

## Аннотация дисциплины Б.1.2.9 Дисциплина. Оценка удовлетворенности потребителя

Дисциплина "Оценка удовлетворенности потребителя" изучается обучающимися по основной профессиональной образовательной программе "Управление качеством в производственно-технологических системах" направления подготовки "27.03.02 Управление качеством".

Дисциплина изучается в 6 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 144/4 часов/з.ед. Самостоятельная работа заключается в выполнении работ, указанных в разделе 4.

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль в форме технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической карты дисциплины, размещенной на электронном курсе, а также промежуточный контроль в форме балльно-рейтинговый контроль.

Целью изучения дисциплины является формирование следующих компетенций:

1. ПК-4 Способность осуществлять сбор и анализ исходных данных для проектирования системы управления качеством с использованием современных информационных технологий
2. УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

В ходе изучения дисциплины последовательно рассматриваются темы:

1. Модель удовлетворенности потребителя
2. Взаимосвязь требований и рекомендаций стандартов семейства ИСО, относящихся к оценке удовлетворенности потребителей
3. Планирование мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя
4. Меры по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителя
5. Поддержание на должном уровне и улучшение процессов мониторинга и измерения
6. Внедрение и применение правил достижения удовлетворенности потребителя
7. Организация работы с претензиями потребителей
8. Механизм урегулирования спорных вопросов вне организации

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

В рамках указанных технологий применяются тактические образовательные технологии: case-study, деловая игра, задания, классическая лекция.