

Министерство образования и науки Республики Казахстан  
Карагандинский государственный технический университет

**«Утверждаю»  
Председатель Ученого Совета  
Ректор, академик НАН РК  
Газалиев А.М.**

---

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2012 г.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА  
( SYLLABUS)**

по дисциплине SSSKS 3305 «Стандартизация и сертификация  
социально-культурного сервиса»  
5B090400 «Социально-культурный сервис»  
Институт экономики  
Кафедра «Организация производства»

## Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:  
Аубакирова Г.М.

Обсуждена на заседании кафедры «Организация производства»

Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2012 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

(подпись)

Одобрена методическим бюро института экономики

Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2012 г.

Председатель \_\_\_\_\_

(подпись)

## Сведения о преподавателе и контактная информация

Ф.И.О. Аубакирова Г.М.

Ученая степень, звание, должность проф., д.э.н.

Кафедра «Организация производства» находится в 4 корпусе КарГТУ (Б.Мира, 56), аудитория 214, контактный телефон 56-75-94 доб. 2029.

## Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
		количество контактных часов			количество часов СРС	всего часов			
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия					
5	3	30	15	-	45	90	45	135	экзамен

## Характеристика дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и сертификация социально-культурного сервиса» входит в цикл профилирующих дисциплин обязательного компонента.

## Цель дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и сертификация социально-культурного сервиса» ставит целью целесообразность применения стандартов определяется тем, что они опираются на накопленный опыт и разрабатываются с учетом потребностей заинтересованных сторон, работающих в самых различных областях.

## Задачи дисциплины

Задачи дисциплины следующие: Обеспечить необходимый компромисс между самой современной технологией и экономическими ограничениями, стандарты становятся действенным результатом использования многообразного опыта.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны:

иметь представление:

– о представлении о методах и правилах нормирования;

знать:

- параметров продукции, услуг, технологических процессов;

уметь:

- историческими основами развития стандартизации;

- с Государственной системой, стандартизации Республики Казахстан;

приобрести практические навыки;

- с нормативными документами по стандартизации на национальном, региональном и международном уровнях.

приобрести практические навыки:

- работы с контрольно-измерительной и испытательной техникой;
- использования средств измерений, контроля;
- пересмотра действующих стандартов, технических условий и других нормативных документов по стандартизации;
- изучения и систематизации передового отечественного и зарубежного опыта в области стандартизации.

### **Пререквизиты**

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин (с указанием разделов (тем)):

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
Сервисная деятельность	1.1 Теоретические основы сервисной деятельности 1.2 Особенности развития сервисной деятельности в эпоху формирования постиндустриального общества
Менеджмент в СКС	2.1 Социальный менеджмент 2.2 Системный анализ в современном менеджменте.

### **1.7 Постреквизиты**

Знания, полученные при изучении дисциплины «Стандартизация и сертификация социально-культурного сервиса», используются при изучении дисциплины «Экономика обслуживания в СКС».

### **Постреквизиты**

Знания, полученные при изучении дисциплины «Стандартизация и сертификация социально-культурного сервиса», используются при освоении следующей дисциплин: «Экономика обслуживания в СКС».

### Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	Лекции	Практ.	Лаб.	СРСП	СРС
1. Значение стандартизации услуг. Актуальность технического регулирования сферы услуг	2	-	-	5	5
2. Международное сотрудничество в области технического регулирования	2	1	-	5	5
3. Цели, функции и принципы стандартизации услуг	2	2	-	5	5
4. Оценка качества и безопасности услуг. Нормативные документы.	4	2	-	5	5
5. Качество и безопасность услуг. Оценка.	4	2	-	5	5
6. Международные стандарты обслуживания в сфере сервиса.	4	2	-	5	5
7. Сертификация систем качества, её роль в повышении качества товаров и услуг. Госконтроль и надзор за соблюдением требований нормативных документов.	4	3	-	5	5
8. Правила и порядок проведения сертификации продукции. Знак соответствия	4	2		5	5
9. Органы по сертификации и испытательные лаборатории ( центры)	4	1	-	5	5
ИТОГО:	30	15	-	45	45

### Перечень практических (семинарских) занятий

1. Международное сотрудничество в области технического регулирования
2. Цели, функции и принципы стандартизации услуг
3. Оценка качества и безопасности услуг. Нормативные документы.
4. Качество и безопасность услуг. Оценка.
5. Международные стандарты обслуживания в сфере сервиса.
6. Сертификация систем качества, её роль в повышении качества товаров и услуг. Госконтроль и надзор за соблюдением требований нормативных документов.
7. Правила и порядок проведения сертификации продукции. Знак соответствия
8. Органы по сертификации и испытательные лаборатории ( центры)

**Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем**

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
1. Значение стандартизации услуг. Актуальность технического регулирования сферы услуг	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 1	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].
2. Международное сотрудничество в области технического регулирования	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 2	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].
3. Цели, функции и принципы стандартизации услуг	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 3	[6],[7],[8],[9].
4. Оценка качества и безопасности услуг. Нормативные документы.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 4	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].
5. Качество и безопасность услуг. Оценка	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 5	[6],[7],[8],[9].
6. Международные стандарты обслуживания в сфере сервиса.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 6	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].
7. Сертификация систем качества, её роль в повышении качества товаров и услуг. Госконтроль и надзор за соблюдением требований нормативных документов.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 7	[6],[7],[8],[9].
8. Правила и порядок проведения сертификации продукции. Знак соответствия.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 8	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].
9. Органы по сертификации и испытательные лаборатории (центры)				[1],[2],[3]

### Темы контрольных заданий для СРС

1. История развития сертификации в Казахстане и за рубежом.
2. Структура процессов сертификации.
3. Система сертификации.
4. Статистические методы в управление качеством сертификации.
5. Экологическая сертификация.
6. Стандартизация объектов сертификации.
7. Стандартизация методов оценки соответствия.
8. Обеспечение качества сертификации.
9. Сертификация услуг.
10. Сертификация и технические барьеры в торговле.
11. Порядок проведения сертификации продукции.
12. Сертификация систем менеджмента качества.
13. Схемы сертификации.
14. Сертификация производства.
15. Сертификация персонала.
16. Разработка правил сертификации конкретного вида продукции.
17. Разработка руководства по качеству испытательной лаборатории.

### Критерии оценки знаний студентов

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамен) (до 40%) и составляет значение до 100% в соответствии с таблицей.

Оценка по буквенной системе	Цифровые эквиваленты буквенной оценки	Процентное содержание усвоенных знаний	Оценка по традиционной системе
A	4,0	95-100	Отлично
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	Удовлетворительно
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D	1,0	50-54	
F	0	0-49	Неудовлетворительно

Оценка «А» (отлично) выставляется в том случае, если студент в течение семестра показал отличные знания по всем программным вопросам дисциплины, а также по темам самостоятельной работы, регулярно сдавал рубежные задания, проявлял самостоятельность в изучении теоретических и прикладных вопросов по основной программе изучаемой дисциплины, а также по внепрограммным вопросам.

Оценка «А-» (отлично) предполагает отличное знание основных законов и процессов, понятий, способность к обобщению теоретических вопросов дисциплины, регулярную сдачу рубежных заданий по аудиторной и самостоятельной работе.

Оценка «В+» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие и отличные знания по вопросам дисциплины, регулярно сдавал семестровые задания в основном на «отлично» и некоторые на «хорошо».

Оценка «В» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие знания по вопросам, раскрывающим основное содержание конкретной темы дисциплины, а также темы самостоятельной работы, регулярно сдавал семестровые задания на «хорошо» и «отлично».

Оценка «В-» (хорошо) выставляется студенту в том случае, если он хорошо ориентируется в теоретических и прикладных вопросах дисциплины как по аудиторным, так и по темам СРС, но нерегулярно сдавал в семестре рубежные задания и имел случаи передачи семестровых заданий по дисциплине.

Оценка «С+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «хорошо» и «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если студент в течение семестра регулярно сдавал семестровые задания, но по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет минимальным объемом знаний, а также допускал пропуски занятий.

Оценка «F» (неудовлетворительно) выставляется тогда, когда студент практически не владеет минимальным теоретическим и практическим материалом аудиторных занятий и СРС по дисциплине, нерегулярно посещает занятия и не сдает вовремя семестровые задания.

Рубежный контроль проводится на 7-14-й неделях обучения и складывается исходя из следующих видов контроля:



Вид контроля	%--ое содержание	академический период обучения, неделя															итого, %
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Промежуточный контроль	20,0							*							*		2,0
выполнение СРСР	1,0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	14,0
выполнение практических занятий	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	7,0
СРС	1,0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	14,0
Экзамен																	40
Всего (по аттестации)								30							30		60
Всего																	100

### **Политика и процедуры**

При изучении дисциплины «Стандартизация и сертификация социально-культурного сервиса» прошу соблюдать следующие правила:

- 1 Не опаздывать на занятия.
- 2 Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу представить справку, в других случаях – объяснительную записку.
- 3 В обязанности студента входит посещение всех видов занятий.
- 4 Согласно календарному графику учебного процесса сдавать все виды контроля.
- 5 Пропущенные практические и лабораторные занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.

### Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
	Закон РК «О техническом регулировании»	2005		
	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		
Дополнительная литература				
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		

### График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
Практическое решение задач	Практическое закрепление навыков	[1,2,3,4,5,6,7,8,9,12,17,18]	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы практических занятий.	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Тестовый опрос (2 блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций. Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7,14 неделя
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	2 контактных часа	Итоговый	В период сессии

### Вопросы для самоконтроля

- 1 Финансирование работ по государственной стандартизации и государственному надзору
- 2 Право подписи предписаний
- 3 Права должностных лиц, осуществляющих гос.надзор. Меры защиты должностных лиц
- 4 Методы стандартизации
- 5 Виды предписаний, выдаваемых органами гос.надзора
- 6 Опережающая стандартизация
- 7 Государственное управление работами по стандартизации. Финансирование работ по государственной стандартизации
- 8 Экологическая стандартизация
- 9 Стандартизация. Сущность и содержание
- 10 Планирование работ по стандартизации
- 11 Стандартизация параметрических и типоразмерных рядов машин
- 12 Функции стандартизации в условиях рыночной экономики
- 13 Применение нормативных документов по стандартизации
- 14 Должностные лица, осуществляющие гос.надзор за соблюдением обязательных требований нормативных документов по стандартизации

- 15 Основные задачи стандартизации
- 16 Государственный надзор за соблюдением обязательных требований нормативных документов по стандартизации
- 17 Порядок разработки стандартов
- 18 Стандартизация фактическая и официальная
- 19 Комплексная стандартизация
- 20 Нормативные документы по стандартизации, действующие на территории РК
- 21 Планирование работ по стандартизации. Информация о нормативных документах
- 22 Стандартизация систем менеджмента качества (ИСО 9000)
- 23 Принципы стандартизации
- 24 Компетенция должностных лиц, осуществляемых государственный надзор
- 25 Правовые основы стандартизации
- 26 Стандартизация услуг
- 27 Аудит качества
- 28 Фирменный стандарт
- 29 Совершенствование стандартизации СМК (TQM, QC 900)
- 30 Технические условия (ТУ)
- 31 Закон РК «О защите прав потребителей»
- 32 Экономическая эффективность стандартизации
- 33 Стандартизация фактическая и официальная
- 34 Понятие сертификации и история ее развития
- 35 Законодательная база сертификации
- 36 Области применения сертификации
- 37 Система сертификации
- 38 Схемы сертификации
- 39 Экологическая сертификация
- 40 Основы сертификационных испытаний
- 41 Общие критерии обеспечения качества сертификации
- 42 Руководство по качеству систем менеджмента качества органа по сертификации
- 43 Сертификация услуг
- 44 Сертификация СМК
- 45 Обязательная и добровольная сертификация
- 46 Правовые основы сертификации в РК
- 47 Системы сертификации однородной продукции
- 48 Сертификация импортируемой продукции
- 49 Порядок проведения сертификации продукции
- 50 Требования к органам по сертификации и порядок их аккредитации
- 51 ГСС РК. Основные положения
- 52 ГСС РК. Требования к экспертам-аудиторам и порядок их аттестации
- 53 Структура и порядок ведения Государственного реестра системы сертификации
- 54 Схема сертификации услуг
- 55 Нормативно-методическая база сертификации
- 56 Организация деятельности испытательных лабораторий
- 57 Статистические методы в управлении качеством сертификации

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА  
( SYLLABUS)**

по дисциплине SSSKS 3305 «Стандартизация и сертификация  
социально-культурного сервиса»  
для студентов специальности  
5В090400 «Социально-культурный сервис»

Институт экономики  
Кафедра «Организация производства»

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.2004 г.

Подписано в печать \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. Формат 60x90/16. Тираж \_\_\_\_\_ экз.

Объем \_\_\_\_\_ уч. изд .л. Заказ № \_\_\_\_\_ Цена договорная

---

100027. Издательство КарГТУ, Караганда, Бульвар .Мира, 56