

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА"**

СОГЛАСОВАНО
Зав. выпускающей кафедры

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
А.В. Корячко

**Методы мониторинга удовлетворенности
потребителя**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Информационно-измерительная и биомедицинская техника
Учебный план	27.03.02_22_00.plx 27.03.02 Управление качеством
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	32	32	32	32
Практические	16	16	16	16
Иная контактная работа	0,35	0,35	0,35	0,35
Консультирование перед экзаменом и практикой	2	2	2	2
В том числе в форме практ.подготовки	4	4	4	4
Итого ауд.	50,35	50,35	50,35	50,35
Контактная работа	50,35	50,35	50,35	50,35
Сам. работа	13	13	13	13
Часы на контроль	44,65	44,65	44,65	44,65
Итого	108	108	108	108

г. Рязань

Программу составил(и):

к.т.н., доц., Губарев Андрей Викторович

Рабочая программа дисциплины

Методы мониторинга удовлетворенности потребителя

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)

составлена на основании учебного плана:

27.03.02 Управление качеством

утвержденного учёным советом вуза от 28.01.2022 протокол № 6.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Информационно-измерительная и биомедицинская техника

Протокол от 09.06.2022 г. № 6

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой Жулев Владимир Иванович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Информационно-измерительная и биомедицинская техника

Протокол от _____ 2023 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Информационно-измерительная и биомедицинская техника

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Информационно-измерительная и биомедицинская техника

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры

Информационно-измерительная и биомедицинская техника

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины является формирование у будущих специалистов твердых теоретических знаний и практических навыков в части применения методов мониторинга удовлетворенности потребителя.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Статистические методы управления качеством
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационно-управленческая практика
2.2.2	Производственная практика
2.2.3	Производственная практика
2.2.4	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы
2.2.5	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1: Способен анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции и разрабатывать мероприятия по их устранению

ПК-1.4. Осуществляет сбор данных по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий

Знать	Основные методы мониторинга удовлетворенности потребителя.
Уметь	Применять на практике методы мониторинга удовлетворенности потребителя.
Владеть	Навыками разработки корректирующих мероприятий по результатам мониторинга удовлетворенности потребителя.

ПК-1.5. Обрабатывает и анализирует данные по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий

Знать	Основы мониторинга удовлетворенности потребителя.
Уметь	Планировать мониторинг удовлетворенности потребителя.
Владеть	Навыками разработки мер по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителя.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	Основные методы мониторинга удовлетворенности потребителя.
3.1.2	Основы мониторинга удовлетворенности потребителя.
3.2	Уметь:
3.2.1	Применять на практике методы мониторинга удовлетворенности потребителя.
3.2.2	Планировать мониторинг удовлетворенности потребителя.
3.3	Владеть:
3.3.1	Навыками разработки корректирующих мероприятий по результатам мониторинга удовлетворенности потребителя.
3.3.2	Навыками разработки мер по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителя.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Форма контроля
	Раздел 1.					
1.1	Концепция удовлетворенности потребителей /Тема/	6	0			

1.2	Общие сведения. Термины и определения. Связь со стандартами ИСО 9001, ИСО 9004, ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003. /Лек/	6	6	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.3	Изучение положений стандартов серии ИСО в части удовлетворенности потребителя /Пр/	6	2	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.4	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим работам /Ср/	6	3	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.5	Планирование мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя /Тема/	6	0			
1.6	Цели и задачи мониторинга. Объем и периодичность проведения мониторинга. Способы реализации и ответственность за проведение мониторинга. Ресурсы. /Лек/	6	10	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.7	Определение цели и задач мониторинга удовлетворенности потребителя. Определение объема и периодичности мониторинга удовлетворенности потребителя /Пр/	6	4	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.8	Исследование деятельности организации на предмет проведения измерения удовлетворенности потребителя /Пр/	6	4	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.9	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим работам /Ср/	6	4	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.10	Меры по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителя /Тема/	6	0			

1.11	Ожидание потребителя. Сбор данных об удовлетворенности потребителей. Анализ данных об удовлетворенности потребителя. Обратная связь дл улучшения. Мониторинг удовлетворенности потребителя. /Лек/	6	12	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.12	Применение качественного и количественного методов сбора данных об удовлетворенности потребителя. Применение прямого и косвенного анализа данных об удовлетворенности потребителя /Пр/	6	2	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.13	Составление отчета о результатах мониторинга и подготовка рекомендаций /Пр/	6	2	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.14	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим работам /Ср/	6	4	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.15	Поддержание на должном уровне и улучшение процессов мониторинга и измерения /Тема/	6	0			
1.16	Построение плана, графика и конкретного процесса для осуществления мониторинга. Анализ процесса отбора потребителей и характеристик для подтверждения его соответствия целям и приоритетам бизнеса. Обеспечение актуальности и комплексности процесса выявления ожиданий потребителей. Косвенные показатели удовлетворенности потребителей. Факторы, препятствующие и способствующие передачи информации об удовлетворенности потребителей, с целью содействия улучшениям. /Лек/	6	4	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.17	Составление графика проведения мониторинга удовлетворенности потребителя для конкретного процесса /Пр/	6	2	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
1.18	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим работам /Ср/	6	2	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Экзамен
Раздел 2. Промежуточная аттестация						
2.1	Подготовка и сдача экзамена /Тема/	6	0			

2.2	Подготовка к экзамену /Экзамен/	6	44,65	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
2.3	Консультация /Кнс/	6	2	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
2.4	Сдача экзамена /ИКР/	6	0,35	ПК-1.4-3 ПК-1.4-У ПК-1.4-В ПК-1.5-3 ПК-1.5-У ПК-1.5-В	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Оценочные материалы приведены в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ «Оценочные материалы по дисциплине «Методы мониторинга удовлетворенности потребителя»)

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л1.1	Берновский Ю. Н.	Стандарты и качество продукции : учебно-практическое пособие	Москва: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2014, 259 с.	978-5-93088-139-4, http://www.iprbookshop.ru/44365.html
Л1.2	Минько Э. В., Минько А. Э.	Менеджмент качества продукции и процессов : учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017, 369 с.	978-5-4486-0013-5, http://www.iprbookshop.ru/74226.html

6.1.2. Дополнительная литература

№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л2.1	Нив Генри, Рубаник Ю., Адлер Ю., Шпер В.	Организация как система: Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса Деминга	Москва: Альпина Паблишер, 2019, 368 с.	978-5-9614-4601-2, http://www.iprbookshop.ru/82771.html
Л2.2	Деминг Эдвардс, Адлер Ю., Шпер В.	Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами	Москва: Альпина Паблишер, 2019, 418 с.	978-5-9614-5264-8, http://www.iprbookshop.ru/83110.html

№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л2.3	Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В.	Всеобщее Управление качеством. Total Quality Management (TQM) : Учебник для вузов	М.: Радио и связь, 1999, 600с.	5-256-01376-9, 1
Л2.4	Мишин В.М.	Управление качеством : Учеб. для вузов	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007, 464с.	5-238-00857-0, 1
Л2.5	Герасимова Е.Б., Герасимов Б.И., Сизикин А.Ю.	Управление качеством : учеб. пособие	М.: ФОРУМ, 2009, 256с.	978-5-91134-332-3, 1

6.1.3. Методические разработки

№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л3.1	Третьяк Л. Н.	Отечественный и зарубежный опыт управления качеством : учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2009, 200 с.	2227-8397, http://www.iprbookshop.ru/30070.html
Л3.2	Фудина Н. Ю., Новиков В. А., Зубков Ю. П.	Удовлетворенность потребителей качеством услуг мобильной связи	Москва: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2012, 120 с.	978-5-93088-114-1, http://www.iprbookshop.ru/44307.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Система дистанционного обучения ФГБОУ ВО «РГРТУ», режим доступа. - http://cdo.rsreu.ru/			
Э2	Единое окно доступа к образовательным ресурсам: http://window.edu.ru/			
Э3	Интернет Университет Информационных Технологий: http://www.intuit.ru/			
Э4	Электронно-библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный, доступ из сети Интернет – по паролю. – URL: https://iprbookshop.ru/			
Э5	издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный, доступ из сети Интернет – по паролю. – URL: https://www.e.lanbook.com			
Э6	Электронная библиотека РГРТУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: из корпоративной сети РГРТУ – по паролю. – URL: http://elib.rsreu.ru/			

6.3 Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

6.3.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Наименование	Описание
Kaspersky Endpoint Security	Коммерческая лицензия
Adobe Acrobat Reader	Свободное ПО
LibreOffice	Свободное ПО
OpenOffice	Свободное ПО
Операционная система Windows XP	Microsoft Imagine, номер подписки 700102019, бессрочно

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ http://www.garant.ru
6.3.2.2	Система КонсультантПлюс http://www.consultant.ru

6.3.2.3	Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.)
---------	--

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1	204 а учебно-административный корпус. учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 40 посадочных мест Специализированная мебель ПЭВМ с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ Проектор Epson Доска маркерная, экран.
2	204 учебно-административный корпус. учебная аудитория для проведения лабораторных и практических работ, текущего контроля, самостоятельной работы 20 посадочных мест Специализированная мебель 15 компьютеров (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ Принтер Canon 1120 LBP Проектор BenQ Сервер P3 750 MHz Доска интерактивная

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Методическое обеспечение дисциплины приведено в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ «Методические указания дисциплины «Методы мониторинга удовлетворенности потребителя»)

Подписано заведующим кафедры

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Жулев Владимир Иванович
14.12.2022 12:16 (MSK), Простая подпись

Подписано заведующим выпускающей кафедры

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Жулев Владимир Иванович
14.12.2022 12:16 (MSK), Простая подпись

Подписано проректором по УР

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Корячко Алексей Вячеславович, Проректор по учебной работе
19.12.2022 10:56 (MSK), Простая подпись