

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра статистики и эконометрики

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б.1.В.ОД.11 Статистический анализ качества продукции и услуг»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

*38.03.01 Экономика*

(код и наименование направления подготовки)

*Бизнес-аналитика и статистика*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

*Программа академического бакалавриата*

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра статистики и эконометрики

*наименование кафедры*

протокол № 17 от "15" 02 2016г.

Заведующий кафедрой

Кафедра статистики и эконометрики

*наименование кафедры*



*подпись*

В.Н. Афанасьев

*расшифровка подписи*

Исполнители:

ст. преподаватель

*должность*



*подпись*

С.Н. Морозова

*расшифровка подписи*

*должность*

*подпись*

*расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.03.01 Экономика

*код наименование*



*личная подпись*

А.М. Байтшина

*расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

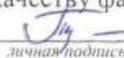


*личная подпись*

Н.Н. Грицай

*расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета



*личная подпись*

С.А. Моммиче

*расшифровка подписи*

№ регистрации 31894

© Морозова С.Н., 2016  
© ОГУ, 2016

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: обучение студентов статистическим методам анализа количественных и качественных показателей, характеризующих качество товаров и услуг.

### Задачи:

- изучение теоретических основ статистического исследования качества товаров и услуг;
- рассмотрение методики проведения статистического исследования качества товаров и услуг;
- классификация статистических показателей, характеризующих качество товаров и услуг;
- выявление особенностей применения статистических методов для изучения качества товаров и услуг.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.13 Статистика, Б.1.Б.15 Бухгалтерский учет и анализ, Б.1.Б.18 Маркетинг, Б.1.В.ОД.1 Статистика видов экономической деятельности. Организация статистики, Б.1.В.ОД.15 Основы бизнес-статистики*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ДВ.1.1 Статистический анализ локального рынка товаров и услуг*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b>Знать:</b> состав и содержание бухгалтерской (финансовой) отчетности; методику формирования показателей бухгалтерской (финансовой) отчетности современной организации; перечень финансовых показателей, формируемых на основе бухгалтерской (финансовой) отчетности.</p> <p><b>Уметь:</b> ориентироваться в содержании всех форм бухгалтерской (финансовой) отчетности; строить показатели бухгалтерской (финансовой) отчетности; интерпретировать финансовое состояние на основе показателей бухгалтерской (финансовой) отчетности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками решения на примерах конкретных хозяйственных ситуаций вопросов оценки, учетной регистрации, накопления и формирования учетной информации финансового характера с целью последующего ее представления и использования в финансовых отчетах; обобщения итогов расчетов показателей бухгалтерской (финансовой) отчетности; оценки финансовой устойчивости и платежеспособности предприятия; прогнозирования вероятности наступления банкротства.</p>	ПК-5 способностью анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д., и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений
<p><b>Знать:</b> виды носителей информации; основы функционирования систем сбора и обработки статистической информации национальными органами государственной статистики; перечень основных негосударственных источников статистической информации; алгоритм поиска статистической информации.</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать работу по сбору, хранению (накоплению) и анализу статистической информации; пользоваться поисковыми системами для «добычи» данных из всемирной сети Интернет; применять системы управления базами данных для хранения (накопления)</p>	ПК-7 способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>информации, а также подготовки ее для проведения анализа; обрабатывать статистическую информацию в современных специализированных пакетах программ; представлять результаты статистического исследования в наглядной и доступной форме.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками сбора информации из различных источников; разработки и проведения выборочных обследований, направленных на сбор информации; формирования базы данных с возможностью дальнейшей обработки информации; применения статистического инструментария к собранной информации посредством пакетов программ; подготовки аналитических отчетов на заданную тему.</p>	

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>35,25</b>	<b>35,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям).	<b>72,75</b>	<b>72,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>экзамен</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Статистическое изучение качества товаров и услуг	30	6	2	-	22
2	Применение статистических методов в анализе качества товаров	38	6	6	-	26

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
3	Применение статистических методов в анализе качества услуг	40	6	8	-	26
	Итого:	108	18	16	-	74
	Всего:	108	18	16	-	74

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### Раздел 1. Статистическое изучение качества товаров и услуг.

Понятие качества товаров и услуг. Исторические этапы развития теории качества товаров и услуг. Отличительные особенности квалиметрии, стандартизации и метрологии. Система показателей качества. Методики изучения качества товаров и услуг. Классификация статистических методов анализа качества.

### Раздел 2. Применение статистических методов в анализе качества товаров.

Понятие товара. Классификация товаров. Сущность модели процесса менеджмента качества. Система показателей качества продукции. Графические методы анализа качества продукции. Методы анализа статистических совокупностей. Экономико-математические методы в анализе качества продукции. Семь «новых» инструментов контроля качества. Экспертные методы в управлении качеством продукции. Методы статистического регулирования и контроля. Метод «шесть сигм» в управлении качеством продукции.

### Раздел 3. Применение статистических методов в анализе качества услуг.

Понятие услуги. Классификация услуг. Система показателей качества услуг. Источники информации о качестве услуг на микро и макроуровне. Методика проведения статистического исследования качества услуг, предоставляемых населению. Статистическое изучение качества услуг общественного транспорта, услуг ЖКХ и услуг сотовой связи.

## 4.3 Практические занятия

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Статистическое изучение качества товаров и услуг	2
2	2	Экспертные методы в управлении качеством продукции	2
3	2	Методы статистического регулирования и контроля качества продукции	2
4	2	Метод «шесть сигм» в управлении качеством продукции	2
5	3	Разработка программы выборочного обследования качества услуг на локальном рынке (г. Оренбург)	2
6	3	Графические методы в изучении качества услуг	2
7	3	Непараметрические методы в изучении качества услуг	2
8	3	Количественные методы в изучении качества услуг	2
		Итого:	16

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Статистика [Текст]: учебник для бакалавров: учебник для студентов высших учебных заве-

дений, обучающихся по направлению "Статистика" и другим экономическим специальностям / В. С. Мхитарян [и др.]; под ред. В. С. Мхитаряна. - Москва :Юрайт, 2015. - 591 с.: табл. - (Бакалавр. Базовый курс). - Прил.: с. 566-588. - Библиогр.: с. 589-590. - ISBN 978-5-9916-2411-4.

## **5.2 Дополнительная литература**

1. Аристов, О. В. Управление качеством [Текст]: учебник / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 224 с. - ISBN 978-5-16-005652-4.
2. Береговая, И.Б. Управление качеством и конкурентоспособностью социально-экономических систем [Текст]: учебное пособие/ И.Б. Береговая; М-во образования и науки Рос. Федерации, Юж. - Урал. гос. ун-т, Каф. безопасности жизнедеятельности. - Челябинск: ЮУрГУ, 2015. - 228 с. - Библиогр.: с.217-227. - ISBN 978-5-696-04702-7.
3. Магер, В. Е. Управление качеством [Текст]: учеб. пособие / В. Е. Магер. - Москва: ИНФРА-М, 2012. - 176 с. - ISBN 978-5-16-004764-5.
4. Минько, Э. В. Менеджмент качества [Текст]: учеб. пособие / Э. В. Минько, А. Э. Минько. - Санкт-Петербург: Питер, 2013. - 272 с. - ISBN 978-5-496-00040-6.
5. Никитин, В. А. Методы и средства измерений, испытаний и контроля [Текст]: учеб. пособие / В. А. Никитин, С. В. Бойко.- 2-е изд., перераб. и доп. - Оренбург : ОГУ, 2007. - 464 с. - ISBN 978-5-7410-0724-2.

## **5.3 Периодические издания**

1. Методы менеджмента качества: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2016.
2. Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение: комплект, 2016.

## **5.4 Интернет-ресурсы**

1. [www.gost.ru](http://www.gost.ru) - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.
2. [www.gks.ru](http://www.gks.ru)- Федеральная служба государственной статистики.

## **5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Операционная система Microsoft Windows.
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).
3. STATISTICA for Windows v.6.Ru.
4. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992– 2016]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ [\\fileserver1!\CONSULT\cons.exe](http://fileserver1!\CONSULT\cons.exe)
5. Гарант [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2016].– Режим доступа [\\fileserver1\GarantClient\garant.exe](http://fileserver1\GarantClient\garant.exe) в локальной сети ОГУ.
6. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа – <http://aist.osu.ru>.

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.