

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы магистратуры  
по направлению подготовки  
27.04.01 Стандартизация и метрология,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Оценка удовлетворенности потребителя**

Направление подготовки: 27.04.01 Стандартизация и метрология

Направленность (профиль): Стандартизация и сертификация

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 3409  
Подписал: заведующий кафедрой Карпычев Владимир  
Александрович  
Дата: 27.05.2022

## 1. 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.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ОПК-7** - Способен участвовать в научно-педагогической деятельности, используя научные достижения в области метрологии и стандартизации;

**ПК-7** - Владеет методами математического моделирования процессов, оборудования и производственных объектов с использованием современных информационных технологий проведения исследований, разработкой методики и технологии проведения экспериментов и испытаний, обработкой и анализом результатов, принятием решений, связанных с обеспечением качества продукции, процессов и услуг.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать:**

- последовательность действий при планировании взаимодействия с потребителями;
- процедуры подтверждения соответствия требованиям потребителей, конкурентоспособности, качества и безопасности;
- методологию научной и педагогической деятельности в области метрологии, технического регулирования и управления качеством.

### **Уметь:**

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с взаимодействием с потребителями;
- разрабатывать и оформлять документацию при проведении процедур

анализа соответствия качества и безопасности продукции для потребителей;  
- выполнять научную и педагогическую деятельность в области метрологии, технического регулирования и управления качеством.

**Владеть:**

- навыками принятия управленческих решений;
- методами и моделями анализа эффективности взаимодействия с потребителями;
- методами разработки и реализации процедур сбора и обработки данных о "голосе потребителя";
- знаниями для выполнения научной и педагогической деятельности в области метрологии, технического регулирования и управления качеством.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

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

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №4
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	12	12
В том числе:		
Занятия семинарского типа	12	12

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 60 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме

контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

Не предусмотрено учебным планом

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

#### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Ориентация на потребителя в деятельности организации В результате выполнения практического задания рассматриваются потребители, их классификация и характеристика.
2	Эволюция современных подходов к управлению взаимоотношениями с потребителями В результате выполнения практического задания рассматривается: - «Лестница взаимоотношений с потребителем»; - акценты на развитие и расширение взаимоотношений; - удержание потребителя.
3	Управление взаимоотношениями с потребителями в соответствии с требованиями и рекомендациями МС ИСО В результате выполнения практического задания рассматриваются требования потребителей, предъявляемых к качеству продукции и услуг, три профиля качества.
4	Методы управления взаимоотношениями с потребителями В результате выполнения практического задания рассматривается классификация методов управления взаимоотношениями с потребителями.
5	Исследование процесса управления взаимоотношениями с потребителями в организации В результате выполнения практического задания рассматриваются характеристики продукта (услуги) будут соответствовать ощущаемому потребителем качеству.
6	Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством продукции, услуг В результате выполнения практического задания рассматривается характеристика и мониторинг проблем взаимоотношений с потребителями.
7	Моделирование улучшенного процесса рассмотрения обращений потребителей В результате выполнения практического задания рассматриваются основные показатели определяющие взаимоотношения с потребителями.
8	Применение инструмента QFD для улучшения характеристик продукции на основе требований потребителей В результате выполнения практического задания рассматривается оценка уровня удовлетворенности потребителя. «Дом качества».
9	Анализ эффективности управления взаимоотношениями с потребителями В результате выполнения практического задания рассматриваются показатели, определяющие

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	эффективность управления взаимоотношениями с потребителями.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Изучение дополнительной литературы.
3	Самостоятельное изучение разделов дисциплины.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.

#### 5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Маркетинг Багиев Г.Л., Тарасевич В.М. 2010. - 556 с.	РГБ [сайт]. – URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/01005106862">https://search.rsl.ru/ru/record/01005106862</a> (дата обращения: 26.01.2023)
2	Оптимизация маркетинговых решений Сак А.В., Журавлев В.А. 2010. – 186 с.	НТБ РУТ (МИИТ). – URL: <a href="http://library.miit.ru">http://library.miit.ru</a> (дата обращения: 26.01.2023)
3	Маркетинг: краткий курс Алексунин В. А. Учебное пособие Дашков и К , 2011. – 216 с.	ЭБС Лань [сайт]. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/93538">https://e.lanbook.com/book/93538</a> (дата обращения: 26.01.2023)
4	Предпочтения потребителей Алесюк В. А. Стандарты и качество. 2010. – 42 с.	НТБ РУТ (МИИТ). – URL: <a href="http://library.miit.ru">http://library.miit.ru</a> (дата обращения: 26.01.2023)
5	Хороший потребитель - довольный потребитель, или Что приходит в голову, когда говорят про удовлетворенность и лояльность .Адлер Ю.П., Турко С.В. Стандарты и качество, 2006. - 43 с.	РГБ [сайт]. – URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/01002871079">https://search.rsl.ru/ru/record/01002871079</a> (дата обращения: 26.01.2023)

#### 6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

- <http://www.gost.ru/wps/portal/> - сайт Росстандарта;
- [www.gost.ru](http://www.gost.ru) - сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии – раздел Информационные ресурсы;
- <http://www.opengost.ru/> - портал нормативных документов;

- интернет-ресурсы - Консультант+, Гарант.

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

- Microsoft Office не ниже Microsoft Office 2007;

- Microsoft Project.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

1. Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключённым к сетям INTERNET.

2. Программное обеспечение для создания текстовых и графических документов, презентаций.

3. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой и интерактивной доской.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 4 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, к.н. кафедры  
«Машиноведение, проектирование,  
стандартизация и сертификация»

А.Н. Барыкин

Согласовано:

Заведующий кафедрой МПСиС

В.А. Карпычев

Председатель учебно-методической  
комиссии

С.В. Володин