

OŃTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «OŃTÝSTIK Qazaqstan medicina akademiasy» AQ		SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> AO «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	1 стр. из 20	

## ЛЕКЦИОННЫЙ КОМПЛЕКС

**Дисциплина:** «Менеджмент в области качества»

**Код дисциплины:** МОК 3203

**Шифр и наименование ОП:** 6В10111 «Общественное здоровье»

**Объем учебных часов/кредитов:** 150 часов, (5 кредитов)

**Курс и семестр изучения:** 3 курс, 5 семестр

**Лекция (количество часов):** 15 часов

Шымкент, 2024 г.

O'NTUSTIK-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»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )
Лекционный комплекс	2 стр. из 20

Лекционный комплекс разработан в соответствии с рабочей учебной программой дисциплины (силлабусом) «Менеджмент в области качества» и обсужден на заседании кафедры

Протокол № 15 от «10» 06.2024 г.

Заведующий кафедрой

к.м.н., доцент



Сарсенбаева Г.Ж.

OÑTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	3 стр. из 20	

**1.1 Тема:** Теоретические основы менеджмента качества.

**2. Цель:** Менеджмент качества (Quality Management) является системным подходом к управлению организацией, ориентированным на обеспечение и улучшение качества продукции или услуг. Основные теоретические основы этой области позволяют эффективно организовывать процессы, совершенствовать продукцию и удовлетворять потребности клиентов.

**3. Тезисы лекции:**

#### Основные теоретические направления

##### 1. Теория качества Деминга

○ Введение: В 1950-60 годах Джозеф Деминг разработал свою систему управления качеством, сосредоточив внимание на улучшении процессов и устранении причин системных проблем.

○ Основные принципы:

- Управление качеством как ключевая функция руководства.
- Постоянное улучшение качества через системный подход.
- Статистический подход к управлению процессами.
- Вовлечение персонала в процесс улучшения качества.

##### 2. Теория качества Юрака

○ Введение: Каору Юрак развил идеи Деминга, сосредоточившись на внедрении качества на всех уровнях организации и поддержке культуры качества.

○ Основные принципы:

- Внедрение качества с участием всех уровней и сотрудников организации.
- Управление качеством через стандарты и методы улучшения процессов.
- Профессиональное развитие персонала для поддержки качества.

##### 3. Теория качества Шухарта

○ Введение: Филип Шухарт предложил подход, основанный на непрерывном совершенствовании и эмпирическом управлении, известный как "цикл Plan-Do-Check-Act (PDCA)".

○ Основные принципы:

- Планирование действий для улучшения качества.
- Реализация плана (внедрение изменений).
- Проверка результатов и сбор данных.
- Действия по корректировке и дальнейшему улучшению.

#### Ключевые инструменты и методы управления качеством

##### 1. Системы менеджмента качества (СМК)

○ Стандарт ISO 9001:2015 как основа системы управления качеством.

○ Принципы и элементы СМК: управление процессами, удовлетворение клиентов, внутреннее аудирование и доработка системы.

##### 2. Инструменты качества

○ **Статистический контроль процесса (Statistical Process Control, SPC):** мониторинг процессов с помощью статистических методов для выявления отклонений и предотвращения дефектов.

○ **Инструменты качества Six Sigma:** методология для снижения вариабельности процессов и улучшения качества продукции.

○ **PDCA (Plan-Do-Check-Act):** цикл управления для непрерывного улучшения качества.

#### Заключение

1. Менеджмент качества основан на широком спектре теоретических подходов и инструментов, направленных на повышение эффективности, удовлетворения клиентов и устойчивого развития организации. Понимание основных теорий и методов управления качеством

OÑTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	4 стр. из 20	

позволяет организациям успешно конкурировать на рынке и достигать высоких результатов в своей деятельности.

**4. Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

**5. Литература:** см. Приложение 1.

**6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

- *Какие ключевые принципы менеджмента качества вы выделили из лекции?*
- *Как вы оцениваете важность внедрения системы менеджмента качества для современных организаций?*
- *Какие аспекты теоретических основ менеджмента качества вас заинтересовали или показались наиболее полезными для практического применения?*
- *Как вы считаете, системы менеджмента качества могут влиять на конкурентоспособность организации на рынке?*
- *Какие вызовы вы видите при внедрении и поддержке системы менеджмента качества в вашей организации или в отрасли в целом?*
- *Какие аспекты теоретических основ менеджмента качества вы хотели бы глубже изучить или обсудить?*

**1.2 Тема:** Взаимосвязь управления качеством и общего менеджмента.

**2. Цель:** Управление качеством (Quality Management) представляет собой системный подход к организации, управлению и контролю качества продукции или услуг. Оно включает в себя процессы планирования, контроля и улучшения качества, направленные на удовлетворение потребностей клиентов и достижение стратегических целей организации.

**3. Тезисы лекции:**

**Основные принципы управления качеством**

1. **Ориентация на клиента:** Понимание и удовлетворение потребностей клиентов.
2. **Лидерство:** Заинтересованность и вовлеченность руководства в процессы управления качеством.
3. **Участие персонала:** Поддержка и вовлеченность персонала в улучшение качества.
4. **Процессный подход:** Управление и улучшение процессов, ведущих к достижению целей.
5. **Системный подход к управлению:** Анализ и оптимизация системы управления качеством в целом.
6. **Постоянное улучшение:** Непрерывное совершенствование процессов и результатов.
7. **Объективный подход к принятию решений:** Принятие решений на основе данных и фактов.
8. **Взаимовыгодные отношения с поставщиками:** Сотрудничество с поставщиками для обеспечения качества продукции или услуг.

**Связь управления качеством и общего менеджмента**

Управление качеством тесно связано с общим менеджментом (General Management), который охватывает широкий спектр функций и задач, направленных на эффективное управление организацией. Взаимодействие между этими двумя аспектами можно проиллюстрировать следующим образом:

1. **Стратегическое управление:** Управление качеством помогает организации определить стратегические приоритеты и цели, связанные с качеством продукции или услуг, что в свою очередь влияет на общие стратегические решения менеджмента.

OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	5 стр. из 20	

2. **Операционное управление:** Принципы управления качеством направлены на улучшение операционных процессов, повышение эффективности и снижение издержек, что критически важно для общего управления организацией.

3. **Культура организации:** Внедрение системы управления качеством способствует формированию культуры качества в организации, что влияет на общий климат и отношения в коллективе.

4. **Результативность и конкурентоспособность:** Эффективное управление качеством прямо сказывается на результативности организации и её способности конкурировать на рынке.

#### **Заключение**

Взаимосвязь управления качеством и общего менеджмента подчеркивает их взаимодополняющую роль в успешном функционировании современных организаций. Понимание этой связи помогает менеджерам и специалистам в области качества достигать высоких результатов и удовлетворять требования всех заинтересованных сторон.

4. **Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

5. **Литература:** см. Приложение 1.

6. **Контрольные вопросы (обратная связь):**

- *Как вы видите влияние управления качеством на общий менеджмент организации?*
- *Какие ключевые принципы и методы управления качеством вы считаете особенно важными для успешного функционирования организации в целом?*
- *Какие аспекты взаимодействия между управлением качеством и общим менеджментом вы заметили или считаете наиболее значимыми?*
- *Как системы управления качеством могут влиять на стратегические решения и операционные процессы в вашей организации?*
- *Какие вызовы или препятствия вы видите в интеграции управления качеством с общим менеджментом в вашем профессиональном опыте?*
- *Какие аспекты взаимосвязи управления качеством и общего менеджмента вы хотели бы углубленно изучить или обсудить?*

**1.3. Тема:** Показатели качества продукции и услуг, методы их определения.

**2. Цель:** Показатели качества играют ключевую роль в оценке удовлетворенности потребителей и успешности организации на рынке. Они помогают оценить соответствие продукции или услуг заданным стандартам и ожиданиям клиентов.

**3. Тезисы лекции:**

**Показатели качества продукции**

1. **Дефектность продукции:**

- **Доля дефектных единиц:** Процент или доля продукции, не соответствующей установленным стандартам качества.
- **Частота дефектов:** Количество дефектов на единицу продукции или в единицу времени.

2. **Характеристики продукции:**

- **Физические и химические параметры:** Значения, измеряемые в процессе производства и контроля, например, размеры, вес, химический состав.
- **Функциональные характеристики:** Способность продукции выполнять свои функции (например, прочность, эффективность использования).

3. **Надежность продукции:**

- **Среднее время наработки на отказ (MTBF):** Среднее время, в течение которого продукция работает до первого отказа.

OÑTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	6 стр. из 20	

○ **Вероятность безотказной работы (reliability):** Вероятность того, что продукция будет работать без отказов в течение заданного периода времени.

4. **Сервис и поддержка:**

○ **Уровень обслуживания:** Время реакции на запросы клиентов, качество технической поддержки.

○ **Удовлетворенность клиентов:** Оценки и отзывы клиентов о продукции и обслуживании.

**Методы определения показателей качества**

1. **Статистический анализ:**

○ **Контрольные карты (Control Charts):** Используются для мониторинга процессов и идентификации изменений в качестве продукции.

○ **Анализ дисперсии (ANOVA):** Для сравнения средних значений между группами и оценки статистической значимости различий.

2. **Аудиты и проверки качества:**

○ **Внутренние аудиты:** Оценка соответствия процессов и стандартов качества внутри организации.

○ **Внешние аудиты:** Проверка соответствия продукции стандартам и требованиям внешних сторон, например, сертификационные аудиты.

3. **Опросы и обратная связь клиентов:**

○ **Оценка удовлетворенности клиентов:** Сбор отзывов и оценок клиентов о качестве продукции и уровне обслуживания.

○ **Анкетирование и фокус-группы:** Методы для изучения ожиданий и потребностей клиентов.

4. **Инспекция и тестирование:**

○ **Проверка продукции на соответствие стандартам качества:** Визуальная и функциональная проверка продукции перед отправкой клиенту.

○ **Тестирование продукции:** Испытания продукции на соответствие заданным характеристикам и условиям эксплуатации.

**Заключение**

Показатели качества продукции и услуг являются ключевыми элементами управления качеством, которые позволяют оценить эффективность производственных процессов и удовлетворенность потребителей. Использование различных методов для определения и мониторинга этих показателей помогает организациям достигать высоких стандартов качества и улучшать свою конкурентоспособность на рынке.

4. **Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

5. **Литература:** см. Приложение 1.

6. **Контрольные вопросы (обратная связь):**

• *Какие методы определения показателей качества вы используете в своей работе или были рассмотрены в лекции, которые вы находите наиболее эффективными?*

• *Какие вызовы вы испытываете при измерении и мониторинге показателей качества в вашей организации?*

• *Как системы измерения качества помогают улучшать процессы и результаты в вашем производственном или сервисном бизнесе?*

• *Какие аспекты определения и анализа показателей качества вы считаете наиболее важными для достижения высоких стандартов качества продукции или услуг?*

• *Есть ли у вас дополнительные вопросы или темы, которые вы хотели бы обсудить по поводу показателей качества продукции и услуг?*

OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )
Лекционный комплекс	7 стр. из 20

**1.4 Тема:** Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

**2. Цель:** Квалиметрия представляет собой научное направление, посвященное измерению и оценке качества продукции, услуг или процессов. Эта дисциплина включает в себя разработку методов, стандартов и инструментов для обеспечения и улучшения качества в различных сферах деятельности.

**3. Тезисы лекции:**

**Роль квалиметрии**

Квалиметрия играет ключевую роль в современном управлении качеством, предоставляя организациям инструменты для:

- **Объективной оценки качества:** Измерение качества продукции или услуг на основе определенных критериев и стандартов.
- **Управления процессами:** Оценка эффективности производственных или обслуживающих процессов с целью их улучшения.
- **Принятия решений:** Предоставление данных и анализов для принятия решений, направленных на повышение качества и удовлетворения потребностей клиентов.

**Методы квалиметрии**

1. **Индексы качества:**

- **Индекс превосходства (Cpk):** Измеряет, насколько процесс укладывается в установленные спецификации.
- **Индекс несоответствия (CPI):** Оценивает соответствие выполненной работы установленным стандартам.

2. **Статистические методы:**

- **Контрольные карты (Control Charts):** Используются для мониторинга процессов и определения наличия специальной и случайной причин вариабельности.
- **Анализ дисперсии (ANOVA):** Позволяет сравнивать средние значения между несколькими группами данных и выявлять факторы, влияющие на качество.

3. **Анализ данных и моделирование:**

- **Методы машинного обучения и искусственного интеллекта:** Применяются для прогнозирования качества, выявления аномалий и оптимизации процессов.

4. **Опросы и обратная связь:**

- **Анкетирование и фокус-группы:** Используются для сбора мнений клиентов и оценки их удовлетворенности качеством продукции или услуг.

**Области практического применения квалиметрии**

1. **Промышленное производство:**

- Оценка и управление качеством в производственных процессах, контроль качества сырья и готовой продукции.

2. **Услуги и обслуживание:**

- Измерение качества обслуживания клиентов, улучшение процессов в сфере обслуживания.

3. **Здравоохранение:**

- Оценка качества медицинских услуг и процессов лечения, повышение эффективности и безопасности пациентов.

4. **Образование:**

- Оценка качества образовательных программ и услуг, оценка удовлетворенности студентов и улучшение образовательных процессов.

5. **IT и программная инженерия:**

OŃTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «OŃTÝSTIK Qazaqstan medicina akademiasy» AQ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	8 стр. из 20	

○ Оценка качества программного обеспечения, тестирование и анализ производительности приложений.

### **Заключение**

Квалиметрия играет важную роль в современной экономике, предоставляя методы и инструменты для измерения, оценки и управления качеством продукции, услуг и процессов. Эффективное применение квалиметрических подходов позволяет организациям повышать удовлетворенность клиентов, улучшать производственные и обслуживающие процессы, а также повышать конкурентоспособность на рынке.

**4. Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

**5. Литература:** см. Приложение 1.

**6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

• *Какие основные аспекты квалиметрии как науки вы нашли наиболее интересными или полезными для понимания управления качеством?*

• *Как вы видите роль квалиметрии в современных системах управления качеством продукции или услуг?*

• *Какие методы квалиметрии вы считаете наиболее эффективными для измерения и оценки качества в вашей организации или отрасли?*

• *Какие вызовы или трудности вы видите при внедрении методов квалиметрии в практическое применение?*

• *Каким образом квалиметрия может повлиять на повышение конкурентоспособности вашей организации или улучшение удовлетворенности клиентов?*

• *Есть ли у вас дополнительные вопросы или аспекты, которые вы хотели бы обсудить по теме квалиметрии?*

**1.5 Тема:** Эволюция форм менеджмента качества.

**2. Цель:** Менеджмент качества является динамично развивающейся областью, претерпевшей значительные изменения и эволюцию на протяжении последних десятилетий.

**3. Тезисы лекции:**

**1. Контроль качества (Quality Control)**

• **Определение:** Начальный этап, когда основное внимание уделялось проверке и отбору продукции, чтобы минимизировать дефекты перед выходом на рынок.

• **Методы:** Визуальные проверки, испытания на прочность, примитивные статистические методы для контроля процессов.

**2. Обеспечение качества (Quality Assurance)**

• **Определение:** Переход от простого контроля качества к системному подходу, направленному на обеспечение качества на каждом этапе производственного процесса.

• **Методы:** Внедрение стандартов качества, процедурные и административные меры для предотвращения дефектов.

**3. Управление качеством (Quality Management)**

• **Определение:** Введение системного подхода к управлению качеством, ориентированного на непрерывное улучшение и удовлетворение потребностей клиентов.

• **Методы:** Использование систем менеджмента качества (например, ISO 9001), управление процессами, статистический анализ для принятия решений.

**4. Тотальное качество (Total Quality Management, TQM)**

• **Определение:** Философия управления, охватывающая все уровни и функции организации, направленная на вовлечение всех сотрудников в процесс улучшения качества.

OŃTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «OŃTÝSTIK Qazaqstan medicina akademiasy» AQ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	9 стр. из 20	

- **Методы:** Принципы Деминга, сбалансированная система показателей, управление отношениями с клиентами и поставщиками.

### 5. Шесть сигм (Six Sigma)

- **Определение:** Методология, направленная на снижение вариабельности процессов до минимального уровня, что позволяет сократить количество дефектов.

- **Методы:** DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), статистические инструменты для анализа и улучшения процессов.

### 6. Линейное качество (Lean Quality)

- **Определение:** Комбинирование принципов Линейного производства (Lean Manufacturing) с методологиями управления качеством для устранения избыточных операций и минимизации потерь.

- **Методы:** Постоянное улучшение (Kaizen), теория ограничений, управление потоками и устранение избыточных запасов.

### Эволюция и современные тенденции

Современная эволюция менеджмента качества включает в себя цифровизацию процессов с использованием больших данных и Интернета вещей (IoT), что позволяет более точно мониторить и управлять качеством. Важно отметить, что с развитием технологий и изменением бизнес-моделей, менеджмент качества продолжает адаптироваться для достижения высоких стандартов качества и удовлетворения потребностей современных рынков.

Эти формы менеджмента качества отражают постоянную стремительную эволюцию этой дисциплины, направленной на повышение конкурентоспособности и удовлетворения потребностей потребителей в современной экономике.

### 4. Иллюстративный материал: презентация (прилагается слайды)

### 5. Литература: см. Приложение 1.

### 6. Контрольные вопросы (обратная связь):

*Какие ключевые этапы эволюции менеджмента качества вы считаете наиболее значимыми или интересными?*

- *Какие изменения в методах и подходах к управлению качеством вы заметили на различных этапах его эволюции?*

- *Как эволюция форм менеджмента качества влияла на улучшение производственных процессов и качества продукции в вашем опыте или в вашей организации?*

- *Какие вызовы или проблемы возникали при переходе от одной формы менеджмента качества к другой в вашем опыте работы?*

- *Какие уроки можно извлечь из прошлого опыта эволюции менеджмента качества для улучшения текущих практик в вашей организации?*

**1.6 Тема:** Комплексное управление качеством (TQM) как организационная проблема. Цели, принципы, методология TQM.

**2. Цель:** Комплексное управление качеством (Total Quality Management, TQM) представляет собой философию управления, которая охватывает все аспекты организации и направлена на непрерывное улучшение качества продукции, услуг и процессов.

### 3. Тезисы лекции:

- **Сопrotивление изменениям:** Внедрение TQM требует изменений в культуре организации и поведенческих нормах сотрудников, что может вызвать сопротивление со стороны членов организации.

OÑTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	10 стр. из 20	

- **Нехватка ресурсов:** Реализация TQM требует значительных ресурсов, включая временные, финансовые и человеческие ресурсы, что может быть проблематично для некоторых организаций.

- **Недостаточная поддержка руководства:** Без активной поддержки высшего руководства и лидеров организации успешная реализация TQM может оказаться затруднительной.

### Цели комплексного управления качеством (TQM)

Основные цели TQM включают:

- Улучшение качества продукции или услуг до уровня, отвечающего или превышающего ожидания клиентов.
- Уменьшение издержек и повышение эффективности производственных и бизнес-процессов.
- Снижение уровня дефектности и отказов.
- Вовлечение всех уровней персонала в процесс управления качеством и непрерывное совершенствование.

### Принципы комплексного управления качеством (TQM)

1. **Ориентация на клиента:** Понимание и удовлетворение потребностей клиентов являются центральными для TQM. Все процессы и усилия должны быть направлены на повышение удовлетворенности клиентов.

2. **Вовлечение персонала:** Работники на всех уровнях организации должны быть вовлечены в процесс управления качеством и постоянного улучшения. Это подразумевает обучение, мотивацию и развитие персонала.

3. **Процессный подход:** Подход TQM фокусируется на управлении и улучшении процессов, а не на изолированных задачах или функциях.

4. **Системный подход к управлению:** TQM охватывает все аспекты управления, включая стратегическое планирование, управление ресурсами, проектирование и улучшение процессов, а также оценку производительности.

5. **Непрерывное совершенствование:** Принцип постоянного совершенствования (continuous improvement) является основой TQM. Организация стремится к постоянному улучшению своих процессов и продуктов, чтобы достичь высоких стандартов качества.

### Методология комплексного управления качеством (TQM)

- **Планирование (Plan):** Определение целей, установка стратегий и разработка планов для достижения улучшений качества.

- **Реализация (Do):** Внедрение планов, обучение персонала, выполнение улучшений в процессах.

- **Контроль (Check):** Мониторинг и оценка результатов внедрения улучшений с использованием инструментов контроля и статистических методов.

- **Действие (Act):** Корректировка и дальнейшее улучшение процессов на основе полученных данных и обратной связи.

### Заключение

Комплексное управление качеством (TQM) представляет собой системный и целенаправленный подход к управлению качеством, ориентированный на достижение высоких стандартов и непрерывное улучшение. Реализация TQM требует не только технических знаний и методов, но и культурных изменений и активной поддержки руководства для успешного внедрения и поддержания в организации.

4. **Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

5. **Литература:** см. Приложение 1.

6. **Контрольные вопросы (обратная связь):**

OŃTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	Лекционный комплекс	58-12-2024 ( ) 11 стр. из 20

1. *Насколько вы четко понимаете концепцию комплексного управления качеством (TQM)?*
2. *Какие вызовы вы видите в успешной реализации TQM в вашей организации?*
3. *Какие принципы TQM, по вашему мнению, наиболее важны для достижения высоких стандартов качества?*
4. *Какие методы улучшения качества применяются в вашей организации, и насколько эффективны они?*
5. *Какую поддержку и ресурсы вы получили от руководства для успешной реализации TQM?*
6. *Какие изменения в культуре и поведении сотрудников требуются для улучшения качества и поддержки TQM в вашей организации?*

**1.7 Тема:** Система менеджмента качества по МС ИСО 9000. Динамика внедрения систем менеджмента качества в мире. Основные положения и терминология (СТ РК ИСО 9000).

**2. Цель:** Международная серия стандартов ISO 9000 представляет собой систему стандартов, разработанных Международной организацией по стандартизации (ISO), которые устанавливают требования к системам менеджмента качества в организациях. Эти стандарты ориентированы на обеспечение управления качеством продукции и услуг с целью удовлетворения требований клиентов и достижения ожидаемых результатов.

### **3. Тезисы лекции:**

#### **Динамика внедрения систем менеджмента качества в мире**

1. **Эволюция стандартов ISO 9000:** Стандарты ISO 9000 были впервые опубликованы в 1987 году. С тех пор они прошли через несколько обновлений и пересмотров для соответствия изменяющимся требованиям и практикам в управлении качеством.

2. **Глобальная распространенность:** Стандарты ISO 9000 широко внедрены по всему миру и применяются в различных отраслях и типах организаций, от малых предприятий до крупных международных корпораций.

3. **Преимущества и мотивация:** Внедрение системы менеджмента качества по ISO 9000 помогает организациям повысить эффективность процессов, улучшить удовлетворенность клиентов, снизить издержки и риски, а также обеспечить соответствие требованиям законодательства и международным стандартам.

#### **Основные положения и терминология стандартов ISO 9000**

##### **1. Основные термины:**

○ **Качество:** Степень, в которой набор внутренних характеристик продукции или услуг удовлетворяет требованиям.

○ **Система менеджмента качества (СМК):** Совокупность политики качества, структуры организации, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для реализации управления качеством.

##### **2. Основные положения:**

○ **Обязательства и руководство:** Важность лидерства и обязательств руководства в создании и поддержке эффективной системы менеджмента качества.

○ **Управление ресурсами:** Обеспечение доступности необходимых ресурсов для достижения целей качества.

○ **Процессы:** Значение управления процессами как основы для достижения ожидаемых результатов.

##### **3. Цели системы ISO 9000:**

○ Улучшение управления качеством и процессами в организации.

○ Обеспечение соответствия требованиям клиентов и регулирующим требованиям.

OÑTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	12 стр. из 20	

○ Обеспечение непрерывного улучшения производительности и эффективности организации.

### **СТ РК ИСО 9000**

Стандарты Технической комиссии Республики Казахстан (СТ РК) по ISO 9000 являются национальной реализацией международных стандартов ISO 9000, адаптированных под требования и особенности казахстанского рынка и законодательства.

- **Значение адаптации:** Адаптация стандартов ISO 9000 под СТ РК позволяет организациям в Казахстане более эффективно внедрять и применять системы менеджмента качества в соответствии с местными требованиями и законодательством.

- **Применение в практике:** СТ РК ИСО 9000 используются как основа для сертификации систем менеджмента качества в казахстанских организациях, демонстрируя соответствие международным стандартам и улучшая конкурентоспособность на рынке.

- Эти стандарты и их адаптация играют важную роль в повышении качества продукции и услуг в Казахстане и обеспечивают интеграцию международных и национальных стандартов в практическое применение

**4. Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

**5. Литература:** см. Приложение 1.

### **6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

- *Насколько хорошо вы понимаете концепцию системы менеджмента качества по стандартам ISO 9000?*

- *Какие вызовы вы видите в процессе внедрения системы менеджмента качества в вашей организации?*

- *Какие преимущества вы видите в использовании стандартов ISO 9000 для вашей организации?*

- *Какие аспекты стандартов ISO 9000 вы наиболее цените в контексте улучшения управления качеством и процессами?*

- *Каковы основные шаги, которые ваша организация предпринимает для успешного внедрения и поддержания системы менеджмента качества по ISO 9000?*

- *Как оценивается эффективность системы менеджмента качества в вашей организации? Какие метрики или инструменты используются для этого?*

### **1.8 Тема:** Управление качеством продукции на предприятии.

**2. Цель:** Управление качеством продукции является критически важным аспектом в современном бизнесе, направленным на обеспечение соответствия требованиям клиентов и повышение конкурентоспособности предприятия. В этой лекции мы рассмотрим ключевые аспекты управления качеством продукции, включая методы, стандарты и стратегии, которые применяются на предприятиях.

### **3. Тезисы лекции:**

#### **Основные понятия и принципы управления качеством продукции**

#### **1. Что такое управление качеством продукции?**

- Определение понятия качества и его влияния на удовлетворенность клиентов и успех бизнеса.

- Роль управления качеством в целях повышения эффективности и снижения издержек.

#### **2. Принципы управления качеством продукции**

- Ориентация на клиента и удовлетворение его потребностей.

- Лидерство и обязательства руководства.

- Вовлечение всех сотрудников в процесс улучшения качества.

OŃTŪSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «OŃTŪSTIK Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	13 стр. из 20	

- Процессный подход к управлению.
- Системный подход к управлению.
- Непрерывное улучшение качества.

### **Стандарты и системы управления качеством**

#### **3. Международные стандарты ISO 9000**

- Основные принципы стандартов ISO 9000 и их значение для организаций.
- Какие стандарты включены в серию ISO 9000 и как они взаимосвязаны.
- Примеры успешного применения стандартов ISO 9000 на предприятиях.

#### **4. Системы управления качеством**

- Роль и функции системы менеджмента качества (СМК) на предприятии.
- Принципы построения эффективной системы управления качеством.
- Примеры методологий управления качеством, таких как TQM, Six Sigma и Lean.

### **Инструменты и методы управления качеством**

#### **5. Основные инструменты и методы управления качеством**

- Планирование качества и управление рисками.
- Контроль процессов и проверка соответствия.
- Использование статистических методов для улучшения качества продукции.
- Применение технологий и цифровизации в управлении качеством.

### **Выводы и практические рекомендации**

#### **6. Ключевые аспекты успешного управления качеством продукции**

○ Какие факторы способствуют успешному внедрению и поддержанию высоких стандартов качества.

○ Практические шаги для улучшения системы управления качеством на вашем предприятии.

○ Заключение: Важность постоянного совершенствования и адаптации к изменяющимся условиям рынка.

#### **4. Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

#### **5. Литература:** см. Приложение 1.

#### **6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

*Какие основные аспекты управления качеством продукции вы считаете наиболее важными после прослушивания лекции?*

*Какие вызовы вы видите в успешной реализации системы управления качеством на вашем предприятии, и какие стратегии могут помочь их преодолеть?*

*Какие из представленных стандартов (например, ISO 9000, TQM, Six Sigma) вы считаете наиболее подходящими для вашей организации, и почему?*

*Какие инструменты управления качеством (например, статистические методы, цифровизация процессов) вы считаете наиболее перспективными для улучшения качества продукции на вашем предприятии?*

*Какие изменения в управлении качеством вы готовы предложить или реализовать на основе новых знаний и идей, полученных из лекции?*

*Какие были основные выводы или уроки, которые вы извлекли из лекции по управлению качеством продукции, и как вы планируете применить их в практике своей работы?*

### **1.9 Тема:** Менеджмент в системе рыночной экономики.

**2. Цель:** Цель данной темы — ознакомить с основами управления менеджмента в системе рыночной экономики

### **3. Тезисы лекции:**

OŃTÝSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	14 стр. из 20	

### **Часть 1: Введение в рыночную экономику**

#### **1. Определение рыночной экономики**

- Что такое рыночная экономика и каковы её основные принципы?
- Как отличается рыночная экономика от плановой и смешанной экономических систем?

#### **2. Роль предпринимательства и рынка**

- Какие роли играют предприниматели и свободный рынок в рыночной экономике?
- Какие преимущества предоставляет свободный рынок для развития бизнеса и экономики в целом?

### **Часть 2: Особенности менеджмента в условиях рыночной экономики**

#### **3. Задачи менеджмента в рыночной экономике**

- Какие задачи стоят перед менеджментом в условиях конкурентной среды рынка?
- Как менеджмент влияет на успех организации в условиях рыночной экономики?

#### **4. Стратегическое управление и адаптация**

- Как формируются и реализуются стратегии в условиях рыночной конкуренции?
- Какие факторы влияют на выбор стратегических направлений в менеджменте?

### **Часть 3: Операционное управление и его особенности**

#### **5. Управление операционными процессами**

- Какие методы и подходы используются для управления операционными процессами в рыночной экономике?
- Как менеджмент организует производственные и операционные процессы с учётом изменчивости рыночной среды?

### **Часть 4: Инновации и технологии в менеджменте**

#### **6. Технологические инновации и их роль в менеджменте**

- Как технологические инновации влияют на стратегии и методы управления в современной рыночной экономике?
- Как предприятия могут использовать цифровизацию и автоматизацию для повышения эффективности и конкурентоспособности?

### **Часть 5: Устойчивое развитие и корпоративная ответственность**

#### **7. Устойчивое развитие и менеджмент в рыночной экономике**

- Как устойчивое развитие и корпоративная социальная ответственность влияют на стратегии и практики менеджмента в рыночной экономике?
- Какие меры принимаются для управления рисками и обеспечения долгосрочной устойчивости организации в условиях рыночной среды?

### **Заключение**

#### **8. Ключевые аспекты менеджмента в рыночной экономике**

- Какие навыки и компетенции необходимы менеджерам для успешного руководства в условиях рыночной экономики?
- Какие выводы и практические рекомендации можно сделать на основе изучения менеджмента в рыночной экономике?

#### **4. Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайдов).

#### **5. Литература:** см. Приложение 1.

#### **6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

- Какие основные принципы рыночной экономики вы считаете наиболее важными после прослушивания лекции?*
- Какие вызовы и возможности вы видите для менеджмента в условиях рыночной экономики после изучения материала?*

OŃTŪSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	15 стр. из 20	

Как менеджмент влияет на конкурентоспособность организаций в условиях свободного рынка, согласно вашему восприятию?

Какие аспекты стратегического управления, обсуждаемые на лекции, вы считаете наиболее релевантными для современного бизнеса?

Каким образом технологические инновации могут помочь организациям в рыночной экономике улучшить свою эффективность и конкурентоспособность?

Какие были основные выводы или уроки, которые вы извлекли из лекции по менеджменту в рыночной экономике, и как вы планируете применить их в практике своей работы?

**1.10 Тема:** Статистические методы управления качеством.

**2. Цель:** Статистические методы управления качеством играют ключевую роль в обеспечении высокого уровня качества продукции и услуг. Они основаны на использовании математических и статистических инструментов для анализа данных, принятия управленческих решений и улучшения процессов.

**3. Тезисы лекции:**

**Основные аспекты статистических методов управления качеством**

**1. Контроль качества продукции**

○ Системы статистического контроля качества позволяют оценить соответствие продукции установленным стандартам с помощью выборочных и полных тестирований.

**2. Статистический процесс контроля (SPC)**

○ SPC используется для непрерывного мониторинга производственных процессов, идентификации потенциальных аномалий и улучшения стабильности процесса.

**3. Дизайн экспериментов (DOE)**

○ DOE позволяет систематически варьировать факторы производственного процесса для оптимизации качества продукции и выявления влияния каждого фактора на результат.

**4. Инструменты статистического анализа данных**

○ Включают гистограммы, диаграммы Парето, анализ регрессии и другие методы, направленные на анализ данных для выявления причин дефектов и улучшения производственных процессов.

**Практическое применение статистических методов управления качеством**

• Применение статистических методов в реальной практике помогает организациям улучшать качество продукции, снижать издержки и повышать удовлетворенность клиентов.

• Основные вызовы включают необходимость правильной интерпретации данных, обучение персонала и внедрение новых технологий.

**Заключение**

○ Статистические методы управления качеством представляют собой мощный инструмент для современных организаций, стремящихся к непрерывному улучшению процессов и достижению высоких стандартов качества. Их эффективное применение требует компетентности в анализе данных и принятии обоснованных управленческих решений на основе статистических выводов.

**4. Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

**5. Литература:** см. Приложение 1.

**6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

Какие из представленных статистических методов управления качеством вам показались наиболее интересными или полезными?

Как вы считаете, статистические методы могут помочь вашей организации улучшить качество продукции или услуг?

OÑTÜSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	16 стр. из 20	

- Какие вызовы вы видите при внедрении статистических методов управления качеством в вашей организации?*
- Какие навыки или знания вы считаете наиболее важными для успешного применения статистических методов управления качеством?*
- Какие аспекты изученных статистических методов управления качеством вы бы хотели глубже исследовать или изучить дополнительно?*
- Каким образом вы планируете использовать полученные знания о статистических методах управления качеством в своей профессиональной деятельности или учебе?*

**1.11 Тема:** Специальные подсистемы управления качеством.

**2. Цель:** Специальные подсистемы управления качеством представляют собой комплексный набор методов, инструментов и подходов, направленных на улучшение качества продукции и процессов в организации. Они включают в себя различные стратегии и методики, направленные на достижение высоких стандартов качества и удовлетворения потребностей клиентов.

**3. Тезисы лекции:**

**Основные аспекты специальных подсистем управления качеством**

1. **Методы обеспечения качества продукции**
  - Использование стандартизации, сертификации и контроля качества для обеспечения соответствия продукции установленным стандартам.
2. **Управление рисками и безопасностью продукции**
  - Разработка и реализация мер по управлению рисками, направленных на обеспечение безопасности продукции и снижение возможных рисков для потребителей.
3. **Инновации в управлении качеством**
  - Внедрение цифровых технологий и автоматизации процессов для улучшения мониторинга и контроля качества, а также оптимизации производственных процессов.
4. **Экологическое управление и устойчивое развитие**
  - Учет экологических аспектов при разработке стратегий управления качеством, с целью снижения экологического воздействия и продвижения устойчивого развития.

**Применение специальных подсистем управления качеством в различных отраслях**

- Примеры успешного применения специальных подсистем управления качеством в автомобильной промышленности, медицинских технологиях, пищевой промышленности и других отраслях, где обеспечение высокого качества играет ключевую роль в конкурентоспособности и доверии потребителей.

**Вызовы и перспективы развития специальных подсистем управления качеством**

- Вызовы включают сложность внедрения новых технологий, необходимость обучения персонала и адаптации к изменяющимся рыночным требованиям.
- Перспективы развития включают разработку более эффективных и гибких систем управления качеством, способных адаптироваться к быстро меняющимся условиям рынка и технологическому прогрессу.

**Заключение**

- Специальные подсистемы управления качеством играют важную роль в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития организаций. Их успешное применение требует комплексного подхода, инновационных решений и постоянного улучшения процессов, направленных на повышение качества продукции и удовлетворение потребностей клиентов.

**4. Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды)

**5. Литература:** см. Приложение 1.

**6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

OŃTŪSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )	
Лекционный комплекс	17 стр. из 20	

- Какие из представленных специальных подсистем управления качеством вам показались наиболее интересными или перспективными для применения в вашей организации?*
- Как вы считаете, специальные подсистемы управления качеством могут помочь улучшить качество продукции или услуг в вашей сфере деятельности?*
- Какие вызовы вы видите при внедрении специальных подсистем управления качеством в вашей организации или отрасли?*
- Какие аспекты изученных специальных подсистем управления качеством вы считаете наиболее полезными или применимыми для вашей работы?*
- Каким образом вы планируете использовать полученные знания о специальных подсистемах управления качеством в своей профессиональной деятельности или учебе?*
- Какие дополнительные темы или аспекты специальных подсистем управления качеством вы бы хотели изучить или углубить?*

**1.12 Тема:** Управление затратами на качество. Влияние качества на прибыль продукции.

**2. Цель:** Управление затратами на качество (УЗК) и его влияние на прибыль продукции являются ключевыми аспектами в стратегии любого производственного или обслуживающего предприятия.

**3. Тезисы лекции:**

- **Снижение издержек и улучшение качества:** УЗК направлено на оптимизацию затрат, связанных с производством и обеспечением качества продукции. Через внедрение системы управления качеством и постоянное улучшение процессов можно добиться сокращения брака, улучшения производственной эффективности и снижения общих затрат.

- **Влияние на репутацию и лояльность клиентов:** Высокое качество продукции способствует повышению репутации компании и укреплению её позиций на рынке. Это ведёт к увеличению доли рынка и повышению лояльности клиентов, что может привести к росту объемов продаж и прибыли.

- **Снижение потерь из-за брака и ремонтных работ:** Высокое качество уменьшает количество брака и необходимость в дорогостоящих послепродажных обслуживаниях. Это позволяет сократить операционные расходы и увеличить среднюю прибыль с каждой единицы продукции.

- **Эффективное использование ресурсов:** Управление затратами на качество включает в себя не только контроль за производственными процессами, но и оптимизацию использования материалов, труда и энергии. Это способствует снижению издержек и повышению общей эффективности предприятия.

- **Улучшение производственной безопасности и снижение рисков:** Высокое качество продукции также связано с соблюдением стандартов безопасности и снижением рисков производственных несчастных случаев или претензий со стороны потребителей. Это способствует сокращению юридических издержек и сохранению репутации.

**4. Иллюстративный материал:** презентация (прилагается слайды).

**5. Литература:** см. Приложение 1.

**6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

- Как часто вы получаете обратную связь от клиентов о качестве продукции?*
- Какие издержки на качество наиболее затратны для вашей компании?*
- Какие процессы или этапы в производственной цепочке чаще всего вызывают проблемы с качеством?*
- Как вы оцениваете удовлетворенность клиентов качеством вашей продукции?*
- Как обратная связь от клиентов влияет на ваши стратегии управления затратами на качество?*

O'NTUSTIK-QAZAQSTAN <b>MEDISINA          AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL          ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»	58-12-2024 ( )
Лекционный комплекс	18 стр. из 20

## Приложение № 1

### Основная литература:

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.

### Дополнительная литература:

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.

### Электронные издания:

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>

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН

**MEDISINA  
AKADEMIASY**

«Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ



SOUTH KAZAKHSTAN

**MEDICAL  
ACADEMY**

АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»

Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»

58-12-2024 ( )

Лекционный комплекс

19 стр. из 20

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН

**MEDISINA  
AKADEMIASY**

«Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ



SOUTH KAZAKHSTAN

**MEDICAL  
ACADEMY**

АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»

Кафедра «Социальное медицинское страхование и общественное здоровье»

58-12-2024 ( )

Лекционный комплекс

20 стр. из 20