

Қазақстан республикасы Білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

БЕКІТЕМІН
Ғылыми кеңес төрағасы,
ҚарМТУ ректоры
_____ **А.Ж.Ә.**
_____ **20** _____ **ж.**

СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША
ОҚЫТУ БАҒДАРЛАМАСЫ
(SYLLABUS)

SB 3216 «Сапаны басқару» пәні бойынша

SB 25 «Сапаны басқару» модулі

5B051000 – «Мемлекеттік жергілікті басқару»
«Инженерлік экономика және менеджмент» факультеті

«Кәсіпорын менеджменті» кафедрасы

2015

АЛҒЫС СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасын (syllabus)
әзірлеген: аға оқытушы Жарылкасынова А.К.

_____ кафедрасының отырысында талқыланған
« _____ » _____ 20 ____ ж. № _____ хаттама.
Кафедра меңгерушісі _____ « _____ » _____ 20 ____ ж.
(қолы) (А.Ж.Ә.)

_____ факультетінің оқу-әдістемелік кеңесі мақұлдаған
« _____ » _____ 20 ____ ж. № _____ хаттама
Төраға _____ « _____ » _____ 20 ____ ж.
(қолы) (А.Ж.Ә.)

Оқытушы туралы мәлімет және қатынас ақпараты
А.Ж.Ә. Жарылкасынова А.К.

Ғылыми дәрежесі, лауазымы, қызметі аға оқытушы

КМ кафедрасы ҚарМТУ-дың IV корпусында орналасқан (Бейбітшілік бульвары, 56), 224 аудитория, байланыс телефоны 56-59-35(2036), e-mail: kstu@mail.ru.

Пәннің еңбек көлемділігі

| Семестр | Кредиттер саны | ECTS | Сабақ түрі | | | | | СӨЖ сағаттарының саны | Жалпы сағат саны | Бақылау түрі |
|---------|----------------|------|---------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------|--------------|
| | | | Қатынас сабақтарының саны | | | СОӨЖ сағаттарының саны | Барлық сағат саны | | | |
| | | | дәріс | практикалық сабақтар | зертханалық сабақтар | | | | | |
| 5 | 3 | 5 | 30 | 15 | - | 45 | 90 | 45 | 135 | Емт. |

Пән сипаттамасы

«Сапаны басқару» пәні профильді пәндер цикліне кіреді. 5B051000 - «Мемлекеттік жергілікті басқару» мамандығының студенттеріне арналған.

Пәннің мақсаты

«Сапаны басқару» пәні студенттерге сапаны басқарудың методологиялық негіздерін және Қазақстан Республикасындағы сапаны басқарудың теоретикалық және практикалық дағдыларын меңгеру мақсатын ұстанады.

Пән міндеттері

«Сапаны басқару» пәнінің міндеттері: сапаны басқарудың методологиялық негіздерін, сапаны басқару жүйесінің даму тарихын және осы процестің тауардың бәсекеге сай келуіне әсер етуін зерттейді.

Берілген пәнді оқу нәтижесінде студенттер міндетті:

- сапаны басқарудың қалыптасудың және қызмет етудің, нарықтық экономика жағдайындағы бейімделу процесінің қалыптасуы туралы түсінікке ие болуға;

- сапаны басқару тәсілдері, сапаны бағалау тәсілдері, сапаны қамтамасыз ету және оны жақсарту негіздерін білуге;

– ҚР нормативті – құқықтық актілерге негізделген сапаны басқару қызметтерін, экономикалық механизмге бағытталған және сапаны басқару

саясатына, сапа менеджментінің жүйесін қалыптастыру және енгізу негіздерін білуге;

заңды – нормативті құжаттарды сараптама жасау үшін қажетті экономикалық ақпараттарды жинауға және өндеуді практикалық дағдыларды меңгеруге.

Пререквизиттер

Бұл пәнді оқу үшін келесі пәндерді игеру қажет:

Экономикалық теория;

Менеджмент

Постреквизиттер

«Сапаны басқару» пәнін оқу кезінде алынған білімдер келесі пәндерді «Экономиканы мемлекеттік реттеу», «Аймақтық экономика және басқару», «Жерді бағалау және жер кадастры» меңгеру барысында қолданылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

| Бөлімнің (тақырыптың) атауы | Сабақтардың түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, с. | | | | |
|--|---|------------------|------------------|-----------|-----------|
| | Лекциялар | Практикалық саб. | Зертханалық саб. | ОСӨЖ | СӨЖ |
| 1. тақырып. Сапаны басқарудың методологиялық негіздері | 1 | 2 | | 3 | 3 |
| 2. Сапаны басқару жүйесінің даму тарихы | 1 | 2 | | 3 | 3 |
| 3. Сапаны басқарудың негізгі түсініктері | 2 | 4 | | 6 | 6 |
| 4. Өнімнің сапасын басқару процесі | 2 | 4 | | 6 | 6 |
| 5. Сапаны басқарудың жүйесі | 1 | 2 | | 3 | 3 |
| 6. Өнім сапасын басқарудың жалпы функциялары | 2 | 4 | | 6 | 6 |
| 7. Сапаны басқарудағы мотивация | 2 | 4 | | 6 | 6 |
| 8. Сапаны басқарудағы бақылау, есеп және сараптама | 2 | 4 | | 6 | 6 |
| 9. Сапаны басқару жүйесіндегі стандартизация | 1 | 2 | | 3 | 3 |
| 10. Сапаны басқару жүйесіндегі сертификация | 1 | 2 | | 3 | 3 |
| Барлығы: | 15 | 30 | - | 45 | 45 |

Практикалық (семинарлық) сабақтар тізімі

1. Сапаны басқарудың методологиялық негіздері
2. Сапаны басқару жүйесінің даму тарихы
3. Сапаны басқарудың негізгі түсініктері
4. Өнімнің сапасын басқару процесі
5. Сапаны басқарудың жүйесі
6. Өнім сапасын басқарудың жалпы функциялары
7. Сапаны басқарудағы мотивация
8. Сапаны басқарудағы бақылау, есеп және сараптама
9. Сапаны басқару жүйесіндегі стандартизация
10. Сапаны басқару жүйесіндегі сертификация

Курстық жобалар (жұмыстар) тақырыбы

1. Сапа менеджменті жүйесіндегі тауарларды (қызмет) өндірудің өмірлік кезеңдерінің талдауы
2. менеджменттің үздік тәжірибесі – менеджмент жүйесі стандартизациясының шолуы
3. 2008ж. 9000 сериясындағы ISO стандарттарындағы жаңашылдықтар және 2009 ж. перспективалар
4. Сапаның метрологиялық қамтылуы (нақты кәсіпорын мысалында)
5. Тауар және қызмет көрсеткіштері мен критерийлердің талдауы (нақты сала және нақты кәсіпорын мысалында)
6. Сапа менеджменті жүйесіндегі коммуникация орнату әдістері
7. Тұтынушылар талаптарының идентификация әдістері
8. Сапа менеджменті жүйесінде тұтынушылардың қанағаттануын анықтау әдістері
9. Мемлекеттік және муниципальдық басқаруда сапа менеджменті жүйесінің қолданылу ерекшеліктері
10. Білім беруде сапа менеджменті жүйесінің қолданылу ерекшеліктері
11. Қызмет көрсету сферасында сапа менеджменті жүйесінің қолданылу ерекшеліктері
12. сапа менеджмент әдістерін қолданатын, Қарағанды қаласы кәсіпорындарының бәсекелестік артықшылықтары (кәсіпорын мен ұйымның шолуы мен талдауы)
13. Сапа түсінігі және оның басқа экономикалық категориялармен байланысы: өнімділік, тиімділік, кірістілік
14. Қазіргі заманғы даму кезеңіндегі сапа менеджментінің мәселелері
15. Сапа менеджменті әдістері негізіндегі тұрақты менеджмент (ISO 9004 стандарт жобасы материалында)
16. Сапа менеджменті және ұйымның корпоративтік ұқсастығы
17. Сапалы менеджменті әлде сапа менеджменті?
18. Сапа менеджментіндегі тиімділіктің негізгі көрсеткіштер

- 19.Сапа менеджментіндегі теңдестірілген көрсеткіштер жүйесі
- 20.Сапа менеджментіндегі бенчмаркинг
- 21.Сапа менеджментіндегі уәждеме және басқару шешімдерін қабылдауға персоналдарды тарту
- 22.Сапа менеджменті жүйесіндегі маркетинг
- 23.Сапа менеджментіндегі стратегиялық басқару
- 24.Сапа менеджментіндегі өлшеу әдістері
- 25.Ішкі аудит сапа менеджменті жүйесін жақсартудағы механизм ретінде
- 26.Сапа менеджментіндегі статистикалық әдістер
- 27.Сапа менеджментіндегі экономикалық тиімділікті бағалау әдістері
- 28.Сапа менеджменті әдістері негізінде табыстылық менеджменті
- 29.Менеджмент жүйесі сертификациясын жүргізу тәртібі
- 30.Сапа менеджменті жүйесін енгізу барысында сыртқы кеңес берушілер қызметін қолдану
- 31.Сапа, құн және тұтыну құнының ара қатынасы
- 32.Дамудың институтционалдық негіздері мен әлемде сапа менеджментінің таралуы
- 33.Сапа менеджменті жүйесінде тауар және қызмет сапасын бақылау әдістері (нақты мысалды)
- 34.Технологиялық процессте сапаны басқару әдістері
- 35.Сапа менеджменті жүйесінде ресурстарды басқару
- 36.Шухарттың бақылау карталары және олардың өндіріс пен сапаны басқару үшін мәні
- 37.Жалпы менеджмент пен сапа менеджментінің өзара байланысы
- 38.Сапа менеджменті жүйесіндегі тәуекелді басқару
- 39.Сапаны басқарудың ұйымдастыру құрылымдары және қызметтік тұлғалардың функциялары
- 40.Стратегиялық басқарудың элементі ретіндегі сапа облысындағы кәсіпорынның саясаты
- 41.Сапа менеджменті моделі
- 42.Статистикалық қабылдау бақылауының стандарттары
- 43.Сенімділікті зерттеу кезіндегі таңдаулық бақылау
- 44.Нарық жағдайындағы тауарлар мен қызметтің сапасы мен бәсекеге қабілеттілігі (нақты кәсіпорын мысалында)
- 45.Өнімнің сапасын басқарудың ақпараттық қамтамасыз етілуі (нақты мысалда)

46. Өнім сапасының талдауы (нақты кәсіпорын мысалында)
47. Сапа менеджментінде шығындарды басқару
48. Тайотадағы сапа менеджменті
49. Сапаны басқарудың неміс тәжірибесі
50. Қытайдағы сапа менеджменті
51. АҚШ-тағы сапа менеджменті
52. Оңтүстік Кореядағы сапа менеджменті
53. Сапа менеджментіндегі функционалдық-құндық талдаудың (ФҚТ) теориясы және тәжірибесі (ФСА)
54. Сапа менеджменті жүйесінде адами ресурстарды басқару
55. Сапа менеджментіндегі процесстік тәсілдеме
56. Сапа менеджменті және ұйым реструктуризациясы
57. Сапа менеджменті жүйесі негізінде ұйымның дамуын басқару
58. Өлшеу және мониторинг сапаны басқару әдістері ретінде
59. Басқару функциялары бойынша сапа жүйесінің элементтерін бөлу
60. Сапа менеджментіндегі жүйеселік тәсілдемені жүзеге асыру
61. Сапа менеджментінің бақылаулық модельдері
62. Сапа менеджментінің қазіргі заманғы тарихы
63. Сапа менеджменті жүйесіндегі ұйым жетекшісінің көшбасшылығы
64. Сапа менеджменті жүйесінде инфрақұрылыммын басқару
65. Сапа менеджменті жүйесінде құжаттарды басқару
66. Сапа менеджменті жүйесіндегі сапа бойынша жазбаларды басқару
67. Сапа менеджменті жүйесіндегі ескерту және түзету шаралары
68. Сапа менеджменті жүйесіндегі қызметтік тұлғалардың функционалдық міндеттері: сапа бойынша басшылық өкілі, сапа бөлімінің (қызмет) жетекшісі, аудитор, сапа бойынша маман, процесс меңгерушісі және т.б.
69. Қауіпсіздік пен тәуекел менеджмент жүйесі және сапа менеджмент жүйесі
70. Экологиялық менеджменті жүйесі және сапа менеджменті жүйесі
71. Ақпараттық қауіпсіздік менеджмент жүйесі және сапа менеджменті жүйесі
72. Сапа менеджменті жүйесіндегі инновацияларды басқару
73. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік менеджмент жүйесі және сапа менеджменті жүйесі
74. ҚарМТУ-дың инженерлік экономика және менеджмент факультетінің

- сапа менеджменті жүйесін дамыту
75. ҚарМТУ-дың сапа менеджменті жүйесі жобасы
 76. Үнемді өндіріс. Қазіргі замағы тәсілдеме
 77. «Алты сигма» әдістемесінің негізінде сапаны басқаруға тәсілдеме

СӨЖ-ге арналған бақылау тапсырмаларының тақырыптары

- Өнім сапасының түсінігі мен көрсеткіштері.
Әртүрлі сферадағы сапа көрсеткіштері
Ақау себептері
Көрсетілім көрсеткіштері.
5 Үміттілік көрсеткіштері.
6. Технологиялық көрсеткіштер.
7. Стандартизация және унификация көрсеткіштері.
8. Эргономикалық көрсеткіштер.
9. Эстетикалық көрсеткіштер.
10. Транспортабелділік көрсеткіштері.
11. Патенттік – құқықтық көрсеткіштер.
12. Экологиялық көрсеткіштер.
13. Қауіпсіздік көрсеткіштері.
14. Өнімнің сапасын басқарудың жүйесінің эволюциясы.
15. ХІХ ғ. аяғы ХХ ғ. 80 жылдарындағы өнім сапасын басқарудың жүйесінің эволюциясы.
16. Сапаны қамтамасыз етуде дәстүрлі және жаңа тәсілдерді салыстыра отырып, қолдану.
17. ХХ ғ. 90 жылдарындағы сапаны басқарудың кейбір тенденциялары.
18. Сапа қызметінің функциясы.
19. Өнім стандартизациясы
20. Сертификация. Тауар белгісі.
21. Стандарт және сертификация туралы түсініктер
22. Стандартизация принциптері. Стандартизацияның мемлекеттік жүйесі.
23. Стандартизация бойынша нормативті құжаттар түрлері.
24. Сертификация бойынша жұмыс жүргізу және ұйымдастыру реті.
25. Сертификация схемасы.
26. Тауарлық белгіні қолдану: бәсекелестік алғышарттары.
27. Компаниялар мысалындағы сапа мәселесін шешудің кейбір ерекшеліктері.
28. Сапаны басқарудың кешенділігін ендіру.
29. Сапаны басқарудың кешенді жүйесіндегі техникалық бақылау қызметінің орны.
30. Жапондық фирмалардағы сапаны басқарудың кешенді жүйесін қалыптастыру ерекшеліктері.

31. Сапаны басқарудың кешенді жүйесі (TQC, Total Quality control).
32. Жаңа өнімнің түрін қалыптастыруды басқарудың стратегиясы(НИОКР).
33. Сапа және оның бағасы.
34. АҚШ - тағы сапаны басқару.
35. Компаниялар мысалындағы сапа мәселесін шешудің кейбір ерекшеліктері.
36. Өндірістің уақыт бойынша дайындауды ұйымдастыру.
37. ҒЗЖ ұйымдастыру, өндірістің конструкторлық және технологиялық дайындығы.
38. Конструкциялық құжаттың бірінғай жүйесі (ЕСКД).
39. Автоматизациялық жобалау жүйесі (САПР).
40. Өндірістің жүйелілік жоспарлануы мен техникалық дайындығы.

Студенттер білімін бағалау критерийлері

Пән бойынша емтихан бағасы межелік бақылаулар бойынша максимум көрсеткіштер (60%-ға дейін) мен қортынды аттестаттаудың (емтихан) (40%-ға дейін) сомасы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100%-ға дейінгі мәнді құрайды.

Пән бойынша берілген тапсырмаларды орындау мен тапсыру кестесі

| Бақылау түрі | Тапсырманың мақсаты және мазмұны | Ұсынылатын әдебиет | Орындалу ұзақтылығы | Бақылау түрі | Тапсыру мерзімі | Балл |
|---------------------------------------|---|--|--|--------------|----------------------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| Практикалық сабақта мәселені талқылау | Лекцияда өткен материалдарды терең түсіну үшін практикалық сабақта мәселелерді талқылау | Практикалық сабақтар үшін ұсынылған әдебиеттерді қолдану қажет | Курсты оқыту кезінде оқу жоспарымен және сабақ кестесімен сай келу керек | Ағымдағы | Апта сайын | |
| Ағымдық мәселелерді талқылау | Сабақта қамтылмаған мәселерді қосымша толық түсіну үшін талқылау | СӨЖ сабақтар үшін ұсынылған әдебиеттерді қолдану қажет | 1 апта | Ағымдағы | 5,8,11, 14 апталарда | |
| Жазбаша бақылау жұмысы | Барлық меңгерген материалды интерпретациялау | Барлық ұсынылған негізгі және қосымша әдебиеттерді қолдану керек | 4 біріккен сағаттар | аралық | 7,14 апталарда | |
| Тест тапсырмаларын орындау | Теоретикалық материалдың қалай меңгерілгенін тексеру | Барлық ұсынылған негізгі және қосымша әдебиеттерді қолдану керек | 1 апта | Ағымдағы | 3,8,13 апталарда | |
| СӨЖ тапсырмаларын орындау | Типтік бағдарламаға сай бірақ лекция мен практикалық, соөж сабақтарында қаралмай кеткен мәселерді қарастыру | СӨЖ сабақтар үшін ұсынылған әдебиеттерді қолдану қажет | 1 апта | Ағымдағы | 4,8,10, 13 апталарда | |
| Емтихан | Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру | Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі | 4 біріккен сағаттар | қорытынды | Сессия кезеңінде | 40 |

Саясат және процедуралар

«Сапаны басқару» пәнін оқу кезінде келесі ережелерді сақтауды өтінеміз:

- 1 Сабаққа кешікпей келуді.
- 2 Дәлелді себепсіз сабақ босатпауды, ауырған жағдайда анықтама, ал басқа жағдайларда түсініктеме хат ұсынуды.
- 3 Студенттің міндетіне барлық сабақтарға қатысу кіреді.
- 4 Оқу процесінің күнтізбелік жоспарына сәйкес бақылаудың барлық түрлерін тапсыру.
- 5 Жіберілген практикалық және зертханалық сабақтар оқытушы белгілеген уақытта қайта тапсыру.

Негізгі әдебиет тізімі

Негізгі әдебиеттер тізімі

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник для ВУЗов. М.: ИНФРА-М, 2002.
2. Всеобщий менеджмент качества. Уч. пос./ Под общ. ред. С.А. Степанова. СПб: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2001. 200 с.
3. Жарнецки Х., Схроев Б., Адаме М., Спэн М. Непрерывное улучшение процессов на этапе, когда это имеет особое значение// Стандарты и качество. 2005 № 3. С. 79-83.
4. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО «Типография Новости», 2006.-432 с.
5. Ребрин Ю.И. Управление качеством. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.
6. Ноулер Л., Дж. Хауэлл и др. Статистические методы контроля качества продукция/Пер. с англ. 2-е рус. изд. М.: Изд-во стандартов, 1989. 96с.
7. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики. Уч. пос. М.: Дело и сервис, 2002.
8. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для ВУЗов /2-е изд., доп. и перераб. СПб.: ОАО «Издательство «Наука», 2000, 12с.
9. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии - М.: Изд-во ЮНИТИ, 1999
10. А.М.Медведев, А.Ф.Ряполов Международная стандартизация и сертификация продукции– М.: Изд-во стандартов, 1992. –133с.
11. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO 9000– СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2000. – 336с.

1.10 Қосымша әдебиеттер тізімі

1. Гончаров В.В. Важнейшие критерии результативности управления. – М: МНИИПУ, 1998.
2. Интенсивное развитие экономики: Учебное пособие для руководителей

- подразделений и специалистов предприятий и объединений промышленности/В.П. Шкредов, Ю.В. Яковец, Э.Б. Фигурнов и др.; Под общ. ред. Ю.В. Яковца. 2-е изд., дораб. и доп. – М: Экономика, 1987.
3. Исикава К. Японские методы управления качеством, – М: Экономика, 2002
4. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы (на материалах 120 российских компаний): Практическое пособие. – М: ИНФРА–М, 1997.
5. Кричевский С.Ю. Планирование качества продукции. – М: Экономика, 2002.
6. Менар К., Вальцескини И. Создание и защита товарных знаков// Вопросы экономики. – 1999. - № 3. – С. 74-86.
7. Методика оценки уровня качества с помощью комплексных показателей и индексов. – М: Изд-во стандартов, 2004.

**СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША
ОҚЫТУ БАҒДАРЛАМАСЫ
(SYLLABUS)**

SB 3216 «Сапаны басқару» пәні бойынша

SB 25 «Сапаны басқару» модулі

31.03.2004 ж. № 50 мемл. бас. лиц..

Баспаға _____ 20__ ж. қол қойылды. Пішіні 90x60/16. Таралымы _____ дана

Көлемі ___ оқу бас. п. № _____ тапсырыс Бағасы келісілген

100027. ҚарМТУ баспасы, Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56