



## БІЛІМ АЛУШЫЛАРДЫҢ ӨЗІНДІК ЖҰМЫСЫНА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛЫҚ

**Пәні:** «Денсаулық сақтау саласындағы маркетинг және менеджмент негіздері»

**Пән коды:** DSSMMN 2215

**ББ шифры мен атауы:** 6B10118 «Медициналық-профилактикалық іс»

**Оқу сағаты/кредит көлемі:** 90 сағат (3 кредит)

**Оқу курсы мен семестрі:** Курс 2, семестр 3

**Білім алушылардың өзіндік жұмысы:** 9 сағат



Білім алушылардың өзіндік жұмысына арналған әдістемелік нұсқаулық Денсаулық сақтау саласындағы маркетинг және менеджмент негіздері" жұмыс оқу бағдарламасына сәйкес әзірленген және кафедра мәжілісінде талқыланды.

Хаттама № 15 «10» 06.2024 ж.

Кафедра меңгерушісі

М.Ғ.К., доцент

Г.Ж. Сарсенбаева

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2024 ( )	
Білім алушылардың өзіндік жұмысына арналған әдістемелік нұсқаулық	8 беттің 3 беті	

**№ 1. Тақырыбы:** Менеджментті қалыптастырудың тарихи алғышарттары және оның алғашқы мектептері.

**2. Мақсаты:** Басқару қызметі мен менеджменттің эволюциясы туралы білімді меңгеру.

**3. Тапсырмалар:**

- Менеджменттің пайда болу тарихын;
- Классикалық менеджмент мектебін;
- Неоклассикалық мектепті;
- Көшбасшылық стильдерін.

**4. Орындау/бағалау түрі:** Презентация, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

**5. БӨЖ-ді орындау критерилері (тапсырманы орындау талаптары):** 1 қосымшадан қараңыз.

**6. Тапсыру мерзімі:** цикл 2-ші күні.

**7. Әдебиет:** 2-ші қосымшаны қараңыз.

**8. Бақылау (сұрақтар):**

1. Басқару теориясы мен тәжірибесінің қалыптасуы қалай болды?
2. "Ғылыми басқару" мектебінің негізгі ережелерін көрсетіңіз?
3. "Адами қатынастар мектебінің" пайда болуының алғышарттары қандай?
4. Менеджменттің заманауи тұжырымдамалары дегеніміз не?

**№ 2.1 Тақырыбы:** Басқару деңгейлері. Денсаулық сақтаудың жаңа менеджерлері. Ұғымдар: Менеджмент, менеджер, әкімші, кәсіпкер.

**2. Мақсаты:** Студенттерге менеджер, менеджмент ұғымдарын түсіндіру.

**3. Тапсырмалар:**

- «Менеджмент», «Менеджер», «Әкімші», «Кәсіпкер» анықтамасын;
- Басшының негізгі тұжырымдамаларын;
- Денсаулық сақтаудағы көшбасшылықты.

**4. Орындау/бағалау түрі:** Презентация, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

**5. БӨЖ-ді орындау критерилері (тапсырманы орындау талаптары):** 1 қосымшадан қараңыз.

**6. Тапсыру мерзімі:** цикл 2-ші күні.

**7. Әдебиет:** 2-ші қосымшаны қараңыз.

**8. Бақылау (сұрақтар):**

1. Басқару деңгейлерін атап өтіңіз.
2. Менеджерлер кімдер және олар не стейді?
3. Менеджерлердің пайдалылығын барынша арттыру деген не?

**№3.1. Тақырыбы:** Медициналық қызмет нарығын талдау. Маркетинг кешенінің ерекшеліктері.

**2. Мақсаты:** Маркетинг, маркетинг түрі және маркетингтік зерттеулер жүргізу әдістемесі туралы білімді меңгеру. Маркетинг-микстің негізгі мақсаттарын оқып үйрену.

**3. Тапсырмалар:**

- Маркетингтің пайда болу тарихы;
- Маркетинг жүйесі;
- Маркетингтің негізгі принциптері;
- Медициналық қызмет маркетингі.

**4. Орындау/бағалау түрі:** Презентация, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2024 ( )	
Білім алушылардың өзіндік жұмысына арналған әдістемелік нұсқаулық	8 беттің 4 беті	

**5. БӨЖ-ді орындау критерилері (тапсырманы орындау талаптары):** 1 қосымшадан қараңыз.

**6. Тапсыру мерзімі:** цикл 3-ші күні.

**7. Әдебиет:** 2-ші қосымшаны қараңыз.

**8. Бақылау (сұрақтар):**

1. Өнімнің сапасы және қызмет сапасы нені білдіреді?
2. "Сапа" санатын түсінудің негізгі аспектілерінің мәні неде?
3. Өнім / қызмет сапасын арттыру және қамтамасыз ету қажеттігіне қандай себептер себеп болады?
4. Қазіргі кезеңдегі ҚК мәні неде?
5. Сапа, құндылық және құн сияқты санаттардың арақатынасын талдаңыз.
6. Өндіруші мен тұтынушы тұрғысынан сапаға деген көзқарас сәйкес келе ме?
7. Экономикалық категория ретінде "сапа" ұғымына сипаттама беріңіз.

**№4.1. Тақырыбы:** Шешім қабылдау мәселесі бойынша негізгі ұғымдар. Шешімдердің сапасы. Шешім қабылдау процесінде кемшіліктер.

**2.Мақсаты:** Дұрыс шешім қабылдау дағдысын үйрету. Шешім қабылдау барысындағы кемшіліктермен таныстыру.

**3. Тапсырмалар:**

- Шешім қабылдау тиімділігінің негізгі факторлары;
- Шешім сапасы;
- Шешім қабылдау үдерісіндегі кемшіліктер;
- Тиімді шешім қабылдау әдістемесі.

**4. Орындау/бағалау түрі:** Презентация, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

**5. БӨЖ-ді орындау критерилері (тапсырманы орындау талаптары):** 1 қосымшадан қараңыз.

**6. Тапсыру мерзімі:** цикл 4-ші күні.

**7. Әдебиет:** 2-ші қосымшаны қараңыз.

**8. Бақылау (сұрақтар):**

- 1.Басқарушылық шешімнің қандай ұғымдары бар? Басқа шешімдерден айырмашылықты атаңыз.
- 2.Басқару шешімдерінің негізгі түрлерін атаңыз.
- 3.Басқарушылық шешімдерге қойылатын талаптар қандай?
- 4.Басқарушылық шешімдерді әзірлеу, қабылдау және іске асырудың негізгі кезеңдерін атаңыз.

**№ 5.1. Тақырыбы:** Жанжалды жағдайды басқару. Жанжалдарды басқарудағы менеджердің рөлі мен қатысуы.

**2.Мақсаты:** Медициналық мекемелердегі қақтығыстар мен күйзелістердің себептерін зерттеу және олардың әлеуметтік басқарудағы маңызын анықтау.

**3.Тапсырмалар:**

- Жанжал түсінігі, олардың теріс және оң рөлі;
- Қақтығыстардың себептері;
- Жанжал моделі;
- Қақтығыстарды жіктеу;
- Қақтығыс жағдайында адамдардың мінез-құлық түрлері.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ( )
Білім алушылардың өзіндік жұмысына арналған әдістемелік нұсқаулық		8 беттің 5 беті

- 4. Орындау/бағалау түрі:** Презентация, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.
- 5. БӨЖ-ді орындау критерилері (тапсырманы орындау талаптары):** 1 қосымшадан қараңыз.
- 6. Тапсыру мерзімі:** цикл 5-ші күні.
- 7. Әдебиет:** 2-ші қосымшаны қараңыз.
- 8. Бақылау (сұрақтар):**
1. Қақтығыс жағдайында адамдардың мінез-құлқының түрлері қандай?
  2. Қақтығыстарды шешудің тәсілдері мен ережелері қандай?
  3. Қақтығыстарды шешу кезеңдері қандай?
  4. Жанжал белгілерін атаңыз. Қақтығыс субъектісі мен нысанын анықтаңыз.
  5. Қақтығыстардың функциялары қандай?
  6. Қақтығыс жағдайы тұрғысынан қандай қақтығыстар түрлері бөлінеді?
  7. Стресстің түрлері қандай?

**№6.1. Тақырыбы:** Медициналық қызмет маркетинг объектісі ретінде, Денсаулық сақтаудағы маркетингтің рөлі.

**2. Мақсаты:** Маркетинг, маркетинг түрі және маркетингтік зерттеулер жүргізу әдістемесі туралы білімді меңгеру.

**3. Тапсырмалар:**

- Маркетингтің пайда болу тарихы;
- Маркетинг жүйесі;
- Маркетингтің негізгі принциптері;
- Медициналық қызмет маркетингі.

**4. Орындау/бағалау түрі:** Презентация, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

**5. БӨЖ-ді орындау критерилері (тапсырманы орындау талаптары):** 1 қосымшадан қараңыз.

**6. Тапсыру мерзімі:** цикл 6-шы күні.

**7. Әдебиет:** 2-ші қосымшаны қараңыз.

**8. Бақылау (сұрақтар):**

1. Қандай маркетинг түрлерін білесіз?
2. Денсаулық сақтауға маркетингті енгізудің алғышарттары қандай?
3. Денсаулық сақтауда маркетингті басқару қалай жүргізіледі?

**№ 7.1. Тақырыбы:** Ұйым басқару функциясы ретінде.

**2. Мақсаты:** Ұйымды басқаруды үйрету.

**3. Тапсырмалар:**

- Ұйымның анықтамасын;
- Ресми және бейресми ұйымдарын;

**4. Орындау/бағалау түрі:** Презентация, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

**5. БӨЖ-ді орындау критерилері (тапсырманы орындау талаптары):** 1 қосымшадан қараңыз.

**6. Тапсыру мерзімі:** цикл 3-ші күні.

**7. Әдебиет:** 2-ші қосымшаны қараңыз.

**8. Бақылау (сұрақтар):**

1. Ұйымды басқарудың түрлерін атаңыз?
2. Ресми ұйымдар туралы сипаттаңыз.
3. Бейресми ұйымдар туралы сипаттаңыз.



**Қосымша № 1**

<b>БӨЖ-ге арналған тексеру парағы</b>		
<b>Бақылау түрі</b>	<b>Баға</b>	<b>Бағалау критерийлері</b>
<b>Тақырыптың презентациясы</b>	<b>Өте жақсы</b> Бағаға сәйкес : A (95-100%); A- (90-94%)	5 әдебиетті қолдана отырып 20-дан кем емес слайдтар дайындалған. Слайдтар сапалы мазмұнды. Қорғау кезінде терең білім көрсетті. Сұрақтарға толық жауап берді. Презентация берілген мерзімге дейін тапсырылды.
	<b>Жақсы</b> Бағаға сәйкес: B+ (85-89%); B ( 80-84%); B- ( 75-79%); C+ ( 70-74%).	4 әдебиетті қолдана отырып 18-ден кем емес слайдтар дайындаған. Слайдтар сапалы мазмұнды. Қорғау кезінде терең білім көрсетті. Сұрақтарға толық жауап берді, кейбір жауаптарда кемшіліктер жіберді. Презентация берілген мерзімге дейін тапсырылды.
	<b>Қанағаттанарлық</b> Бағаға сәйкес: C (65-69%); C- ( 60-64%); D+ (55-59%); D (50-54%).	3 әдебиетті қолдана отырып 15-тен кем емес слайдтар дайындаған. Слайдтар сапалы емес. Қорғау кезінде терең білім көрсетпеді. Сұрақтарға толық жауап бермеді, кейбір жауаптарда кемшіліктер жіберді. Презентация берілген мерзімге дейін тапсырылған жоқ.
	<b>Қанағаттанарлықсыз</b> Бағаға сәйкес: FX (25-49%) F(0-24%)	3 әдебиеттен кем қолдана отырып, 10-нан кем слайдтар дайындаған.Слайдтар сапалы емес. Қорғау кезінде тақырыпты білмейді. Сұрақтарға толық жауап бермеді, кейбір жауаптарда кемшіліктер жіберді. Презентацияны берілген мерзімге дейін тапсырған жоқ.
<b>Баяндама дайындау</b>	<b>Өте жақсы</b> Бағаға сәйкес : A (95-100%); A- (90-94%)	Баяндама тиянақты жасалған, берілген мерзімге дейін тапсырды. 7 әдебиеттен көп қолданып, 15 парақтан кем болмауы тиіс. Баяндаманың тақырыбына сәйкес суреттер, кестелер көрсетілген. Баяндаманы қорғау кезінде оқымай, өзі айтып берді. Берілген сұрақтарға мүлтіксіз жауап берді.
	<b>Жақсы</b> Бағаға сәйкес: B+ (85-89%); B (80-84%); B- (75-79%); C+ (70-74%).	Баяндама тиянақты жасалған, берілген мерзімге дейін тапсырды. 5 әдебиеттен көп қолданып, 10 парақтан кем болмауы тиіс. Баяндаманың тақырыбына сәйкес суреттер, кестелер көрсетілген. Баяндаманы қорғау кезінде оқымай, өзі айтып берді. Берілген сұрақтарға жауап толық болмады.

<b>және қорғау</b>	<b>Қанағаттанарлық</b> Бағаға сәйкес: С (65-69%); С- (60-64%); D+ (55-59%); D- (50-54%)	Баяндама тиянақты жасалған, берілген мерзімге дейін тапсырды. 3 әдебиеттен көп қолданып, 8 парақтан кем болмауы тиіс. Баяндаманың тақырыбына сәйкес суреттер, кестелер көрсетілген. Баяндаманы қорғау кезінде оқыды. Берілген сұрақтарға жауап толық болмады.
	<b>Қанағаттанарлықсыз</b> Бағаға сәйкес: FX (25-49%) F(0-24%)	Баяндама тиянақты жасалмаған, берілген мерзімге дейін тапсырмады. Тақырыпқа сәйкес суреттер, кестелер көрсетілмеген. Баяндаманы қорғау кезінде оқыды. Берілген сұрақтарға жауап берген кезде дөрекі қателер жіберді.
<b>Тест тапсырмаларын әзірлеу</b>	<b>Өте жақсы</b> Бағаға сәйкес : А (95-100%); А- (90-94%)	Тест сұрақтары 20 сұрақтан кем болмау керек. Өз уақытысында тапсырылған. Тест сұрақтары мазмұнды, тиянақты жасалған. Дұрыс жауаптары көрсетілген.
	<b>Жақсы</b> Бағаға сәйкес: В+ (85-89%); В ( 80-84%); В- ( 75-79%); С+ ( 70-74%).	Тест сұрақтары 18 сұрақтан кем болмау керек. Өз уақытысында тапсырылған. Тест сұрақтары мазмұнды, тиянақты жасалған. Сұрақтары бір типті емес. Дұрыс жауаптары көрсетілген.
	<b>Қанағаттанарлық</b> Бағаға сәйкес: С (65-69%); С- ( 60-64%); D+ ( 55-59%); D- (50-54%).	Тест сұрақтары 15 сұрақтан кем болмау керек. Өз уақытысында тапсырылған. Тест сұрақтары мазмұнды, тиянақты емес. Дұрыс жауаптарының барлығы көрсетілмеген.
	<b>Қанағаттанарлықсыз</b> Бағаға сәйкес: FX (25-49%) F(0-24%)	Тест сұрақтары 10 сұрақтан кем. Өз уақытысында тапсырмаған. Тест сұрақтары мазмұнды, тиянақты жасалмаған. Дұрыс жауаптары көрсетілмеген.

OŃTÜSTİK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2024 ( )
Білім алушылардың өзіндік жұмысына арналған әдістемелік нұсқаулық	8 беттің 8 беті

## Қосымша № 2

### 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

Сыздыкова, К. Ш. Денсаулық сақтаудағы экономика мен маркетинг: дәрістік топтама / К. Ш. Сыздыкова, Ж. С. Төлебаев, А. А. Маукенова. - Алматы : АҚНҰР, 2015. - 214 бет.

Сыздыкова, К. Ш. Экономика и маркетинг в здравоохранении : учебное пособие / . - Алматы : ИП "Ақнұр", 2015. - 274 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:

Жакенова С.Р., Магзумова Л.К., Битенова Б.С. Основы предпринимательства Ақнұр- 2021  
 Жакенова, С. Р. Кәсіпкерлік негіздері : / С. Р. Жакенова, Л. К. Магзумова, Б.С. Битенова. - Қарағанды : АҚНҰР, 2019. - 236 бет

### Электронды басылымдар:

Управление маркетингом: учебное пособие. Давлетова М.Т. - Алматы: ИП «LP-Zhasulan», 2021. - 528 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/2846>

Социальный маркетинг: учебное пособие. Давлетова М.Т. - Алматы: ИП «LP-Zhasulan», 2021. - 330 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/2845>

Денсаулық сақтаудағы менеджмент: Оқу құралы / М.М. Мұхамбеков -Алматы: «Эверо» баспасы, 2020 ж. - 348 бет. [https://www.elib.kz/ru/search/read\\_book/626/](https://www.elib.kz/ru/search/read_book/626/)

Менеджмент және денсаулық сақтауды ұйымдастыру. Р.Қ.Биғалиева,  
 – Алматы, - ТОО «Эверо» 2020. – 304 б. [https://www.elib.kz/ru/search/read\\_book/107/](https://www.elib.kz/ru/search/read_book/107/)

Басқару Психологиясы: Оқулық құралы / Ж.Б. Оспанова - Алматы: «Эверо» баспасы, 2020. – 124 б. [https://www.elib.kz/ru/search/read\\_book/765/](https://www.elib.kz/ru/search/read_book/765/)

Менеджмент в здравоохранении: учебное пособие (2-ое издание). К.Ш. Сыздыкова, Ж.С. Тулебаев, А.Р. Рыскулова. Алматы: ИП «АҚНҰР», 2019. - 236 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/1365>

Денсаулық сақтаудағы менеджмент: дәрістік топтама (2-ші басылым). Ж.С. Төлебаев, К.Ш. Сыздыкова, А.А. Маукенова, Л.Т. Алшембаева – Алматы: ЖК «АҚНҰР баспасы», – 2019. – 258 бет. <https://aknurpress.kz/reader/web/1367>

Основы стратегического менеджмента: Учебное пособие. Утегулова Б.С., Мырзаханова Д.Ж. ЖК «LP-Zhasulan». – Алматы, 2019. – 194 б. <https://aknurpress.kz/reader/web/2349>

Экономика и маркетинг в здравоохранении: учебное пособие (2-ое издание). К.Ш. Сыздыкова, Ж.С. Тулебаев, Э.А. Актуреева. - Алматы: ИП «АҚНҰР», 2019. - 274 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/1366>

Денсаулық сақтаудағы экономика және маркетинг: дәрістік топтама (2-ші басылым). Ж.С. Төлебаев, К.Ш. Сыздыкова, А.А. Маукенова. – Алматы: ЖК «АҚНҰР баспасы», - 2019. - 214 бет. <https://aknurpress.kz/reader/web/1368>

Маркетинг: оқу құралы (2-ші басылым). Ж.Т. Хишаева. - Қарағанды. – 2019. – 232 б. <https://aknurpress.kz/reader/web/1822>

Маркетингті басқару: оқу құралы / Қарғабаева С.Т. - Алматы: «АҚНҰР» баспасы». – 2018. – 226 бет. <https://aknurpress.kz/reader/web/1227>

Современный маркетинг: Учебное пособие. А.М. Алшынбай, М.Д. Каримова. - Алматы: ТОО «Medet Group». – 2017 –160 с. <https://aknurpress.kz/reader/web/1808>