



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА»**

Кафедра социальных и информационных технологий

Социальный факультет

Образовательная программа: 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки:

Социальная работа в системе социальных служб

Уровень высшего образования:

Бакалавриат

Форма обучения:

Очная

Статус дисциплины: *вариативная*

МАХАЧКАЛА, 2018

Рабочая программа дисциплины «Сертификация системы качества» составлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки **39.03.02 - Социальная работа** (уровень бакалавриата) от 12 января 2016 года №8.

Разработчик:

Айгубов С.З., к.ф.-м.н., доцент кафедры социальных и информационных технологий;

Магомедова П.И. – ст. преподаватель кафедры социальных и информационных технологий

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры теории и истории социальной работы

от «23» март 2018 г., протокол № 10

Зав. кафедрой Айгубов доц. Айгубов С.З.

(подпись)

на заседании Учебно-методической комиссии социального факультета

от «25» июль 2018 г., протокол № 11

Председатель УМС Абдусаламова доц. Абдусаламова Р.А.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим

управлением «28» окт 2018 г. Айгубов

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	4
1. Цели освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	6
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)	8
4. Объем, структура и содержание дисциплины	9
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	11
5. Образовательные технологии	18
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов...	19
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	22
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	22
7.2. Типовые контрольные задания	23
7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	31
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	35
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	36
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	37
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	38
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	38

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Сертификация системы качества» относится к вариативной части ОПОП бакалавриата по направлению 39.03.02 социальная работа.

Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой социальных и информационных технологий.

Проблемы данного курса рассматриваются в контексте ранее изученных дисциплин или предваряют дисциплины общепрофессионального и специального цикла. Содержание курса в рамках междисциплинарных и межпредметных связей скоординировано с предметами, входящими в учебный ФГОС: «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения», «Введение в профессию», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», и др.

В целях эффективного изучения учебного материала по курсу «Сертификация системы качества» необходимо, чтобы студенты хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат, методы следующих дисциплин – «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения», «Введение в социальную работу», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», и др.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных – ОК-4, профессиональных – ПК-3, ПК-4.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: *лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа.*

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение таких видов текущего контроля успеваемости как *фронтальный опрос, коллоквиум, обсуждение реферата, доклад с последующим его обсуждением, групповое тестирование по кейс-заданиям, диспут, контрольная работа и пр.*; рубежного контроля в форме *письменной контрольной работы, устного опроса, тестирования, коллоквиума*; промежуточного контроля в форме зачета.

Объем дисциплины: 5 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий - 144.

Очная форма обучения- (4семестр2 курса, 5 семестр 3 курс)

Семестр	Учебные занятия							Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРС, в том числе экзамен	
	Всего	из них						
Лекции		Лабораторные занятия	Практические занятия	экзамен	Консультации			
Итого	144	28		32	36		48	экзамен

1. Цели освоения дисциплины:

Целью данного курса является подготовка специалиста владеющего знаниями по основам стандартизации и сертификации услуг в сфере социального обслуживания, а также выработка способности использовать данные знаниями в практической деятельности.

При изучении дисциплины перед студентом стоят следующие задачи ее освоения:

- знакомство со спецификой служб по стандартизации в РФ;
- формирование представлений об особенностях стандартизации в области услуг;
- формирование представлений об особенностях сертификации в области услуг;
- ознакомление с осуществлением государственного контроля за соблюдением стандартов;
- понимание проблем обеспечения качества социальных услуг в сфере социального обслуживания;
- знакомство с особенностями требований нормативных документов, действующих в сфере услуг.

В результате изучения студент должен:

Студент должен знать:

- сущность и содержания работ в области стандартизации и сертификации;
- специфику сертификации в зарубежных странах;
- специфику работ по сертификации в области сферы услуг.

Студент должен уметь:

- применять правила применения знаков соответствия;
- применять правила применения услуг в сфере социального обслуживания, принятых международными стандартами.

Студент должен владеть:

- знаниями по основам стандартизации и сертификации;
- знаниями по основам сертификации в сфере социального обслуживания населения;
- навыками использования данных знаний в практической деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Сертификация системы качества» относится к вариативной части ОПОП бакалавриата по направлению 39.03.02 социальная работа.

Изучение дисциплины предполагает наличие знаний, умений и компетенций, освоенных студентами в процессе изучения следующих курсов: «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания».

Дисциплины, предшествующие по учебному плану, и требования к первоначальному уровню подготовки обучающегося для успешного освоения раздела:

Дисциплина	Уровень «знать»	Уровень «уметь»
Национальные и региональные стандарты социального обслуживания	• основные положения международных, национальных и	уметь использовать в своей деятельности нормативные правовые документы

	государственных стандартов	
Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг	• общенаучные и специфические методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов;	• проводить анализ факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различным группам клиентов социальной работы

В ходе изучения данной дисциплины устанавливаются межпредметные связи, позволяющие осуществлять комплексный подход к формированию ряда компетенций, со следующими курсами: «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», «Введение в профессию».

Освоение дисциплины «Сертификация системы качества» является необходимым условием для более глубокого понимания и успешного завершения профессиональной подготовки, предусмотренной федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Взаимосвязи дисциплины с другими составляющими ОПОП проходят по линии компетенций, относящихся к характеристике профессиональной деятельности бакалавра.

Освоение дисциплины способствует формированию ряда общекультурных и профессиональных компетенций и взаимодействуют с другими дисциплинами.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Код компетенции и из ФГОС ВО	Формулировка компетенции из ФГОС ВПО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	• знает: <i>классификацию и основные положения законодательных и других нормативных актов федерального и регионального уровней;</i> • умеет: • <i>юридически правильно квалифицировать обстоятельства, возникающие при осуществлении профессиональной деятельности бакалавра социальной работы в сфере социального обслуживания;</i> • владеет: <i>владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки правовой информации в области социального обслуживания населения, иметь навыки работы со справочными правовыми системами</i>
ПК-3	способностью предоставлять меры социальной защиты, в том числе социального обеспечения, социальной помощи и социального обслуживания с целью улучшения условий жизнедеятельности гражданина и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, путем мобилизации собственных сил, физических,	• знает: - технологий активизации потенциала человека с целью улучшения условий его жизнедеятельности и индивидуального благосостояния; • умеет: - осуществлять планирования, организации и контроля над реализацией мер социальной защиты, в том числе социальных услуг; • владеет: - владеть методами выявления и мобилизации ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц для реализации мер по социальной защите граждан.

	психических и социальных ресурсов	
ПК-4	способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации	знает: -основные способы осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг. умеет: оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг; владеет: -способностью к компетентному использованию правовых актов федерального и регионального уровней в системе социальной защите граждан страны.

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Итоговый контроль	Контроль самост. раб.		
	Модуль 1. Государственная система стандартизации России	4	1-8	4	10			22	Формы текущего контроля: устные опросы, тестирование, реферат, доклады, Форма промежуточной аттестации:
1	Система	4	1-2	2	4			8	

	стандартизации в РФ. Информационное обеспечение деятельности по стандартизации								письменная контрольная работа
2	Основы организации стандартизации.	4	3-4	2	4			10	
3	Стандартизация услуг. Особенности стандартизации услуг.	4	4-6		2			4	
4	Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	4	6-8						
	Итого по модулю 1:			12	16			8	36
	Модуль 2. Организационно-методические принципы сертификации соответствия продукции и услуг	5	1-8	8	8			20	Формы текущего контроля: устные опросы, тестирование, реферат, доклады, Форма промежуточной аттестации: письменная контрольная работа
1	Сущность и содержание сертификации	5	1-2	2	2			6	
2	Сущность обязательной и добровольной сертификации	5	2-4	2	2			6	
3	Формы участия в системе сертификации и соглашения по признанию. Международные и региональные системы оценки соответствия	5	5-8	4	4			8	
	Итого по модулю 2:			8	8			20	36
	Модуль 3. Сертификация в сфере услуг	5	9-16	4	10			22	
1	Правовые основы сертификации в РФ	5	9-12	2	4			4	
2	Сертификация в сфере услуг	5	12-16	2	6			10	

	<i>Итого по модулю 3:</i>			8	8			20	36
	<i>Экзамен</i>					36			
	ИТОГО:			28	32	36		48	144

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Модуль 1. Государственная система стандартизации России

Основные понятия модуля. Технические комитеты по стандартизации, международная организация по стандартизации, пересмотр стандарта, срок действия стандарта, объект стандартизации, уровни стандартизации, нормативные документы по стандартизации, основополагающий стандарт, терминологический стандарт, стандарт на продукцию стандарт на процесс, стандарт на услугу, стандарт на совместимость.

Тема 1. Система стандартизации в РФ. Информационное обеспечение деятельности по стандартизации

История развития стандартизации. Сущность и содержание стандартизации. Продукция, процесс и услуги как объект стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Методы стандартизации. Уровни стандартизации , на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.

Закон РФ «О стандартизации». Деятельность Всероссийского научно-исследовательского института классификации, терминологии и информации по стандартизации качеству. Общероссийского классификатор услуг населению.

Тема 2. Основы организации стандартизации

Органы и службы по стандартизации. Основные функции стандартизации. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование) - национальный орган по стандартизации, представляет интересы страны в региональной и международной деятельности. Постоянными рабочими органами по стандартизации -

технические комитеты (ТК). Научно-исследовательские институты Госстандарта. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).

Тема 3. Стандартизация социальных услуг. Особенности стандартизации

Основные понятия. Стандарт, стандартизация, объект стандартизации, группа однородных услуг, стандарт на услугу, международный стандарт, национальный стандарт, оценка соответствия, форма подтверждения соответствия.

Понятие и социальное значение услуг. Потребители и исполнители услуг. Результат услуги. Технические комитеты, направленные на сферу услуг.

Тема 4. Задачи и содержание стандартизации

Задачи по стандартизации услуг. Номенклатура показателей качества. Показатели качества предприятия в сфере услуг.

Показатели назначения. Показатели качества предприятия. Показатели безопасности. Показатели надежности. Показатели профессионального уровня персонала предприятия.

Модуль 2. Организационно-методические принципы сертификации соответствия продукции и услуг

Тема 1. Сущность и содержание сертификации

Становление и развитие российской сертификации. Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации. Социально-экономические функции сертификации. Основные цели и принципы сертификации. Эффект сертификации. Законодательная база сертификации в Российской Федерации.

Участвующие стороны сертификации. Объективность и независимость проведения сертификации (от изготовителя и потребителя). Обеспечение достоверности и открытость информации о результатах сертификации. Обеспечение конфиденциальности информации, составляющей коммерческую тайну для производителя или владельца товара.

Субъекты и объекты сертификации. Участники сертификации: национальные, центральные и территориальные органы, испытательные лаборатории, эксперты

Тема 2. Обязательной и добровольной сертификации

Организация и проведение обязательной сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Добровольная сертификация. Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации. Сертификация систем качества. Стандарты ИСО в российской сертификации. Информационно-компьютерное обеспечение сертификации. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.

Тема 3. Формы участия в системе сертификации и соглашения по признанию. Международные и региональные системы оценки соответствия

Формы участия в сертификации. Допуск к системе сертификации. Участие и членство в системе сертификации. Соглашение по признанию. Одностороннее соглашение. Двустороннее соглашение. Многостороннее соглашение.

Модуль 3. Сертификация в сфере услуг

Тема 1. Правовые основы сертификации в РФ

Закон «О защите прав потребителей» и сертификация». Закон «О сертификации продукции и услуг». Перечень общих и специфических показателей безопасности, подлежащих подтверждению при обязательной

сертификации Порядок проведения сертификации продукции и услуг. Схемы сертификации, сертификат соответствия. Маркировка знаком соответствия.

Последовательность действий, составляющих совокупную процедуру сертификации. Подача заявки на сертификацию. Отбор, идентификация образцов и их испытания. Оценка производства. Выдача сертификата соответствия. Применение знака соответствия. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией. Различные схемы сертификации.

Порядок приостановления или прекращения действия, продление срока действия сертификатов, аннулирование сертификатов.

Правила по проведению сертификации. Основные функции участников сертификации. Организация работы по формированию системы сертификации однородной продукции. Координация работы по сертификации и испытательных лабораторий в составе системы.

Тема 2. Сертификация в сфере услуг

Основные цели в области сертификации услуг. Объекты стандартизации в сфере услуг. Этапы проведения сертификации услуг. Отказ в выдаче сертификата. Инспекционный контроль сертификационных услуг. Схемы сертификации услуг. Факторы, оказывающие влияние на качество предоставляемых услуг.

2.3. Темы практических занятий

Модуль 1. Государственная система стандартизации России

Основные понятия модуля. Технические комитеты по стандартизации, международная организация по стандартизации, пересмотр стандарта, срок действия стандарта, объект стандартизации, уровни стандартизации, нормативные документы по стандартизации, основополагающий стандарт, терминологический стандарт, стандарт на продукцию стандарт на процесс, стандарт на услугу, стандарт на совместимость.

Тема 1. Система стандартизации в РФ. Информационное обеспечение деятельности по стандартизации

История развития стандартизации. Сущность и содержание стандартизации. Продукция, процесс и услуги как объект стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Методы стандартизации. Уровни стандартизации, на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.

Закон РФ «О стандартизации». Деятельность Всероссийского научно-исследовательского института классификации, терминологии и информации по стандартизации качеству. Общероссийского классификатор услуг населению.

Тема 2. Основы организации стандартизации

Органы и службы по стандартизации. Основные функции стандартизации. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование) - национальный орган по стандартизации, представляет интересы страны в региональной и международной деятельности. Постоянными рабочими органами по стандартизации - технические комитеты (ТК). Научно-исследовательские институты Госстандарта. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).

Тема 3. Стандартизация социальных услуг. Особенности стандартизации

Основные понятия. Стандарт, стандартизация, объект стандартизации, группа однородных услуг, стандарт на услугу, международный стандарт, национальный стандарт, оценка соответствия, форма подтверждения соответствия.

1. Понятие и социальное значение услуг.
2. Потребители и исполнители услуг.
3. Результат услуги.
4. Технические комитеты, направленные на сферу услуг.

Тема 4. Задачи и содержание стандартизации

1. Задачи по стандартизации услуг. Номенклатура показателей качества.
Показатели качества предприятия в сфере услуг.
2. Показатели назначения.
3. Показатели качества предприятия.
4. Показатели безопасности.
5. Показатели надежности.
6. Показатели профессионального уровня персонала предприятия.

Модуль 2. Организационно-методические принципы сертификации соответствия продукции и услуг

Тема 1. Сущность и содержание сертификации

1. Становление и развитие российской сертификации.
2. Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации.
Социально-экономические функции сертификации.
3. Основные цели и принципы сертификации.
4. Эффект сертификации.
5. Участвующие стороны сертификации.
6. Объективность и независимость проведения сертификации (от изготовителя и потребителя).
7. Обеспечение достоверности и открытость информации о результатах сертификации.
8. Обеспечение конфиденциальности информации, составляющей коммерческую тайну для производителя или владельца товара.

9. Субъекты и объекты сертификации. Участники сертификации: национальные, центральные и территориальные органы, испытательные лаборатории, эксперты

Тема 2. Обязательной и добровольной сертификации

1. Организация и проведение обязательной сертификации.
2. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Добровольная сертификация.
3. Отличительные признаки добровольной и обязательной сертификации. Сертификация систем качества.
4. Стандарты ИСО в российской сертификации.
5. Информационно-компьютерное обеспечение сертификации. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации.

Тема 3. Формы участия в системе сертификации и соглашения по признанию. Международные и региональные системы оценки соответствия

1. Формы участия в сертификации.
2. Допуск к системе сертификации.
3. Участие и членство в системе сертификации.
4. Соглашение по признанию.
5. Одностороннее соглашение. Двустороннее соглашение. Многостороннее соглашение.

Модуль 3. Сертификация в сфере услуг

Тема 1. Правовые основы сертификации в РФ

1. Закон «О защите прав потребителей» и сертификация».
2. Закон «О сертификации продукции и услуг».
3. Перечень общих и специфических показателей безопасности, подлежащих подтверждению при обязательной сертификации
4. Порядок проведения сертификации продукции и услуг.
5. Схемы сертификации, сертификат соответствия. Маркировка знаком соответствия.
6. Последовательность действий, составляющих совокупную процедуру сертификации. Подача заявки на сертификацию.
7. Отбор, идентификация образцов и их испытания. Оценка производства. Выдача сертификата соответствия. Применение знака соответствия. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией. Различные схемы сертификации.
8. Порядок приостановления или прекращения действия, продление срока действия сертификатов, аннулирование сертификатов.
9. Правила по проведению сертификации. Основные функции участников сертификации. Организация работы по формированию системы сертификации однородной продукции. Координация работы по сертификации и испытательных лабораторий в составе системы.

Тема 2. Сертификация в сфере услуг

1. Основные цели в области сертификации услуг.
2. Объекты стандартизации в сфере услуг.
3. Этапы проведения сертификации услуг.
4. Отказ в выдаче сертификата.
5. Инспекционный контроль сертификационных услуг.
6. Схемы сертификации услуг.
7. Факторы, оказывающие влияние на качество предоставляемых услуг.

5. Образовательные технологии

Для наиболее эффективного освоения курса «Сертификация системы качества» в преподавании применяется комплекс приемов и методов, позволяющих сформировать у обучающихся целостное представление об истории становления социальной квалиметрии, о значимости стандартизации в оценке качества предоставления услуг, о способах оценки качества в сфере социального обслуживания.

Особое внимание в преподавании данной дисциплины уделяется таким формам активного обучения как **неимитационные** и **имитационные** методы. К числу **неимитационных** методов относятся *проблемные лекции и семинары; тематическая дискуссия: круглый стол, научно-практическая конференция; презентация, олимпиада, брей-ринг* и др.

На лекционном и семинарском занятиях посредством мультимедийных средств широко используется **демонстрационный материал**, который усиливает ощущения и восприятия обучаемого. К их числу относятся слайды, схемы, фотоматериалы и др.

В период изучения проблемных вопросов дисциплины предусмотрены встречи с представителями государственных социальных учреждений и общественных благотворительных организаций и фондов, проведение мастер-классов с участием экспертов и специалистов социальной сферы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Система университетского образования состоит из лекционных и практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

Самостоятельная работа студента выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя и реализуется непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях и семинарских занятиях, а также вне аудитории – в библиотеке, на кафедре, дома и т.д.

Самостоятельная работа студента должна занимать не менее половины учебного времени и подразделяется на аудиторную и внеаудиторную. Аудиторная самостоятельная работа студента осуществляется на лекционных и семинарских занятиях в форме выполнения различных заданий и научных работ. Внеаудиторная самостоятельная работа студента традиционно включает такие виды деятельности, как *проработка ранее прослушанного лекционного материала, изучение исторического источника, конспектирование программного материала по учебникам, подготовка доклада, выполнение реферата, поиск наглядного материала, выполнение предложенных преподавателем заданий и т.д.*

Самостоятельная работа студента должна быть ориентирована на поиск и анализ учебного и научного материалов для подготовки к устному выступлению на семинарском занятии и обсуждения заранее заданных и возникающих в ходе занятия вопросов, написания доклада и научной работы.

Эффективность и конечный результат самостоятельной работы студента зависит от умения работать с научной и учебной литературой, историческими источниками и информацией в сети Интернет по указанным адресам.

Подготовку к семинару следует начинать с внимательного ознакомления с методическими рекомендациями и планом предстоящего занятия. Затем необходимо изучить соответствующую тему по рекомендованным преподавателем учебной и научной литературе и первоисточникам, подобрать подходящую информацию в сети Интернет. Значительно облегчит поиск подходящей литературы систематическое посещение Научной библиотеки ДГУ, которая располагает подробным поисковым каталогом, значительным фондом разнохарактерной литературы и доступом в сеть Интернет, в том числе предоставляет доступ ко многим известным электронным учебным и научным ресурсам.

Преподаватель задаёт направление самостоятельной работе студента и осуществляет систематический контроль за ней. Результаты самостоятельной работы студента оцениваются по бальной системе.

Темы, виды и содержание самостоятельной работы по дисциплине

Темы	Виды и содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Система стандартизации в РФ.	1. Проработка конспекта лекций. 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос.
Система стандартизации в РФ. Информационное обеспечение деятельности по стандартизации	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта.	Устный опрос
Основы организации стандартизации.	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 3. Аналитический разбор и конспектирование источников по данной теме.	Тестирование
Стандартизация услуг. Особенности стандартизации услуг.	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;	Кейс задания

	2. Подготовить реферат по теме.	
Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	1. Проработка конспекта лекций. 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос
Сущность и содержание сертификации	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить научный доклад по теме.	Тестирование
Сущность обязательной и добровольной сертификации	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить научный доклад по теме.	Кейс задания
Формы участия в системе сертификации и соглашения по признанию.	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить научный доклад по теме.	Устный опрос
Правовые основы сертификации в РФ	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить научный доклад по теме.	Устный опрос
Сертификация в сфере услуг	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;	Круглый стол , выступление с результатами анализа

Международные и региональные системы оценки соответствия	2. Провести анализ международных и региональные системы оценки соответствия	Круглый стол, выступление с результатами анализа
--	---	--

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Код компетенции из ФГОС ВО	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Процедура освоения
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	знаут: основные виды и формы социальной помощи населению; умеет: использовать теоретические знания в практической деятельности; владеет: способностью обеспечить социальную защиту и поддержку различных категорий населения	Устный опрос, тестирование, реферат, контрольная работа
ПК-3	•способностью предоставлять меры социальной защиты, в том числе социального обеспечения, социальной помощи и социального обслуживания с целью улучшения условий жизнедеятельности гражданина и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, путем мобилизации собственных сил, физических, психических и социальных ресурсов	• знает: - технологий активизации потенциала человека с целью улучшения условий его жизнедеятельности и индивидуального благосостояния; • умеет: - осуществлять планирования, организации и контроля над реализацией мер социальной защиты, в том числе социальных услуг; • владеет: -владеть методами выявления и мобилизация ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц для реализации мер по социальной защите граждан.	Письменный опрос, кейс-задание, семинар.

ПК-4	способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации	знать: -основные способы осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг. уметь: оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг; владеть: -способностью к компетентному использованию правовых актов федерального и регионального уровней в системе социальной защите граждан страны	Тестирование, семинар, контрольная работа
------	---	---	---

7.2. Типовые контрольные задания

Вопросы к экзамену.

1. Сущность стандартизации.
2. Общие и специфические цели стандартизации.
3. Объекты и функции стандартизации.
4. Нормативные документы в области стандартизации.
5. Применение нормативных документов и характер их требований.
6. Уровни стандартизация.
7. Ответственность за нарушение стандартов.
8. Стандарты государственной системы стандартизации.
9. Органы и службы по стандартизации.
10. Порядок разработки стандартов.
11. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандарта.
12. Права и обязанности государственных инспекторов.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Социальное значение услуг.
15. Нормативные документы, действующие в сфере услуг.
17. Требования к показателям качества услуг.
18. Сущность сертификации.
19. Основные цели и принципы сертификации.
20. Законодательная база сертификации в РФ.
21. Проведение обязательной сертификации.
22. Добровольная сертификация.
23. Порядок проведения сертификации услуг.

- 24.Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.
- 25.Критерии сертификации услуг.
- 26.Правовое регулирование сертификации туристских услуг.
- 27.Государственный надзор за сертифицированными услугами.
28. Особенности стандартизации услуг в России и за рубежом.
- 29.Система стандартизации в Российской Федерации
- 30.Органы и службы по стандартизации в РФ И РД.
- 31.Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
- 32.Информационное обеспечение стандартизации
- 33.Нормативные документы в области стандартизации услуг
- 34.Особенности стандартизации услуг
- 35.Качество жизни как интегральная качественная характеристика жизни людей
- 36.Показатели надежности качества предоставляемых услуг.

Тематика рефератов

1. История развития стандартизации
2. Нормативные документы по стандартизации социальных услуг
3. Система стандартизации в Российской Федерации
4. Органы и службы по стандартизации в РФ И РД.
5. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
6. Информационное обеспечение стандартизации
7. Нормативные документы в области стандартизации услуг
8. Особенности стандартизации услуг
9. Качество жизни как интегральная качественная характеристика жизни людей
- 10.Эволюция обеспечения качества продукции.
- 11.Современная философия качества
- 12.Философией качества Деминга
- 13.Методы оценки и управления качеством продукции.
- 14.Показатели надежности качества предоставляемых услуг.

Примерные тестовые задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

Сертификации в России подлежат:

- а) материальные услуги;
- б) нематериальные услуги;
- в) и те, и другие

4. Перечислите участников сертификации.

5. Кто из участников сертификации выступает в качестве третьей стороны:

- а) изготовители продукции и услуг;
- б) органы по сертификации, испытательные лаборатории;
- в) заказчики-продавцы

6. В связи с чем возникает необходимость в обновлении стандарта?

7. Перечислите этапы сертификации услуг.

8. Документальное удостоверение – это..

- а) свидетельство, в виде сертификата;
- б) свидетельство, в виде декларации;
- в) и то, и другое

9. Какие объекты подлежат добровольной сертификации:

- а) любые объекты;
- б) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей;
- в) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для окружающей среды

1. Основная цель стандартизации - это ...

- а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
- б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- в) установление требований к качеству товаров и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

2. Деятельность по стандартизации на национальном уровню это...

- а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
- б) действие стандартов в пределах одного государства;
- в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
- г) все перечисленное.

3. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

- а) когда выпускается продукция малыми партиями;
- б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
- в) толкуются термины в определенной области деятельности;
- г) все перечисленное.

4. Симплификация - это ...

- а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;
- б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

5. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:

- а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;
- б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;
- в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

6. Государственный инспектор имеет право:

- а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;
- б) доступ в служебные и производственные помещения;

- в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

7. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:

- а) административная и гражданско-правовая;
- б) уголовная и административная;
- в) уголовная и гражданско-правовая;
- г) все перечисленное?

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

8. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:

- а) основополагающие;
- б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;
- в) на классификацию предприятий;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

9. К особенностям услуг можно отнести:

- а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
- в) все перечисленное.

10. К показателям назначения услуг относятся:

- а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;
- б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;
- г) все перечисленное.

11. Основные цели сертификации - это ...

- а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
- в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

12. В отношении каких объектов возможно декларирование ответственности:

- а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;
- б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;
- в) любых объектов?

13. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

- а) законодательные акты РФ;
- б) инициатива юридических или физических лиц;
- в) все перечисленное?

14. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

- а) выбирать орган самостоятельно;
- б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;
- в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

15. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

- а) организация, предоставляющая услугу;
- б) персонал, выполняющий услугу;
- в) производственный процесс;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

16. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

- а) в случае поступления жалоб;
- б) не реже 1 раза в 3 года;
- в) не реже 1 раза в год;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и в).

17. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:

- а) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;
- б) для оценки санитарного состояния помещений;
- в) все перечисленное?

Выберите один из предложенных вариантов ответов.

18. Цели стандартизации:

- а) установление обязательных норм и требований;
- б) устранение технических барьеров в международной торговле;
- в) установление рекомендательных норм и требований;
- г) только а) и б).

19. К функциям ТК по стандартизации относятся:

- а) определение концепции стандартизации в отрасли;
- б) привлечение предприятий к участию в стандартизации;
- в) участие в международной стандартизации;
- г) только а) и б).

20. Как называется нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области?

- а) стандарт;
- б) сертификат;
- в) положение;

г) все перечисленное.

21. Госнадзор контролирует на предприятии:

- а) соблюдение требований стандартов;
- б) сертифицированную продукцию;
- в) соблюдение обязательных требований государственных стандартов; г)
- г) только б) и в).

22. Принятие стандарта осуществляет:

- а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- б) технический комитет;
- в) отделы стандартизации предприятия;
- г) только а) и б).

23. Какие виды стандартов действуют в сфере услуг?

- а) стандарты на процессы;
- б) терминологические стандарты;
- в) стандарты на классификацию предприятий;
- г) только б) и в);
- д) всё перечисленное.

24. Обязательная сертификация - это ...

- а) действие заявителя в целях подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям стандарта;
- б) действие органов по сертификации, доказывающее, что продукция или услуга соответствуют конкретному стандарту;
- в) верны оба высказывания.

25. Документальное удостоверение того, что продукция или услуга соответствуют обязательным требованиям стандарта - это

- а) свидетельство в виде сертификата;
- б) свидетельство в виде декларации;
- в) только а) и б).

26. Что является основанием для проведения обязательной сертификации?

- а) инициатива юридических и физических лиц;
- б) законодательные акты РФ;
- в) все перечисленное.

27. Какие объекты подлежат добровольной сертификации?

- а) объекты, не представляющие повышенную опасность для потребителя;
- б) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей;
- в) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для окружающей среды;
- г) только а) и в).

23. Научная дисциплина, которая изучает проблематику и методологию количественного и качественного оценивания объектов различной природы. В ее рамках формируется и развивается система методов измерения свойств продукции и оценки ее качества это _____.

7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Контроль за ходом учебного процесса и успеваемостью студентов в ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет» осуществляется посредством модульно-рейтинговой системы. Учебный рейтинг студента – это показатель успеваемости студента в баллах, это суммарная оценка за его текущую учёбу, уровень посещаемости занятий, научную и творческую деятельность, результаты рубежного (модульная работа) и итогового (зачет) контроля.

Учебный рейтинг студента определяется посредством трёх видов контроля: текущего контроля, рубежного контроля и итогового контроля.

Текущий контроль – это систематическое отслеживание уровня усвоения материала на семинарских занятиях, а также выполнение интерактивных заданий, участие с докладом на студенческих конференциях, подготовка презентации с использованием наглядного материала и т.д.

Рубежный контроль проводится по окончании дисциплинарного модуля (раздела) с целью выявления уровня знаний и компетенций студентов. Рубежный контроль может проводиться в форме письменной контрольной работы, устного опроса, тестирования, коллоквиума и т.д. или сочетания двух или нескольких из этих форм.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля -70 % и промежуточного контроля -30%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 10 баллов,
- участие на практических занятиях (устный ответ, опрос) - 40 баллов,
- выполнение домашних (исследовательских работ) - 10 баллов.
- подготовка отчетов, презентаций, докладов - 10

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - 10 баллов,
- письменная контрольная работа – 20 баллов,

Итоговый контроль знаний, умений и компетенций студентов, формируемых дисциплиной «Сертификация системы качества», проводится в виде экзамена в форме письменной работы, устного опроса или компьютерного тестирования.

Критерии оценки знаний студентов

100 баллов – студент показал глубокие и систематизированные знания учебного материала по теме; глубоко усвоил учебную литературу; хорошо знаком с научной литературой; активно использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участие в обсуждении узловых вопросов на всём протяжении семинарского занятия; умеет глубоко и всесторонне анализировать те или иные исторические события; в совершенстве владеет соответствующей терминологией; материал излагает чётко и лингвистически грамотно; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, проводить параллели и самостоятельно рассуждать.

90 баллов – студент показал полные знания учебно-программного материала по теме; хорошо усвоил учебную литературу; знаком с научной литературой; использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участие в обсуждении узловых вопросов; проявил способность к научному анализу материала; хорошо владеет соответствующей терминологией; материал излагается последовательно и логично; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, рассуждать; показал высокий уровень исполнения заданий, но допускает отдельные неточности общего характера.

80 баллов – студент показал достаточно полное знание учебно-программного материала; усвоил основную литературу, рекомендованную программой; владеет методом комплексного анализа; показал способность аргументировать свою точку зрения с использованием материала из первоисточников; правильно ответил практически на все вопросы преподавателя в рамках обсуждаемой темы; систематически участвовал в групповых обсуждениях; не допускал в ответе существенных неточностей.

70 баллов – студент показал достаточно полное знание учебного материала, не допускал в ответе существенных неточностей, активно работал на семинарском занятии, показал систематический характер знаний по

дисциплине, цитирует первоисточники, но не может теоретически обосновать некоторые выводы.

60 баллов – студент обладает хорошими знаниями по всем вопросам темы семинарского занятия, не допускал в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнил основные предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, отличается достаточной активностью на семинарском занятии; умеет делать выводы без существенных ошибок, но при этом не дан анализ информации из первоисточников.

50 баллов – студент усвоил лишь часть программного материала, вместе с тем ответ его стилистически грамотный, умеет логически рассуждать; допустил одну существенную или несколько несущественных ошибок; знает терминологию; умеет делать выводы и проводить некоторые параллели.

40 баллов – студент знает лишь часть программного материала, не отличался активностью на семинарском занятии; усвоил не всю основную литературу, рекомендованную программой; нет систематического и последовательного изложения материала; в ответах допустил достаточное количество несущественных ошибок в определении понятий и категорий, дат и т.п.; умеет делать выводы без существенных ошибок; наличие грамматических и стилистических ошибок и др.

30 баллов – студент имеет недостаточно полный объём знаний в рамках образовательного стандарта; знает лишь отдельные вопросы темы, кроме того допускает серьёзные ошибки и неточности; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

20 баллов – у студента лишь фрагментарные знания или отсутствие знаний по значительной части заданной темы; не знает основную литературу; не принимал участия в обсуждении вопросов по теме семинарского занятия; допускал существенные ошибки при ответе; студент не умеет использовать научную терминологию дисциплины; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

10 балл — отсутствие знаний по теме или отказ от ответа.

Рейтинговые показатели студента определяются следующим образом:

Каждый из трёх видов учебного контроля – текущий, рубежный и итоговый – основаны на 100 бальной системе оценивания уровня усвоения студентами программного материала. В том числе каждый ответ студента на семинарском занятии, независимо от его формы, оценивается по 100 бальной шкале, а при подведении итогов выводится средний рейтинговый балл по текущему контролю.

Например, студент по первому модулю набрал за текущую работу 70 баллов (при максимуме в 100 баллов), а на рубежном контроле 80 баллов (при максимуме в 100 баллов). Тогда средний рейтинговый балл по первому дисциплинарному модулю составит 75 баллов ($70 \times 0,5 + 80 \times 0,5 = 75$ баллов). По второму модулю студент набрал 85 баллов. В таком случае

средний балл студента по итогам изучения двух дисциплинарных модулей т.е. промежуточной аттестации (промежуточного контроля) составит 80 баллов ($75 \times 0,5 + 85 \times 0,5 = 80$).

Экзамен или итоговый контроль преследует цель оценить работу студента за курс или семестр, уровень его теоретических знаний, умение анализировать информацию, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы. Экзамен может проводиться в форме компьютерного тестирования, либо по билетам в устной или письменной форме. Ответ студента на экзамене оценивается также по 100 бальной шкале.

Учебный рейтинг студента определяется по сумме промежуточной аттестации (промежуточного контроля) и экзамена (итогового контроля)

Шкала диапазона для перевода рейтингового балла по дисциплине с учётом итогового контроля в «5»- балльную систему.

0 – 50 баллов – «неудовлетворительно»;

51 – 65 баллов – «удовлетворительно»;

66 – 85 баллов – «хорошо»;

86 – 100 баллов – «отлично».

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература (научная библиотека ДГУ)

1. **Сертификация систем качества** : учебно-практическое пособие / сост. И.В. Логинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Ульяновский государственный технический университет", Институт дистанционного и дополнительного образования. - Ульяновск : УлГТУ, 2014. - 172 с. : ил., табл., схем. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-9795-1292-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363504> (12.05.2018).

2. Крылова, Г.Д. Основы **стандартизации**, сертификации, метрологии : учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433> (12.05.2018).

3. **Стандартизация** продукции, процессов и услуг : учебно-практическое пособие / . - Москва : АСМС, 2012. - 297 с. - ISBN 978-5-93088-107-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136767> (12.05.2018).

4. **Социальная квалиметрия**, оценка качества и стандартизация **социальных** услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438> (12.05.2018).

5. Гулиев, Н.А. **Стандартизация** и сертификация социально-культурных и туристских **услуг** : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436> (12.05.2018).

6. Квалиметрия и системы качества : практикум / Л.Б. Лихачева, Г.В. Попов, Л.И. Назина, Ю.П. Земсков ; Министерство образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный университет инженерных технологий». - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. - Ч. 1. - 68 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-00032-017-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255908> (12.05.2018).

7. Сергеев, Алексей Георгиевич. Сертификация : Учеб. пособие для вузов / Сергеев, Алексей Георгиевич ; М.В.Латышев. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : Логос, 2002. - 263 с. - (Учебник XXI века). - ISBN 5-94010-012-0 : 0-0.
Кол-во экземпляров: всего - 60

Дополнительная литература:

8. Малофеев, И.В. Услуги в системе социального обслуживания: теория и практика : монография / И.В. Малофеев изд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб» // Профессиональная библиотека работника социальной службы. Серия "Теоретико-методологические и концептуальные основы социального обслуживания" - 2013. - № 6. - С. 5-193: табл. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436807> (12.05.2018).

9. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Росстандарт, Всероссийская организация качества и др. - Москва : РИА «Стандарты и качество», 2018. - № 1(967). - 116 с.: ил. - ISSN 0038-9692 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481028> (12. 05.2018).

10. Окрепилов, Владимир Валентинович. Управление качеством : Учебник для вузов / Окрепилов, Владимир Валентинович. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - М. : Экономика, 1998. - 639 с. - 87-50.

Кол-во экземпляров: всего - 1

11. Крючковский, Семен Аркадьевич. Стандарты и качество : рек. указ. лит. / Крючковский, Семен Аркадьевич ; [сост. С.А. Крючковский]. - М. : Книга, 1978. - 29 с. ; 20 см. - (Науч.-техн. знания - рабочим; Вып. 16). - 0-10.

Кол-во экземпляров: всего - 2

12. Крылова, Галина Дмитриевна. Основы стандартизации, сертификации, метрологии : Учеб. для вузов / Крылова, Галина Дмитриевна. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 671 с. - Рекомендовано МО РФ. - ISBN 5-238-00524-5 : 0-0.

Кол-во экземпляров: всего - 90

13. Синьковский, Н.М. Основы управления системами качества и их сертификация : учебное пособие / Н.М. Синьковский ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - Москва : Альтаир : МГАВТ, 2009. - 86 с. : табл., схем., ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430751> (12. 05.2018).

14. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01274-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450> (12. 05.2018)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

В самостоятельной работе студента могут быть использованы кроме основной и дополнительной литературы следующие интернет ресурсы, доступ к которым предоставляет Научная библиотека Дагестанского государственного университета:

1. <http://elib.dgu.ru/?q=node/876> - Научная библиотека ДГУ
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks:
3. www.biblioclub.ru - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн (архив)»
4. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека
5. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
6. <http://window.edu.ru/> - Образовательный ресурс
7. <http://link.springer.com/> - Электронный ресурс Springer
8. webofknowledge.com – Международная база цитирования Web of Science
9. <http://www.scopus.com/> - Реферативная база данных Scopus
10. <http://search.proquest.com/> - База данных зарубежных диссертаций PQDT Global
11. <http://www.sciencemag.org/> - Электронные ресурсы Science AAAS
12. <http://journals.sagepub.com/> Sage/73- Электронные ресурсы журналов БД SAGE Premier

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Важнейшей задачей учебного процесса в университете является формирование у студента общекультурных и профессиональных компетенций, в том числе способностей к саморазвитию и самообразованию, а также умений творчески мыслить и принимать решения на должном уровне. Выработка этих компетенций возможна только при условии активной учебно-познавательной деятельности самого студента на всём протяжении образовательного процесса с использованием интерактивных технологий.

Такие виды учебно-познавательной деятельности студента как лекции, семинарские занятия и самостоятельная работа составляют систему вузовского образования.

Лекция является главным звеном дидактического цикла обучения в отечественной высшей школе. Несмотря на развитие современных технологий и появление новых методик обучения лекция остаётся основной формой учебного процесса. Она представляет собой последовательное и систематическое изложение учебного материала, разбор какой-либо узловой проблемы. Вузовская лекция ориентирована на формирование у студентов информативной основы для последующего глубокого усвоения материала

методом самостоятельной работы, призвана помочь студенту сформировать собственный взгляд на ту или иную проблему.

Одной из важнейших составляющих вузовского образования является **семинарское занятие**, которое представляет собой одну из форм практических занятий. Семинарские занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем отечественной и мировой истории и являются одной из основных форм подведения итогов самостоятельной работы студентов. На семинарских занятиях студенты учатся грамотно излагать свои мысли и суждения, вести дискуссию по тем или иным проблемам, убеждать оппонента и опровергать его доводы, доказывать и отстаивать свою точку зрения, отстаивать свои убеждения и мировоззренческие взгляды.

При подготовке к семинарскому занятию студенту необходимо внимательно изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу и электронные ресурсы. При этом желательно законспектировать обязательную литературу, выписать необходимые сведения из источников и подходящие цитаты. В процессе подготовки следует обращать внимание в первую очередь на причинно-следственную связь исторических событий и явлений. Необходимо нацелить себя на то, что на семинарском занятии придётся не просто излагать исторические события в хронологическом порядке, а отвечать на вопросы преподавателя и аудитории, вступать в диспут, что потребует необходимости аргументировать свои оценки и выводы, приводить в качестве доказательной базы сведения из исторических источников. Такая форма проведения семинарских занятий способствует расширению научного кругозора студента, знакомить его с важнейшими проблемами отечественной истории.

Рейтинговый балл студента на каждом занятии зависит от его инициативности, качества выполненной работы, аргументированности выступления, характера использованного материала и т.д. Важно помнить, что значительно повышает качество ответа, соответственно выше рейтинговый текущий балл в случае использования и цитирования в ответе первоисточника.

Уровень усвоения материала напрямую зависит от внеаудиторной самостоятельной работы, которая традиционно такие формы деятельности, как выполнение письменного домашнего задания, подготовка к разбору ранее прослушанного лекционного материала на семинарском занятии, подготовка доклада, выполнение реферата и др.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Информационные средства обучения: электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (многофункциональный мультимедийный комплекс) и контроля знаний

(тестовые системы). Электронные ресурсы Научной библиотеки ДГУ: ЭБС «Айбукс», ЭБС «Юрайт», ресурсы издательства Шпрингер, мультимедийный научно-популярный портал «Чердак», цифровой контент NathiTrust, портал Национальной электронной библиотеки *неб.рф*, Интернет каталог Google, электронно-образовательные ресурсы Дагестанского государственного университета.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Лекционная аудитория, оборудованная многофункциональным мультимедийным комплексом (Acer 1024-768), видеомонитор, звукоусиливающее оборудование, персональный компьютер Intel(R) Celeron(R)CPU B820 @ 1.70GHz ОЗУ 4ГБ.