

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» Лекционный комплекс		58-12-2024 () 1 стр. из 20

ЛЕКЦИОННЫЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: «Менеджмент в области качества»

Код дисциплины: МОК 3203

Шифр и наименование ОП: 6B10111 «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.

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		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.

QAZAQSTAN RESPUBLIKASY QAZAQSTAN MEDICINA AKADEMIASY «QazAQstıq Qazaqstan meditsina akademiasy» AQ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY 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

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

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	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.

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		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.

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 () 6 стр. из 20
Лекционный комплекс		

○ **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?*

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		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:

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	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.

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		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:

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

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	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):**

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		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.

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	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.

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		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:

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN 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	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 переменчивости 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?

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	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?

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		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):

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		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 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?

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		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