

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Бухгалтерского учета, анализа и
аудита

 А.Т. Петрова

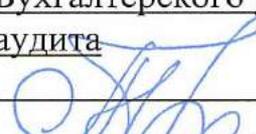
« 21 » декабря 2017г.

Торгово-экономический институт

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Бухгалтерского учета, анализа и
аудита

 А.Т. Петрова

« 21 » декабря 2017г.

Торгово-экономический институт

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Дисциплина ФТД.2 Оценка качества деятельности коммерческих
организаций

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) 38.03.01.02.01 «Бухгалтерский учет, анализ и
аудит (в сфере услуг)

форма обучения очная

год набора 2017

Красноярск 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 38.00.00 ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)
38.03.01 Экономика профиль 38.03.01.02.01 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит (в сфере услуг)

Программу составили Крылова М.В. 

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью учебной дисциплины «Оценка качества деятельности коммерческих организаций» является формирование у студентов знаний, необходимых для эффективной оценки качества деятельности коммерческих организаций, выработать с помощью практических заданий необходимые умения и навыки в этой сфере.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Для формирования компетенций в процессе изучения дисциплины «Оценка качества деятельности коммерческих организаций» ставятся следующие задачи:

- сформировать понятийный аппарат по оценке качества деятельности коммерческих организаций;
- изучить методы и инструменты оценки качества;
- изучить основные показатели качества продукции, работ, услуг;
- уметь формулировать и обосновывать выводы по результатам оценки качества деятельности коммерческих организаций.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ОПК-3: способностью выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы	
Уровень 1	- основные виды инструментальных средств для оценки качества деятельности коммерческих организаций
Уровень 1	- использовать статистические методы оценки качества для решения поставленных задач; - анализировать информацию, необходимую для обоснования полученных выводов
Уровень 1	статистическими методами оценки качества деятельности коммерческих организаций

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина базируется на изучении таких дисциплин, как «Статистика», «Микроэкономика», "Основы предпринимательства" и других базовых и вариативных дисциплинах учебного плана.

Полученные знания умения и навыки используются при изучении

следующих дисциплин «Комплексный анализ хозяйственной деятельности», "Менеджмент"

1.5 Особенности реализации дисциплины:

Язык реализации дисциплины Русский

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Самостоя-
		4
Общая трудоемкость дисциплины	2 (72)	2 (72)
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	1 (36)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1 (36)	1 (36)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Теоретические основы оценки качества деятельности коммерческих организаций	6	6	0	12	ОПК-3
2	Стандартные методы оценки качества	6	6	0	12	ОПК-3
3	Показатели качества продукции, работ, услуг	6	6	0	12	ОПК-3
Всего		18	18	0	36	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Теоретические основы оценки качества деятельности коммерческих организаций	6	0	0
2	2	Стандартные методы оценки качества	6	0	0
3	3	Показатели качества продукции, работ, услуг	6	0	0
Всего			18	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Теоретические основы оценки качества деятельности коммерческих организаций	6	0	0
2	2	Стандартные методы оценки качества	6	0	0
3	3	Показатели качества продукции, работ, услуг	6	0	0
Всего			18	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Герасимова Е. Б., Герасимов Б. И., Сизикин А. Ю.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2017

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Перечень видов оценочных средств

Тесты, вопросы к зачету.

В соответствии с учебным планом итоговой формой контроля усвоения знаний по дисциплине «Оценка качества деятельности коммерческих организаций» является зачет. Результат зачета оценивается по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Общей целью итогового контроля является проверка усвоения студентами теоретического материала по изученным темам курса, овладение ими принципами и методами оценки качества, а так же оценка приобретенных знаний, умений, навыков, сформированных компетенций.

Для проведения промежуточной аттестации в форме зачета используются вопросы к зачету.

Критерии оценки:

- «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

5.2 Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Основные понятия и определения в области оценки качества: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
2. Объекты оценки качества. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты оценки качества. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества.
4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
5. Основные этапы развития систем управления качеством.
6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
9. Классификация показателей качества продукции по характеризующим свойствам.
10. Факторы, влияющие на качество.
11. Стадии формирования качества.
12. Методы определения значений показателей качества продукции.
13. Основные стандартные методы оценки качества.
14. Новые методы управления качеством.
15. Основные пути повышения качества деятельности коммерческой организации на основе факторов, влияющих на качество продукции.
16. Особенности внедрения систем менеджмента качества на российских предприятиях.
17. Процесс развития систем менеджмента качества.
18. Иерархия документов в системах менеджмента качества.
19. Эволюция понятия качества. Качество и надежность. Параметры качества продукции и услуг.
20. Акцент на потребителя. Потребитель как участник процесса. Виды потребителя (внешний и внутренний). Способы определения нужд потребителя.
21. Процессный подход. Индивидуальный, вертикальный и горизонтальный процессы, их характеристика.

5.3 Темы письменных работ

нет

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Позняковский В. М.	Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: учебник для вузов по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством"; 38.03.02 "Товароведение", 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания"	Москва: ИНФРА-М, 2016
Л1.2	Елохов А. М.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017
Л1.3	Аристов О. В.	Управление качеством: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии	ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: нормативный документ	Москва: Стандартинформ, 2009
Л2.2	Васин С. Г.	Управление качеством. Всеобщий подход.: учебник для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2014
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Герасимова Е. Б., Герасимов Б. И., Сизикин А. Ю.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2017

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Электронно-библиотечная система "ИНФРА-М"	http://www.znaniyum.com/
Э2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru/
Э3	Научная библиотека СФУ	http://bik.sfu-kras.ru/

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины осуществляется с использованием контактных форм обучения и самостоятельной работы. Последняя направлена на стимулирование активности студентов по изучению теоретического и практического материала, приобретению необходимых навыков решения возникающих проблем. В рамках изучаемой дисциплины самостоятельная работа предполагает творческое восприятие и осмысление учебного материала в ходе лекции, подготовку к практическим занятиям и текущей и итоговой аттестации, увязку материалов изучаемой дисциплины с материалом ранее освоенных дисциплин.

Для организации самостоятельной работы используются:

- Методические указания для выполнения контрольной работы (для студентов заочной формы обучения);
- Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

В процессе изучения дисциплины используется текущий контроль, предполагающий опрос по окончании изучения каждой темы, и итоговый контроль в виде сдачи зачета.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Операционная система Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft Windows XP) Лиц сертификат 45676576, от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.2	Офисный пакет Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level - Лиц сертификат сертификат 43164214, от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.3	Антивирус ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users - Лиц сертификат EAV-0189835462, от 10.04.2017, срок - до 26.04.2018
9.1.4	Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017, срок – до 30.05.2018
9.1.5	Браузер Mozilla, Google Chrome
9.1.6	Архиватор ZIP, WinRAR

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Научная библиотека СФУ http://bik.sfu-kras.ru/
9.2.2	Научная электронная библиотека (eLIBRARY.RU) http://elibrary.ru/
9.2.3	Электронно-библиотечная система "ИНФРА-М" http://www.znanium.com/
9.2.4	Справочно-правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
9.2.5	Справочно-правовая система «Гарант» http://www.garant.ru/
9.2.6	

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

10.1	Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.
10.2	В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.
10.3	Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.
10.4	Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).