

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Инженерный институт



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский

» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Управление удовлетворенностью потребителей

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: Управление качеством

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Воронцов Д.П. (кафедра управления качеством, Инженерный институт), DPVoroncov@kpfu.ru ; Садыков Зуфар Барыевич

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-10	способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества
ПК-8	способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные теоретические проблемы, обсуждаемые в сфере охраны прав потребителей;
- основы правового положения субъектов потребительских отношений;
- особенности правового механизма охраны прав потребителей;
- основные права потребителя, порядок их реализации и защиты;
- основные направления воздействия государства на потребительские отношения.

Должен уметь:

- анализировать нормативно - правовые акты о охране прав потребителей

Должен владеть:

нормами технического регулирования как средством обеспечения прав потребителя на качество и на безопасность

Должен демонстрировать способность и готовность:

применять на практике основы теории конкуренции, научные подходы к управлению конкурентоспособностью, проводить оценку потенциала и качества системы управления организацией, анализ и прогнозирование организационно-технического уровня производства.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.15.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 27.03.02 "Управление качеством (Управление качеством)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 3 курсе в 6 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 30 часа(ов), в том числе лекции - 14 часа(ов), практические занятия - 16 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 42 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 6 семестре.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. ОСНОВЫ ТЕОРИИ КОНКУРЕНЦИИ	6	2	2	0	6
2.	Тема 2. НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ	6	2	2	0	6
3.	Тема 3. ТЕОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНКУРЕНТНЫМИ ПРЕИМУЩЕСТВАМИ ОБЪЕКТОВ НА ОСНОВЕ ИХ ЭКСКЛЮЗИВНЫХ ЦЕННОСТЕЙ	6	2	2	0	6
4.	Тема 4. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОБЪЕКТОВ	6	2	2	0	6
5.	Тема 5. МЕТОДЫ РАЗРАБОТКИ НОРМАТИВОВ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОБЪЕКТОВ	6	2	2	0	6
6.	Тема 6. ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕЛЕЙ И СТРУКТУРЫ СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ (СПКО)	6	2	2	0	6
7.	Тема 7. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ	6	2	4	0	6
	Итого		14	16	0	42

##### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

###### Тема 1. ОСНОВЫ ТЕОРИИ КОНКУРЕНЦИИ

Различные подходы к определению понятия "конкурентоспособность" в современной литературе. Виды конкурентоспособности, ее взаимосвязь с конкуренцией. Американская школа теории конкурентоспособности - концепция национальных конкурентных преимуществ. Британская школа (основные положения). Скандинавская школа теории конкурентоспособности (основные положения). Эволюция теории и практики управления конкурентоспособностью.

###### Тема 2. НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ

Роль научных подходов в повышении конкурентоспособности.

Системный подход, правила его применения.

Комплексный подход.

Воспроизводственно-эволюционный подход.

Инновационный подход.

Функциональный подход.

Стандартизационный подход.

Ситуационный (многовариантный) подход.

Интеграционный подход.

Кластерный подход.

### **Тема 3. ТЕОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНКУРЕНТНЫМИ ПРЕИМУЩЕСТВАМИ ОБЪЕКТОВ НА ОСНОВЕ ИХ ЭКСКЛЮЗИВНЫХ ЦЕННОСТЕЙ**

Сущность и классификация ценностей. Классификация конкурентных преимуществ

различных объектов на основе их ценностей. Методические основы управления конкурентными преимуществами объектов на основе их ценностей.

Оценка потенциала и качества системы управления организацией.

Анализ и прогнозирование организационно-технического уровня производства.

Формирование портфелей новшеств и инноваций.

### **Тема 4. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОБЪЕКТОВ**

1. Принципы оценки конкурентоспособности товаров и оценочные критерии. Структура затрат по стадиям жизненного цикла товара.

2. Сущность дифференциального, комплексного, интегрального методов оценки конкурентоспособности товаров.

Связь между конкурентоспособностью товара и конкурентоспособностью организации.

3. Критерии и показатели оценки конкурентоспособности предприятий. Методика оценки конкурентоспособности предприятий на базе 4P, матрицы БКГ, SWOT-анализа.

4. Методика оценки положения фирмы в рыночном пространстве SPACE. Матрица Ансоффа. Модель Шелл/ДПМ.

5. Показатели хозяйственной деятельности предприятия, применяемые для оценки конкурентоспособности, различные подходы к группировке: по основным и оборотным средствам и т.д. Формулы и смысл показателей фондоотдачи, фондовооруженности, фондоемкости; рентабельности и рентабельности продаж; ROI, EBIT, EBITDA и др.

### **Тема 5. МЕТОДЫ РАЗРАБОТКИ НОРМАТИВОВ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОБЪЕКТОВ**

1. Методические подходы к оценке качества стратегии повышения конкурентоспособности организации. Роль качества управленческих решений в механизме реализации стратегии и их оптимизация как фактор конкурентоспособности.

2. Методы разработки нормативов конкурентоспособности объектов: сущность и принципы нормирования.

3. Сущность расчетно-аналитических методов нормирования в повышении конкурентоспособности организации.

4. Методические основы оценки конкурентоспособности персонала предприятий. Сущность и принципы нормирования

5. Расчетно-аналитические методы нормирования.

6. Экспертные методы нормирования.

7. Факторный анализ в нормировании.

8. Оценка качества нормативов.

9. Конкурентная среда региона. Эффективная рыночная конкурентная среда: понятие, структура. Факторы, влияющие на формирование конкурентной среды региона.

### **Тема 6. ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕЛЕЙ И СТРУКТУРЫ СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ (СПКО)**

1. Выбор целей и структура стратегии повышения конкурентоспособности организации. Система обеспечения конкурентоспособности организации: оперативный, тактический, стратегический уровни. Выбор подхода к реализации конкурентной стратегии.

2. Реструктуризация как инструмент повышения конкурентоспособности организации

3. Реструктуризация целей организации. Методический подход к оценке качества СПКО.

### **Тема 7. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Структура механизма реализации стратегии. Принципы и методы организации процессов по реализации стратегии. Контроль, аудит и регулирование реализации стратегии

2. Компоненты механизма реализации стратегии повышения конкурентоспособности организации. Принципы организации процессов по реализации стратегии повышения конкурентоспособности.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

## **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Федеральная антимонопольная служба - [http://fas.gov.ru/legislative-acts/legislative-acts\\_9498.html](http://fas.gov.ru/legislative-acts/legislative-acts_9498.html)

Федеральная служба по тарифам - <http://www.fstrf.ru/about/activity/reestr>

Центр гуманитарных технологий - <http://gtmarket.ru/ratings/global-competitiveness-index/info>



Центр креативных технологий - <http://www.inventech.ru/lib/micro/micro-0066/>

Энциклопедия экономиста -

<http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/upravlenie-konkurentosposobnostyu-predpriyatiya.html>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Основным источником подготовки к текущим занятиям, а также к зачету/экзамену является конспект лекций, учебный материал в нем дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не все вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе в целом весь учебный материал.</p>
практические занятия	<p>Практические задания, выполняемые в аудитории, предназначены для указания общих методов решения задач определенного типа и их элементов. Среди форм работы с обучающимися реализуемых на практических занятиях по данной дисциплине имеют также применение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка и защита письменных домашних (аналитических) работ, в том числе коллективных (малыми группами), с последующим коллективным обсуждением в формате вопросов из аудитории и ответов выступающих по представляемой работе. Порядок и алгоритм текущих практических (аналитических) работ, в том числе выполняемых в аудитории, обычно неоднократно и поэлементно разъясняется преподавателем на занятиях, с обязательным конспектированием. При выполнении работ по разработке различных документов планирования обучающимся предоставляется определенная свобода в выборе требуемых параметров, а среди основных критериев качества исполнения приоритет имеют полнота и содержательность приводимой аргументации, с учетом наличия необходимого справочного (ссылочного) инструментария, включая точные ссылки на соответствующую и актуальную нормативно-техническую документацию. Оформление домашних письменных работ реализуется согласно выданным требованиям, а обязательными реквизитами выступают оформленный титульный лист, заключение, список использованных источников и литературы согласно требованиям ГОСТ;</li> <li>- подготовка и защита коллективных презентаций (малыми группами), с последующим коллективным обсуждением в формате вопросов из аудитории и ответов выступающих по представляемой теме. В данном случае предусматривается возможность определенного уточнения темы в соответствии с высказанными пожеланиями подготавливающих тему. Оформление указанных работ реализуется согласно выданным требованиям, а обязательными реквизитами выступают оформленный титульный лист, заключение, список использованных источников и литературы. Ввиду возможной необходимости, поясним: а) Предполагается постоянная выдача на протяжении длительности всего курса заданий (например, формулировок тем) с предоставлением/защитой затем на занятиях данных заданий, в том числе в коллективной форме, например, в виде презентаций, обязательно - проблемно сформулированных, то есть предполагающих как минимум обязательное наличие обоснования своего мнения, для чего до того студентам необходимо определенное ознакомление с существующими различными взглядами, проведение минимальных расчетов, и т.д.</li> <li>- разбор кейсов и задач. В рамках данных категорий обучающих материалов образцами выступают данные и кейсы научной и профессиональной периодической литературы, известные 'сложные случаи', а также материалы практик, 'круглых столов' по темам, и пр. Один из наиболее эффективных и распространенных методов организации активной познавательной деятельности студентов. Применяемый в данном случае метод анализа конкретных ситуаций развивает способность к анализу жизненных и профессиональных задач. В рамках решения указанных задач, сталкиваясь с конкретной ситуацией, студент должен определить: есть ли в ней проблема, в чем она состоит, определить своё отношение к ситуации, предложить собственные аргументированные варианты решения проблемы. Оформление - по выданным требованиям, обязательные реквизиты: оформленный титульный лист, заключение, список использованных источников и литературы;</li> <li>- проведение текущего тестирования - проверяются полученные и остаточные знания по пройденным материалам, уточняется степень и глубина понимания взаимосвязей между элементами материала и способность обучающихся как к анализу, так и к синтезу полученной и проработанной на занятиях информации, и т.д.</li> </ul>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	Освоение курса подразумевает не только овладение теоретическим материалом, но и получение определенных практических навыков для более глубокого понимания разделов на основе решения предлагаемых кейсов, задач и примеров, а также развитие абстрактного мышления и способности самостоятельно доказывать утверждения. Самостоятельная работа предполагает выполнение домашних работ. Практические задания, выполняемые в аудитории, предназначены для указания общих методов решения задач определенного типа и их элементов. Закрепить и развить навыки можно лишь в результате самостоятельной работы. Кроме того, самостоятельная работа включает подготовку к экзамену (зачету), для чего заранее предоставляются (примерные) вопросы курса и проводятся консультации, включающие прояснение как регламента зачета/экзамена, так и аспектов содержания, рекомендуемых форматов ответов, и др.
экзамен	В рамках организации самостоятельной работы по подготовке к экзамену отметим несколько ключевых моментов (включая процедурные): а) Одна из самых распространенных в настоящее время ошибок студентов - ответ не по заданному вопросу. Поэтому при подготовке к экзамену следует внимательно вчитываться в формулировку вопроса и уточнить возникшие неясности во время консультации. При наличии возможности, все возникающие сомнения и вопросы следует разрешать только с преподавателем, в этом случае студент может получить гарантированно точный и правильный ответ. б) При подготовке вопросов зачета/экзамена студентам желательно их проговаривать вслух. в) При подготовке к экзамену возможно использовать фрагмент рабочей программы, раскрывающий содержание тем курса. г) Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций (см. ранее). д) Литература для подготовки к экзамену обычно рекомендуется преподавателем. Она также может быть указана в программе курса и учебно-методических пособиях. Студент вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

#### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;



- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 27.03.02 "Управление качеством" и профилю подготовки "Управление качеством".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.15.01 Управление удовлетворенностью  
потребителей

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: Управление качеством

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

**Основная литература:**

1. Антонов Г. Д. Управление конкурентоспособностью организации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Г. Д. Антонов, В. М. Тумин, О. П. Иванова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 300 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004963-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=424139>
2. Квасникова В. В. Конкурентоспособность товаров и организаций. Практикум [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В. В. Квасникова, О. Н. Жучкевич. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 184 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-006619-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=400300>
3. Баронин С. А. Теория и методология управления конкурентоспособностью бизнес-систем [Электронный ресурс]: Моногр. / С. А. Баронин, В. А. Андреев и др.; Под ред. С. А. Баронина - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 -329с.: 60x88 1/16 + (Доп. мат. znanium.com) - (Науч. мысль). (о) ISBN 978-5-16-009211-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=455006>

**Дополнительная литература:**

1. Аникин Б. А. Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / Гос. Университет Управления; Под ред. Б. А. Аникина. - М.: ИНФРА-М, 2003. - 187 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование). (о) ISBN 5-16-001602-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=66996>
2. Яковлева-Чернышева А. Ю. Кластерный подход к управлению развитием предпринимательских структур в рекреационной системе [Электронный ресурс] / А. Ю. Яковлева-Чернышева. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 208 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль). (обложка) ISBN 978-5-16-004779-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=214550>
3. Поташева Г. А. Синергетический подход к управлению [Электронный ресурс]: Монография / Г. А. Поташева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 160 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль). (обложка) ISBN 978-5-16-004843-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=223174>

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.15.01 Управление удовлетворенностью  
потребителей

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: Управление качеством

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.