

Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

**«Бекітемін»
Ғылыми кеңес төрағасы, ректор,
ҚР ҰҒА академигі
Ғазалиев А.М.**

« ____ » _____ 20__ ж.

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

SMZh 4305 «Сапа менеджменті жүйелері» пәні

SMZh 35 «Сапа менеджменті жүйелері» модулі

5B073200 «Стандарттау, сертификаттау және метрология (салалар бойынша)»
мамандығы

Машина жасау институты

«Машина жасау технологиясы» кафедрасы

АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасын(syllabus) әзірлеген: т.ғ.д., проф., Жетесова Г.С., аға оқытушы Бийжанов С.К., аға оқытушы Нуржанова О.А., оқытушы Карсакова Н.Ж.

«Машина жасау технологиясы» кафедрасының отырысында талқыланған
« ____ » _____ 20 ____ ж. № _____ хаттама

Кафедра меңгерушісі _____ « ____ » _____ 20 ____ ж.
(қолы)

Машина жасау институтының оқу-әдістемелік кеңесімен мақұлданған
« ____ » _____ 20 ____ ж. № _____ хаттама

Төрағасы _____ « ____ » _____ 20 ____ ж.
(қолы)

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

Т.ғ.д., «Машинажасау технологиясы» кафедрасының профессоры Жетесова Г.С., «Машинажасау технологиясы» кафедрасының аға оқытушысы Бийжанов С.К., Нуржанова О.А., «Машинажасау технологиясы» кафедрасының оқытушысы Карсакова Нургуль Жолаевна.

Машинажасау технология кафедрасы, ҚарМТУ бас корпусында (Б.Бульвары, 56) орналасқан, 334 ауд., байланыс телефоны 56-59-35 қос. 1066.

Пәннің еңбек сыйымдылығы

Семестр	Кредиттер саны/ECTS	Сабақтардың түрі				СӨЖ сағаттары саны	Жалпы сағаттар саны	Бақылау түрі
		қосылған сағаттар саны		ОСӨЖ сағаттарының саны	Барлығы сағаттар саны			
		дәрістер	практикалық сабақтар					
7	3/5	30	15	45	90	45	135	емтихан, курстық жұмысы

Пәннің сипаттамасы

SMZh 4305 «Сапа менеджменті жүйелері» пәні кәсіптік пәндер циклына кіреді студентті дайындаудың бір бөлігі болып табылады, ол болашақ аудиторларға сапа менеджменті жүйесін оның мойындалған халықаралық стандарттарға сәйкестігіне бағалауға және сапаны ішкі аудитін жүзеге асыруға мүмкіндік беретін аудиторлық дағдыларды дамытуда пайдаланылатын негізгі принциптер мен әдістерді үйретуге бағытталған әрекеттерді іске асыруға мүмкіндік береді.

Пәннің мақсаты

Берілген пәнді зерделеудің мақсаты студенттермен кәсіпорындарда сапа менеджменті жүйесін өңдеу, құру мен ендіру дағдыларын алу болып табылады.

Пәннің міндеттері

Студенттерге МС ИСО 9000:2000 стандарттарының негізінде сапа менеджменті жүйесі, СМЖ негізгі ережелері мен терминдері, жүйе конфигурациясы, СМЖ құжаттары, СМЖ даму перспективасы, СМЖ басқару элементтері, СМЖ қамтамасыз ететін функциялар туралы түсінік беру.

Берілген пәнді зерделеу нәтижесінде студенттердің: сапа менеджменті жүйесінің құрылысы, сапа менеджменті жүйесінің негізгі теримдері, сапа менеджменті жүйесінің талаптары туралы түсінігі болу керек.

білуі керек:

- СМЖ негізгі элементтерін, осы элементтерді басқару туралы, оларды басқару мүмкіндіктерін, СМЖ құжаттарын құру негіздерін.

істей алуы керек:

- сапа саласындағы саясатты, сапа жоспары мен бағдарламасын, сапа жөніндегі нұсқаулықты, құжатталған процедураларды, әдістемелерді, нұсқауларды т.б.

дағдыларды игеру керек:

- СМЖ элементтерін құру.

білікті болуы керек:

- сапа менеджмент жүйесін құру және сай құжаттарды құру бойынша жұмыстарды орындау реттілігін білуде.

Айрықша деректемелер

Берілген пәнді оқу үшін келесі пәндерді (бөлімдерді (тақырыптарды) көрсетумен) меңгеру қажет:

Пән	Бөлімдер (тақырыптар)
1. Математика 1, 2	Математикалық талдау, ықтималдық теориясы, математикалық статистика, көптік теориясы, бағдарламалау, математикалық үлгілеу
2. Инженерлік графика	Бірыңғай конструкторлық құжаттар жүйесі, проекциялық сызу негіздері
3. Стандарттау	Техникалық өлшемдер, мемлекеттік стандарттау жүйесі, стандарттауда қолданылатын әдістер, озық стандарттау
4. Метрология	Физикалық шамалар туралы ұғым, өлшеу қателіктері, өлшеу нәтижелерін өңдеу, жүйелі және кездейсоқ өлшеу қателіктері
5. Квалиметрия	Өнімді квалиметриялық бағалау
6. Сертификаттау	Өнім мен өндірісті сертификаттау

Тұрақты деректемелер

SMZh 4305 «Сапа менеджменті жүйесі» пәнін зерделеу кезінде алынған білімдер «Стандарттар мен нормативтік құжаттарды құрастыру технологиясы», «Сапа жүйесін сертификаттау» пәндерін меңгеру кезінде пайдаланылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

Бөлімнің, (тақырыптың) атауы	Сабақтардың түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, сағ.			
	лекциялар	практикалық саб.	ОСӨЖ	СӨЖ
1 Кіріспе	2		3	3
2 Сапа менеджменті түрлерінің эволюциясы	2		3	3
3 TQM (жалпыға ортақ сапа менеджментінің) тұжырымдамасы және модельдері	2		3	3
4 ISO 9001:2000 бойынша сапа менеджменті жүйесінің негізгі ережелері	2		3	3
5 СМЖ әзірлеу, енгізу, қызмет ету кезінде әрекет ету тәртібі	2	3	3	3
6 Кәсіпорынның сапа саласындағы саясаты	2	1	3	3
7 Сапа бойынша нұсқаулық	2		3	3
8 Сапа бойынша нұсқаулық элементтерінің мазмұны	2	1	3	3
9 СМЖ құжаттамасы	4	3	4	4
10 Процестік және жүйелі тәсіл	2	3	3	3
11 Сапа жүйелерін ақпараттық қамтамасыз ету – CAD, ARIS-технологиялар	2		3	3
12 Ұйым менеджментінің кіріктірілген жүйесіндегі сапа жүйесінің әдістері және рөлі	2		3	3
13 Сапаны қамтамасыз ету	2	1	3	3
14 Сапа жүйесінің сыртқы және ішкі аудиті	2	3	3	3
Барлығы:	30	15	45	45

Практикалық (семинарлық) сабақтардың тізімі

1. СМЖ әзірлеу, енгізу, қызмет ету кезінде әрекет ету тәртібі;
2. Кәсіпорынның сапа саласындағы саясаты;
3. Сапа бойынша нұсқаулық элементтерінің мазмұны;
4. СМЖ құжаттамасы;
5. Процестік және жүйелі тәсіл;
6. Сапаны қамтамасыз ету;
7. Сапа жүйесінің сыртқы және ішкі аудиті.

Курстық жобалардың (жұмыстардың) тақырыбы

Ұйымның сапа менеджмент жүйесі әзірлеу:

- 1) өнеркәсіп салалары;
- 2) қызмет көрсету салалары.

Оқытушымен студенттің өздік жұмысының тақырыптық жоспары

ОСӨЖ тақырыбының атауы	Сабақтың мақсаты	Сабақтың түрі	Тапсырманың мазмұны	Ұсынылатын әдебиет
1 Жалпы ережелер. Даму тарихы	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Берілген тапсырмаға сәйкес есептерді шығару	СМЖ-нің даму тарихымен таңысу	[1,2]
2 Негізгі терминдер мен анықтамалар			ИСО 9000:2000 ХС-мен таңысу	[7,8,11]
3 Сапа менеджменті жүйесін әзірлеу және енгізу			ИСО 9001:2000 ХС-мен таңысу	[11]
4 СМЖ құрылымдық үлгісін құруға процестік тәсіл	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Берілген тапсырмаға сәйкес есептерді шығару	Процестердің сұлбалары құрастыру	[8]
5 СМЖ процестерін басқару мен жұмысының нәтижелілігін қамтамасыз ету үшін қажетті критерийлер мен әдістерді анықтау			Нәтижелі жұмысын қамтамасыз ету үшін критерийлерді анықтау	[8]
6 Сапа менеджменті жүйесін құжаттау	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Берілген тапсырмаға сәйкес есептерді шығару	СМЖ-нің құжаттарды құрастыру	[8]
7 Сапа менеджменті жүйесін енгізу және тәжірибелік апробация			СМЖ енгізу үшін жоспарларды құрастыру	[8]
8 СМЖ сертификаттауға әзірлеу	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Берілген тапсырмаға сәйкес есептерді шығару	Сертификаттауға арналған құжаттармен таңысу	[7,8]
9 Тұрақты жақсарту			СМЖ жақсарту үшін жоспарларды құрастыру	[8]
10 Процесті және жүйелі тәсіл	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Берілген тапсырмаға сәйкес есептерді шығару	Процес сұлбаларын құрастыру	[8,11]
11 Сапа жүйелерін ақпараттық қамтамасыз ету – CAD, ARIS-технологиялар			Ориентация	[8,11]
12 Ұйым менеджментінің кіріктірілген жүйесіндегі сапа жүйесінің әдістері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Берілген тапсырмаға сәйкес есептерді шығару	Бизнес-процестерге СМЖ	[8,11]
13 Сапаны қамтамасыз ету	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Берілген тапсырмаға сәйкес есептерді шығару	Нәтижелі жұмысты қамтамасыз етуге критерийлерді анықтау	[8,11]
14 тақырып . Сапа жүйесінің сыртқы және ішкі аудиті			«Ішкі аудит» процесне блок-схема құру	[8,11]

СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыбы

1. Сапа жүйесінің елімізде даму тарихы.
2. Сапа жүйесінің шетелде даму тарихы.
3. Сапаға әсер ететін факторлар?
4. ИСО 9000:2000 сериялы ХС қандай?
5. TQM принциптері қандай?
6. Тұтынушыларға бейімделу деген не?
7. Басшылықтың лидерлігі не үшін қажет?
8. Процестік тәсіл деген не?
9. Жүйелі тәсіл деген не?
10. Тұрақты жақсарту үшін қандай шараларды жүргізген жөн?
11. Шешім қабылдау үшін қандай ікірс және шығыс ақпараты қажет?
12. Жабдықтаушылармен өзара тиімді қарым-қатынас жасау деген не?
13. Персоналды жұмысқа қалай тарту қажет?
14. Негізгі терминдер мен анықтамалар.
15. СМЖ жобалау.
16. СМЖ құжаттамасына қойылатын талаптар.
17. Сапаны басқару сұлбасы.
18. СМЖ әзірлеу әдістемесі.
19. СМЖ әзірлеуді басқару.
20. СМЖ әзірлеуде процестік тәсіл.
21. СМЖ процестерін сипаттау.
22. Мониторинг, өлшеу және талдам жүргізу үшін критерилер.
23. Процестериндикаторы.
24. Нәтижелілік критеріі.
25. Мониторинг және өлшеу әдістері.
26. СМЖ құжаттарының функциялары. Құжаттар қасиеттері.
27. СМЖ құжаттарының құрылымы.
28. СМЖ құжаттарына қойылатын талаптар.
29. СМЖ енгізу тәртібі.
30. СМЖ тексеру тәртібі.
31. Ішкі аудит.
32. СМЖ әзірлеу кезеңдері.
33. СМЖ әзірлеу кезіндегі жұмыс процестері.
34. Сертификаттау кезеңдерінің сипаты.
35. Жақсарту кезеңдері.
36. Жақсарту бағыттары.
37. Сапаны басқарудағы жаңашылдық.
38. Өзін өзі бағалау бойынша ұсыныстар.
39. Әрекеттерін дамыту деңгейлері.
40. Өзін өзі бағалау мәселелері.
41. ИСО 9004 потенцаилды пайдасы мен өзін өзі бағалаудың байланысы.

Студенттердің білімін бағалау белгілері

Пән бойынша емтихан бағасы аралық бақылау (60% дейін) және қорытынды аттестаттау (емтихан) (40% дейін) бойынша үлгерімнің ең жоғары көрсеткіштерінің сомасы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100% дейін мәнді құрайды.

Әріптік баға бойынша бағалау	Сандық бағалау эквиваленттері	Меңгерілген білімдердің проценттік мәні	Дәстүрлі жүйе бойынша бағалау
A	4,0	95-100	Өте жақсы
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Жақсы
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	Қанағаттанарлық
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D-	1,0	50-54	
F	0	0-49	Қанағаттанарлықсыз

«А» (өте жақсы) деген баға, студент семестр барысында пәннің барлық бағдарламалық сұрақтары бойынша өте жақсы білім көрсеткен, сонымен қатар, өздік жұмыс тақырыптары бойынша жиі аралық білімін тапсырған, оқылатын пән бойынша негізгі бағдарлама бойынша теориялық және қолданбалы сұрақтарды оқуда дербестік көрсете білген жағдайда қойылады.

«А-» (өте жақсы) деген баға негізгі заңдар мен процестерді, ұғымдарды, пәннің теориялық сұрақтарын жалпылауға қабілетін өте жақсы меңгеруін, аудиториялық және дербес жұмыс бойынша аралық тапсырмалардың жиі тапсырылуын болжайды.

«В+» (жақсы) деген баға, студент пәннің сұрақтары бойынша жақсы және өте жақсы білімдер көрсеткен, семестрлік тапсырмаларды көбінесе «өте жақсы» және кейбіреулерін «жақсы» бағаларға тапсырған жағдайда қойылады.

«В» (жақсы) деген баға, студент, пәннің нақты тақырыбының негізгі мазмұнын ашатын сұрақтары бойынша жақсы және өте жақсы білімдер көрсеткен, семестрлік тапсырмаларды уақытында «өте жақсы» және «жақсы» бағаларға тапсырған жағдайда қойылады.

«В-» (жақсы) деген баға студентке, егер ол аудиториялық қалай болса, дәл солай СӨЖ тақырыптары бойынша пәннің теориялық және қолданбалы сұрақтарына жақсы бағытталады, бірақ семестрде аралық тапсырмаларды жиі тапсыратын және пән бойынша семестрлік тапсырмаларды қайта тапсыру мүмкіндігіне ие болған жағдайда қойылады.

«С+» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша зейінділік сипаттағы сұрақтарға ие, пәннің жеке модульдарының мазмұнын аша білген, семестрлік тапсырмаларды «жақсы» және «қанағаттанарлық» бағаға тапсырған жағдайда қойылады.

«С» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша зейінділік сипаттағы сұрақтарға ие, пәннің жеке модульдарының мазмұнын аша білген, семестрлік тапсырмаларды «қанағаттанарлық» бағаға тапсырған жағдайда қойылады.

«С-» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша жалпы мағлұматтандырылған және нақты тақырыптың шеңберінде ғана жеке заңдылықтар мен олардың ұғымын түсіндіре алатын жағдайда қойылады.

«D+» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша семестрлік тапсырмаларды уақытында тапсырмаған және нақты тақырыптың шеңберінде ғана жеке заңдылықтар мен олардың ұғымын түсіндіре алатын жағдайда қойылады.

«D-» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол семестрлік тапсырмаларды уақытында тапсырмаған және аудиториялық сабақтар мен СӨЖ бойынша білімі төмен, сондай-ақ, сабақтар босатқан жағдайда қойылады.

«F» (қанағаттанарлықсыз) деген баға студент, СӨЖ және сабақтардың түрлері бойынша теориялық және практикалық білімнің төмен деңгейіне де ие емес, сабақтарға жиі қатыспайтын және уақытында семестрлік тапсырмаларды тапсырмайтын жағдайда қойылады.

Аралық бақылау оқытудың 7-ші, 14-шы апталарында жүргізіледі және бақылаудың келесі түрлерінен шыға отырып, ұйымдастырылады:

Бақылау түрі	%-тік құрамы	Оқытудың академиялық кезеңі, апта															Барлығы, %	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Сабаққа қатысушылық	0,6	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	9
Дәрістер жазбасы	1,0					*					*					*		3,0
Практикалық жұмыстарды тапсыру	4,0			*			*			*			*		*			20,0
Коллоквиум	5,0							*								*		10,0
СӨЖ	2,0		*			*			*			*			*		*	10,0
Курстық жұмысын тапсыру	8,0														*			8,0
Емтихан																		40
Барлығы (аттестация бойынша)								30								30		60
Барлығы																		100

Саясат және рәсімдер

SMZh 4305 «Сапа менеджменті жүйесі» пәнін зерделеу кезінде келесі ережелерді сақтауды сұраймын:

1. Сабаққа кешікпеу.
2. Сабақты орынды себепсіз босатпау, ауырған жағдайда – анықтаманы,

басқа жағдайларда түсіндірме хатты ұсынуды сұраймын.

3. Қалған сабақтарын өтеу.

4. Оқу процесіне белсене қатысу.

5. Курстастармен және оқытушылармен шыдамды, ашық, қалтқысыз және тілектес болу.

Оқу-әдістемелік қамтамасыз етілушілік

Автордың аты-жөні	Оқу-әдістемелік әдебиеттің атауы	Баспа, басылып шығатын күні	Даналар саны	
			кітапханада	кафедрада
Негізгі әдебиеттер				
1. Окрепилов В.В.	Управление качеством Учебник для вузов / 2-е издание., доп. и перераб.	М.: ОАО Изд-во Экономика, 2000 -639 с.	12	-
2. Под ред. С.Д. Ильенковой.	Управление качеством: Учебник для вузов	М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.- 248 с.	20	-
3. Круглов М.Г., Сергеев С.К., Такташов В.А. и др.	Менеджмент систем качества: Учебное пособие.	М.: ИПК Издательство стандартов, 1997.- 243 с.	8	-
4 Спицнадель В.Н..	Системы качества: Учебное пособие	СПб: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2000.- 336 с.	25	-
5. Сергеев А.Г., Латышев М.В.	Сертификация: Учебное пособие для студентов вузов.	М.: Издательская корпорация «Логос», 2000.-248 с.	15	-
6. Никитин В.А., Филончева В.В.	Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. 2-е изд	СПб.: Питер, 2004.- 127 с.	10	-
7. Круглов М.Г., Шишков Г.М.	Менеджмент качества, как он есть.	М.: Изд. «ЭКСМО», 2006- 544 с.	3	-
8. Швоев В.Ф., Жетесова Г.С.	Системы менеджмента качества: Учебное пособие.	Караганда.: Изд. Карагандинский государственный технический университет, 2007.-97 с.	50	-
Қосымша әдебиеттер				
9. Закон РК	«О техническом регулировании» от 09.11.2004 № 603		7	-
10. СТ РК ИСО 9000-2001	Системы менеджмента качества. Основные положения. Словарь		2	-

Автордың аты-жөні	Оқу-әдістемелік әдебиеттің атауы	Баспа, басылып шығатын күні	Даналар саны	
			кітапханада	кафедрада
11. СТ РК ИСО 9001-2001	Системы менеджмента качества. Требования		2	-
12. СТ РК ИСО 9004-2001	Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности		2	-
13. СТ РК 3.8-2000 ГСС РК.	Эксперты аудиторы. Квалификационные требования, порядок подготовки и аттестации		1	-
14. ИСО 19011-2002	Рекомендации по аудиту СМК и/или охраны окружающей среды		1	1

Пән бойынша тапсырмаларды орындау және тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырманың мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындалу ұзақтылығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі
№1 практикалық жұмысты тапсыру	ИСО 9001:2000 талаптарын зерделеу бойынша дағдыларды практикалық пысықтау	[11]	Запта	ағымдағы	Запта
№2 практикалық жұмысты тапсыру	Сапа менеджменті жүйесі элементтерін әзірлеу бойынша дағдыларды практикалық пысықтау	[7,8]	Запта	ағымдағы	бапта
№3 практикалық жұмысты тапсыру	Сапа менеджменті құжаттарын құру бойынша практикалық пысықтау	[7,8]	Запта	ағымдағы	9апта
№4 практикалық жұмысты тапсыру	Сертификаттауға өтінішті толтыру бойынша практикалық	[7,8]	Запта	ағымдағы	12апта

Бақылау түрі	Тапсырманың мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындалу ұзақтылығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі
	пысықтау				
№5 практикалық жұмысты тапсыру	Ішкі аудит шаралары бойынша практикалық пысықтау	[7,8]	3апта	ағымдағы	14апта
1 коллоквиум	Теориялық білімдерді бекіту	[1,8,10,11]	1 байланыс сағаты	аралық	7апта
2 коллоквиум	Теориялық білімдерді бекіту	[1,8,11]	1 байланыс сағаты	аралық	14апта
Курстық жұмысын қорғау	Теориялық білімдерді бекіту	Қосымша және негізгі әдебиеттер тізімі	1 апта	қорытынды	14 апта
Емтихан	Пән материалын игеруді тексеру	Қосымша және негізгі әдебиеттер тізімі	2 байланыс сағаты	қорытынды	сессия кезінде

Өзін өзі бақылауға арналған сұрақтар

1. Еліміздегі СМЖ даму тарихы.
2. Шетелдегі СМЖ даму тарихы.
3. Сапа әсер ететін факторлар?
4. ИСО 9000:2000 серияның?
5. TQM принциптері.
6. СМЖ – нің мақсаты.
7. Негізгі терминдер мен анықтамалар.
8. СМЖ – ні жобалау.
9. СМЖ – нің құжаттарға арналған талаптар.
10. Сапа басқаруының схемалар.
11. СМЖ жете зерттеудің методология.
12. СМЖ жете зерттеуді басқаруы.
13. СМЖ құрылымдық үлгісін құруға процестік тәсіл.
14. СМЖ процестерді сипаттау.
15. Мониторинг, өлшеу және саралау өткізуге арналған критерийлер.
16. Процестердің индикаторлар.
17. Нәтижеліктің критерийлер.
18. Мониторинг және өлшеудің әдістері.
20. СМЖ құжаттаманың функциялар. Құжаттаманың қасиеттері.
21. СМЖ құжаттаманың құрылымы.
22. СМЖ құжаттамаға арналған талаптар.
23. СМЖ енгізуінің тәртібі.
24. СМЖ тексеруінің тәртібі.
25. Ішкі аудит.

26. СМЖжете зерттеудің кезеңдері.
27. СМЖжете зерттеукезінде жұмыстардың процесстері.
28. Сертификаттау кезеңдердің сипаттау.
29. Аудиторлық есеп беруді құру.
30. Жақсарту кезеңдері.
31. Жақсарту бағыттары.
32. Сапаны басқарудағы жаңашылдық.
33. Өзін өзі бағалау бойынша ұсыныстар.
34. Әрекеттерін дамыту деңгейлері.
35. Өзін өзі бағалау мәселелері.
36. ИСО 9004 потенциалды пайдасы мен өзін өзі бағалаудың байланысы.

31.03.2004 ж. берілген № 50 мем. баспа лиц.

Басуға қол қойылды . Пішімі 60 x 90/16

Есептік баспа табағы ш.б.п. Таралымы дана

Тапсырыс Бағасы келісімді

Қарағанды мемлекеттік техникалық университетінің баспасы,
100027, Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56