МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/ Шубаева В.Г./
«17» ____06_____20 19 г.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль) программы	Управление качеством в бизнес-системах
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., профессор Четыркина Н.Ю.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2 Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: ознакомить студентов с основными вопросами удовлетворенности потребителей и сформировать на этой основе комплекс теоретических знаний и практических навыков в области взаимосвязи управления качеством и удовлетворенности потребителей.

Задачи: рассмотрение сущности понятий управления качеством и удовлетворенность потребителей, изучение подходов и методов измерения удовлетворенности потребителей, изучение организации измерения удовлетворенности на предприятии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ "Управление качеством и удовлетворенность потребителя" относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-1. Способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа	Второй уровень (углубленный) (ПК-1) –2	Знать: методы и алгоритмы анализа данных по работе с потребителями З2 (ПК-1) Уметь: извлекать знания из имеющихся данных по работе с потребителями с помощью методов и алгоритмов анализа У2 (ПК-1) Владеть: навыками принятия решений, на основе проанализированных данных по работе с потребителями В2 (ПК-1)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Удовлетворенность потребителя и управление качеством	18	20	-	30
Тема 2. Подходы и методы измерения удовлетворенности потребителя	8	6	-	20
Тема 3. Правила достижения удовлетворенности потребителя	4	6	-	10
Тема 4. Управление претензиями в организации	4	6	-	10
Тема 5. Урегулирование спорных вопросов вне организации.	4	4	-	10
Тема 6. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителя.	4	6	-	10
Всего по дисциплине:	**42**	**48**	**-**	**90**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Удовлетворенность потребителя и управление качеством

Понятие управления качеством. Потребитель и его поведение: исследование, принятие решений потребителем, индивидуальные детерминанты, влияние внешней среды, воздействие. Понятие удовлетворенность потребителя. Факторы, влияющие на мнение потребителя.

Эволюция в измерении уровня удовлетворенности потребителей. Особенности необходимости измерения удовлетворенности потребителя в соответствии с принципом «Ориентация на потребителя» концепции Всеобщего управления качеством.

Тема 2. Подходы и методы измерения удовлетворенности потребителя

Задачи измерения удовлетворенности потребителей. Подходы к изучению удовлетворенности потребителей.

Методы удовлетворенности. Балльная оценка удовлетворенности. Оценка удовлетворенности на основе мультиатрибутивной модели товара. Расчет индекса удовлетворенности потребителя (CSI). Расчет чистого индекса промоутера (NPS). Расчет индекса качества (SERVQUAL).

Тема 3. Правила достижения удовлетворенности потребителя

Понятие правил достижения удовлетворенности. Принципы эффективного и результативного планирования, проектирования, разработки, внедрения, поддержания и улучшения правил достижения удовлетворенности.

Структура правил достижения удовлетворенности потребителя.

Тема 4. Управление претензиями в организации

Понятие претензии. Основные аспекты работы с претензиями. Руководящие принципы эффективного управления претензиями. Факторы, принимаемые во внимание при установлении политики и целей процесса управления претензиями.

Роль и значение персонала в процессе управления претензиями организации.

Виды деятельности процесса управления претензиями.

Этапы урегулирования претензий.

Тема 5. Урегулирование спорных вопросов вне организации

Понятие урегулирования спорных вопросов. Методы урегулирования спорных вопросов. Принципы эффективного и результативного урегулирования спорных вопросов.

Факторы, которые организация принимает во внимание при выборе агента.

Взаимосвязь процесса урегулирования спорных вопросов с другими процессами системы менеджмента качества организации.

Этапы урегулирования спорных вопросов.

Тема 6. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителя.

Удовлетворенность потребителей и ожидания потребителей. Концептуальная модель удовлетворенности потребителей: этапы и сущность.

Системный подход к мониторингу и измерению удовлетворенности потребителей. Планирование: цель, задачи и информация. Выполнение: ожидание потребителей, данные об удовлетворенности потребителей, обратная связь, постоянный мониторинг удовлетворенности. Поддержание: пересмотр процессов мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	Роль потребителя в современном мире	СЗ/Опрос
	Влияние культуры на поведение потребителей	СЗ/Доклады и дискуссии
	Социальные классы и поведение потребителей	СЗ/Доклады и дискуссии
	Влияние групп и групповых коммуникаций	СЗ/Доклады и дискуссии
	Семья и домашнее хозяйство	СЗ/Доклады и дискуссии
	Влияние ситуации на поведение потребителей	ПЗ/Решение практических задач
	Факторы внутреннего влияния на поведение потребителей	СЗ/Доклады и дискуссии
	Процесс принятия решения потребителем	СЗ/Доклады и дискуссии
	Осознание потребности и поиск информации	СЗ/Доклады и дискуссии
	Поведение потребителей на рынке организаций	СЗ/Доклады и дискуссии
2	Измерение удовлетворенности потребителя: задачи и особенности	СЗ/Опрос
	Подходы к изучению удовлетворенности потребителей	ПЗ/Решение практических задач
	Методы удовлетворенности	СЗ/Доклады и дискуссии
3	Правила достижения удовлетворенности потребителя: понятия и особенности	СЗ/Опрос
	Правила достижения удовлетворенности: принципы и характерные элементы	СЗ/Доклады и дискуссии
	Структура правил достижения удовлетворенности	СЗ/Доклады и дискуссии
4	Претензии в организации	СЗ/Опрос
	Роль и значение персонала в процессе управления претензиями	ПЗ/Решение

	организации	практических задач Анализ конкурентной ситуации
	Этапы урегулирования претензий	СЗ/Доклады и дискуссии
5	Понятие и принципы урегулирования спорных вопросов	СЗ/Опрос
	Этапы урегулирования спорных вопросов	ПЗ/Решение практических задач Анализ конкурентной ситуации
6	Удовлетворенность потребителей и ожидания потребителей.	СЗ/Опрос
	Концептуальная модель удовлетворенности потребителей: этапы и сущность	ПЗ/Решение практических задач
	Системный подход к мониторингу и измерению удовлетворенности потребителей	СЗ/Доклады и дискуссии

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2 Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1-6	Опрос
1-6	Подготовка к дискуссии
1,2,4,6	Подготовка доклада
1,2,4,5,6	Подготовка к решению задач
4,5	Подготовка к анализу конкурентных ситуаций
1-2	КТ1. Подготовка к тестированию
3-5	КТ2. Подготовка презентации
1-6	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление качеством и удовлетворенность потребителя» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– Анализ конкурентной ситуации (темы № 4 и 5);

Анализ конкретных ситуаций представляет анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Четыркина Н.Ю. Управление качеством и удовлетворенность потребителя : учебное пособие / Н.Ю.Четыркина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-	основная	35	ЭБ OPAC.UNECON.RU.

Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. проект. менеджмента и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019 .— 87 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru			
Меликян О.М.Поведение потребителей : Учебник / Меликян О.М., - 4-е изд. - М.:Дашков и К, 2018. - 280 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Драганчук Л. С. Поведение потребителей : учеб. пособие / Л.С. Драганчук. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 192 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Дубровин И.А. Поведение потребителей / Дубровин И.А., - 4-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 310 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Ойнер О.К. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения: Монография / Под ред. О.К. Ойнер. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 220 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.1.Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).