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)

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 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 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.

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:

- национальные стандарты и иные документы по стандартизации;

- критерии аккредитации в сферах обеспечения единства измерений и подтверждения соответствия;

- порядок реализации процедуры аккредитации.

Уметь:

- применять методики и документы по стандартизации;

- применять текстовые редакторы, электронные таблицы, справочно-поисковые системы, базы данных, программы для работы с графической инофрмацией, специализированное программное обеспечение в области метрологического обеспечения;

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с взаимодействием с потребителем;

- 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:

- методами и моделями анализа эффективности взаимодействия с потребителями;

- навыками выполнения научной и педагогической деятельности в области метрологии, технического регулирования и управления качеством;

- методами и моделями анализа эффективности взаимодействия с потребителем;

- навыками 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	Требования потребителей, предъявляемых к качеству продукции и услуг В результате выполнения практического задания рассматриваются требования потребителей к качеству продукции и услуг, три профиля качества.
2	Классификация методов управления взаимоотношениями В результате выполнения практического задания рассматривается классификация методов управления взаимоотношений с потребителями.
3	Характеристика проблем взаимоотношений с потребителями В результате выполнения практического задания рассматривается характеристика и мониторинг проблем взаимоотношений с потребителями.
4	Показатели определяющие взаимоотношения с потребителями В результате выполнения практического задания рассматриваются основные показатели определяющие взаимоотношения с потребителями.
5	Оценка уровня удовлетворенности потребителя В результате выполнения практического задания рассматривается оценка уровня удовлетворенности потребителей, «Дом качества».
6	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 Алексунин В.А. Учебник Издательско-торговая корпорация "Дашков и "- 214 с., ISBN: 978-5-394-03163-2 , 2019	https://znanium.ru/read?id=358251
2	Маркетинговые исследования Коротков А.В. Учебное пособие Москва: Издательство Юрайт, — 217 с. — ISBN 978-5-534-19458-6. , 2024	— URL: https://urait.ru/bcode/556494 (дата обращения: 17.12.2024).

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.

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, 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