



## Силлабус

<b>Пән атауы</b>	Бакалавриат
<b>Жауапты оқытушы</b>	Молдашев Гусман Кумарович
<b>Байланыс ақпараты</b>	moldashev.g@uib.kz, moldashevg@mail.ru
<b>Кафедра</b>	Кафедра «Туризма и Гостеприимства»
<b>Оқыту тілі</b>	Қазақ тілі
<b>Деңгей</b>	Бакалавриат
<b>Пререквизиттер</b>	
<b>Постреквизиттер</b>	
<b>Ұсыным жасау мерзімі</b>	Бір семестр
<b>Ұзақтығы</b>	15 апта
<b>Аптасына сағат саны</b>	Дәріс - 23 Семинар - 15 СОӨЖ(МОӨЖ) - 31 СӨЖ - 36
<b>Офис сағаттар</b>	Офис сағатына қатысу үшін оқытушының алдын ала келісімі қажет.
<b>ECTS кредиттері</b>	4
<b>Емтихан түрі</b>	
<b>Пәннің сипаттамасы</b>	Қызмет саласындағы кәсіпорындарда сапа негізінде басқару жүйесінің (СБЖ) концептуалды қағидалары, оның даму кезеңдері, ұстанымдары мен құру, демеу, нәтижелігін бағалау мен жақсарту рәсімдерін 9000 сериялы ISO ХС талаптары, TQM-ң тәсілдері мен құралдарын игеру негізінде оқытылады. ISO ХС бесінші буындағы талаптары өзгеруін ескере, фирма СБЖ ішкі аудитін, үдерістік амалын құру мен модернизациялау бойынша тақырыптары кеңейтілді.
<b>Білім беруде күтілетін нәтижелер</b>	<p><i>1. Курс аяқтағаннан кейін студент білуі керек:</i>  Курсты тәмамдаған соң студенттер білуі тиіс: - СБЖ қолданбалы ғылымының эволюциясы түрлерін; - ISO 9000 сериялы ХС бойынша СБЖ ұстанымдары мен функциясын; - қызмет көрсету саласы ұйымдарда СБЖ әзірлеу мен енгізу технологиясын; - үдерістік менеджмент пен ішкі аудит мәнін; - СБЖ ақпараттық қамту элементтерін.</p> <p><i>2. Курс аяқтағаннан кейін студент:</i>  Курсты тәмамдаған соң студенттердің жеке және басты дағдыларының болуы: - СБЖ бойынша өзін-өзі тану мен жаңа білімді игеру; - топта жәйлі қарым-қатынас ахуалын құру; - СОӨЖ, СӨЖ, ROS тапсырмаларын орындағанда өзіне жауапкершілікті алу; - күзелісті жағдайларға тұрақты иммунитеті.</p> <p><i>3. Жеке және негізгі дағдылар:</i>  Курсты тәмамдаған соң студенттердің ептілігі болуы тиіс: - фирманың жұмыс істеп тұрған СБЖ талдау мен бағалауын жүргізуде; - кәсіпорын СБЖ әзірлеу мен енгізуде; - кәсіпорын СБЖ ішкі аудитін жоспарлауда; - кәсіпорын СБЖ, үдерістері мен қызметін жақсартуын жүргізуде; - СБЖ мәселелер бойынша ақпаратқа құзыретті түсініктеме беруге.</p>

Курс талаптары	<div>1. Студент әрбір аудиториялық сабаққа дайындалып келуі міндетті. Әр аптадағы сабақтар тақырыбы, төменде «Пәннің мазмұны» бөлімінде көрсетілген.</div> <div>2. Жеке тапсырмалар семестр бойында, тапсыру мерзімі көрсетіліп оқу порталына (<a href="https://moodle.uib.kz">https://moodle.uib.kz</a>) жүктеледі.</div> <div>3. Әр тапсырма көрсетілген мерзімге дейін орындалып тапсырылуы міндетті. Тапсырма уақытылы орындалмаған жағдайда төмедету коэффициентмен (1 апта кешіктірілсе коэффициент 0,8; 2 апта - 0,5; 3 апта және одан да жоғары – 0,3) қабылданады.</div> <div>4. Студент аудиториялық сабақтың 20% себепсіз жіберіп алса, оқытушы студентті қортынды емтиханға жібермей, жаздық семестірге қалдыруға құқұлы.</div>																																																				
Бағалау саясаты	<div>5-нұсқа</div> <div>Дәрістер, Moodle-да тест тапсыру арқылы материалдарды өз бетінше оқу – 10%</div> <div>Тәжірибелік дайындық – 30%</div> <div>СӨӨЖ: Плагиатқа тексерумен ROS бойынша жазбаша жұмыс – 30%</div> <div>СӨЖ тапсырмаларын орындау – 30%</div>																																																				
Білім бағалау	<div>Ағымдағы үлгерім бақылауы академиялық бақылау кезеңінде алынған барлық бағалардың орташа арифметикалық қосындысын есептеу арқылы шығарылады.</div> <div>Пән бойынша қорытынды баға пайыздық көрсеткіште мынадай</div> <div><div><div>АБ1 + АБ2</div><div>2</div></div> · 0,6 + 0,4Е</div> <div>формула бойынша анықталады: =</div> <div>мұнда: АБ1 ол 1 - рейтингтің пайыздық көрсеткіші;</div> <div>АБ2 ол 2 - рейтингтің пайыздық көрсеткіші;</div> <div>Е – емтихан бағасының пайыздық көрсеткіші.</div> <div>Балдың пайыздық көрсеткіштері:</div> <table><tr><th>Әріп түріндегі баға</th><th>Балдың сандық баламасы</th><th>Оқу пәнін игерудің % - дық мазмұны</th><th>Дәстүрлі жүйе бойынша бағалау</th></tr><tr><td>A</td><td>4,0</td><td>95% - 100%</td><td>Өте жақсы</td></tr><tr><td>A-</td><td>3,67</td><td>90% - 94%</td><td></td></tr><tr><td>B+</td><td>3,33</td><td>85% - 89%</td><td>Жақсы</td></tr><tr><td>B</td><td>3,0</td><td>80% - 84%</td><td></td></tr><tr><td>B-</td><td>2,67</td><td>75% - 79%</td><td></td></tr><tr><td>C+</td><td>2,33</td><td>70% - 74%</td><td></td></tr><tr><td>C</td><td>2,0</td><td>65% - 69%</td><td>Қанағаттанарлық</td></tr><tr><td>C-</td><td>1,67</td><td>60% - 64%</td><td></td></tr><tr><td>D+</td><td>1,33</td><td>55% - 59%</td><td></td></tr><tr><td>D-</td><td>1,0</td><td>50% - 54%</td><td></td></tr><tr><td>FX</td><td>0,5</td><td>25% - 49%</td><td>Қанағаттанарлықсыз</td></tr><tr><td>F</td><td>0</td><td>0% - 24%</td><td></td></tr></table>	Әріп түріндегі баға	Балдың сандық баламасы	Оқу пәнін игерудің % - дық мазмұны	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%		C	2,0	65% - 69%	Қанағаттанарлық	C-	1,67	60% - 64%		D+	1,33	55% - 59%		D-	1,0	50% - 54%		FX	0,5	25% - 49%	Қанағаттанарлықсыз	F	0	0% - 24%	
Әріп түріндегі баға	Балдың сандық баламасы	Оқу пәнін игерудің % - дық мазмұны	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%																																																			
C	2,0	65% - 69%	Қанағаттанарлық																																																		
C-	1,67	60% - 64%																																																			
D+	1,33	55% - 59%																																																			
D-	1,0	50% - 54%																																																			
FX	0,5	25% - 49%	Қанағаттанарлықсыз																																																		
F	0	0% - 24%																																																			

<b>Пәннің мазмұны</b>		
<b>Апта</b>	<b>Тақырыптың атауы</b>	<b>Сағат саны</b>
<b>1 апта</b>	Дәріс. Пәнге кіріспе. Сапаның әлеуметтік және эконом. негіздері	2
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	

<b>2 апта</b>	Дәріс. Сапаны басқарудың даму кезеңдері	1
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>3 апта</b>	Дәріс. Демингтің сапа менеджментін құру бағдарламасы. Демингтің ұстанымдары (1-7)	2
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>4 апта</b>	Дәріс. Демингтің ұстанымдары (8-14).	1
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>5 апта</b>	Дәріс. Деминг-Шухарт циклі. СБ кеңестік жүйелері	2
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>6 апта</b>	Дәріс. СБ жапондық моделі	1
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>7 апта</b>	Дәріс. TQM сипаттамасы мен негізгі белгілері. 9000 сериалы ИСО бойынша СБЖ ережелері мен ұстанымдары.	2
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>8 апта</b>	Дәріс. СМЖ көшбасшылық	1
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>9 апта</b>	Дәріс. ҚР СТ ИСО 9001-2016 СМЖ-е талаптары. Фирма СМЖ құрудың кезеңдері	2
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>10 апта</b>	Дәріс. Сапаны қамтамасыз ету моделі.	1
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	

<b>11 апта</b>	Дәріс. Сапа саясаты. СБЖ құжаттамасының мәні мен жіктелуі	2
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>12 апта</b>	Дәріс. Менеджментке үдерістік амал	1
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>13 апта</b>	Дәріс. Үдеріс менеджменті. Ұйым СМЖ ішкі аудиті	2
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>14 апта</b>	Дәріс. СМЖ сертификаттау және сыртқы аудит.	1
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	
<b>15 апта</b>	Дәріс. СБЖ нәтижелігіне сыртқы факторлар әсері. СБЖ нәтижелігіне ішкі факторлар әсері	2
	Қарастырылатын сұрақтар:	
	Практика(семинар):	1
	Семинарлық тапсырма:	
	Оқу материалдары:	

### Негізгі әдебиеттер

1. Менеджмент нового времени: Простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке , Деминг Э. , 2019;
2. Управление качеством: Учеб. пособие , Разумов В.А. , 2018;
3. Қызмет саласындағы сапа негізінде басқару: оқу құралы , Молдашев Ғ.Қ, 2021;
4. Управление качеством: учебник для бакалавров, Горбашко Е.А. , 2016;
5. Управление качеством: учебник для магистров / Т.А. Салимова. – 6-е издание, Салимова Т.А. , 2018;

### Қосымша әдебиеттер

1. Управление качеством: учебник , Аристов О.В. , 2016;
2. Фидельман Г.Н, Альтернативный менеджмент: Путь к глобальной конкурентоспособности , 2015;
3. Ассоциация Деминга. , Режим доступа: <http://www.deming.ru>\*, 0;
4. Менеджмент: Учебник – пер. с англ. на каз., 12 изд. – Алматы:, Гриффин Р. , 2018;
5. Управление качеством: учебное пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро – М.: Издательство «Омега-Л», 2016 – 400 с.\*, Мазур И.И., Шапиро В.Д. , 2016;
6. Management. , Журнал для руководителей. М.:[www.ISO-Management.com](http://www.ISO-Management.com)\*, ;
7. Алтын Сапа. , Журнал для руководителей и менеджеров. Алматы., ;
8. Мир качества. Международная газета для руководителей и специалистов в области качества. Алматы. e-mail: [gazeta@standard.kz](mailto:gazeta@standard.kz), [Info@standard.kz](mailto:Info@standard.kz) \* , Мир качества. Международная газета для руководителей и специалистов в области качества. Алматы. e-mail: [gazeta@standard.kz](mailto:gazeta@standard.kz), [Info@standard.kz](mailto:Info@standard.kz) \* , ;

### Пәннің негізгі тапсырмалары

Тапсырма	Сипаттама	Тапсыру мерзімі (Deadline)	Бағалау критерийлері
----------	-----------	-------------------------------	-------------------------

Силлабус (Syllabus) бекітілген элективті пәндер каталогы негізінде құрастырылған.

Құрастырушы \_\_\_\_\_

