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 - программа магистратуры
по направлению подготовки
27.04.01 Стандартизация и метрология,
утвержденной первым проректором ФГАОУ ВО
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 ФГАОУ ВО РУТ (МИИТ)
ID подписи: 87771
Подписал: заведующий кафедрой Куликов Михаил Юрьевич
Дата: 01.09.2026

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.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- изучение учебного материала вхое 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.

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	Семестр №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	Методы управления взаимоотношениями с потребителями В результате выполнения практического задания рассматривается классификация методов управления взаимоотношениями с потребителями.
4	Моделирование улучшенного процесса рассмотрения обращений потребителей В результате выполнения практического задания рассматриваются основные показатели определяющие взаимоотношения с потребителями.
5	Применение инструмента QFD для улучшения характеристик продукции на основе требований потребителей В результате выполнения практического задания рассматривается оценка уровня удовлетворенности потребителя. «Дом качества».
6	Анализ эффективности управления взаимоотношениями с потребителями В результате выполнения практического задания рассматриваются показатели, определяющие 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 Акьюлов Р. И. Учебное пособие Санкт-Петербург: Лань, — 140 с. — ISBN 978-5-507-48137-8. , 2024	— URL: https://e.lanbook.com/book/362900 (дата обращения: 19.12.2024).
2	Маркетинговые исследования Коротков А. В. Учебник Москва: Издательство Юрайт, — 545 с. — ISBN 978-5-534-19457-9. , 2024	— URL: https://urait.ru/bcode/556493 (дата обращения: 19.12.2024).

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

- 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;
- Программное обеспечение для создания текстовых и графических документов, презентаций.

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

Согласовано:

Заведующий кафедрой ТМСУИ М.Ю. Куликов

Председатель учебно-методической
комиссии Н.А. Андриянова