

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1148419	Основы менеджмента

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Управление качеством	Код ОП 1. 27.03.02/33.01
Направление подготовки 1. Управление качеством	Код направления и уровня подготовки 1. 27.03.02

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Андреева Мария Евгеньевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	инноватики и интеллектуальной собственности

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Основы менеджмента

1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль позволяет получить знания в широкой области. Это и формирование у студентов теоретических знаний в области маркетинга; овладение основами практического маркетинга, получить навыки определения конкурентоспособности продукции. В современной экономике основной успех бизнеса зависит от умения получать достоверные оценки удовлетворенности потребителей и на этом основании находить компромисс между этой удовлетворенностью и доходностью инвестиций в бизнес. Кроме этого для повышения уровня прозрачности процессов организации и доказательства соответствия законодательству сегодня важное значение приобретает международный стандарт ISO 37001. Знание и навыки внедрения этого стандарта позволяют организациям соответствовать современным представлениям в области менеджмента.

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Основы маркетинга	4
2	Система менеджмента борьбы со взяточничеством по стандарту ISO 37001	3
3	Оценка удовлетворенности потребителей в рамках менеджмента организации	5
ИТОГО по модулю:		12

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3

<p>Основы маркетинга</p>	<p>ПК-3 - Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг</p>	<p>З-4 - Сформулировать понятия и изложить основы маркетинга (цели, задачи, методы анализа и решений) для целей повышения конкурентоспособности продукции (работ, услуг) и удовлетворения требований потребителей с учетом исходной информации на рынке</p> <p>У-4 - Искать и анализировать информацию для проведения маркетингового анализа организации, продукции (работ, услуг) и выработать решения</p> <p>П-4 - Проводить маркетинговый анализ для целей выбора оптимальных решений по повышению конкурентоспособности продукции (работ, услуг) и удовлетворения требований потребителей как основного принципа управления (менеджмента) качества организации</p>
<p>Оценка удовлетворенности потребителей в рамках менеджмента организации</p>	<p>ПК-10 - Способен осуществлять мероприятия по управлению качеством эксплуатации продукции, в том числе по взаимодействию с потребителями продукции (услуг) организации</p>	<p>З-1 - Излагать основные понятия, законодательство, стандарты, государственные, локальные и отраслевые нормативно-правовые акты в сфере управления качеством (менеджмента качества) эксплуатации продукции, в том числе требования стандарта на систему менеджмента по удовлетворённости потребителей</p> <p>З-2 - Характеризовать методы измерения удовлетворенности потребителей</p> <p>У-1 - Составлять документацию для обеспечения рассмотрения рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг)</p> <p>У-2 - Анализировать рекламации и претензии к качеству продукции (работ, услуг) с учетом положений нормативно-технической документации</p> <p>П-1 - Разрабатывать предложения по реализации выполнения требований потребителей к элементам системы менеджмента качества относительно выпускаемой продукции</p>
<p>Система менеджмента борьбы со</p>	<p>ПК-5 - Способен оценивать и учитывать</p>	<p>З-1 - Объяснять сущность управления рисками, принципы выявления рисков, классификацию, процедуру, методы</p>

<p>взяточничеством по стандарту ISO 37001</p>	<p>риски при управлении качеством</p>	<p>управления рисками продукции (работ, услуг), организации в целом, в том числе при внедрении автоматизированных интегрированных систем на предприятии</p> <p>З-2 - Интерпретировать требования нормативной документации в области управления рисками организации</p> <p>З-3 - Сделать обзор методов управления рисками для применения на разных стадиях жизненного цикла продукции и на этапах управления рисками</p> <p>У-1 - Выявлять риски, в том числе в рамках систем менеджмента качества, экологии, охраны труда, автоматизированных интегрированных систем на предприятии</p> <p>У-2 - Выбирать оптимальные методы управления рисками на всех стадиях процедуры управления рисками и для разных объектов исследования с учетом исходной информации и в соответствии с нормативными требованиями</p> <p>П-1 - Осуществлять процедуру управления рисками организации (процесса, работы, проекта) в том числе в рамках отдельной системы менеджмента качества или интегрированной системы менеджмента в соответствии с требованиями стандартов на системы менеджмента</p> <p>П-2 - Осуществлять обоснованный выбор стратегии минимизации рисков</p>
---	---------------------------------------	--

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Основы маркетинга

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Андреева Мария Евгеньевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавател ь	инноватики и интеллектуальной собственности
2	Шульгина Наталия Анатольевна		старший преподавател ь	Инноваций и интеллектуальной собственности

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физико-технологический

Протокол № 8 от 17.04.2020 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Шульгина Наталья Анатольевна, старший преподаватель, Инноваций и интеллектуальной собственности

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Процесс управления маркетингом	Анализ рыночных возможностей. Отбор целевых рынков. Разработка комплекса маркетинга. Претворение в жизнь маркетинговых мероприятий.
P2	Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации	Концепция системы маркетинговой информации. Схема маркетингового исследования.
P3	Маркетинговая среда	Основные факторы микросреды функционирования фирмы. Основные факторы макросреды функционирования фирмы.
P4	Рынок	Рынок товаров промышленного назначения. Рынок промежуточных продавцов. Рынок государственных учреждений. Сегментирование рынка. Выбор целевых сегментов рынка. Позиционирование товара на рынке.
P5	Продвижение товаров	Этапы разработки эффективной коммуникации. Разработка комплексного бюджета стимулирования и отбор элементов комплекса стимулирования. Реклама. Стимулирование сбыта. Пропаганда. Постановка задач торговому аппарату фирмы. Выбор организационной структуры торгового аппарата. Привлечение и отбор торговых агентов. Обучение торговых агентов. Контроль за работой торговых агентов. Оценка

		эффективности работы торговых агентов. Резюме. Основные понятия, встречающиеся в главе.
--	--	---

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Формирование социально-значимых ценностей	проектная деятельность	Технология повышения коммуникативной компетентности	ПК-3 - Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	3-4 - Сформулировать понятия и изложить основы маркетинга (цели, задачи, методы анализа и решений) для целей повышения конкурентоспособности продукции (работ, услуг) и удовлетворения требований потребителей с учетом исходной информации на рынке У-4 - Искать и анализировать информацию для проведения маркетингового анализа организации, продукции (работ, услуг) и выработать решения П-4 - Проводить маркетинговый анализ для целей выбора оптимальных решений по повышению конкурентоспособности продукции (работ, услуг) и
	учебно-исследовательская, научно-исследовательская	Технология создания коллектива		
	предпринимательская деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности		
	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология проектного образования Технология самостоятельной работы		

				удовлетворения требований потребителей как основного принципа управления (менеджмента) качества организации
--	--	--	--	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы маркетинга

Электронные ресурсы (издания)

1. Данченко, Л. А.; Основы маркетинга : учебно-методический комплекс.; Евразийский открытый институт, Москва; 2008; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90795> (Электронное издание)
2. Пичурин, И. И.; Основы маркетинга: Теория и практика : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116637> (Электронное издание)
3. ; Маркетинг. Основы маркетинга : учебное пособие.; Ставропольский государственный аграрный университет, Ставрополь; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438721> (Электронное издание)
4. Котлер, Ф., Ф., Суханова, М.; Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер : практическое пособие.; Альпина Паблишер, Москва; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279742> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Березкина, Т. Е.; Основы маркетинга : практикум.; Высшая школа, Москва; 2006 (16 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Зональная научная библиотека УРФУ. – URL: <http://lib.urfu.ru>
2. Поисковая система Google / Режим доступа: www.google.com
3. Поисковая система Yandex / Режим доступа: www.yandex.ru

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы маркетинга

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Лекции	Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами	Не требуется
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами	Не требуется

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Система менеджмента борьбы со
взяточничеством по стандарту ISO 37001

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Андреева Мария Евгеньевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	инноватики и интеллектуальной собственности
2	Белых Татьяна Аркадьевна	кандидат физико- математических наук, без ученого звания	Доцент	инноватики и интеллектуальной собственности

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физико-технологический

Протокол № 8 от 17.04.2020 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Белых Татьяна Аркадьевна, Доцент, инноватики и интеллектуальной собственности**

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Введение. Актуальность для РФ борьбы с коррупцией	Коррупция и качество жизни населения. Действующие ФЗ, Указы Президента РФ, постановления правительства РФ, Международные правовые акты
P2	Требования стандарта ISO 37001	Борьба с коррупцией методами технического регулирования. Повышение экономической эффективности предприятия посредством внедрения системы предупреждения рисков возникновения коррупционных действий, их оценка и минимизация последствий. Возможность интеграции требований данного стандарта с другими системами менеджмента организации.
P3	Практические шаги по внедрению требований ISO 37001	Разработка антикоррупционной политики предприятия. Выявление и оценка рисков возникновения коррупционных действий. Разработка мероприятий по минимизации их последствий. Создание плана внедрения системы менеджмента противодействия коррупции в соответствии с требованиями стандарта ISO 37001

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология дебатов, дискуссий Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности Технология самостоятельной работы	ПК-5 - Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством	З-1 - Объяснять сущность управления рисками, принципы выявления рисков, классификацию, процедуру, методы управления рисками продукции (работ, услуг), организации в целом, в том числе при внедрении автоматизированных интегрированных систем на предприятии З-2 - Интерпретировать требования нормативной документации в области управления рисками организации З-3 - Сделать обзор методов управления рисками для применения на разных стадиях жизненного цикла продукции и на этапах управления рисками У-1 - Выявлять риски, в том

				<p>числе в рамках систем менеджмента качества, экологии, охраны труда, автоматизированных интегрированных систем на предприятии</p> <p>У-2 - Выбирать оптимальные методы управления рисками на всех стадиях процедуры управления рисками и для разных объектов исследования с учетом исходной информации и в соответствии с нормативными требованиями</p> <p>П-1 - Осуществлять процедуру управления рисками организации (процесса, работы, проекта) в том числе в рамках отдельной системы менеджмента качества или интегрированной системы менеджмента в соответствии с требованиями стандартов на системы менеджмента</p>
--	--	--	--	--

				П-2 - Осуществлять обоснованный выбор стратегии минимизации рисков
--	--	--	--	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Система менеджмента борьбы со взяточничеством по стандарту ISO 37001

Электронные ресурсы (издания)

1. Мухаев, Р. Т.; Система государственного и муниципального управления : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117906> (Электронное издание)
2. Байнова, М. С.; Основы государственного и муниципального управления : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва|Берлин; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=434868> (Электронное издание)
3. Байнова, М. С.; Основы социального управления : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва|Берлин; 2017; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464119> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" по подписке УрФУ. Условия доступа на сайте библиотеки УрФУ.– URL: <http://lib.urfu.ru/mod/data/view.php?id=1379>:

1.1. Журнал «Методы менеджмента качества». – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=612014

1.2. Журнал «Стандарты и качество». – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=612016

1.3 Журнал «Контроль качества продукции». – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=607779

1.4. Методы менеджмента качества / изд. ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ; гл. ред. С. Э. Кедрова ; учред. Всероссийская организация качества, ООО «РИА «Стандарты и качество». – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2018. – № 3. – 68 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483665>. – ISSN 0130-6898. – Текст : электронный.

1.5. Компетентность / ред. кол.: С. А. Калинин и др. ; гл. ред. Г. В. Панкина ; учред. и изд. Академия стандартизации, метрологии и сертификации (АСМС). – Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2019. – № 3. – 60 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561093>. – ISSN 1993-8780. – Текст : электронный.

2. Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. – URL: <https://docs.cntd.ru/>

2.1. ГОСТ Р ИСО 18091-2016 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2008 в местных органах власти (Переиздание) //Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации/ – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200136910>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. – URL: <https://docs.cntd.ru/>
2. Зональная научная библиотека УРФУ. – URL: <http://lib.urfu.ru>
3. Поисковая система Google / Режим доступа: www.google.com
4. Поисковая система Yandex / Режим доступа: www.yandex.ru
5. Сайт о менеджменте качества. – URL: <https://quality.eup.ru/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Система менеджмента борьбы со взяточничеством по стандарту ISO 37001

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p>

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
--	--	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Оценка удовлетворенности потребителей в
рамках менеджмента организации

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Андреева Мария Евгеньевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавате ль	инноватики и интеллектуальной собственности
2	Белых Татьяна Аркадьевна	кандидат физико- математических наук, без ученого звания	Доцент	инноватики и интеллектуальной собственности

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физико-технологический

Протокол № 8 от 17.04.2020 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Андреева Мария Евгеньевна, Старший преподаватель, инноватики и интеллектуальной собственности
- Белых Татьяна Аркадьевна, Доцент, инноватики и интеллектуальной собственности

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Введение	Переход от понимания качества как добротности товара к пониманию качества как удовлетворенности потребителя. ГОСТ Р 56036-2014 как результат обобщения передового опыта в применении мониторинга. Совместимость ГОСТ Р 56036 со стандартами семейства ИСО 9000. Перечень процессов СМК, в которых используется информация об удовлетворенности потребителей.
P2	Характеристика объекта исследования	Ценность продукта и удовлетворенность потребителя. Объект качества. Параметры качества продукции и услуг. Модель Кано – метод исследования для оценки эмоциональной реакции потребителя на отдельные характеристики продукции.
P3	Методы получения информации	Планирование методов получения информации об удовлетворенности потребителей с учетом требований ГОСТ Р 54732/ИСО/ТК 10004. Прямой голос потребителя. Проведение маркетинговой разведки. Независимые отзывы – благодарности, жалобы и иные обращения, демонстрирующие восприятие потребителем товара. Формирование структуры обеспечивающей проведение мониторинга с указанием полномочий и выделением ресурса.
P4	Методы обработки информации	Формирование правил обработки полученных данных и порядка их исследования. Сравнение методов оценки при

		использовании различных методов сбора информации. Дерево потребительской удовлетворенности. Методы определения нужд потребителя. Количественные оценки степени удовлетворенности потребителей
P5	Заклучение	Удовлетворенность потребителей как инструмент конкурентной борьбы и завоевания новых рынков сбыта

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология дебатов, дискуссий	ПК-10 - Способен осуществлять мероприятия по управлению качеством эксплуатации продукции, в том числе по взаимодействию с потребителями продукции (услуг) организации	З-1 - Излагать основные понятия, законодательство, стандарты, государственные, локальные и отраслевые нормативно-правовые акты в сфере управления качеством (менеджмента качества) эксплуатации продукции, в том числе требования стандарта на систему менеджмента по удовлетворённости и потребителей З-2 - Характеризовать методы измерения удовлетворенности и потребителей У-1 - Составлять документацию для обеспечения рассмотрения рекламаций и претензий к качеству
	предпринимательская деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности		
	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология самостоятельной работы		

				продукции (работ, услуг) У-2 - Анализировать рекламации и претензии к качеству продукции (работ, услуг) с учетом положений нормативно-технической документации П-1 - Разрабатывать предложения по реализации выполнения требований потребителей к элементам системы менеджмента качества относительно выпускаемой продукции
--	--	--	--	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка удовлетворенности потребителей в рамках менеджмента организации

Электронные ресурсы (издания)

1. Магомедов, Ш. Ш.; Управление качеством продукции : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495785> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1.Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. – URL:<https://docs.cntd.ru/>

1.1.ГОСТ Р 56036-2014 Менеджмент качества. Руководящие указания по организации мониторинга удовлетворенности потребителей//Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации .– URL:<https://docs.cntd.ru/document/1200116599>

1. 2. ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях//Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации.– URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200175065>

2. Из ЭБС "Университетская библиотека онлайн" по подписке УрФУ. Условия доступа на сайте библиотеки УрФУ.– URL: <http://lib.urfu.ru/mod/data/view.php?id=1379>:

2.1. Журнал «Методы менеджмента качества». – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=612014

2.2 Журнал «Стандарты и качество». – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=612016

2.3. Журнал «Контроль качества продукции». – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=607779

2.4. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / ред. сов. А. В. Абрамов ; изд. ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ; гл. ред. Г. П. Воронин ; учред. Росстандарт и др.. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2015. – № 12(942). – 116 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429051>. – ISSN 0038-9692. – Текст : электронный.

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. – URL: <https://docs.cntd.ru/>
2. Зональная научная библиотека УРФУ. – URL: <http://lib.urfu.ru>
3. Поисковая система Google / Режим доступа: www.google.com
4. Поисковая система Yandex / Режим доступа: www.yandex.ru
5. Сайт о менеджменте качества. – URL: <https://quality.eup.ru/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка удовлетворенности потребителей в рамках менеджмента организации

Сведения об оснащенности дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p>