ДӘРІС КЕШЕНІ

Пәні:«Сапа саласындағы менеджмент»
Пән коды: SSM 3203
ББ шифры мен атауы: 6В10111 «Қоғамдық денсаулық»
Оқу сағаты /кредит көлемі: 150 сағат, (5 кредит)
Оқу курсы мен семестрі: 3 курс, 5 семестр
Дәріс (сағат саны): 15 сағат

Шымкент, 2024 ж.

Дәріс кешені "Сапа саласындағы менеджмент" пәнінің жұмыс оқу бағдарламасына (силлабус) сәйкес әзірленген және кафедра мәжілісінде талқыланды.

Хаттама № 15 «10» 06.2024 ж.

Кафедра меңгерушісі,

м.ғ.к., доцент _____ Г.Ж.Сарсенбаева

1.1 Тақырып: Сапа менеджментінің теориялық негіздері.

2. Мақсат: Сапа менеджменті (Quality Management) өнім немесе қызмет сапасын қамтамасыз етуге және жақсартуға бағытталған ұйымды басқарудың жүйелі тәсілі болып табылады. Бұл саланың негізгі теориялық негіздері процестерді тиімді ұйымдастыруға, өнімді жақсартуға және тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға мүмкіндік береді.

3. Дәріс тезистері:

Негізгі теориялық бағыттар

1. **Демингтің сапа теориясы**
   - Кіріспе: 1950-60 жылдары Джозеф Деминг процестерді жақсартуға және жүйелік мәселелердің себептерін жоюға назар аудара отырып, өзінің сапа менеджменті жүйесін дамытты.
   - Негізгі қағидаттар:
     - Сапаны басқару менеджменттің негізгі функциясы ретінде.
     - Жүйелі тәсіл арқылы сапаны үздіксіз жақсарту.
     - Процестерді басқарудың статистикалық тәсілі.
     - Сапаны жақсарту үдерісіне қызметкерлерді тарту.
2. **Киіз үйдің сапа теориясы**
   - Кіріспе: Каору Юрак Демингтің идеяларын ұйымның барлық деңгейлерінде сапаны жүзеге асыруға және сапа мәдениетін қолдауға бағыттау арқылы дамытты.
   - Негізгі қағидаттар:
     - Ұйымның барлық деңгейлері мен қызметкерлерінің қатысуымен сапаны енгізу.
     - Процестерді жетілдірудің стандарттары мен әдістері арқылы сапаны басқару.
     - Сапаны қолдау үшін қызметкерлердің біліктілігін арттыру.
3. **Шеварттың сапа теориясы**
   - Кіріспе: Филип Шехарт "Жоспар-Іс-тексеру-акт (PDCA) циклі" деп аталатын үздіксіз жетілдіруге және тәжірибелік басқаруға негізделген тәсілді ұсынды.
   - Негізгі қағидаттар:
     - Сапаны жақсарту бойынша іс-шараларды жоспарлау.
     - Жоспарды іске асыру (өзгерістерді енгізу).
     - Нәтижелерді тексеру және деректерді жинау.
     - Түзету және одан әрі жетілдіру бойынша іс-шаралар.

Сапаны басқарудың негізгі құралдары мен әдістері

1. **Сапа менеджменті жүйелері (СМЖ)**
   - ISO 9001: 2015 стандарты сапа менеджменті жүйесінің негізі ретінде.
   - СМЖ принциптері мен элементтері: процестерді басқару, тұтынушылардың қанағаттануы, ішкі тыңдау және жүйені жетілдіру.
2. **Сапа құралдары**
   - **Процесті статистикалық бақылау (Statistical Process Control, SPC)**: ауытқуларды анықтау және ақауларды болдырмау үшін статистикалық әдістер арқылы процестерді бақылау.
   - **Six Sigma сапа құралдары**: процестердің өзгермелілігін төмендету және өнім сапасын жақсарту әдістемесі.
   - **PDCA (Plan-Do-Check-Act)**: сапаны үздіксіз жақсарту үшін басқару циклі.

Қорытынды

1. Сапа менеджменті тиімділікті, тұтынушылардың қанағаттануын және ұйымның тұрақтылығын арттыруға бағытталған теориялық тәсілдер мен құралдардың кең ауқымына

негізделген. Сапаны басқарудың негізгі теориялары мен әдістерін түсіну ұйымдарға нарықта табысты бәсекелесуге және өз қызметінде жоғары нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік береді.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Дәрістен сапа менеджментінің қандай негізгі принциптерін бөліп көрсеттіңіз?*
- *Заманауи ұйымдар үшін сапа менеджменті жүйесін енгізудің маңыздылығын қалай бағалайсыз?*
- *Сапа менеджментінің теориялық негіздерінің қандай аспектілері сізді қызықтырды немесе практикалық қолдану үшін ең пайдалы болып көрінді?*
- *Сіздің ойыңызша, сапа менеджменті жүйелері ұйымның нарықтағы бәсекеге қабілеттілігіне әсер етуі мүмкін бе?*
- *Ұйымыңызда немесе жалпы салада сапа менеджменті жүйесін енгізу және қолдау көрсету кезінде қандай қиындықтарды көріп отырсыз?*
- *Сапа менеджментінің теориялық негіздерінің қандай аспектілерін тереңірек зерттегіңіз немесе талқылағыңыз келеді?*

1.2 Тақырып: Сапа менеджменті мен жалпы менеджменттің өзара байланысы.

2. Мақсат: Сапаны басқару (Quality Management) - бұл өнімнің немесе көрсетілетін қызметтердің сапасын ұйымдастыруға, басқаруға және бақылауға жүйелі тәсіл. Ол тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға және ұйымның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге бағытталған жоспарлау, бақылау және сапаны жақсарту процестерін қамтиды.

3. Дәріс тезистері:

Сапаны басқарудың негізгі принциптері

1. **Клиентке бағдарлану**: Тұтынушылардың қажеттіліктерін түсіну және қанағаттандыру.
2. **Көшбасшылық**: Сапаны басқару процестеріне басшылықтың қызығушылығы мен қатысуы.
3. **Персоналдың қатысуы**: Сапаны жақсартуға қызметкерлерді қолдау және тарту.
4. **Процестік тәсіл**: Мақсаттарға жетуге әкелетін процестерді басқару және жетілдіру.
5. **Басқаруға жүйелі көзқарас**: Жалпы сапаны басқару жүйесін талдау және оңтайландыру.
6. **Тұрақты жақсарту**: Процестер мен нәтижелерді үздіксіз жетілдіру.
7. **Шешім қабылдауға объективті көзқарас**: Деректер мен фактілер негізінде шешім қабылдау.
8. **Жабдықтаушылармен өзара тиімді қатынастар**: Өнімдердің немесе қызметтердің сапасын қамтамасыз ету үшін жеткізушілермен бірлесіп жұмыс істеу.

Сапаны басқару мен жалпы менеджменттің байланысы

Сапа менеджменті ұйымды тиімді басқаруға бағытталған функциялар мен міндеттердің кең ауқымын қамтитын жалпы менеджментпен (General Management) тығыз байланысты. Екеуінің өзара әрекеттесуін келесі түрде көрсетуге болады:

1. **Стратегиялық басқару**: Сапа менеджменті ұйымға өнім немесе қызмет сапасына қатысты стратегиялық басымдықтар мен мақсаттарды анықтауға көмектеседі, бұл өз кезегінде менеджменттің жалпы стратегиялық шешімдеріне әсер етеді.

2. **Операциялық басқару**: Сапаны басқару принциптері операциялық процестерді жақсартуға, тиімділікті арттыруға және ұйымның жалпы менеджменті үшін маңызды шығындарды азайтуға бағытталған.
3. **Ұйымдастыру мәдениеті**: Сапа менеджменті жүйесін енгізу ұйымдағы сапа мәдениетін қалыптастыруға ықпал етеді, бұл жалпы климатқа және ұжымдағы қарым-қатынасқа әсер етеді.
4. **Нәтижелілік және бәсекеге қабілеттілік**: Сапаны тиімді басқару ұйымның тиімділігіне және оның нарықта бәсекеге қабілеттілігіне тікелей әсер етеді.

Қорытынды

Сапа менеджменті мен жалпы менеджменттің өзара байланысы олардың заманауи ұйымдардың табысты қызмет етуіндегі бірін-бірі толықтыратын рөлін атап көрсетеді. Бұл байланысты түсіну менеджерлер мен сапа мамандарына жоғары нәтижелерге қол жеткізуге және барлық мүдделі тараптардың талаптарын қанағаттандыруға көмектеседі.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Сапа менеджментінің ұйымның жалпы менеджментіне әсерін қалай көресіз?*
- *Тұтастай алғанда ұйымның табысты жұмыс істеуі үшін сапаны басқарудың қандай негізгі принциптері мен әдістерін ерекше маңызды деп санайсыз?*
- *Сапа менеджменті мен жалпы менеджменттің өзара әрекеттесуінің қандай аспектілерін байқадыңыз немесе ең маңызды деп таптыңыз?*
- *Сапа менеджменті жүйелері ұйымыңыздағы стратегиялық шешімдер мен операциялық процестерге қалай әсер етуі мүмкін?*
- *Кәсіби тәжірибеңізде сапа менеджментін жалпы менеджментпен біріктіруде қандай қиындықтарды немесе кедергілерді көресіз?*
- *Сапа менеджменті мен жалпы менеджмент арасындағы байланыстың қандай аспектілерін тереңірек зерттегіңіз немесе талқылағыңыз келеді?*

1.3. Тақырып: Өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің сапа көрсеткіштері, оларды анықтау әдістері.

2. Мақсат: Сапа көрсеткіштері тұтынушылардың қанағаттануын және ұйымның нарықтағы табыстылығын бағалауда шешуші рөл атқарады. Олар өнімдердің немесе қызметтердің белгіленген стандарттарға және тұтынушылардың күтулеріне сәйкестігін бағалауға көмектеседі.

3. Дәріс тезистері:

Өнім сапасының көрсеткіштері

1. **Өнімнің ақаулығы**:
   - **Ақаулы бірліктердің үлесі**: Белгіленген сапа стандарттарына сәйкес келмейтін өнімдердің пайызы немесе үлесі.
   - **Ақаулардың жиілігі**: Өнім бірлігіндегі немесе уақыт бірлігіндегі ақаулар саны.
2. **Өнімнің сипаттамалары**:
   - **Физикалық және химиялық параметрлер**: Өндіріс және бақылау процесінде өлшенетін шамалар, мысалы, өлшемдер, салмақтар, химиялық құрам.
   - **Функционалдық сипаттамалары**: Өнімдердің өз функцияларын орындау қабілеті (мысалы, беріктік, пайдалану тиімділігі).
3. **Өнімнің сенімділігі**:

- **Істен шығу арасындағы орташа уақыт (MTBF)**: Өнімдердің бірінші істен шыққанға дейін жұмыс істейтін орташа уақыты.
- **Үздіксіз жұмыс істеу ықтималдығы (reliability)**: Өнімдердің берілген уақыт кезеңі ішінде ақауларсыз жұмыс істеу ықтималдығы.

4. **Сервис және қолдау**:

- **Қызмет көрсету деңгейі**: Тұтынушылардың сұраныстарына жауап беру уақыты, техникалық қолдаудың сапасы.
- **Клиенттердің қанағаттануы**: Өнімдер мен қызмет көрсету бойынша тұтынушылардың рейтингтері мен пікірлері.

Сапа көрсеткіштерін анықтау әдістері

1. **Статистикалық талдау**:

- **Бақылау карталары (Control Charts)**: Процестерді бақылау және өнім сапасындағы өзгерістерді анықтау үшін қолданылады.
- **Дисперсияны талдау (ANOVA)**: Топтар арасындағы орташа мәндерді салыстыру және айырмашылықтардың статистикалық маңыздылығын бағалау.

2. **Аудиттер және сапаны тексеру**:

- **Ішкі аудиттер**: Ұйым ішіндегі процестер мен сапа стандарттарының сәйкестігін бағалау.
- **Сыртқы аудиттер**: Сертификаттау аудиттері сияқты өнімдердің сыртқы тараптардың стандарттары мен талаптарына сәйкестігін тексеру.

3. **Сауалнамалар және тұтынушылардың кері байланысы**:

- **Клиенттердің қанағаттанушылығын бағалау**: Өнімнің сапасы мен қызмет көрсету деңгейі туралы тұтынушылардың пікірлері мен рейтингтерін жинау.
- **Сауалнама жүргізу және фокус-топтар**: Тұтынушылардың күтулері мен қажеттіліктерін зерттеу әдістері.

4. **Инспекция және тестілеу**:

- **Өнімдердің сапа стандарттарына сәйкестігін тексеру**: Тұтынушыға жөнелту алдында өнімдерді визуалды және функционалдық тексеру.
- **Өнімді тестілеу**: Өнімдердің белгіленген сипаттамаларға және пайдалану шарттарына сәйкестігін сынау.

Қорытынды

Өнім мен қызмет сапасының көрсеткіштері өндірістік процестердің тиімділігін және тұтынушылардың қанағаттануын бағалауға мүмкіндік беретін сапаны басқарудың негізгі элементтері болып табылады. Осы көрсеткіштерді анықтау және бақылау үшін әртүрлі әдістерді қолдану ұйымдарға жоғары сапа стандарттарына қол жеткізуге және нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға көмектеседі.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледіы)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Сіз өз жұмысыңызда сапа көрсеткіштерін анықтаудың қандай әдістерін қолданасыз немесе ең тиімді деп тапқан дәрісте қарастырылдыңыз ба?*
- *Ұйымыңыздағы сапа көрсеткіштерін өлшеу және бақылау кезінде қандай қиындықтарға тап боласыз?*
- *Сапаны өлшеу жүйелері өндірістік немесе сервистік бизнесіңіздегі процестер мен нәтижелерді жақсартуға қалай көмектеседі?*
- *Өнім немесе қызмет сапасының жоғары стандарттарына қол жеткізу үшін сапа көрсеткіштерін анықтау мен талдаудың қандай аспектілерін ең маңызды деп санайсыз?*

• *Сізде өнім мен қызмет сапасының көрсеткіштері туралы талқылағыңыз келетін қосымша сұрақтарыңыз немесе тақырыптарыңыз бар ма?*

1.4 Тақырып: Квалиметрия ғылым ретінде, оның рөлі, әдістері және практикалық қолдану салалары.

2. Мақсат: Квалиметрия өнімдердің, қызметтердің немесе процестердің сапасын өлшеуге және бағалауға арналған ғылыми бағытты білдіреді. Бұл пән қызметтің әртүрлі салаларында сапаны қамтамасыз ету және жақсарту үшін әдістерді, стандарттарды және құралдарды әзірлеуді қамтиды.

3. Дәріс тезистері:

Квалиметрияның рөлі

Квалиметрия ұйымдарға келесі құралдарды ұсына отырып, заманауи сапаны басқаруда шешуші рөл атқарады:

- **Сапаны объективті бағалау**: Белгілі бір критерийлер мен стандарттар негізінде өнім немесе қызмет сапасын өлшеу.
- **Процестерді басқару**: Өндірістік немесе техникалық қызмет көрсету процестерін жақсарту мақсатында олардың тиімділігін бағалау.
- **Шешімдер қабылдау**: Сапаны жақсартуға және тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған шешімдер қабылдау үшін деректер мен талдауларды қамтамасыз ету.

Квалиметрия әдістері

1. **Сапа индекстері**:
   - **Басымдық индексі (Cpk)**: Процестің белгіленген спецификацияларға қаншалықты сәйкес келетінін өлшейді.
   - **Сәйкессіздік индексі (ТБИ)**: Орындалған жұмыстың белгіленген стандарттарға сәйкестігін бағалайды.
2. **Статистикалық әдістер**:
   - **Бақылау карталары (Control Charts)**: Процестерді бақылау және өзгергіштіктің арнайы және кездейсоқ себептерінің болуын анықтау үшін қолданылады.
   - **Дисперсияны талдау (ANOVA)**: Деректердің бірнеше топтары арасындағы орташа мәндерді салыстыруға және сапаға әсер ететін факторларды анықтауға мүмкіндік береді.
3. **Деректерді талдау және модельдеу**:
   - **Машиналық оқыту және жасанды интеллект әдістері**: Сапаны болжау, ауытқуларды анықтау және процестерді оңтайландыру үшін қолданылады.
4. **Сауалнамалар және кері байланыс**:
   - **Сауалнама жүргізу және фокус-топтар**: Тұтынушылардың пікірлерін жинау және олардың өнім немесе қызмет сапасына қанағаттануын бағалау үшін қолданылады.

Квалиметрияның практикалық қолдану салалары

1. **Өнеркәсіптік өндіріс**:
   - Өндірістік процестердегі сапаны бағалау және басқару, шикізат пен дайын өнімнің сапасын бақылау.
2. **Қызметтер және қызмет көрсету**:
   - Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеу, қызмет көрсету процестерін жақсарту.
3. **Денсаулық сақтау**:
   - Медициналық қызметтер мен емдеу процестерінің сапасын бағалау, пациенттердің тиімділігі мен қауіпсіздігін арттыру.
4. **Білім беру**:

- Білім беру бағдарламалары мен қызметтерінің сапасын бағалау, студенттердің қанағаттануын бағалау және білім беру үдерістерін жетілдіру.

5. **IT және бағдарламалық қамтамасыз ету инженериясы**:

- Бағдарламалық қамтамасыз етудің сапасын бағалау, тестілеу және қосымшалардың өнімділігін талдау.

Қорытынды

Квалиметрия өнімдердің, қызметтердің және процестердің сапасын өлшеу, бағалау және басқару әдістері мен құралдарын қамтамасыз ету арқылы заманауи экономикада маңызды рөл атқарады. Квалиметриялық тәсілдерді тиімді қолдану ұйымдарға тұтынушылардың қанағаттануын арттыруға, өндіріс пен қызмет көрсету процестерін жақсартуға және нарықтағы бәсекеге қабілеттілікті арттыруға мүмкіндік береді.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Ғылым ретінде квалиметрияның қандай негізгі аспектілері сапа менеджментін түсіну үшін ең қызықты немесе пайдалы деп таптыңыз?*
- *Қазіргі заманғы өнім немесе қызмет сапасын басқару жүйелеріндегі квалиметрияның рөлін қалай көресіз?*
- *Ұйымыңыздағы немесе салаңыздағы сапаны өлшеу және бағалау үшін қандай квалиметрия әдістерін ең тиімді деп санайсыз?*
- *Квалиметрия әдістерін практикалық қолдануда қолдануда қандай қиындықтар мен қиындықтарды көресіз?*
- *Квалиметрия ұйымыңыздың бәсекеге қабілеттілігін арттыруға немесе тұтынушылардың қанағаттануын жақсартуға қандай жолдармен әсер етуі мүмкін?*
- *Сізде квалиметрия тақырыбы бойынша талқылағыңыз келетін қосымша сұрақтарыңыз немесе аспектілеріңіз бар ма?*

1.5 Тақырып: Сапа менеджменті нысандарының эволюциясы.

2. Мақсат: Сапа менеджменті соңғы онжылдықтарда елеулі өзгерістер мен эволюцияға ұшыраған қарқынды дамып келе жатқан сала болып табылады.

3. Дәріс тезистері:

1. Сапаны бақылау (Quality Control)

- **Анықтамасы**: Нарыққа шығар алдында ақауларды азайту үшін өнімдерді тексеруге және іріктеуге баса назар аударылған бастапқы кезең.
- **Әдістер**: Көрнекі тексерулер, беріктік сынақтары, процестерді бақылаудың қарапайым статистикалық әдістері.

2. Сапаны қамтамасыз ету (Quality Assurance)

- **Анықтамасы**: Қарапайым сапаны бақылаудан өндіріс процесінің әрбір сатысында сапаны қамтамасыз етуге бағытталған жүйелі тәсілге көшу.
- **Әдістер**: Ақаулардың алдын алу үшін сапа стандарттарын, процедуралық және әкімшілік шараларды енгізу.

3. Сапаны басқару (Quality Management)

- **Анықтамасы**: Тұтынушылардың қажеттіліктерін үздіксіз жақсартуға және қанағаттандыруға бағытталған сапа менеджментіне жүйелі тәсілді енгізу.
- **Әдістер**: Сапа менеджменті жүйелерін пайдалану (мысалы, ISO 9001), процестерді басқару, шешім қабылдау үшін статистикалық талдау.

4. Жиынтықты сапа (Total Quality Management, TQM)

- **Анықтамасы**: Сапаны жақсарту процесіне барлық қызметкерлерді тартуға бағытталған ұйымның барлық деңгейлері мен функцияларын қамтитын басқару философиясы.
- **Әдістер**: Деминг принциптері, теңдестірілген көрсеткіштер жүйесі, тұтынушылармен және жеткізушілермен қарым-қатынасты басқару.

5. Алты сигма (Алты сигма)

- **Анықтамасы**: Ақаулардың санын азайтуға мүмкіндік беретін процестердің өзгермелілігін ең төменгі деңгейге дейін төмендетуге бағытталған әдістеме.
- **Әдістер**: DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), процестерді талдауға және жақсартуға арналған статистикалық құралдар.

6. Сызықтық сапа (Lean Quality)

- **Анықтамасы**: Артық операцияларды жою және ысыраптарды азайту үшін желілік өндіріс (Lean Manufacturing) принциптерін сапа менеджменті әдістемелерімен біріктіру.
- **Әдістер**: Үздіксіз жетілдіру (Кайзен), шектеу теориясы, ағындарды басқару және артық қорларды жою.

Эволюция және қазіргі тенденциялар

Сапа менеджментінің заманауи эволюциясы сапаны дәлірек бақылауға және басқаруға мүмкіндік беретін үлкен деректер мен заттар интернетін (IoT) пайдалана отырып, процестерді цифрландыруды қамтиды. Маңыздысы, технологияның дамуымен және бизнес-модельдердің өзгеруімен сапа менеджменті жоғары сапа стандарттарына қол жеткізу және заманауи нарықтардың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін бейімделуді жалғастыруда.

Сапаны басқарудың бұл нысандары бәсекеге қабілеттілікті арттыруға және заманауи экономикадағы тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған осы пәннің үздіксіз қарқынды эволюциясын көрсетеді.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

Сапа менеджменті эволюциясының қандай негізгі кезеңдерін ең мағыналы немесе қызықты деп санайсыз?

- *Сапа менеджментінің әдістері мен тәсілдерінде оның эволюциясының әртүрлі кезеңдерінде қандай өзгерістерді байқадыңыз?*
- *Сапа менеджменті нысандарының эволюциясы сіздің тәжірибеңіздегі немесе ұйымыңыздағы өндіріс процестері мен өнім сапасының жақсаруына қалай әсер етті?*
- *Сіздің жұмыс тәжірибеңізде сапа менеджментінің бір түрінен екіншісіне ауысу кезінде қандай қиындықтар немесе проблемалар туындады?*
- *Жақсарту үшін сапа менеджменті эволюциясының өткен тәжірибесінен қандай сабақ алуға болады* сіздің ұйымыңыздағы ағымдағы тәжірибелер?

1.6 Тақырып: Сапаны кешенді басқару (TQM) ұйымдастырушылық мәселе ретінде. TQM мақсаттары, принциптері, әдістемесі.

2. Мақсат: Кешенді сапа менеджменті (Total Quality Management, TQM) ұйымның барлық аспектілерін қамтитын және өнімдердің, қызметтердің және процестердің сапасын үздіксіз жақсартуға бағытталған менеджмент философиясын білдіреді.

3. **Тезистер дәрістер:**

- **Өзгерістерге төзімділік**: TQM енгізу ұйымның мәдениеті мен қызметкерлердің мінез-құлық нормаларын өзгертуді талап етеді, бұл ұйым мүшелерінің қарсылығын тудыруы мүмкін.
- **Ресурстардың жетіспеушілігі**: TQM-ді енгізу айтарлықтай ресурстарды, соның ішінде уақытты, қаржылық және адами ресурстарды қажет етеді, бұл кейбір ұйымдар үшін қиындық тудыруы мүмкін.
- **Басшылықты қолдаудың жеткіліксіздігі**: Ұйымның жоғары басшылығы мен басшыларының белсенді қолдауынсыз TQM-ді сәтті жүзеге асыру қиынға соғуы мүмкін.

Сапаны кешенді басқарудың (TQM) мақсаттары

TQM негізгі мақсаттарына мыналар кіреді:

- Өнімдердің немесе қызметтердің сапасын тұтынушылардың күткеніне сәйкес келетін немесе одан асатын деңгейге дейін жақсарту.
- Шығындарды азайту және өндіріс пен бизнес-процестердің тиімділігін арттыру.
- Ақаулар мен ақаулар деңгейінің төмендеуі.
- Сапаны басқару үдерісіне және үздіксіз жетілдіруге қызметкерлердің барлық деңгейлерін тарту.

Сапаны кешенді басқару принциптері (TQM)

1. **Клиентке бағдарлану**: Тұтынушылардың қажеттіліктерін түсіну және қанағаттандыру TQM үшін орталық болып табылады. Барлық процестер мен күш-жігер тұтынушылардың қанағаттануын арттыруға бағытталуы керек.
2. **Қызметкерлерді тарту**: Ұйымның барлық деңгейіндегі қызметкерлер сапаны басқару және үздіксіз жетілдіру үдерісіне қатысуы керек. Бұл қызметкерлерді оқытуды, ынталандыруды және дамытуды білдіреді.
3. **Процестік тәсіл**: TQM тәсілі оқшауланған тапсырмаларға немесе функцияларға емес, процестерді басқаруға және жақсартуға бағытталған.
4. **Басқаруға жүйелі көзқарас**: TQM стратегиялық жоспарлауды, ресурстарды басқаруды, процестерді жобалауды және жетілдіруді, сондай-ақ өнімділікті бағалауды қоса алғанда, басқарудың барлық аспектілерін қамтиды.
5. **Үздіксіз жетілдіру**: Үздіксіз жетілдіру принципі (continuous improvement) TQM негізі болып табылады. Ұйым жоғары сапа стандарттарына қол жеткізу үшін өз процестері мен өнімдерін үздіксіз жақсартуға ұмтылады.

Сапаны кешенді басқару (TQM) әдіснамасы

- **Жоспарлау (Plan)**: Мақсаттарды анықтау, стратегияларды белгілеу және сапаны жақсартуға қол жеткізу үшін жоспарларды әзірлеу.
- **Іске асыру (Do)**: Жоспарларды жүзеге асыру, қызметкерлерді оқыту, процестерді жақсартуды жүзеге асыру.
- **Бақылау (Check)**: Бақылау құралдары мен статистикалық әдістерді қолдана отырып, жақсартуларды енгізу нәтижелерін бақылау және бағалау.
- **Әрекет (Act)**: Алынған мәліметтер мен кері байланыс негізінде процестерді түзету және одан әрі жетілдіру.

Қорытынды

Кешенді сапа менеджменті (TQM) - жоғары стандарттарға қол жеткізуге және үздіксіз жетілдіруге бағытталған сапа менеджментіне жүйелі және мақсатты көзқарас. TQM енгізу тек техникалық білім мен әдістерді ғана емес, сонымен қатар мәдени өзгерістерді және ұйымда табысты жүзеге асыру және қолдау көрсету үшін белсенді көшбасшылық қолдауды қажет етеді.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

1. *Сапаны кешенді басқару (TQM) тұжырымдамасын қаншалықты анық түсінесіз?*
2. *Ұйымыңызда TQM-ді сәтті енгізуде қандай қиындықтарды көресіз?*
3. *Сіздің ойыңызша, жоғары сапа стандарттарына қол жеткізу үшін қандай TQM принциптері ең маңызды болып табылады?*
4. *Ұйымыңызда сапаны жақсартудың қандай әдістері қолданылады және олар қаншалықты тиімді?*
5. *TQM сәтті жүзеге асырылуы үшін басшылықтан қандай қолдау мен ресурстарды алдыңыз?*
6. *Ұйымыңыздағы TQM сапасын жақсарту және қолдау көрсету үшін қызметкерлердің мәдениеті мен мінез-құлқына қандай өзгерістер қажет?*

1.7 Тақырып: МС ИСО 9000 сәйкес сапа менеджменті жүйесі. Әлемде сапа менеджменті жүйесін енгізу динамикасы. Негізгі ережелер мен терминология (ҚР СТ ИСО 9000).

2. Мақсат: ISO 9000 халықаралық стандарттар сериясы ұйымдардағы сапа менеджменті жүйелеріне қойылатын талаптарды белгілейтін Халықаралық стандарттау ұйымы (ISO) әзірлеген стандарттар жүйесі болып табылады. Бұл стандарттар тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыру және күтілетін нәтижелерге қол жеткізу мақсатында өнім мен қызмет сапасын басқаруды қамтамасыз етуге бағытталған.

3. Дәріс тезистері:

Әлемде сапа менеджменті жүйелерін енгізу динамикасы

1. **ISO 9000 стандарттарының эволюциясы**: ISO 9000 стандарттары алғаш рет 1987 жылы жарияланған. Содан бері олар сапаны басқарудағы өзгермелі талаптар мен тәжірибелерді қанағаттандыру үшін бірнеше жаңартулар мен түзетулерден өтті.
2. **Жаһандық таралуы**: ISO 9000 стандарттары бүкіл әлемде кеңінен енгізілген және шағын кәсіпорындардан бастап ірі халықаралық корпорацияларға дейінгі салалар мен ұйымдардың түрлерінде қолданылады.
3. **Артықшылықтары мен мотивациясы**: ISO 9000 стандартына сәйкес сапа менеджменті жүйесін енгізу ұйымдарға процестердің тиімділігін арттыруға, тұтынушылардың қанағаттануын жақсартуға, шығындар мен тәуекелдерді азайтуға, заңнама талаптары мен халықаралық стандарттардың сақталуын қамтамасыз етуге көмектеседі.

ISO 9000 стандарттарының негізгі ережелері мен терминологиясы

1. **Негізгі терминдер**:
   - **Сапа**: Өнімдердің немесе қызметтердің ішкі сипаттамаларының жиынтығы талаптарды қанағаттандыру дәрежесі.
   - **Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ)**: Сапа менеджментін жүзеге асыру үшін қажетті сапа саясатының, ұйымдық құрылымының, процедураларының, процестерінің және ресурстарының жиынтығы.
2. **Негізгі ережелер**:
   - **Міндеттемелер және басшылық**: Тиімді сапа менеджменті жүйесін құру мен қолдаудағы көшбасшылық пен басқарушылық міндеттемелердің маңыздылығы.
   - **Ресурстарды басқару**: Сапа мақсаттарына жету үшін қажетті ресурстардың қолжетімділігін қамтамасыз ету.
   - **Процестер**: Күтілетін нәтижелерге қол жеткізу үшін негіз ретінде процестерді басқарудың маңыздылығы.
3. **ISO 9000 жүйесінің мақсаттары**:

- Ұйымдағы сапа мен процестерді басқаруды жетілдіру.
- Клиенттердің талаптары мен реттеуші талаптарға сәйкестігін қамтамасыз ету.
- Ұйымның өнімділігі мен тиімділігін үздіксіз жақсартуды қамтамасыз ету.

ҚР СТ ИСО 9000

Қазақстан Республикасы Техникалық комиссиясының (ҚР СТ) ISO 9000 стандарттары қазақстандық нарық пен заңнаманың талаптары мен ерекшеліктеріне бейімделген ISO 9000 халықаралық стандарттарының ұлттық іске асырылуы болып табылады.

- **Бейімделудің маңызы**: ISO 9000 стандарттарын Қазақстан Республикасының СТ стандартына сәйкес бейімдеу Қазақстандағы ұйымдарға сапа менеджменті жүйелерін жергілікті талаптарға және заңнамаға сәйкес тиімді енгізуге және қолдануға мүмкіндік береді.
- **Тәжірибеде қолдану**: ҚР СТ ИСО 9000 қазақстандық ұйымдардағы сапа менеджменті жүйелерін сертификаттау үшін негіз ретінде пайдаланылады, халықаралық стандарттарға сәйкестігін көрсетеді және нарықтағы бәсекеге қабілеттілікті арттырады.
  - Бұл стандарттар мен олардың бейімделуі Қазақстандағы өнімдер мен қызметтердің сапасын арттыруда маңызды рөл атқарады және халықаралық және ұлттық стандарттардың іс жүзінде қолданылуына интеграциялануын қамтамасыз етеді

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *ISO 9000 стандарттарына сәйкес сапа менеджменті жүйесінің тұжырымдамасын қаншалықты жақсы түсінесіз?*
- *Ұйымыңызда сапа менеджменті жүйесін енгізу үдерісінде қандай қиындықтарды көріп отырсыз?*
- *Ұйымыңыз үшін ISO 9000 стандарттарын пайдаланудың қандай артықшылықтарын көресіз?*
- *Сапа мен процестерді басқаруды жақсарту контекстінде ISO 9000 стандарттарының қандай аспектілерін көбірек бағалайсыз?*
- *Сіздің ұйымыңыз ISO 9000 стандартына сәйкес сапа менеджменті жүйесін сәтті енгізу және қолдау үшін қандай негізгі қадамдар жасайды?*
- *Ұйымыңыздағы сапа менеджменті жүйесінің тиімділігі қалай бағаланады? Ол үшін қандай көрсеткіштер немесе құралдар қолданылады?*

1.8 Тақырып: Кәсіпорындағы өнім сапасын басқару.

2. Мақсат: Өнім сапасын басқару тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыруға және кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттыруға бағытталған заманауи бизнестегі маңызды аспект болып табылады. Бұл дәрісте біз өнім сапасын басқарудың негізгі аспектілерін, соның ішінде кәсіпорындарда қолданылатын әдістерді, стандарттарды және стратегияларды қарастырамыз.

3. Дәріс тезистері:

Өнім сапасын басқарудың негізгі түсініктері мен принциптері

1. **Өнім сапасын басқару дегеніміз не?**
   - Сапа ұғымының анықтамасы және оның тұтынушылардың қанағаттанушылығына және бизнестің табыстылығына әсері.
   - Тиімділікті арттыру және шығындарды азайту үшін сапа менеджментінің рөлі.
2. **Өнім сапасын басқару принциптері**
   - Клиентке бағдарлану және оның қажеттіліктерін қанағаттандыру.

- Көшбасшылық және басшылықтың міндеттемелері.
- Сапаны жақсарту үдерісіне барлық қызметкерлерді тарту.
- Басқарудың процестік тәсілі.
- Басқаруға жүйелі көзқарас.
- Сапаны үздіксіз жақсарту.

Сапаны басқарудың стандарттары мен жүйелері

3. **ISO 9000 халықаралық стандарттары**

- ISO 9000 стандарттарының негізгі принциптері және олардың ұйымдар үшін маңызы.
- ISO 9000 сериясына қандай стандарттар енгізілген және олар бір-бірімен қалай байланысты.
- Кәсіпорындарда ISO 9000 стандарттарын сәтті қолдану мысалдары.

4. **Сапаны басқару жүйелері**

- Кәсіпорындағы сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) рөлі мен функциялары.
- Сапаны басқарудың тиімді жүйесін құру принциптері.
- TQM, Six Sigma және Lean сияқты сапаны басқару әдістемелерінің мысалдары.

Сапаны басқарудың құралдары мен әдістері

5. **Сапаны басқарудың негізгі құралдары мен әдістері**

- Сапаны жоспарлау және тәуекелдерді басқару.
- Процестерді бақылау және сәйкестікті тексеру.
- Өнім сапасын жақсарту үшін статистикалық әдістерді қолдану.
- Сапаны басқаруда технологиялар мен цифрландыруды қолдану.

Қорытындылар мен практикалық ұсыныстар

6. **Өнім сапасын табысты басқарудың негізгі аспектілері**

- Жоғары сапа стандарттарын табысты енгізуге және сақтауға қандай факторлар ықпал етеді.
- Кәсіпорыныңыздағы сапаны басқару жүйесін жақсартуға арналған практикалық қадамдар.
- Қорытынды: Үздіксіз жетілдірудің және өзгермелі нарық конъюнктурасына бейімделудің маңыздылығы.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Дәрісті тыңдағаннан кейін өнім сапасын басқарудың қандай негізгі аспектілерін ең маңызды деп санайсыз?*
- *Кәсіпорыныңызда сапа менеджменті жүйесін сәтті енгізуде қандай қиындықтарды көріп отырсыз және оларды жеңуге қандай стратегиялар көмектесе алады?*
- *Ұсынылған стандарттардың қайсысын (мысалы, ISO 9000, TQM, Six Sigma) ұйымыңыз үшін ең қолайлы деп санайсыз және неге?*
- *Сапаны басқарудың қандай құралдары (мысалы, статистикалық әдістер, процестерді цифрландыру) сіздің кәсіпорыныңыздағы өнім сапасын жақсарту үшін ең перспективалы деп санайсыз ба?*
- *Дәрістен алынған жаңа білімдер мен түсініктер негізінде сапа менеджментіне қандай өзгерістер енгізуге немесе енгізуге дайынсыз?*
- *Өнім сапасын басқару бойынша дәрістен алған негізгі қорытындыларыңыз немесе сабақтарыңыз қандай болды және оларды өз жұмысыңыздың тәжірибесіне қалай енгізуді жоспарлап отырсыз?*

1.9 Тақырып: Нарықтық экономика жүйесіндегі менеджмент.

2. Мақсат: Бұл тақырыптың мақсаты — басқару негіздерімен таныстыру нарықтық экономика жүйесіндегі менеджмент

3. Дәріс тезистері:

1 бөлім: Нарықтық экономикаға кіріспе

1. **Нарықтық экономиканың анықтамасы**

- Нарықтық экономика дегеніміз не және оның негізгі принциптері қандай?
- Нарықтық экономиканың жоспарлы және аралас экономикалық жүйелерден айырмашылығы неде?

2. **Кәсіпкерлік пен нарықтың рөлі**

- Нарықтық экономикада кәсіпкерлер мен еркін нарық қандай рөлдерді атқарады?
- Еркін нарық бизнесті және жалпы экономиканы дамыту үшін қандай артықшылықтар береді?

2-бөлім: Нарықтық экономика жағдайындағы менеджменттің ерекшеліктері

3. **Нарықтық экономикадағы менеджменттің міндеттері**

- Нарықтың бәсекелестік жағдайында менеджменттің алдында қандай міндеттер тұр?
- Менеджмент нарықтық экономика жағдайында ұйымның табысына қалай әсер етеді?

4. **Стратегиялық басқару және бейімдеу**

- Нарықтық бәсекелестік жағдайында стратегиялар қалай қалыптасады және жүзеге асырылады?
- Менеджменттегі стратегиялық бағыттарды таңдауға қандай факторлар әсер етеді?

3-бөлім: Операциялық басқару және оның ерекшеліктері

5. **Операциялық процестерді басқару**

- Нарықтық экономикадағы операциялық процестерді басқару үшін қандай әдістер мен тәсілдер қолданылады?
- Нарықтық ортаның құбылмалылығын ескере отырып, менеджмент өндірістік және операциялық процестерді қалай ұйымдастырады?

4-бөлім: Менеджменттегі инновациялар мен технологиялар

6. **Технологиялық инновациялар және олардың менеджменттегі рөлі**

- Технологиялық инновациялар қазіргі нарықтық экономикадағы стратегиялар мен басқару әдістеріне қалай әсер етеді?
- Кәсіпорындар тиімділік пен бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін цифрландыру мен автоматтандыруды қалай пайдалана алады?

5-бөлім: Тұрақты даму және корпоративтік жауапкершілік

7. **Нарықтық экономикадағы орнықты даму және менеджмент**

- Тұрақты даму және корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік нарықтық экономика жағдайындағы менеджмент стратегиялары мен тәжірибелеріне қалай әсер етеді?
- Нарықтық орта жағдайында тәуекелдерді басқару және ұйымның ұзақ мерзімді тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін қандай шаралар қабылдануда?

Қорытынды

8. **Нарықтық экономикадағы менеджменттің негізгі аспектілері**

- Нарықтық экономика жағдайында табысты көшбасшылық ету үшін менеджерлерге қандай дағдылар мен құзыреттер қажет?
- Нарықтық экономика жағдайындағы менеджментті зерттеу негізінде қандай тұжырымдар мен практикалық ұсыныстар жасауға болады?

4. Көрнекі материал: презентация (қоса берілген слайдтар).

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Дәрісті тыңдағаннан кейін нарықтық экономиканың қандай негізгі принциптерін ең маңызды деп санайсыз?*
- *Материалды оқығаннан кейін нарықтық экономика жағдайында менеджмент үшін қандай қиындықтар мен мүмкіндіктерді көресіз?*
- *Сіздің қабылдауыңыз бойынша менеджмент еркін нарықтағы ұйымдардың бәсекеге қабілеттілігіне қалай әсер етеді?*
- *Дәрісте талқыланған стратегиялық менеджменттің қандай аспектілерін заманауи бизнес үшін ең өзекті деп санайсыз?*
- *Технологиялық инновациялар нарықтық экономикадағы ұйымдарға тиімділігі мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға қандай жолдармен көмектесе алады?*
- *Нарықтық экономикадағы менеджмент туралы дәрістен алған негізгі қорытындыларыңыз немесе сабақтарыңыз қандай болды және оларды өз жұмысыңыздың тәжірибесіне қалай енгізуді жоспарлап отырсыз?*

1.10 Тақырып: Сапаны басқарудың статистикалық әдістері.

2. Мақсат: Сапаны басқарудың статистикалық әдістері өнім мен қызмет сапасының жоғары деңгейін қамтамасыз етуде шешуші рөл атқарады. Олар деректерді талдау, басқару шешімдерін қабылдау және процестерді жақсарту үшін математикалық және статистикалық құралдарды пайдалануға негізделген.

3. Дәріс тезистері:

Сапаны басқарудың статистикалық әдістерінің негізгі аспектілері

1. **Өнім сапасын бақылау**
   - Сапаны статистикалық бақылау жүйелері іріктемелі және толық тестілеу арқылы өнімнің белгіленген стандарттарға сәйкестігін бағалауға мүмкіндік береді.
2. **Статистикалық бақылау процесі (SPC)**
   - SPC өндірістік процестерді үздіксіз бақылау, ықтимал ауытқуларды анықтау және процестің тұрақтылығын жақсарту үшін қолданылады.
3. **Эксперименттерді жобалау (DOE)**
   - DOE өнім сапасын оңтайландыру және әрбір фактордың нәтижеге әсерін анықтау үшін өндіріс процесінің факторларын жүйелі түрде өзгертуге мүмкіндік береді.
4. **Деректерді статистикалық талдау құралдары**
   - Гистограммаларды, Парето диаграммаларын, регрессиялық талдауды және ақаулардың себептерін анықтау және өндірістік процестерді жақсарту үшін деректерді талдауға бағытталған басқа әдістерді қамтиды.

Сапаны басқарудың статистикалық әдістерін практикалық қолдану

- Статистикалық әдістерді нақты тәжірибеде қолдану ұйымдарға өнім сапасын жақсартуға, шығындарды азайтуға және тұтынушылардың қанағаттануын арттыруға көмектеседі.
- Негізгі қиындықтарға деректерді дұрыс түсіндіру қажеттілігі, қызметкерлерді оқыту және жаңа технологияларды енгізу кіреді.

Қорытынды

- Сапаны басқарудың статистикалық әдістері процестерді үздіксіз жақсартуға және жоғары сапа стандарттарына қол жеткізуге ұмтылатын заманауи ұйымдар үшін қуатты құрал болып табылады. Оларды тиімді пайдалану деректерді талдау және статистикалық

қорытындылар негізінде негізделген басқару шешімдерін қабылдау құзыреттілігін талап етеді.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Сапаны басқарудың ұсынылған статистикалық әдістерінің қайсысы сізге ең қызықты немесе пайдалы болып көрінді?*
- *Статистикалық әдістер ұйымыңызға өнім немесе қызмет сапасын жақсартуға көмектесе алады деп ойлайсыз ба?*
- *Ұйымыңызда сапаны басқарудың статистикалық әдістерін енгізу кезінде қандай қиындықтарды көресіз?*
- *Сапаны басқарудың статистикалық әдістерін табысты қолдану үшін қандай дағдыларды немесе білімдерді ең маңызды деп санайсыз?*
- *Сапаны басқарудың зерттелген статистикалық әдістерінің қандай аспектілерін тереңірек зерттегіңіз немесе одан әрі зерттегіңіз келеді?*
- *Кәсіби қызметіңізде немесе оқуыңызда сапаны басқарудың статистикалық әдістері туралы алған білімдеріңізді қалай пайдалануды жоспарлап отырсыз?*

1.11 Тақырып: Сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелері.

2. Мақсат: Сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелері ұйымдағы өнімдер мен процестердің сапасын жақсартуға бағытталған әдістердің, құралдардың және тәсілдердің кешенді жиынтығы болып табылады. Олар жоғары сапа стандарттарына қол жеткізуге және тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған әртүрлі стратегиялар мен әдістерді қамтиды.

3. Дәріс тезистері:

Сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелерінің негізгі аспектілері

1. **Өнім сапасын қамтамасыз ету әдістері**
   - Өнімдердің белгіленген стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз ету үшін стандарттауды, сертификаттауды және сапаны бақылауды пайдалану.
2. **Тәуекелдерді және өнім қауіпсіздігін басқару**
   - Өнімнің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге және тұтынушылар үшін ықтимал тәуекелдерді азайтуға бағытталған тәуекелдерді басқару шараларын әзірлеу және енгізу.
3. **Сапаны басқарудағы инновациялар**
   - Мониторинг пен сапаны бақылауды жақсарту және өндірістік процестерді оңтайландыру үшін цифрлық технологиялар мен процестерді автоматтандыруды енгізу.
4. **Экологиялық басқару және орнықты даму**
   - Экологиялық әсерді азайту және орнықты дамуды ілгерілету мақсатында сапаны басқару стратегияларын әзірлеу кезінде экологиялық аспектілерді ескеру.

Сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелерін әртүрлі салаларда қолдану

- Автомобиль өнеркәсібінде, медициналық технологияларда, тамақ өнеркәсібінде және тұтынушылардың бәсекеге қабілеттілігі мен сенімділігінде жоғары сапаны қамтамасыз ету шешуші рөл атқаратын басқа салаларда сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелерін табысты қолдану мысалдары.

Сапаны басқарудың арнайы кіші жүйелерін дамытудың сын-қатерлері мен перспективалары

- Қиындықтарға жаңа технологияларды енгізудің қиындығы, қызметкерлерді оқыту қажеттілігі және өзгермелі нарық талаптарына бейімделу кіреді.

- Даму перспективалары нарықтың жылдам өзгеретін жағдайларына және технологиялық прогреске бейімделе алатын тиімдірек және икемді сапа менеджменті жүйелерін әзірлеуді қамтиды.

Қорытынды

- Сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелері ұйымдардың бәсекеге қабілеттілігі мен тұрақты дамуын қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Оларды табысты қолдану кешенді тәсілді, инновациялық шешімдерді және өнім сапасын жақсартуға және тұтынушылардың қанағаттануына бағытталған процестерді үздіксіз жақсартуды талап етеді.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Ұсынылған сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелерінің қайсысы сіздің ұйымыңызда қолдану үшін ең қызықты немесе перспективалы болып көрінді?*
- *Сіздің ойыңызша, сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелері сіздің қызмет салаңыздағы өнімдердің немесе қызметтердің сапасын жақсартуға көмектесе ала ма?*
- *Ұйымыңызда немесе салаңызда сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелерін енгізу кезінде қандай қиындықтарды көресіз?*
- *Зерттелген арнайы сапа менеджментінің ішкі жүйелерінің қандай аспектілері сіздің жұмысыңыз үшін ең пайдалы немесе қолайлы деп санайсыз?*
- *Кәсіби қызметіңізде немесе оқуыңызда сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелері туралы алған білімдеріңізді қалай пайдалануды жоспарлап отырсыз?*
- *Сапаны басқарудың арнайы ішкі жүйелерінің қандай қосымша тақырыптарын немесе аспектілерін зерттегіңіз немесе тереңдеткіңіз келеді?*

1.12 Тақырып: Сапа шығындарын басқару. Сапаның өнімнің пайдасына әсері.

2. Мақсат: Сапа шығындарын басқару (ҚББ) және оның өнімнің пайдасына әсері кез келген өндірістік немесе техникалық қызмет көрсету кәсіпорнының стратегиясының негізгі аспектілері болып табылады.

3. Дәріс тезистері:

- **Шығындарды азайту және сапаны жақсарту**: УЗК өндіріске және өнім сапасын қамтамасыз етуге байланысты шығындарды оңтайландыруға бағытталған. Сапа менеджменті жүйесін енгізу және процестерді үздіксіз жетілдіру арқылы ақауларды азайтуға, өндіріс тиімділігін арттыруға және жалпы шығындарды азайтуға қол жеткізуге болады.
- **Клиенттердің беделі мен адалдығына әсері**: Өнімнің жоғары сапасы компанияның беделін көтеруге және оның нарықтағы орнын нығайтуға ықпал етеді. Бұл нарықтағы үлестің артуына және тұтынушылардың адалдығының артуына әкеледі, бұл сатылымдар мен пайданың өсуіне әкелуі мүмкін.
- **Ақауға және жөндеу жұмыстарына байланысты шығындарды азайту**: Жоғары сапа ақаулардың санын және қымбат тұратын сатудан кейінгі қызмет көрсету қажеттілігін азайтады. Бұл операциялық шығындарды азайтуға және өндірістің әрбір бірлігінен орташа пайданы арттыруға мүмкіндік береді.
- **Ресурстарды тиімді пайдалану**: Сапа шығындарын басқару өндіріс процестерін бақылауды ғана емес, сонымен қатар материалдарды, еңбекті және энергияны пайдалануды оңтайландыруды қамтиды. Бұл шығындарды азайтуға және кәсіпорынның жалпы тиімділігін арттыруға көмектеседі.

- **Өндірістік қауіпсіздікті жақсарту және тәуекелдерді азайту**: Өнімнің жоғары сапасы сонымен қатар қауіпсіздік стандарттарын сақтаумен және өндірістегі жазатайым оқиғалардың немесе тұтынушылардың шағымдарының қаупін азайтумен байланысты. Бұл заңды шығындарды азайтуға және беделді сақтауға ықпал етеді.

4. Көрнекі материал: презентация (слайд қоса беріледікүні).

5. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

- *Тұтынушылардан өнім сапасы туралы пікірлерді қаншалықты жиі аласыз?*
- *Сіздің компанияңыз үшін ең қымбат сапа шығындары қандай?*
- *Өндірістік тізбектегі қандай процестер немесе қадамдар көбінесе сапа мәселелерін тудырады?*
- *Сіз өзіңіздің өніміңіздің сапасына тұтынушылардың қанағаттануын қалай бағалайсыз?*
- *Тұтынушылардың кері байланысы сапа шығындарын басқару стратегияларыңызға қалай әсер етеді?*
- *Қызметкерлерді сапа менеджментіне қатысуға ынталандыру үшін қандай қадамдар жасалуда?*

Қосымша № 1

Негізгі әдебиеттер:

Сыздыкова, К. Ш. Менеджмент в здравоохранении [Текст] : учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, А. Р. Рыскулова, Ж. С. Тулебаев. - Алматы : ИП Изд-во "Ақнұр", 2015. - 236 с

Денсаулық сақтаудағы менеджмент [Мәтін] : оқу құралы / М. М. Мұхамбеков. - ; Ресей Халықтар достығы ун-ті мен Л. Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық ун-ті әзірлеген. - Алматы : Эверо, 2014.

Менеджмент және денсаулық сақтауды ұйымдастыру [Текст] : мед. жоғары оқу орындары студенттеріне арналған оқулық / Р. К Биғалиева ; ҚР БҒМ; Қаз.-Ресей мед. ун-ті. - Алматы : Эверо, 2013. - 304 бет.

Қосымша әдебиеттер:

Дәріс кешені. Жобалау-сметалық құжаттаманы және бизнес-жоспарды технологиясы : дәріс кешені. - [б. м.], 2023. - 44 с.

Лекционный комплекс. Разработка проектно-сметной документации и бизнес-плана : лекционный комплекс. - [б. м.], 2023. - 52 с.

Электронды басылымдар:

Ф.Р. Ермаханова. Сапаны басқару және менеджмент жүйелері: оқулық (2-ші басылым). - Қарағанды: ЖК «АҚНҰР баспасы», 2019. – 284 б. https://aknurpress.kz/reader/web/1121

Залучёнова, О.М. Менеджмент качества : Практикум. . - Алматы: Университет «Туран», 2018. - 96 с. - ISBN 978-601-214-375-1. http://rmebrk.kz/book/1170570