

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)

Системы и методы взаимодействия с потребителем

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: 11.04.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины (модуля) 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:

- критерии аккредитации в сферах обеспечения единства измерений и подтверждения соответствия;
- порядок реализации процедуры аккредитации.

Уметь:

- оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.

Владеть:

- навыками аккредитации метрологических и испытательных подразделений.

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	Потребители В результате выполнения практического задания рассматриваются потребители, их характеристика и классификация.
2	«Лестница взаимоотношений с потребителем», акценты на развитие и расширение взаимоотношений, удержание потребителя В результате выполнения практического задания рассматриваются: - взаимоотношения с потребителем; - развитие и расширение взаимоотношений; - удержание потребителя.
3	Требования потребителей, предъявляемых к качеству продукции и услуг В результате выполнения практического задания рассматриваются требования потребителей к качеству продукции и услуг, три профиля качества.
4	Классификация методов управления взаимоотношениями В результате выполнения практического задания рассматривается классификация методов управления взаимоотношений с потребителями.
5	Характеристики продукта В результате выполнения практического задания рассматриваются характеристики продукта и услуг, которые должны соответствовать ощущаемому потребителем качеству.
6	Характеристика проблем взаимоотношений с потребителями В результате выполнения практического задания рассматривается характеристика и мониторинг проблем взаимоотношений с потребителями.
7	Показатели определяющие взаимоотношения с потребителями В результате выполнения практического задания рассматриваются основные показатели определяющие взаимоотношения с потребителями.
8	Оценка уровня удовлетворенности потребителя В результате выполнения практического задания рассматривается оценка уровня удовлетворенности потребителей, «Дом качества».
9	Показатели, определяющие эффективность 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 : Крат. курс : Учеб. пособие для студентов вузов . В. А. Алексунин. - Москва : Дашков и К°, 2002. – 216 с.	ЭБС Лань [сайт]. – URL: https://e.lanbook.com/book/93538 (дата обращения: 26.01.2023)
2	Маркетинг. Г. Л. Багиев, В. М. Тарасевич . Питер, 2010. - 573 с.	РГБ [сайт]. – URL: https://search.rsl.ru/ru/record/01004411945 (дата обращения: 26.01.2023)
3	Оптимизация маркетинговых решений. Сак А.В., Журавлев В.А. М.: Гревцов. Минск : БГУИР, 2006. – 186 с.	НТБ РУТ (МИИТ). – URL: http://library.mii.ru (дата обращения: 26.01.2023)
4	Предпочтения потребителей Алесюк, В. А. Стандарты и качество № 6, 2009. – 12 с.	НТБ РУТ (МИИТ). – URL: http://library.mii.ru (дата обращения: 26.01.2023)
5	Философские и социальные аспекты качества: учеб. пособие Алешин, Б. С. Логос , 2010. – 435 с.	ЭБ ELIBRARY.RU [сайт]. – URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19747057 (дата обращения: 26.01.2023)
6	Хороший потребитель - довольный потребитель Адлер Ю.А. Стандарты и качество № 4 , 2006. – 43 с.	ЭБ ELIBRARY.RU [сайт]. – URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20086589 (дата обращения: 26.01.2023)
7	Самооценка в организациях. Тито Конти. Стандарты и качество, 2002. - 327 с.	РГБ [сайт]. – URL: https://search.rsl.ru/ru/record/01000912221 (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 - 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.

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