

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

17.02.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.2.7 Оценка удовлетворенности потребителя

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление качеством в производственно-  
технологических системах

Курс 3, 4  
Семестр 6, 7

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	6	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	10	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	16	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	128	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	7	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	В.Б. Елагина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра управления и права

17.02.2022	протокол №	6	(наименование кафедры)
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	О.М. Репина
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Викторова Надежда Анатольевна, Директор по качеству ООО "Хлебозавод №1"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 17.02.2022 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-4 Способность осуществлять сбор и анализ исходных данных для проектирования системы управления качеством с использованием современных информационных технологий	ПК-4.2. Участвует в управлении ассортиментом и качеством товаров и услуг, на основе оценки их качества, диагностики дефектов, а также анализа удовлетворенности потребителей	<b>знания:</b> Знает сущность концепции удовлетворенности потребителей; инструментарий организации процесса оценки удовлетворенности потребителей товаров и услуг в рамках действующей системы менеджмента качества; основы формулирования правил достижения удовлетворенности потребителя и претензионной работы <b>умения:</b> Умеет организовывать мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей продукции и услуг; формулировать правила организации в целях достижения удовлетворенности потребителя, организовывать работу с претензиями и спорными вопросами вне организации <b>навыки:</b> Владеет навыками анализа данных мониторинга удовлетворенности потребителя с целью выявления брака и причин его появления; разработки предложений по управлению ассортиментом и качеством товаров и услуг на основе анализа и оценки удовлетворенности потребителей, обеспечения актуальности и комплексности процесса выявления ожиданий потребителей, урегулирования претензий и спорных вопросов
2. УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-10.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	<b>знания:</b> Знает базовые принципы экономического развития организации, теории потребительской и меновой стоимости и полезности товаров и услуг, функцию спроса на товары и услуги <b>умения:</b> Умеет проводить оценку удовлетворенности потребителей на основе теорий стоимости и полезности, анализировать действие неценовых факторов спроса на товары и услуги <b>навыки:</b> Владеет навыками проведения экономических расчетов в части анализа себестоимости товаров и услуг после внесения изменений по повышению удовлетворенности потребителей

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Товароведение и экспертиза товаров и услуг (ПК-4), Экономическая теория (УК-10)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-4), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-10)

### Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, задания, классическая лекция

### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Основы оценки удовлетворенности потребителей товаров и услуг</b>	<b>48</b>	ПК-4
Самостоятельная работа. Модель удовлетворенности потребителя	6	
Самостоятельная работа. Взаимосвязь требований и рекомендаций стандартов семейства ИСО, относящихся к оценке удовлетворенности потребителей	6	
Лекция. Планирование мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя	2	
Практическое занятие. Меры по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителя	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Самостоятельная работа Выполнение заданий на электронном курсе Написание эссе Решение тестов и кейсов	30	
Иная контактная работа:	0	

#### 7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Достижение удовлетворенности потребителей в правилах, претензиях и спорных вопросах</b>	<b>120</b>	ПК-4
Самостоятельная работа. Поддержание на должном уровне и улучшение процессов мониторинга и измерения	6	
Лекция. Внедрение и применение правил достижения удовлетворенности потребителя	2	

Практическое занятие. Внедрение и применение правил достижения удовлетворенности потребителя	4
Практическое занятие. Организация работы с претензиями потребителей	2
Лекция. Организация работы с претензиями потребителей	2
Самостоятельная работа. Механизм урегулирования спорных вопросов вне организации	6
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Самостоятельная работа Выполнение заданий на электронном курсе Написание эссе Подготовка к практическим занятиям и самостоятельным работам Решение тестов и кейсов	98
Иная контактная работа:	0

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "**Оценка удовлетворенности потребителя**" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "**Оценка удовлетворенности потребителя**", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

**Подготовка к занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом **практического** занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "**Оценка удовлетворенности потребителя**".

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "**Оценка удовлетворенности потребителя**", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "**Оценка удовлетворенности потребителя**", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины **Оценка удовлетворенности потребителя** включает выполнение **самостоятельных работ, решение тестов, кейсов, написание эссе и т.д.** Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине "**Оценка удовлетворенности потребителя**" является **балльно-рейтинговый контроль**.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Салдаева, Екатерина Юрьевна. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 154 с. ISBN 978-5-8158-1802-6. Экземпляры: всего 79.	78 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Saldaeva_upravlenie_kachestvom_2017.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Saldaeva_upravlenie_kachestvom_2017.pdf</a>
2.	Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. 4-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 180 с. ISBN 978-5-8114-2921-9.	<a href="https://e.lanbook.com/book/130492">https://e.lanbook.com/book/130492</a>
3.	Салдаева, Екатерина Юрьевна. Управление качеством [Текст] : практикум : [для студентов очной и заочной форм обучения по специальности и направлениям подготовки: 080507.65, 080200.62, 250400.62, 280100.62, 280100.68] / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 79 с. ISBN 978-5-8158-1431-8. Экземпляры: всего 36.	35 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Saldaeva_upravlenie_kachestvom_2014.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Saldaeva_upravlenie_kachestvom_2014.pdf</a>
4.	Елагина, Вилена Борисовна. Менеджмент качества и основы бережливого производства [Текст] : учебное пособие : по направлению подготовки 27.03.02, 27.04.02 "Управление качеством" по дисциплинам "Средства и методы управления качеством", "Основы бережливого производства", "Менеджмент качества и основы бережливого производства" / В. Б. Елагина, Г. Р. Царева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 176 с. ISBN 978-5-8158-2163-7. Экземпляры: всего	34 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	ГОСТ Р ИСО 10004-2020. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению	<a href="https://docs.cntd.ru/document/1200175067">https://docs.cntd.ru/document/1200175067</a>
2.	ГОСТ Р 56036-2014. Менеджмент качества. Руководящие указания по организации мониторинга удовлетворенности потребителей	<a href="https://docs.cntd.ru/document/1200116599">https://docs.cntd.ru/document/1200116599</a>
3.	ГОСТ Р ИСО 10001-2009. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций	<a href="https://docs.cntd.ru/document/1200073894?marker=7D20K3">https://docs.cntd.ru/document/1200073894?marker=7D20K3</a>
4.	ГОСТ Р ИСО 10002-2020. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях	<a href="https://docs.cntd.ru/document/1200175065">https://docs.cntd.ru/document/1200175065</a>
5.	ГОСТ Р ИСО 10003-2020. Менеджмент качества.	

	Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации	<a href="https://docs.cntd.ru/document/1200175066">https://docs.cntd.ru/document/1200175066</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	<a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	412 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP-X2511 N (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	329a (I)	Телевизор LG 55" 55 LB650V (2), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;

- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
  - умение применять теоретические знания при решении практических заданий.
- Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

- 1) Каким образом проводится исследование деятельности организации на предмет проведения измерения удовлетворенности потребителя?
- 2) Какие особенности имеет исследование проведения измерения удовлетворенности потребителя?
- 3) Применение статистического анализа данных организации
- 4) Каким образом происходит применение статистического анализа данных организации с целью определения работ в рамках мониторинга удовлетворенности потребителя?
- 5) Как происходит сбор данных об удовлетворенности потребителей?
- 6) Прямые и косвенные показатели удовлетворенности.



7) Какие меры принимаются во время мониторинга и измерению удовлетворенности потребителей?

...

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

- 1) Общие сведения об оценке удовлетворенности потребителя.
- 2) Термины и определения концепции удовлетворенности потребителя
- 3) Связь со стандартами ИСО 9001, ИСО 9004, ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003.
- 4) Цели и задачи мониторинга и измерения удовлетворенности.
- 5) Объем и периодичность проведения мониторинга.
- 6) Способы реализации и ответственность за проведение мониторинга и измерения.
- 7) Распределение ресурсов при проведении мониторинга и оценке.
- 8) Определение ожиданий потребителя.
- 9) Сбор данных об удовлетворенности потребителей. Организация маркетинговых исследований
- 10) Анализ данных об удовлетворенности потребителя.
- 11) Обратная связь для улучшения.
- 12) Мониторинг удовлетворенности потребителя.
- 13) Построение плана, графика и конкретного процесса для осуществления мониторинга.
- 14) Анализ процесса отбора потребителей и характеристик для подтверждения его соответствия целям и приоритетам бизнеса.
- 15) Обеспечение актуальности и комплексности процесса выявления ожиданий потребителей. Косвенные показатели удовлетворенности потребителей.
- 16) Факторы, препятствующие и способствующие передаче информации об удовлетворенности потребителей, с целью содействия улучшениям.
- 17) Концептуальная модель удовлетворенности потребителя
- 18) Основа работы с претензиями потребителей
- 19) Функционирование процесса работы с претензиями
- 20) Аудит процесса работы с претензиями
- 21) Механизм урегулирования спорных вопросов вне организации
- 22) Внедрение и применение правил достижения удовлетворенности потребителя