

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))

АННОТАЦИЯ К
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Оценка удовлетворенности потребителя

Направление подготовки: 27.04.01 – Стандартизация и метрология

Направленность (профиль): Стандартизация и сертификация

Форма обучения: Очная

Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения учебной дисциплины «Оценка удовлетворенности потребителя» являются:

- получение магистрантами научного представления о теории и практике методологии ориентации менеджмента организации на потребителя;

- освоение современного универсального инструментария управления, в изучении его возможностей и ограничений, методов адаптации данного инструментария к потребностям содержания и окружения конкретного потребителя, отрасли или области применения;

- приобретение базовых навыков оценки удовлетворенности потребителей.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- изучение учебного материала в ходе практических занятий;
- самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по дисциплине;

- подготовка докладов и выступление с ними на практических занятиях;

- подготовка и успешное прохождение итогового испытания по дисциплине согласно учебному плану.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 академических часа(ов)).