

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

« ____ » _____ 2013 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:
Кесаревой Э.Г., Аубакировой Г.М., Есенбековой Т.И.

Обсуждена на заседании кафедры «Организация производства»

Протокол № _____ от «_____» _____ 2013 г.

Зав. кафедрой _____

(подпись)

Одобрена методическим бюро института экономики

Протокол № _____ от «_____» _____ 2013 г.

Председатель _____

(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Ф.И.О. Кесарева Э.Г., к.э.н., доц., Аубакирова Г.М., проф., д.э.н.,
Есенбекова Т.И., м.э.н., асс.

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 СРСП	всего часов			
		лекции	Семинар. занятия	лабораторные занятия					
5	3	30	15	-	45	90	45	135	экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в СКС» входит в цикл профилирующих дисциплин как обязательный компонент.

Цель дисциплины состоит в формировании представлений о применении стандартов в социально-культурном сервисе. Курс предназначен для подготовки специалистов в области СКС в соответствии с ГОСО «СКС» в котором комплексно изложены важнейшие теоретико-методологические и практические аспекты СКС.

Задача дисциплины сформировать представление о содержании и характере стандартизации и сертификации. Ознакомить студентов с законами стандартизации и сертификации.

Студент при изучении дисциплины должен: иметь представление об основах стандартизации и сертификации, знать законодательные акты по стандартизации и сертификации в СКС, уметь применять соответствующие методы в исследовании и сборе данных, использовать адекватные методы для их обработки и анализа.

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.

Постреквизиты

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

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	Лекции	Семина. занятия	Лаб.	СРСП	СРС
Раздел 1. Стандартизация и сертификация как гарантия качества предоставляемых услуг					
1. Значение и актуальность технического регулирования в СКС	2	1	-	5	5
2. Международное сотрудничество в области технического регулирования	2	1	-	5	5
3. Цели, функции и принципы стандартизации услуг.	2	1	-	5	5
4. Правовые и организационные основы стандартизации и сертификации услуг	2	1		5	5
5. Оценка качества и безопасности в СКС.	2	1	-	5	5
6. Нормативные документы.	2	1		5	5
7. Международные стандарты обслуживания в сфере туризма. Международные организации участвующие в международной организации	2	2	-	-	-
Раздел 2. Значение стандартизации и сертификации в СКС					
1. Стандартизация и сертификация в СКС Сертификация в туризме	2	1	-	2	2
2. Правила и порядок проведения сертификации продукции.	2	1		2	2
3. Органы по сертификации и испытательные лаборатории	2	1	-	2	2
4. Объекты сертификации в СКС	2	1		2	2
5. Организационная структура государственной системы стандартизации	2	1		2	2
6. Содержание документов по стандартизации и сертификации	2	2		2	2
7. Сертификация и история её развития	3	-		3	3
ИТОГО:	30	15	-	45	45

Перечень семинарских занятий

1. Значение и актуальность технического регулирования в СКС
2. Международное сотрудничество в области технического регулирования
3. Цели, функции стандартизации в туризме
4. Принципы стандартизации в туризме
5. Правовые и организационные основы стандартизации и сертификации услуг

6. Организационная структура государственной системы стандартизации
7. Оценка качества и безопасности услуг.
8. Нормативные документы.
9. Международные стандарты обслуживания в сфере сервиса
10. Международные организации участвующие в международной организации
11. Сертификация в туризме
12. Правила и порядок проведения сертификации
13. Содержание документов сертификации
14. Органы по сертификации и испытательные лаборатории (центры)
14. Объекты сертификации.

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
1. Значение и актуальность технического регулирования в СКС	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Контрольные вопросы	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].
2. Международное сотрудничество в области технического регулирования	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Контрольные вопросы	[1],[2],[3],[4],[5],
3. Цели, функции и принципы стандартизации услуг.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Контрольные вопросы	[6],[7],[8],[9].
4. Правовые и организационные основы стандартизации и сертификации услуг	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания, Обсуждение.	Контрольные вопросы	[1],[2],[3],[4],[5],
5. Оценка качества и безопасности в СКС.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Контрольные вопросы	[6],[7],[8],[9].
6. Нормативные документы.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Контрольные вопросы	[1],[2],[3],[4],[5],
7. Международные стандарты обслуживания в сфере туризма.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Контрольные вопросы	[6],[7],[8],[9].
8. Стандартизация и сертификация в СКС	Углубление знаний по	Выполнение задания,	Контрольные вопросы	[1],[2],[3],[4],[5],

	данной теме			
9. Правила и порядок проведения сертификации продукции.	Углубление знаний по данной теме	Обсуждение	Контрольные вопросы	[3,4, 6,7,9, 10,11, 19, 20]
10. Органы по сертификации и испытательные лаборатории	Углубление знаний по данной теме	Обсуждение	Контрольные вопросы	[1,6,10]
11. Объекты сертификации в СКС	Углубление знаний по данной теме	Обсуждение	Контрольные вопросы	[4,8,18]
12. Организационная структура государственной системы стандартизации	Углубление знаний по данной теме	Обсуждение	Контрольные вопросы	[4,8,19, 21]
13. Содержание документов по стандартизации и сертификации	Углубление знаний по данной теме	Обсуждение	Контрольные вопросы	[4,7,19, 22]
14. Сертификация и история её развития	Углубление знаний по данной теме	Обсуждение	Контрольные вопросы	[4,7,19, 22]

Темы контрольных заданий для СРС

1. Значение стандартизации услуг
2. Актуальность и значение применения стандартов.
3. Цели стандартизации.
4. Функции и принципы стандартизации.
5. Основные понятия, используемые в Законе
6. Гос. управление работами по стандартизации.
7. Организационная структура гос. системы стандартизации.
8. Безопасность услуг в туризме и его экологическая безвредность.
9. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним.
10. Гос. стандарты, гос. классификаторы технико-экономической информации.
11. Применение нормативных документов.
12. Сертификация и история её развития.
13. Возможности сертификации.
14. Процедура сертификации.
15. Законодательная база сертификации.
16. Основные цели сертификации.
17. Содержание документов сертификации.
18. Область применения и объекты сертификации.
19. Органы по сертификации и испытательные лаборатории
20. Объекты сертификации.
21. Аккредитованная испытательная лаборатория
22. Роль маркетинга в стандартизации.

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 пересдачи 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	5,0							*							*		10,0
выполнение СРСП	2,0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	28,0
выполнение заданий для семинарских занятий	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	7,0
СРС	1,07	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	15,0
Экзамен																	40
Всего (по аттестации)								30							30		60
Всего																	100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Стандартизация и сертификация в СКС» 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 Посещать все виды занятий.

4 Согласно календарному графику учебного процесса сдавать задания.

5 Пропущенные практические и лабораторные занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.

6. Выполнять задания СРСП в установленные сроки.

7. Присутствовать на промежуточном контроле.

8. Активно участвовать в учебном процессе.

9. Быть терпимыми, открытыми, откровенными и доброжелательными к сокурсникам и преподавателя.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О. автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
Ткаченко В.В. и др.	Основы стандартизации	М.: Изд. стандартов, 2001.	9	1
Купряков Е.Н.	Стандартизация и качество промышленной продукции	М.: Высшая школа, 2001.	9	1
Григорьев Л.М. и др.	Нормоконтроль	М.: Изд. стандартов, 2001	13	1
Крылова Г.Д.	Основы стандартизации, сертификации и метрологии	М.: ЮНИТИ, 2000	17	1
Лифниц И.М.	Основы стандартизации, метрологии и сертификации	М.: Драйт-М, 2001	10	1
Горбунов А.В. и др.	Экономико - математические методы в комплексной стандартизации.-	М.: Изд. стандартов, 2002	17	2
	Управление качеством продукции справочник	М.: Изд. Стандартов, 2005	10	1
Маркин Н.С.	Практикум по метрологии.	М.: Изд. стандартов 2004	12	1
	Единая система конструкторской документации.	М.: Изд. стандартов 2006	1	1
Дополнительная литература				
Лapidус В.А.	Стандарт OS 9000. Что это такое и как к нему относиться	Стандарты и качества. 2006.	1	1

Сергеев А.Г. и др	Метрология	М.: Экономика, 2012	3	1
Круглов Г., Сергеев С.К., Такташов В.А. и др.	Менеджмент систем качества. Учеб. пособие	М.: Изд-во стандартов, 2012.	5	1
	Закон РК «О туристской деятельности в РК»		1	1
	Закон РК «О частном предпринимательстве».		1	1
	Закон РК «О техническом регулировании» от 9 ноября 2004 года № 603-III (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.07.2012 г.)		1	1
	Закон РК «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года № 274-IV ЗР		1	1
	СТ РК 1.2-2002 «Государственная система стандартизации Республики Казахстан. Порядок разработки государственных стандартов».		1	1
	СТ РК 1.1-2000. ГСС РК. Термины и определения		1	1
Сергеев А.Г., Латышев М.В.	Сертификация: Учебное пособие	М.: Логос, 2012	8	1
Пинцева А.С.	Сертификация продукции	М.: Высшая школа, 2011	3	1
Спицнадель В.Н.	Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO 9000)	Изд. дом «Бизнес-пресса», 2011. – 336с	7	2

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
Семинарские занятия	Практическое закрепление навыков	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9],[10],[11],[12],[15],[16],[17],[18],[19],[20],[21].	В течение семестра (0,5 часа)	Текущий	Еженедельно
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	В течение семестра (1 час)	Текущий	Еженедельно
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра (0,5 часа)	Текущий	Еженедельно
Тестовый опрос (2 блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7, 14 неделя
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Итоговый	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

1. Значение стандартизации услуг
2. Актуальность и значение применения стандартов
3. Цели стандартизации
4. Функции и принципы стандартизации
5. Роль маркетинга в стандартизации
6. Основные понятия, используемые в Законе
7. Государственное управление работами по стандартизации
8. Безопасность услуг в туризме и его экологическая безвредность
9. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним
10. Государственные стандарты, государственные классификаторы технико-экономической информации

11. Применение нормативных документов
12. Сертификация и история ее развития
13. Возможности сертификации
14. Процедура сертификации
15. Законодательная база сертификация
16. Основные цели сертификации
17. Содержание документов сертификации
18. Область применение и объекты сертификации
19. Органы по сертификации и испытательные лаборатории
20. Объекты сертификации
21. Аккредитованная испытательная лаборатория
22. Организационная структура государственной системы стандартизации

**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 60х90/16. Тираж _____ экз.

Объем _____ уч. изд. л. Заказ № _____ Цена договорная

