

O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 1 беті

ТӘЖІРБЕЛІК САБАҚҚА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛЫҚ

Пәні: «Сапа саласындағы менеджмент»

Пән коды: SSM 3203

ББ шифры мен атауы: 6B10111 «Қоғамдық денсаулық»

Оқу сағаты / кредит көлемі: 150 сағат/5 кредит

Оқу курсы мен семестрі: Курс 3, Семестр 5

Тәжірбелік сабақ: 35 сағат

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 2 беті

Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық «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

O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 3 беті

1.1 Тақырып: Сапа менеджментінің теориялық негіздері

2. Мақсат: Сапа менеджменті қағидаттарын зерделеу - өнім мен көрсетілетін қызмет сапасын басқарудың негізгі тұжырымдамалары мен тәсілдерін түсінуді әзірлеу.

Сапаны қамтамасыз ету әдістерін түсіну - өнім сапасының жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін әртүрлі әдістер мен құралдарды зерттеу.

Сапаның ұйымдық көрсеткіштерге әсерін талдау - сапаның ұйымның экономикалық және стратегиялық нәтижелеріне әсерін бағалау.

3. Оқытудың міндеттері:

1. Сапа менеджментінің тарихы мен эволюциясын зерттеу.
2. Сапаны басқарудың негізгі принциптері мен әдістерін талдау.
3. Сапа менеджменті саласындағы заманауи үрдістер мен инновациялық тәсілдерді қарастыру.
4. Сапаны қамтамасыз етудегі ұйымның көшбасшылығы мен мәдениетінің рөлін бағалау.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

Сапа менеджменті дегеніміз не және оның негізгі принциптері қандай?

Сапаны басқарудың қандай әдістері мен құралдары бар?

Сапа ұйымның бәсекеге қабілеттілігіне қалай әсер етеді?

Ұйымда сапа менеджменті жүйесін енгізу үшін қандай негізгі қадамдар қажет?

Сапа менеджменті ұйымдағы процестерді басқарумен қалай байланысты?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаттары

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар, тесттер):

- Сапа тұжырымдамасын әзірлеудің негізгі кезеңдерін сипаттаңыз.
- Сапаны басқару философиясының негізінде қандай негізгі принциптер жатыр?
- Өнім сапасын қамтамасыз етудің негізгі әдістерін атаңыз және сипаттаңыз.
- Сапаны талдау және басқару үшін қандай құралдар қолданылады?
- Сапа жүйелерін сертифициаттаудың әртүрлі үлгілерінің (мысалы, ISO 9001) артықшылықтары мен кемшіліктері қандай?

1.2. Тақырып: Сапа менеджменті. Негізгі талаптар.

2. Мақсат: Сапа менеджменті жүйелеріне қойылатын негізгі талаптарды зерделеу - сапаны басқарудың негіздерін белгілейтін стандарттар мен нормативтік талаптарды түсіну.

Сапаны басқару жүйелерін енгізу және қолдау дағдыларын дамыту - белгіленген стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз ету әдістері мен құралдарын зерттеу.

Сапа менеджменті жүйесінің бизнес-процестерге және ұйымның нәтижелеріне әсерін бағалау - осындай жүйелердің тиімділігі мен тиімділігін талдау.

3. Оқытудың міндеттері:

ISO 9001 сияқты сапа стандарттарын және олардың негізгі принциптерін зерттеу.

Сапа менеджменті жүйелері шеңберіндегі құжаттамаға және процестерге қойылатын талаптарды талдау.

Ұйымда сапа менеджменті жүйесін енгізу және қолдау бойынша стратегияларды әзірлеу.

Сапа менеджменті жүйесін енгізудің ұйым үшін практикалық маңыздылығы мен пайдасын бағалау.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

1. Сапа менеджменті саласында қандай стандарттар мен нормативтік талаптар бар?
2. Сапа менеджменті жүйесінің негізгі принциптері қандай?

O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 4 беті

3. Сапа менеджменті жүйесін сертификаттау қалай жүргізіледі?
4. Ұйымда сапа менеджменті жүйесін табысты енгізу үшін қандай негізгі қадамдар қажет?
5. Ұйым сапа менеджменті жүйесін енгізу мен сертификаттаудан қандай пайда көре алады?
- 5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша**

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаттары

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар, тесттер):

- ISO 9001:2015 стандартының негізгі ережелерін сипаттаңыз.
- ISO 9001 стандартында сапаны басқарудың қандай принциптері қарастырылған?
- ISO 9001 стандарты бойынша сертификаттау процесі қандай негізгі кезеңдерді қамтиды?
- ISO 9001 стандартының талаптарына сәйкестігін көрсету үшін қандай құжаттар қажет?
- Сапа менеджменті жүйесі ұйымдағы процестерді жақсартуға қалай ықпал етеді?

1.3. Тақырып: Кәсіпорын мен өнімнің бәсекеге қабілеттілігі.

2. Мақсаты: Кәсіпорын мен өнімнің бәсекеге қабілеттілігіне әсер ететін факторларды зерттеу - кәсіпорынның нарықта бәсекеге қабілеттілігін анықтайтын сыртқы және ішкі ортаны талдау.

Бәсекеге қабілеттілікті арттыру стратегияларын әзірлеу - кәсіпорынның нарықтағы жағдайын жақсарту үшін қолдануға болатын әдістер мен құралдарды зерттеу.

Бәсекеге қабілеттіліктің кәсіпорынның қаржылық және стратегиялық нәтижелеріне әсерін бағалау - стратегиялардың тиімділігі мен олардың бизнес-процестерге әсерін талдау.

3. Оқытудың міндеттері:

Ағымдағы нарықтық жағдайды және бәсекелестердің позицияларын зерттеу.

Бәсекелестерге қатысты кәсіпорынның күшті және әлсіз жақтарын талдау.

Бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін өнім саясатының, маркетингтің және операциялық қызметтің стратегияларын әзірлеу.

Бәсекеге қабілеттілікті арттыру бойынша қабылданған шаралардың тиімділігі мен нәтижелілігін бағалау.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігі дегеніміз не және оны қандай факторлар анықтайды?

Нарықта бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізу үшін қандай негізгі стратегиялар қолданылады?

Ішкі және сыртқы орта кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне қалай әсер етеді?

Бәсекеге қабілеттілікті бағалау үшін қандай негізгі көрсеткіштер қолданылады?

Сапа және инновацияларды басқару кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне қалай әсер етеді?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: Чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаттары

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау :

Сұрақтар:

- Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне әсер ететін сыртқы және ішкі ортаның негізгі факторларын сипаттаңыз.
- Өнімді саралаудың қандай стратегиялары бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізуге көмектеседі?
- Қазіргі заманғы бизнесте бәсекеге қабілеттілікті талдаудың қандай әдістері қолданылады?

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SKMA -1979- SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 5 беті

- Операциялық тиімділікті басқару кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне қалай әсер етеді?
- Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттыру стратегиясының табыстылығын қалай бағалауға болады?

1.4. Тақырып: Бәсекеге қабілеттілік өндірістік шама ретінде.

2. Мақсаты: Өндірістік процестердің бәсекеге қабілеттілікке әсерін зерттеу - өндірістік операциялардың тиімділігі кәсіпорынның нарықта бәсекеге қабілеттілігіне қалай әсер ететіндігін талдау.

Өндірістік процестерді оңтайландыру стратегияларын әзірлеу - өндірістің тиімділігі мен өнім сапасын жақсартудың әдістері мен құралдарын зерттеу.

Өндірістегі инновациялардың бәсекеге қабілеттілікке әсерін бағалау - жаңа технологиялар мен тәсілдерді енгізу кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін қалай арттыра алатындығын талдау.

3. Оқытудың міндеттері:

Ағымдағы өндірістік процестерді және олардың тиімділігін зерделеу.

Бәсекелестерге қатысты өндірістік қызметтің күшті және әлсіз жақтарын талдау.

Сапаны бақылаудың жетілдірілген өндірістік стратегиялары мен әдістерін әзірлеу және енгізу.

Жаңа технологиялардың тиімділігін және олардың өндірістік көрсеткіштерге және бәсекеге қабілеттілікке әсерін бағалау.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

Өндірістік процестердің тиімділігіне қандай факторлар әсер етеді?

Өндірістік процестерде сапаны басқарудың қандай әдістері қолданылады?

Өндірістегі инновациялар кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін қалай жақсарта алады?

Өндіріс арқылы бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін шығындарды азайтудың қандай стратегияларын қолдануға болады?

Өндірістік тиімділік өнімді өткізу мен сатудың жалпы стратегиясына қалай әсер етеді?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаттары

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар, тесттер):

1 Өндірістік тиімділікті бағалау үшін қандай негізгі көрсеткіштер қолданылады?

Өндірістік ортада сапаны басқарудың қандай әдістері қолданылады?

Өндірістік процестерді автоматтандырудың заманауи жүйелері қандай артықшылықтар береді?

Процестерді стандарттау өндірістің бәсекеге қабілеттілігін арттыруға қалай көмектеседі?

Өндірістік инновациялардың кәсіпорынның рентабельділігі мен бәсекеге қабілеттілігіне әсерін қалай бағалауға болады?

1.5. Тақырып: Өнім және қызмет сапасының көрсеткіштері, оларды анықтау әдістері.

2. Мақсаты: Өнім мен көрсетілетін қызмет сапасының негізгі көрсеткіштерін зерделеу - сапа деңгейін бағалау үшін пайдаланылатын негізгі көрсеткіштерді анықтау.

Сапа көрсеткіштерін анықтау және талдау дағдыларын дамыту - процестерді жақсарту үшін деректерді жинау және интерпретациялау әдістерін зерттеу.

Сапаның тұтынушылардың қанағаттанушылығына және бизнес нәтижелеріне әсерін бағалау - сапаның ұйымның бәсекеге қабілеттілігі мен табыстылығына қалай әсер ететінін талдау.

3. Оқытудың міндеттері:

Сапа көрсеткіштерінің әртүрлі түрлерін және олардың нақты қолданылуын зерттеу.

Деректерді жинау және сапа көрсеткіштерін бағалау әдістерін талдау.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()	
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 6 беті	

Алынған мәліметтер негізінде өнім мен қызмет сапасын жақсарту стратегиясын әзірлеу.
Сапаны жақсарту бойынша қабылданған шаралардың тиімділігін бағалау.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

Өнім мен көрсетілетін қызмет сапасының көрсеткіштерінің негізгі санаттары қандай?

Сапаның негізгі сипаттамалары қалай анықталады және өлшенеді?

Өндірістің әртүрлі әдістері түпкілікті өнімнің немесе көрсетілетін қызметтің сапасына қалай әсер етеді?

Өндірістік және сервистік процестерде сапаны бақылау мен басқарудың қандай әдістері бар?

Сапа тұтынушылардың қанағаттанушылығына және брендтің адалдығына қалай әсер етеді?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаты

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар, тесттер, тапсырмалар және т.б.):

Өндіріс саласында сапаның қандай негізгі көрсеткіштері қолданылады?

Статистикалық бақылау әдістерін қолдана отырып, өнім немесе қызмет сапасының деңгейін қалай бағалауға болады?

Өнімнің немесе көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру үшін процестерді талдау мен жетілдірудің қандай әдістері бар?

Өнімдердің немесе көрсетілетін қызметтердің белгіленген сапа стандарттарына сәйкестік дәрежесі қалай анықталады?

Сапаны бағалаудың әртүрлі тәсілдерінің, мысалы, ISO сертификаттау жүйелері арқылы қандай артықшылықтары мен кемшіліктері бар?

1.6. Тақырып: Сапа әдіснамасы.

2. Мақсаты: Сапаны басқарудың негізгі әдіснамаларын зерделеу - өнімнің немесе көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау, басқару және жақсарту үшін пайдаланылатын негізгі тәсілдер мен әдістерді түсіну.

Сапа әдіснамасын қолдану дағдыларын дамыту - сапа менеджменті жүйесін енгізу мен қолдаудың практикалық аспектілерін зерттеу.

Сапа әдістемелерінің бизнес нәтижелеріне әсерін бағалау - сапаны тиімді басқару операциялық тиімділікке және тұтынушылардың қанағаттанушылығына қалай әсер ететінін талдау.

3. Оқытудың міндеттері:

Six Sigma, Total Quality Management (TQM), Lean Manufacturing және т.б. сияқты негізгі әдістемелерді меңгеру.

Статистикалық әдістер мен сапа құралдарының қолданылуын талдау.

Ұйымда сапаны басқару жүйелерін енгізу және қолдау стратегияларын әзірлеу.

Сапаны жақсарту бойынша қабылданған шаралардың тиімділігі мен нәтижелілігін бағалау.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

Сапаны басқарудың негізгі әдіснамалары қандай және олар бір-бірінен несімен ерекшеленеді?

Әдістемелердің әрқайсысының негізінде қандай негізгі принциптер жатыр?

Сапаны бақылау және жақсарту үшін статистикалық талдау әдістері қалай қолданылады?

Сапа әдіснамасын пайдаланудың қандай стратегиялары өндірістік процестер мен еңбек өнімділігін арттыруға ықпал етеді?

Сапа ұйымның тұрақты дамуымен және стратегиялық мақсаттарымен қалай байланысты?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		58-12-2024 () 12 беттің 7 беті

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаты

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар):

- Six Sigma әдіснамасының негізгі принциптерін және олардың сапаны басқаруда қалай қолданылатынын сипаттаңыз.
- Total Quality Management (TQM) тұжырымдамасы неден тұрады және ол ұйымға қандай артықшылықтар береді?
- Lean Manufacturing өндірістік процестерді оңтайландыруға және өнім сапасын жақсартуға қалай ықпал етеді?
- Деректерді талдау және басқару шешімдерін қабылдау үшін сапа әдістемелерінде қандай құралдар мен әдістер қолданылады?
- Ұйымдағы сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін қалай бағалауға болады және ол үшін қандай өлшемдер қолданылады?

1.7. Тақырып: Өнім сапасының деңгейін бағалау әдістері.

2. Мақсаты: Өнім сапасын бағалаудың негізгі әдістерін зерделеу - сапаны өлшеу үшін қолданылатын әртүрлі тәсілдер мен құралдарды түсіну.

Сапаны бағалау әдістерін қолдану дағдыларын дамыту - өнім сапасын жүйелі талдау мен бағалаудың әдістері мен тәсілдерін зерттеу.

Өнім сапасының тұтынушылардың қанағаттанушылығына және бизнес көрсеткіштеріне әсерін бағалау - сапа деңгейінің ұйымның бәсекеге қабілеттілігі мен табыстылығына қалай әсер ететінін талдау.

3. Оқытудың міндеттері:

Статистикалық әдістер, сынақ және бақылау әдістері сияқты сапаны бағалаудың әртүрлі әдістері мен құралдарын зерттеу.

Экономиканың түрлі салалары мен секторларында сапа өлшемдері мен стандарттарының қолданылуын талдау.

Бағалау нәтижелері негізінде өнім сапасын жақсарту стратегияларын әзірлеу.

Сапаны жақсарту бойынша қабылданған шаралардың тиімділігі мен нәтижелілігін бағалау.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

1. Өнім сапасын бағалаудың қандай негізгі әдістері бар?
2. Әртүрлі салалардағы өнім сапасының деңгейін анықтау үшін қандай критерийлер мен стандарттар қолданылады?
3. Статистикалық әдістер өнім сапасын бақылау және жақсарту үшін қалай қолданылады?
4. Өнімдердің белгіленген сапа стандарттарына сәйкестігін тексеру үшін қандай сынақ және сынақ әдістері қолданылады?

5. Пәннің соңғы нәтижелеріне қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаты.

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар):

- Сапаны статистикалық бақылау дегеніміз не және ол қандай әдістерді қамтиды?
- Өнім сапасына қойылатын өндірістік және тұтынушылық талаптарды қалай анықтауға болады?
- Сапаны бақылау мен сынаудың әртүрлі әдістерінің артықшылықтары мен кемшіліктері қандай?
- ISO стандарттары өнім сапасын бағалау және жақсарту процестеріне қалай әсер етеді?

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 8 беті

- Өнім сапасын басқару бағдарламаларының табыстылығын бағалау үшін қандай көрсеткіштер мен негізгі көрсеткіштер қолданылады?

1.8. Тақырып: ИСО 9000 МС негізінде сапа менеджменті жүйесін әзірлеу және енгізу.

2. Мақсаты: Сапа менеджменті жүйелері бойынша халықаралық стандарттардың қағидалары мен талаптарын зерделеу (ISO 9000).

Ұйымда МС ISO 9000 негізінде сапа менеджменті жүйесін енгізу жоспарын әзірлеу.

3. Оқытудың міндеттері:

ISO 9000 стандарттарының талаптарын талдау.

Сапа менеджменті жүйесін енгізу үшін қажетті негізгі процестер мен процедураларды анықтау.

МС ISO 9000 стандартына сәйкес құжаттаманы әзірлеу.

Қызметкерлерді стандарттың қағидалары мен талаптары бойынша оқыту.

Ұйымда сапа менеджменті жүйесін енгізу және енгізу.

Стандартқа сәйкестігін бақылау үшін ішкі аудиттер жүргізу.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

Сапа менеджменті жүйесінің халықаралық стандарттары (ISO 9000) дегеніміз не?

МС ISO 9000 стандартының негізінде қандай принциптер жатыр және олар қандай талаптарды белгілейді?

ISO 9000 стандарттарына негізделген сапа менеджменті жүйесін табысты енгізу үшін қандай қадамдар жасау қажет?

Қолданыстағы құжаттаманың МС ISO 9000 стандарттарына сәйкестігін қалай қамтамасыз етуге болады?

Сапа менеджменті жүйесінің ішкі аудитін қалай жүргізуге болады және олардың нәтижелерін қандай критерийлер бойынша бағалауға болады?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаты

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар):

- ISO 9000 стандартының негізгі принциптері қандай?
- Сапа менеджменті жүйесі дегеніміз не және оның артықшылықтары қандай?
- ISO 9000 негізінде сапа менеджменті жүйесін енгізу процесі қандай кезеңдерді қамтиды?
- ISO 9000 сапа стандарттарына сәйкес болу үшін қандай құжаттарды әзірлеу қажет?
- Енгізілген сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін қалай тексеруге болады?

1.9. Тақырып: Денсаулық сақтаудағы менеджментте шешім қабылдаудың ерекшелігі.

2. Мақсаты: Денсаулық сақтау менеджментінде шешім қабылдау процесінің ерекшеліктерін зерттеу.

Осы салада тиімді басқарушылық шешімдер қабылдау үшін қажетті әдістер мен құралдарды меңгеру.

3. Оқытудың міндеттері:

Денсаулық сақтауды басқарудың ерекшеліктерін және шешім қабылдау процесіне әсер ететін факторларды талдау.

Денсаулық сақтау контекстінде тәуекелдерді бағалау және нәтижелерді болжау әдістерін зерделеу.

Шешім қабылдауды қолдау үшін деректерді талдау және модельдерді құру дағдыларын дамыту.

Нормативтік-құқықтық реттеудің денсаулық сақтау саласындағы шешімдер қабылдау процесіне әсерін зерттеу.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()	
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 9 беті	

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

Денсаулық сақтауды басқарудың қандай ерекшеліктері шешім қабылдау процесіне әсер етеді?
 Денсаулық сақтау саласындағы шешімдерді қабылдауды жақсарту үшін деректерді талдау мен модельдеудің қандай әдістерін қолдануға болады?

Тәуекелдерді бағалау және денсаулық сақтау саласындағы нәтижелерді болжау кезінде қандай факторларды ескеру қажет?

Нормативтік-құқықтық аспектілер денсаулық сақтау саласындағы басқарушылық шешімдерді қабылдауға қалай әсер етеді?

Денсаулық сақтау саласының ерекшеліктерін ескере отырып, шешім қабылдау стратегияларын қалай оңтайландыруға болады?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаты

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар):

- Денсаулық сақтауды басқарудың қандай ерекшеліктері шешім қабылдау процесінде қиындықтарға әкеледі?
- Тәуекелдерді бағалаудың қандай әдістері бар және олардың қайсысы денсаулық сақтау саласындағы басқарушылық шешімдерді қабылдауға жарамды?
- Заңдастырылған реттеу денсаулық сақтау саласындағы шешім қабылдау процесіне қалай әсер етеді?
- Денсаулық сақтау саласындағы басқарушылық шешімдердің тиімділігін қалай бағалауға болады?
- Денсаулық сақтау контекстінде қандай шешім қабылдау стратегиялары ең табысты болуы мүмкін және неге?

1.10. Тақырып: Халықаралық сапа стандарттары.

2. Мақсаты: Халықаралық сапа стандарттарын және олардың заманауи бизнестегі рөлін зерттеу.

Өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің сапасын басқаруға халықаралық стандарттардың әсерін талдау.

3. Оқытудың міндеттері:

Халықаралық сапа стандарттарының даму тарихын зерттеу.

Халықаралық сапа стандарттарының негізгі қағидаттары мен талаптарын түсіну.

Халықаралық стандарттарды енгізудің ұйымның бәсекеге қабілеттілігіне әсерін бағалау.

Сапаны басқару процестерін жақсарту үшін халықаралық стандарттар туралы білімді қолдану.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

Халықаралық сапа стандарттарының негізінде қандай негізгі принциптер жатыр?

Халықаралық сапа стандарттарын әзірлеуге және қабылдауға қандай ұйымдар қатысады?

Халықаралық сапа стандарттары ұйымдардың тиімділігі мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға қалай ықпал етеді?

Ұйымда халықаралық сапа стандарттарын табысты енгізу үшін қандай қадамдар жасау қажет?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаты

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()	
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 10 беті	

8. Бақылау (сұрақтар):

- ИСО дегеніміз не және халықаралық сапа стандарттарын қолданатын ұйымдар қандай мақсаттарды көздейді?
- ISO 9001 стандартына сапаны басқарудың негізгі принциптері қандай?
- Халықаралық сапа стандарттары бойынша сертификатталған ұйым қандай артықшылықтарға ие бола алады?
- Халықаралық сапа стандарттары бойынша сертификаттау процесінің қандай кезеңдері ерекшеленеді және сертификаттау кезеңдерін ойдағыдай аяқтау үшін қандай талаптарды орындау қажет?

1.11. Тақырып: Сапа менеджменті жүйесінің ішкі аудиті.

2. Мақсаты: СМЖ ішкі аудит принциптерімен таныстыру сапа стандарттарының талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету және бизнес-процестердің тиімділігін арттыру үшін сапа менеджменті жүйесіндегі ықтимал сәйкессіздіктерді немесе жақсартуларды анықтаудан тұрады.

3. Оқытудың міндеттері:

1. Белгіленген рәсімдер мен сапа стандарттарына сәйкестігін тексеру.
2. Сапаны басқару жүйесіндегі сәйкессіздіктер мен проблемаларды анықтау.
3. Бизнес-процестердің тиімділігін бағалау және жақсартуларды ұсыну.
4. Қызметкерлердің сапа менеджменті жүйесінің талаптары туралы хабардарлығын арттыру.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

1. Ұйым белгіленген рәсімдер мен сапа стандарттарын сақтай ма?
2. Өнімнің немесе көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау және басқару қалай жүзеге асырылады?
3. Кері байланыс негізінде тұтынушылардың қанағаттануы мен процестің жақсаруы қалай бағаланады?
 - Сапаны басқару жүйесіндегі ықтимал ауытқулардың немесе проблемалардың алдын алу үшін қандай шаралар қолданылады?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаты

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар, тесттер):

- Соңғы аудиттен кейін сапаны басқару жүйесіне қандай өзгерістер енгізілді?
- Басшылық өткен аудиттерден кейін берілген ұсыныстардың орындалуын қадағалай ма?
- Сапа жүйесіндегі анықталған сәйкессіздіктер мен проблемаларды жою процесі қалай бағаланады?
- СМЖ ішкі аудиті нәтижесінде алынған барлық ақпарат қалай ұйымдастырылады және құжатталады?

1.12. Тақырып: Ішкі аудитті бағалау негіздері.

2. Мақсаты: Операциялардың тиімділігі мен тиімділігін қамтамасыз ету.

Заңнамаға және ішкі саясатқа сәйкестікті кепілдендіру.

Ішкі бақылау жүйесінің сенімділігін қолдау.

Басқарушылық шешімдердің сапасын арттыру.

3. Оқытудың міндеттері:

1. Ішкі бақылау жүйесін талдау және бағалау.
2. Ұйым қызметіне байланысты тәуекелдерді анықтау және талдау.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 11 беті

3. Ұйым қызметінің белгіленген стандарттар мен рәсімдерге сәйкестігін тексеру.
4. Басқару мен операциялардағы ықтимал жақсартуларды анықтау.

4. Тақырыптың негізгі мәселелері:

1. Ішкі аудит дегеніміз не және оның ұйымдағы рөлі қандай?
2. Ішкі аудитті басқарудың негізгі қағидаттары мен стандарттары қандай?
3. Ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау қалай жүргізіледі?
4. Ішкі аудит шеңберінде тәуекелдерді талдау әдістемесі неден тұрады?
5. Ішкі аудит басқарушылық шешімдерді қабылдауға қалай әсер етеді?

5. Пәннің соңғы білім беру бағдарламаларына қол жеткізу үшін оқытудың негізгі формалары/әдістері/технологиялары: ауызша

6. Пәннің қорытынды білім беру бағдарламаларына қол жеткізу деңгейін бағалауға арналған бақылау түрлері: чек парағын пайдалана отырып бағалау сұхбаты

7. Әдебиет: 1-қосымшаны қараңыз.

8. Бақылау (сұрақтар, тесттер):

- Ішкі аудитті жүргізудің негізгі кезеңдері қандай?
- Ішкі аудит бағдарламасы қалай құрылады?
- Ішкі аудиторлар қандай құралдар мен әдістерді пайдаланады?
- Ішкі аудиттің нәтижелілігі қалай бағаланады?
- Ішкі және сыртқы аудиттің айырмашылығы неде?

O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2024 ()
Тәжірбелік сабаққа арналған әдістемелік нұсқаулық		12 беттің 12 беті

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>