

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

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

« ____ » _____ 2009 ж.

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

«Қызмет көрсету стандарты және сертификациясы» пәні бойынша

050904 «Тұрмыстық қызмет көрсету және сервис»
мамандығының студенттері үшін

Экономика және менеджмент факультеті
Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

Алғы сөз

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасы (syllabus)
әзірленеді: Аубакирова Г.М.

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасының мәжілісінде талқыланады

« ____ » _____ 200 ____ ж. № _____ хаттама

Кафедра меңгерушісі _____

(колы)

Экономика және менеджмент факультетінің әдістемелік бюросымен
мақұлданады

« ____ » _____ 200 ____ ж. № _____ хаттама

Төраға _____

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

Аты-жөні Аубакирова Г.М.

Ғылыми дәрежесі, өтініші, лауазымы проф. э.ғ.д.

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы ҚарМТУ 4 корпусында (Б.Бульвары, 56) орналасқан, 214 ауд., байланыс телефоны 56-75-94 қос. 2029.

Пәннің еңбек сыйымдылығы

Семестр	Кредиттер саны	Сабақтардың түрі				СӨЖ сағаттар саны	Жалпы сағаттар саны	Бақылау түрі	
		Қосылған сағаттар саны			Барлығы сағаттар саны				
		лекциялар	Практикалық сабақтар	Зертханалық сабақтар					
7	4	30	30	-	60	120	60	180	Емтихан

Пәннің сипаттамасы

«Қызмет көрсету стандарты және сертификациясы» пәні кәсіптік пәндердің міндетті компонент циклына кіреді.

Пәннің мақсаты

«Қызмет көрсету стандарты және сертификациясы» пәні стандарттарды қолданудың дұрыстылығы, олардың жиналған тәжірибелерге сүйеніп, әр түрлі салаларда жұмыс істейтін қызықтырылған жақтардың сұранысының негізінен құрылады. Заманға ең сай болып келетін технология мен экономикалық шектеулердің арасындағы компрамиссті қамтамасыз ететіп, стандарттар түрлі тәжірибелерді қолданудың нәжіжесі ретінде мақсатын алға қояды.

Пәннің міндеттері

Пәннің міндеттері мынадай: нормаландыру әдістері мен тәсілдері туралы мағлұмат беру керек.

Берілген пәнді оқу нәтижесінде студенттер міндетті:

- өнім, қызмет, технологиялық процесстер параметрлерінің нормаландыру туралы түсінікке ие болуға;

- стандартизацияның дамуының тарихи негіздерін студенттерге бере отырып Қазақстан республикасының Мемлекеттік жүйесімен, білуге;

- стандартизациядағы нормативтік документтермен ұлттық негіздерде, жергілікті, және мемлекет аралық негізіндегі жұмысты істей білуге;

- бақылау-өлшеуіш және сынақтық техникамен жұмыс істеу;

- өлшеу және бақылау құрылғылармен жұмыс істеу;

- ағымды стандарттар, стандартызация бойынша техникалық шарттар және

басқа нормативтік құжаттарды қайта қарау;

- стандартизация аумағындағы алдыңғы қатарлы отандық және шетелдік тәжірибелерді зерттеу және систематизациялау практикалық дағдыларды меңгеруге.

Айрықша деректемелер

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

Пән	Бөлімдердің (тақырыптардың) атауы
Маркетинг	1 Инвестициялық жобалар анализі 2 Маркетингтік зерттеулер
Менеджмент	1. Менеджменттің методологиялық негіздері 2. Менеджмент функциялары 3. Менеджменттегі байланыстырушы үрдістер
Кәсіпкерлік қызметтердің негізі	1. Кәсіпкерлік қызметінің ұйымдастыру-құқықтық формалары. 2. Кәсіпкерлік қызметін лицензиялау

Тұрақты деректемелер

«Қызмет көрсету стандарты және сертификациясы» пәнін оқу кезінде алынған білімдер келесі пәндерді «Логистика», «Кәсіпорынның өндірістік-шаруашылық қызметін талдау» меңгеру барысында қолданылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

Бөлімнің (тақырыптың) атауы	Сабақтардың түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, с.				
	лекциялар	Практикалық саб.	Зертханалық саб.	ОСӨЖ	СӨЖ
Сервистағы стандартизация және сертификация жайлы түсініктер	7	3		7	3
Стандартизация жайлы жалпы түсініктер	7	3		7	3
Стандартизацияның мемлекеттік жүйесі	7	3		7	3
Мемлекет аралық және сала аралық стандартизация	7	3		7	3
Мемлекетаралық және жергілікті стандартизация	7	3		7	3
Сертификацияның негізгі түсініктері	7	3		7	3
Сертификация аумағындағы жұмысты жүргізудің ережелері мен құжаттары	7	3		7	3
Өнімді сертификациялауының кезектері.	7	3		7	3
Сертификацияның жағдайы және дамуының болашақтары	4	6		4	6
БАРЛЫҒЫ:	60	30		60	30

Практикалық (семинарлық) сабақтардың тізімі

1. Сервистағы стандартизация және сертификация жайлы түсініктер
2. Стандартизация жайны жалпы түсініктер
3. Стандартизацияның мемлекеттік жүйесі
4. Мемлекет аралық және сала аралық стандартизация
5. Мемлекетаралық және жергілікті стандартизация
6. Сертификацияның негізгі түсініктері
7. Сертификация аумағындағы жұмысты жүргізудің ережелері мен құжаттары
8. Өнімді сертификациялауының кезектері.
9. Сертификацияның жағдайы және дамуының болашақтары

Оқытушымен студенттің өздік жұмысының тақырыптық жоспары

ОСӨЖ тақырыбының атауы	Сабақтың мақсаты	Сабақтың түрі	Тапсырманың мазмұны	Ұсынылатын әдебиет
1-тақырып. Сервистағы стандартизация және сертификация жайлы түсініктер	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	талдау, диалог	Тақырып бойынша реферат	[9,10,11,13,16, 18]
2-тақырып. Стандартизация жайны жалпы түсініктер	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	әңгімелесу	реферат	[9,10,11, 13,16, 18]
3-тақырып. Стандартизацияның мемлекеттік жүйесі	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	әңгімелесу , талқылау	реферат	[9,10,11, 13,16,17]
4 тақырып. Мемлекет аралық және сала аралық стандартизация	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	семинар	Нақты объектіне	[3,5,6,9,10, 11,13,15, 16,18]
5 тақырып. Мемлекетаралық және жергілікті стандартизация	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	семинар	Реферат бойынша	[3,4,6,5, 7,11,9]
6- тақырып. Сертификацияның негізгі түсініктері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	семинар	Схеманы нақты объект сертификация үшін таңдау	[9,10,13, 15,16,18]

7-тақырып. Сертификация аумағындағы жұмысты жүргізудің ережелері мен құжаттары	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	семинар	Барлық кезеңнің өмірлік цикл процесс сертификациясын сапа сертиф. процессін қамтамасыз етуді қарастыру	[9,11, 16,18]
8-тақырып. Өнімді сертификациялауының кезектері.	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	семинар	Реферат бойынша	[3,4,6,5, 7,11,9]
9-тақырып. Сертификацияның жағдайы және дамуының болашақтары	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	семинар	Схеманы нақты объект сертификация үшін таңдау	[9,10,13, 15,16,18]

СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыбы

1. Қазақстанда және шетелде сертификацияның даму тарихи
2. Сертификацияның процесс құрылымы
3. Сертификацияның жүйесі
4. Статистикалық әдістері сапа сертификацияның басқаруында
5. Экологиялық сертификациясы
6. Сертификацияның объектердің стандартизациясы
7. Стандартизацияның тиісті бағалау әдісі
8. Сапа сертификацияны қамтамасыз ету.
9. Сертификацияның көрсету қызметі
10. Сертификацияның өнімін өткізу тәртібі
12. Сапа менеджментін жүйе сертификациясы
13. Сертификацияның схемасы
14. Өндіріс сертификациясы
15. Персоналдың сертификациясы
16. Өнімнің нақты түрін сертификацияның ережені өндеу
17. Сапа зертханалық бойынша жетекшіні өндеу

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	30-49	Қанағаттанарлықсыз
Z	0	0-29	

«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

Саясат және рәсімдер

«Қызмет көрсету стандарты және сертификациясы» 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.

Оқу-әдістемелік қамтамасыз етілушілік

Автордың аты-жөні	Оқу-әдістемелік әдебиеттің атауы	Баспа, басылып шығатын күні	Даналар саны	
			кітапханада	кітапханада
Негізгі әдебиет				
	СТ РК 1.0-2000 Государственная система стандартизации Республики	2000		
	СТ РК 1.1-2000. ГСС РК. Термины и определения.	2000		
	СТ РК 1.2-98 Государственная система стандартизации Республики Казахстан. Порядок разработки Государственных стандартов	1998		
	СТ РК 1.16-2000. ГСС РК. Порядок осуществления государственного надзора и контроля за соблюдением обязательных требований нормативных документов по стандартизации, правил сертификации и за сертифицированной продукцией (работами, услугами). Основные положения.	2000		
Купряков Е.А.	Стандартизация и качество промышленной продукции	1975	20	3
Кохтев А.А.	Основы стандартизации. Изд.2-е доп. Учебное пособие	1991	15	1

Крылова Г.Д.	Основы стандартизации, сертификации, метрологии. Изд.2-е перераб. и доп.	2000	10	5
	СТ РК 1.17-2000. ГСС РК. Методика проведения государственного контроля деятельности аккредитованных органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров).	2000		
	СТ РК 3.2-94. Государственная система сертификации Республики Казахстан. Требования к органам по сертификации и порядок их аккредитации.	1994		
	СТ РК 3.4-94. Государственная система сертификации Республики Казахстан. Порядок проведения сертификации продукции. Общие требования.	1994		
Сергеев А.Г., Латышев М.В.	Сертификация. Учебное пособие.	2001	20	4
Басаков М.И.	Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии.	2002	10	2
Боднер В.А., Алферов А.В.–	Измерительные приборы.	Москва: Изд-во стандарта, 1996.		
Якушев А.И., Воронцов Я.Н., Федотов Н.М.	Взаимозаменяемость, стандартизация и технические измерения.	Москва: Машиностроение, 1987.		
Дунин-Барковский И.В.	Взаимозаменяемость, стандартизация и технические измерения	Москва: Машиностроение, 1987.		
Вайсбанд М.Д., Проненко В.И.	Техника выполнения метрологических работ.	Киев: Техника, 1986. – 167с.		
Артемьев Б.Г. Голубев С.М.	Справочное пособие для работников метрологических служб. В 2-х книгах.	М.: Изд-во стандартов, 1990		

Қосымша әдебиет					
Осипов Б.В., Мировская Е.А. –	Математические методы и ЭВМ в стандартизации и управлении качеством.	М.: Изд-во стандартов, 1990. – 168 с.			
Спицнадель В.Н.– СПб.:	Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO 9000:	Издательский дом «Бизнес- пресса», 2000. – 336с			

Пән бойынша тапсырмаларды орындау және тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырманың мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындалу ұзақтылығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі
1	2	3	4	5	6
Практиканың есептерін шығару	Практикалық материалдарын бекіту	[1],[2],[3] Лекцияның конспектілері	1 апта	Ағымдағы	Апта сайын
ОСӨЖ тапсырманы орындау	Теоретикалық пен практикалық материалдарын бекіту	[4],[5],[6],[7] Лекция конспектілері, практикалық материалдары	1 апта	Ағымдағы	1-14 апта
СӨЖ	Тақырыпты меңгеру және сұрақ жауатарына мен ұсыныстарды талқылау	Лекция конспектілері. Барлық негізгі мен қосымша әдебиеттер	1 апта	Ағымдағы	1-14 апта
Тест тапсырмасы (2 блок аттестация)	Теоретикалық пен практикалық материалдарын бекіту	Лекция конспектілері. Барлық негізгі мен қосымша әдебиеттер	1 біріккен сағаттар	Аралық	7,14 апта
Емтихан	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	2 біріккен сағаттар	Қорытынды	Сессия кезеңінде

Өзін өзі бақылауға арналған сұрақтар

- 1 Мемлекеттік стандарттау мен мемлекеттік бақылаудың жұмыстарын қаржыладыру.
- 2 Жазбаларға қол қою құқығы.
- 3 Мемлекеттік бақылауды жасағандағы беткі қызметкерлердің құқықтары. Қызметтері қорғау құқығы.
- 4 Стандартизация әдістері.
- 5 Мемлекеттік органдармен берілетін жазбалар түрлері.
- 6 Озбалы стандартизация
- 7 Стандартизация бойынша жұмыстарды мемлекеттік басқару. Мемлекеттік жұмыстар бойынша стандарттауды басқару.
- 8 Экологиялық стандартизация
- 9 Стандартизация. Міндеті мен мазмұны
- 10 Стандартизация бойынша жұмыстарды жоспарлау
- 11 параметрлік және типоразмерлік машиналардың стандартизациясы
- 12 Нарықтық экономика жағдайындағы стандарттизацияның функциялары.
- 13 Стандартизация бойынша нормативтік құжаттарды қолдану.
- 14 Стандартизация бойынша нормативті құжаттардың міндеттемелерін орындауын бақылайтын қызметтегі адамдар
- 15 Стандартизацияның негізгі міндеттері
- 16 стандарттизация бойынша міндетті ережелерді сақтауды тексеретін мемлекеттік бақылау
- 17 Стандарттарды құрастырудың тәртіптері
- 18 Нақты және бұқаралық стандарттизация
- 19 Комплекстік стандарттизация
- 20 Қазақстан Республикасының территориясында жұмыс істейтін стандарттизация бойынша нормативтік документтер.
- 21 Стандартизация бойынша жұмыстарды жоспарлау. Нормативті құжаттар туралы ақпарат.
- 22 Сапа менеджментінің жүйесін стандарттау (ИСО 9000)
- 23 Стандартизация принциптері
- 24 Мемлекеттік бақылауды жүзеге асырып жатқан қызметкерлердің компетенциясы.
- 25 Стандартизацияның құқықтық негіздері.
- 26 қызметтерді стандарттау
- 27 Сапа аудиті
- 28 фирмалық стандарт
- 29 стандарттизацияны жетілдіру СМК (TQM, QC 900)
- 30 Техникалық мүмкіншіліктер (ТУ)
- 31 «Тұтынушылар құқықтарын қорғау» ҚР Заңы
- 32 Стандартизацияның экономикалық тиімділігі
- 33 Нақты және бұқаралық стандарттизация
- 34 Сертификация түсінігі және оның даму тарихы
- 35 Сертификацияның құқықтық базасы
- 36 Сертификация қолдану аймағы

- 37 Сертификация жүйесі
- 38 Сертификация схемасы
- 39 Экологиялық сертификация
- 40 Сертификациялық сынақтар негіздері
- 41 Сертификациямен қамтамасыз етудің жапы критерилері
- 42 сертификация бойынша менеджмент жүйесін сапасын басқару жұмыстары.
- 43 Қызметтер сертификациясы
- 44 СМК сертификациясы
- 45 Еріткі және міндеттік сертификация
- 46 ҚРдағы сертификация негіздері
- 47 Біртекті өнімді сертификациялау жүйесі
- 48 Импорталатын өнімді сертификациялау негіздері
- 49 Өнімдер сертификациясын жүзеге асырудың тәртіптері.
- 50 Сертификация органдарына қойылатын талаптар және оларды орындау тәртіптері.
- 51 ҚР МСЖ. Негізгі мәліметтер
- 52 ҚР МСЖ. Эксперт аудиторларға қойылатын талаптар және оларды іске асырудың тәртіптері.
- 53 Сертификация жүйесінің Мемлекеттік реестрін қолданудың тәртібі және структурасы.
- 54 Қызметтер сертификациялау жүйесі
- 55 Сертификацияның нормативтік методологиялық базасы
- 56 сынақ тобараториялардың жұмыстарын қйымдасытру
- 57 Сертификация сапасын басқарудың статистикалық әдістері.

СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША ОҚЫТУ БАҒДАРЛАМАСЫ (SYLLABUS)

«Қызмет көрсету стандарты және сертификациясы» пәні бойынша

050904 «Тұрмыстық қызмет көрсету және сервис»
мамандығының студенттері үшін

Экономика және менеджмент факультеті
Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

31.03.2004 ж. берілген № 50 мем. баспа лицензиясы.

Басуға қол қойылды _____ ж. Пішімі 60 x 90/16. Таралымы _____ экз.
Есептік баспа табағы _____ Тапсырыс _____ Бағасы келісімді
100027. ҚарМТУ баспасы. Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56

