

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПБГУГА)



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор-проректор по  
учебной работе

Н.Н. Сухих

2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент качества авиатранспортных предприятий**

Направление подготовки  
**25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов**

Направленность программы (профиль)  
**Организация обеспечения транспортной безопасности**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» являются формирование у студентов комплексных знаний менеджмента качества авиапредприятий как концептуальной основы адаптации ключевых проблем менеджмента к организационным, культурным и социально-психологическим процессам на современных предприятиях путем поиска организационно-управленческих решений.

Задачи освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий»:

- формирование у студентов знаний: об общих понятиях менеджмента качества авиапредприятий»;
- приобретение студентами умений: индивидуальной и групповой работы; подготовки и презентации докладов с помощью MS PowerPoint; выполнения PEST-анализа и SWOT-анализа; а также матрицы БКГ и выбора стратегии развития системы качества в организации;
- овладение студентами навыками анализа, синтеза и оценивания факторов влияющих на качество продукции и предоставляемых услуг авиапредприятий.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к эксплуатационно-технологической деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплин «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части (дисциплина по выбору) базового блока.

Дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Менеджмент».

Дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» является обеспечивающей для написания выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается в 8 семестре.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1. Готовность к самостоятельной, индивидуальной	Знать: – основные методы организационно управ-

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>работе, принятию ответственных решений в рамках своей профессиональной компетенции (ПК-2)</p>	<p>ленческой работы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы принятия решения и реализации его в действиях;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать принятые эффективные решения в области менеджмент качества в авиатранспортных предприятиях;</li> <li>– обосновывать мероприятия по внедрению менеджмент качества в авиатранспортных предприятиях.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– программным обеспечением поддержки задач принятия эффективных решений в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий.</li> </ul>
<p>2. Способность эксплуатировать технические средства оперативного управления производственно-технологической деятельностью подразделений аэропорта, средства механизации и автоматизации при обслуживании воздушных судов и пассажиров, обработке багажа, грузов и почты (ПК-22)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества в организации.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества в организации.</li> </ul> <p>–Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками работы с нормативно правовыми документами по вопросам системы менеджмента качества в организации.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры
		8
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	48	48

Наименование	Всего часов	Семестры
		8
лекции	24	24
практические занятия	24	24
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	60	60
Промежуточная аттестация (экзамен)	36	36

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-2	ПК-22		
Тема 1. История создания стандартов ISO 9000 , структура и область применения	8		+	Л, ПЗ, СРС, ИТ	ВК, У, Д
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015	10	+	+	Л, ПЗ, СРС, ИТ	У, Д
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества	10		+	Л, ПЗ, СРС, ДИ, МРК, ИТ	У,Д
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества	12	+	+	Л, ПЗ, СРС, ДИ, ИТ	У,Д
Тема 5. Процессный подход в управлении авиапредприятием	12	+		Л, ПЗ, СРС, МРК, ИТ	У,Д



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-2	ПК-22		
Тема 6.Международный стандарт качества IOSA , ISAGO,SAFA	10	+	+	Л, ПЗ, СРС, МРК, ИТ	У, Д, 10мТ
Тема 7.Основные вопросы сертификации системы менеджмента качества	10	+		Л, ПЗ, СРС, ДИ, ИТ	У, Д, 10мТ
Итого по дисциплине	72				

Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, Д – доклад, У – устный опрос, РКС – разбор конкретной ситуации (кейс-метод), ИТ – ИТ-методы, МРК – метод развивающей кооперации, 10мТ – десятиминутный тест.

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
Тема 1. История создания стандартов ISO 9000 , структура и область применения	2	2	2	6
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015	2	2	2	6
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества	2	2	4	8
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества	4	4	6	12
Тема 5. Процессный подход в управлении авиапредприятием	2	2	4	10
Тема 6.Международный стандарт качества IOSA , ISAGO,SAFA	2	2	2	6
Тема 7. Основные вопросы сертификации системы менеджмента качества	2	2	2	6
Итого по дисциплине	24	24	60	144

Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, Д – доклад, У – устный опрос, РКС – разбор конкретной ситуации (кейс-метод), ИТ–ИТ-методы, МРК – метод развивающей кооперации, 10мТ – десятиминутный тест.

### **5.3 Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. История создания стандартов ISO 9000, структура и область применения**

Определение менеджмента и понятия качества, его цель, виды, принципы и методы. Удовлетворение потребности и качество продукции. Рыночные отношения и качество выпускаемой продукции, услуги.

#### **Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015**

Основные понятия и требования стандарта ISO 9001-2015. Система менеджмента качества. Общие требования. Система менеджмента качества. Требования к документации. Ответственность руководства в системе менеджмента качества. Менеджмент ресурсов. Процесс жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение.

#### **Тема 3. Документирование системы менеджмента качества**

Понятия и особенности документирования системы менеджмента качества. Основные цели и задачи документирования. Состав, структура и характеристика основных документов системы менеджмента качества. Процесс подготовки и утверждения документов системы менеджмента качества.

#### **Тема 4. . Аудит системы менеджмента качества**

Организация аудита, системы менеджмента качества. Основные виды аудита качества по объектам аудита и краткая характеристика. Основные организационные принципы внешнего и внутреннего аудита (проверки) системы менеджмента качества. Основные схемы обследования объекта аудита (проверки) при аудите качества процесса.

#### **Тема 5. . Процессный подход в управлении авиапредприятием**

Основные направления процессного подхода в управлении авиапредприятием. Сущность процессного подхода, основные его определения. Положения и требования «Руководства по процессному подходу» к системам менеджмента.

#### **Тема 6. Международный стандарт качества IOSA , ISAGO, SAFA**

Общая структура и требования стандартов IOSA, ISAGO, SAFA. и краткая их характеристика. Требования стандартов IOSA, ISAGO по разделу наземного обслуживания применительно к авиакомпании, аэропорта. Отличия стандарта IOSA от принятой в РФ системы оценки уровня безопасности эксплуатанта.

Практический опыт внедрения стандартов IOSA, ISAGO на примере авиакомпании, аэропорта.

### **Тема 7. Основные вопросы сертификации системы менеджмента качества**

Основы направления, подходы, этапы и процедуры сертификации СМК. Практические аспекты сертификации СМК авиакомпании, аэропорта, топливозаправочного комплекса.

#### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Разработать руководство по качеству авиакомпании согласно рекомендаций ГСТР ИСО 2000-2015	2
2	Практическое занятие № 2. Разработать руководство по наземному обслуживанию ВС согласно требований ГОСТР ИСО 2001-2015	2
3	Практическое занятие № 3. Составить номенклатура дел системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта.	2
4	Практическое занятие № 4. Разработать схему проведения аудита состояния безопасности полетов авиакомпании согласно требований IOSA.	4
5	Практическое занятие № 5. Организация процессного подхода в управлении авиапредприятием.	2
6	Практическое занятие № 6. Разработать руководство по качеству главного оператора аэропорта, ТЗК согласно рекомендаций ГСТР ИСО 2000-2015	2
7	Практическое занятие № 7. Организация и проведение сертификации СМК авиакомпании.	2
.	Итого за 8 семестр	16
	Итого по дисциплине	16

#### **5.5 Лабораторный практикум**

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

#### **5.6 Самостоятельная работа**

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Поиск, анализ информации и проработка учеб-	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>ного материала по темам «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» как сфера деятельности [а-1, 2, 4, б-2,3,5].</p> <p>2. Подготовка докладов.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
2	<p>2. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Управление качеством организации»: работа с рекомендуемой литературой [а-1, 4 б-3,4,5].</p> <p>1. Подготовка докладов.</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	2
3	<p>3. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по темам: «Международный стандарт качества IOSA, ISAGO, SAFA». работа с рекомендуемой литературой [а-1, 4, б-3,5].</p> <p>1. Подготовка докладов.</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	4
4	<p>4. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация системы менеджмента качества аэропорта» [а2,3,4,б-2,5].</p> <p>1. Подготовка докладов.</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
5	<p>5. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация системы менеджмента качества авиакомпании» [а-2, 4, б-2,5].</p> <p>1. Подготовка докладов.</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	4
6	<p>6. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация системы менеджмента качества ТЗК» [а-1, 4, б-3,5].</p> <p>1. Подготовка к устному опросу.</p> <p>2. Подготовка докладов.</p>	2
7	<p>7. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация аудита безопасности полетов авиакомпании» [а-2, 4, б-3,5].</p> <p>1. Подготовка докладов.</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к десятиминутному тесту</p>	2
	Итого за семестр	22
	Итого по дисциплине	22

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### ***а) основная литература:***

1. Внутренний аудит систем менеджмента качества: Учеб. пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Г. Зекунов [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2010. — 160 с. ISBN: 978-5-93088-103-5 Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69266> — свободный (дата обращения: 29.05.2015).
2. Дзедик, В.А. Разработка систем менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.А. Дзедик. — Электрон. дан. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2015. — 132 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/100848> — свободный (дата обращения: 29.05.2015)..
3. Евстропов, Н.А. Менеджмент качества предприятий и организаций. Учеб. пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2013. — 212 с. ISBN: 978-5-93088-135-6 Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69270> — свободный (дата обращения: 29.05.2015).
4. Зекунов, А.Г. Обеспечение функционирования системы менеджмента качества: Учеб. пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2012. — 176 с. ISBN: 978-5-93088-117-2 Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69268> — свободный (дата обращения: 29.05.2015).

### ***б) дополнительная литература:***

1. Воздушный кодекс Российской Федерации. По состоянию на 01 марта 2013 г. С учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 25 декабря 2012 г. № 260-ФЗ [Текст]. — М.: изд-во Проспект, 2013. — 61 с. — ISBN 978-5-392-09057-0 Количество экземпляров 19.
2. Руководство по аэропортовым службам [Текст]. — ИКАО, Дос 9137-AN/898, Часть 8. Эксплуатационные службы. Издание четвертое, 2002. — 126 с. — ISBN отсутствует. Количество экземпляров 5.
3. Новосельцев, В. И., Тарасов, Б. В., Голиков, В. К., Демин, Б. Е. Теоретические основы системного анализа [Текст]. — М.: изд-во Майор, 2006. — 592 с. — ISBN 5-98551-022-0. Количество экземпляров 11.
5. Пуминова Г.С. Управление качеством. Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. — СПб.: СПбГУГА, 2008. — ISBN отсутствует. Количество экземпляров 112.

### ***в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:***

1. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] — Режим доступа: URL: <http://www.aup.ru/> свободный (дата обращения: 29.05.2015).



2. Журнал «*ARS ADMINISTRANDI*» («Искусство управления») [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://ars-administrandi.com/> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

3. Журнал «Управление персоналом» [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://www.top-personal.ru/> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

4. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://www.uptp.ru/> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

5. Энциклопедия экономиста [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: [www.swot-analysis.ru](http://www.swot-analysis.ru) свободный (дата обращения: 29.05.2015).

**г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

6. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://window.edu.ru> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

8. КонсультантПлюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

9. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

10. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://e.lanbook.com/> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

11. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <https://cyberleninka.ru/> свободный (дата обращения: 29.05.2015).

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения учебного процесса материально-техническими ресурсами используется 2 компьютерных класса кафедры № 20 «Менеджмент» СПбГУГА, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет.

Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУГА.



## 8. Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» используются классические и интерактивные методы обучения в форме лекций, практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

В рамках изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития менеджмента в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде MS PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы.

Практические занятия проводятся в интерактивной форме, когда учебный процесс организован таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и о чем думают, при этом активность преподавателя уступает место активности обучаемых – задачей преподавателя становится создание условий для их инициативы. В ходе диалогового обучения студенты учатся критически мыслить, решать проблемы управления организациями на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях. Для этого на занятиях организуется как индивидуальная, так и групповая работа (МРК, для него характерна постановка задач, трудновыполнимых индивидуально, требующих распределения работы в группе, кооперации усилий обучающихся), применяется кейс-метод (РКС), ролевые игры, идет работа с документами и различными источниками информации, в том числе с Интернетом, проводятся тестирование, организуются дискуссии, в том числе групповые, реализуется методика «дерево решений», проводятся публичные презентации проектов в сфере управления организациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по профилю «Менеджментна воздушном транспорте».

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы и представляет собой планируемую работу студентов, выполняемую по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Основной целью самостоятельной работы студента является

формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа с периодическими изданиями и научной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает подготовку к лекционным и практическим занятиям, а также выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом у преподавателя после каждого занятия.

Задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентами в формах: конспекта; поиска и составления обзоров литературы; выполнения переводов с иностранных языков; написания аналитических докладов; подготовки докладов в форме презентаций; выполнение учебно-исследовательских работ; решения кейсов. Результаты самостоятельной работы студента оформляются как в тетрадях, так и в электронном виде, в том числе в редакторах MSWord, Excel, PowerPoint, а также на листах формата А4. Контроль за выполнением заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных студентами во внеаудиторное время. Промежуточный контроль проводится в виде докладов результатов решения рабочей группой кейсов и выступлений на научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, посвященной памяти авиаконструктора И.И. Сикорского, а также публикаций тезисов в сборнике этой конференции. Итоговый контроль проводится в ходе промежуточной аттестации дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» в виде зачета с оценкой.

Таким образом, в процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» широко применяются ИТ-методы: учебные мультимедийные материалы с использованием MicrosoftOffice (PowerPoint), содержащие гиперссылки, необходимые для перехода к произвольным показам, указанным слайдам в презентации, к различным текстам, фигурам, таблицам, графикам и рисункам в презентации, документам MicrosoftOfficeWord, листам MicrosoftOfficeExcel, локальным или Интернет-ресурсам, а также к сообщениям электронной почты. Данные материалы позволяют сформировать у студентов систему знаний, умений и навыков по методике и технологии использования Интернет-ресурсов в процессе обучения; активизировать на практических занятиях деятельность студентов путем работы в творческих подгруппах по выполнению заданий с использованием MicrosoftOffice; обеспечить продуктивный и творческий уровень деятельности при выполнении заданий.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в глубоком и всестороннем освоении дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий». Во время консультации преподаватель работает со студентами, которые готовят доклады для выступления на практических занятиях и на научно-практической конференции, а также со студентами, самостоятельно решающими в рабочих группах кейсы. Преподаватель разъясняет и обсуждает со

студентами теоретические вопросы, которые необходимо раскрыть в докладах, а также рекомендованный ранее библиографический список, правила его оформления, а также оформления докладов, тезисов, презентаций. Преподаватель объясняет студентам практические аспекты функционирования современных организаций, направляя их к оптимальному решению кейсов. Во время консультации преподаватель может ответить студентам на интересующие их вопросы по теории менеджмента, уточнить и еще раз объяснить пройденный на лекционных и практических занятиях материал. Консультации проводятся регулярно не менее двух раз в неделю в часы свободные от учебных занятий и носят в основном индивидуальный характер.

### **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета и экзамена.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций студентами на предшествующих дисциплинах, который обеспечивает успешное изучение данной дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий».

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, письменную аудиторную работу, подготовку докладов и десятиминутный тест, а также задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины. Устный опрос проводится на практических занятиях в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Десятиминутный тест проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущей лекции. Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Проверка выданного задания производится не реже чем один раз в две недели.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 8 семестре, позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответы на два теоретических вопроса из перечня вопросов, вынесенных на зачет. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

## 9.2 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Вид промежуточного контроля – зачет (8 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Контактные виды занятий</b>				
Аудиторные занятия				
Лекция 1	3	4	1	
Практическое занятие 1	3	5	2	
Лекция 2	3	5	4	
Практическое занятие 2	3	4	5	
Лекция 3	3	5	6	
Практическое занятие 3	3	4	7	
Лекция 4	3	5	8	
Практическое занятие 4	3	4	9	
Лекция 5	3	5	10	
Практическое занятие 5	3	5	11	
Лекция 6	3	5	12	
Практическое занятие 6	3	5	13	
Лекция 7	3	5	14	
Практическое занятие 7	3	4	16	
Практическое занятие 7	3	5	17	
<i>Самостоятельная работа студента</i>				
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине (модулю)</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «неудовлетворительно»			

## 9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы оценивания знаний, умений и навыков:

- индивидуальный или групповой устный опрос;
- расчетные задания;
- тест;
- анализ деловых ситуаций;
- презентации (индивидуального или группового представления выполненного задания, докладов);
- защиты выполненных заданий.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета.

Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся в СПбГУ ГА, являются: Устав СПбГУ ГА, учебная программа по соответствующему направлению подготовки бакалавров, Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в СПбГУ ГА.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной итоговой аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний, преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на проверку различного рода письменных работ, проведение консультаций и пр.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- оценка результатов устного опроса (индивидуального или группового);

- выступления с докладами и с результатами выполненных заданий, в том числе в форме презентаций;
- оценка защиты выполненных заданий;
- оценка прохождения теста.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» предусмотрен зачет с оценкой.

Зачет проводится в форме устного ответа на 2 вопроса из приведенного ниже списка.

### 9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине не предусмотрены.

### 9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы по дисциплине « Государственное обеспечение безопасности функционирования воздушного транспорта»:

1. Какие органы осуществляют государственное регулирование в области гражданской авиации?
2. Назовите общесистемные меры государственного регулирования.
3. Какие функции выполняет Ространснадзор?
4. Назовите цели государственного регулирования.

### 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результаты обучения	Этапы (уровни) формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
1. Способность эксплуатировать технические средства оперативного управления производственно-технологической деятельностью подразделений аэропорта, средства механизации и автоматизации при обслуживании воздушных судов и пассажиров, обработке багажа, грузов и почты (ПК-22)		
Знать: – нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества в организации.	1 уровень формирования	-описывает нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества в организации. - определяет основные подходы к организации работы по внедрению менеджмент качества в авиатранспортных предприятиях.



Результаты обучения	Этапы (уровни) формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
	2 уровень формирования	- делегирует свои полномочия подчиненным для эффективного управления организацией в области менеджмента качества в авиатранспортных предприятиях.
Уметь: - использовать нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества в организации.	1 уровень формирования	- применять нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества в организации
	2 уровень формирования	- анализирует состояние нормативно правовых документов системы менеджмента качества в организации.
Владеть: - навыками работы с нормативно правовыми документами по вопросам системы менеджмента качества в организации.	1 уровень формирования	- оценивает состояние нормативно правовых документов системы менеджмента качества в организации.
	2 уровень формирования	- создает нормативно правовых документы системы менеджмента качества в организации.
2. Готовностью к самостоятельной, индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках своей профессиональной компетенции (ПК-2).		
Знать: - основные методы организационно управленческой работы; - методы принятия решения и реализации его в	1 уровень формирования	- перечисляет формы и методы организационно-управленческой работы и применяет в рамках своей профессиональной компетенции.

Результаты обучения	Этапы (уровни) формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
действиях.	2 уровень формирования	- определяет формы и методы организационно-управленческой работы в рамках своей профессиональной компетенции.
Уметь: – оценивать принятые эффективные решения в области менеджмент качества в авиатранспортных предприятиях; – обосновывать мероприятия по внедрению менеджмент качества в авиатранспортных предприятиях.	1 уровень формирования	- планирует мероприятия по внедрению менеджмент качества в авиатранспортных предприятиях.
	2 уровень формирования	- выбирает эффективные решения в области менеджмент качества в авиатранспортных предприятиях.
Владеть: – программным обеспечением поддержки задач принятия эффективных решений в области менеджмента качества авиатранспортных предприятиях.	1 уровень формирования	- отбирает современные программные обеспечения для принятия эффективных решений в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий.
	2 уровень формирования	-оценивает современные программные обеспечения для принятия эффективных решений в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий.

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов.
2. При наборе менее 15 баллов – экзамен не сдан по причине недостаточного уровня знаний.
3. Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение задачи.
4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:
  - 1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

– 2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

– 3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

– 4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

– 5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

– 6 баллов: ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, студент демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

– 7 баллов: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

– 8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

– 9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– 10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

#### 5. Решение задачи оценивается так:

– 10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

– 9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

– 8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы

преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

– *7 баллов*: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

– *6 баллов*: задание выполнено на 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– *5 баллов*: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– *4 балла*: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– *3 балла*: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

– *2 балла*: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

– *1 балл*: задание выполнено не менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса.**

1. Основные составляющие политики качества и их направления.
2. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
3. Отличительные особенности менеджмента качества Американского от Европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
4. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.
5. Основные определения и понятия аудита согласно ГОСТР ИСО 19011-2012.

6. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
7. Краткая характеристика документа IOSA.
8. Организационная структура и система управления (ORG ) согласно стандарта IOSA.
9. Наземное обслуживание воздушных судов (GRH ) согласно стандарта IOSA.
10. Внутренний аудит менеджмента качества.
11. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
12. Внешний аудит менеджмента качества.
13. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
14. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
15. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2009, рекомендации по улучшению деятельности СМК.
16. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента.
17. Структура руководства по качеству авиакомпании.
18. Структура руководства по качеству аэропорта.
19. План качества авиакомпании или аэропорта, его основные разделы.
20. Основные положения документа IOSA и отличия от стандартов серии ИСО 9000.
21. Термины относящиеся к деятельности согласно требований ИСО 9000-2015 п.3.3.
22. Основные термины относящие к процессу согласно ИСО 9000-2015 п.3.4.
23. Организационная структура управления СМК авиапредприятия.
24. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
25. Процедуры проведения проверок SAFA.
26. Термины относящие к результатам согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
27. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
28. Основные понятия процессного подхода в менеджменте качества.
29. Основные определения и понятия квалиметрии.
30. Характеристика приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том-1. Том-2.
31. Основные понятия и определения СМК АТБ.
32. Сертификация СМК. Сущность и содержание.
33. Правовые основы Российской системы сертификации СМК.
34. Обработка грузов (CGO ) согласно стандарта IOSA.



35. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
36. Цикл Деминга. Основные этапы.
37. Основоположники концепций управления качеством.
38. Характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 системы экологического менеджмента.
39. Основные факторы, влияющие на качество продукции.
40. Краткая характеристика стандартов ISAGO.
41. Реагирование на происшествия (ORM-HS 19) согласно стандарта ISAGO

### **Примерный перечень тем для сообщений.**

1. Основные определения и понятия менеджмента качества авиапредприятия.
2. История развития системы управления качеством.
3. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
4. Основные разделы руководства по качеству аэропорта или авиакомпании.
5. Основные методы управления качеством.
6. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.
7. Термины, относящиеся к организации согласно ИСО 9000-2015 п.3.2. .
8. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.
9. Назначение системы качества авиапредприятия.
10. Параметры, включаемые в документальное оформление.
11. Мероприятие для проверки соответствия требованиям систем качества.
12. Основные термины, относящиеся к деятельности определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3..
13. Основные составляющие политики качества и их направления.
14. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
15. Отличительные особенности менеджмента качества Американского от Европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
16. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.
17. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1,2. .
18. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
19. Роль системы менеджмента качества в авиационной деятельности.
20. Основные термины относящиеся процессу определенные стандартом ИСО 900--2015 п.3.4.
21. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 системы экологического менеджмента.
22. Основные положения и структура документа IOSA и отличия от стандартов серии ИСО 9000.
23. Организационная структура управления СМК авиапредприятия.



24. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
25. Процедуры проведения проверок SAFA.
26. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
27. Модель СМК, основанная на процессном подходе.

## Содержание тестов

1. Каким государственным стандартом РФ определит ... положения и словарь СМК:
  1. ГОСТР ИСО 9000-2015.
  2. ГОСТР ИСО 9001-2015.
  3. ГОСТР ИСО 9004-2015.
  
2. Каким государственным стандартом РФ определяют требование СМК:
  1. ГОСТР ИСО 9000-2015.
  2. ГОСТР ИСО 9001-2015.
  3. ГОСТР ИСО 10011-09
  
3. Каким государственным стандартом РФ определяют рекомендации по улучшению деятельности СМК:
  1. ГОСТР ИСО 14001-98.
  2. ГОСТР ИСО 9001-2015.
  3. ГОСТР ИСО 9004-2015.
  
4. Каким документом даны руководящие указания по аудиту (проверке) СМК и охраны окружающей среды:
  1. ИСО 19011-2012.
  2. ИСО 10013-1995.
  3. ИСО 10012.
  
5. Сколько принципов менеджмента качества определено стандартом ИСО 9000-2015:
  1. 10
  2. 7
  3. 6
  
6. Подход к разработке и внедрению СМК согласно стандарта ИСО 9001-2015 состоит из нескольких ступеней:
  1. 5
  2. 9
  3. 8
  
7. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества состоит из следующих направлений:
  1. 9
  2. 10

3. 8

8. Сколько видов документов применяется в системе менеджмента качества:

1. 5

2. 6

3. 10

9. При оценке СМК следует задавать \_\_\_ основных вопросов в отношении каждого оцениваемого процесса:

1. 8

2. 5

3. 4

10. Действия по улучшению системы менеджмента качества включают \_\_\_ направлений:

1. 7

2. 5

3. 9?

11. Руководство по качеству авиакомпании, аэропорта это:

1. Основные направления деятельности;

2. Бизнес-план качества;

3. Документ, определяющий СМК организации.

12. План качества авиакомпании, аэропорта это:

1. Перспективный план развития;

2. Документ, определяющий какие процедуры и ресурсы должны применяться к продукции;

3. Область деятельности руководства СМК.

13. Аудит системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта это:

1. Систематический, независимый и документированный процесс;

2. Одноразовый процесс;

3. Многократный процесс.

14. Требования СМК к организации, согласно ИСО 9001-2015 состоят из \_\_\_ пунктов:

1. 7

2. 6

3. 5

15. Требования СМК к оформлению документации должны включать \_\_\_ разделов:

1. 5

2. 3

3. 9

16. Документированная процедура, разработанная для управления документацией СМК состоит из \_\_\_ пунктов:

1. 5

2. 9

3. 7

17. Ответственность руководства по разработке и внедрению СМК, согласно ИСО 9001-2015 авиапредприятия состоит из \_\_\_ разделов:
1. 5
  2. 6
  3. 10
18. Для чего необходимо применять организации процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения?:
1. демонстрация соответствия продукции, обеспечение соответствия СМК
  2. постоянное повышение результативности СМК
  3. 1+2
19. Управление несоответствующей продукцией, согласно требованию ИСО 9001-2015 состоит из \_\_\_ способов:
1. 6
  2. 5
  3. 3
20. Документированная процедура, корректирующие действие с целью установления причин и соответствий, согласно ИСО 9011-2009 состоит из \_\_\_ пунктов:
1. 7
  2. 6
  3. 5
21. Важность процессного подхода в СМК определена \_\_\_ пунктами в стандарте ИСО 9004-2001:
1. 6
  2. 4
  3. 7
22. Оперативный план по менеджменту процессов, согласно ИСО 3004-2001 включают \_\_\_ пунктов:
1. 8
  2. 5
  3. 9
23. Сколько способов по управлению несоответствующей продукцией, определено документом ИСО 9004-2001:
1. 5
  2. 3
  3. 7
24. Для того, чтобы планирование предупреждения потерь было результативным и эффективным, его надо осуществлять:
1. Один раз в год;
  2. Один раз в квартал;
  3. Систематически.
25. Сколько принципов относится к аудиторам, согласно ИСО 19011-2012:

1. 3
  2. 5
  3. 8
26. Какие должны вестись записи для подтверждения реализации программы аудита:
1. Относящие аудитам персоналу и результатам анализа;
  2. Предписания, примечания;
  3. Рекомендации.
27. Сколько разделов включает в себя руководство по стандартам IOSA:
1. 9
  2. 8
  3. 5
28. На сколько этапов разделяет план действия в чрезвычайных ситуациях, согласно стандартам IOSA:
1. 5
  2. 7
  3. 8
29. По какой балльной системе проводится самооценка качества, согласно стандарта ИСО 9004:
1. шестибалльной;
  2. трехбалльной;
  3. пятибалльной.
30. Чем замечательны Японские методы качества и сколько пунктов они включают:
1. 10
  2. 11
  3. 15
31. Какие основные цели и сколько их \_\_\_ предусматривает сертификация объекта, продукции, процесса и услуги:
1. 3
  2. 5
  3. 7
32. Сколько этапов включает сертификация СМК предприятия:
1. 4
  2. 6
  3. 5
33. Сколько направлений должны включать записи по программе аудита:
1. 5
  2. 3
  3. 6
34. Реализация программы аудита проводится по \_\_\_ направлениям:
1. 5
  2. 7

3. 9
35. Процесс оценки аудитора состоит из \_\_\_ основных этапов:
1. 7
  2. 4
  3. 9
36. Политика в области качества разрабатывается по \_\_\_ основным направлениям:
1. 5
  2. 8
  3. 7
37. Информация менеджмента качества организации анализируется по \_\_\_ направлениям :
1. 5
  2. 9
  3. 6
38. По каким основным разделам \_\_\_ осуществляется закупка:
1. 3
  2. 5
  3. 7
39. Производство и обслуживание, согласно ИСО 9001-2015 проводится по - направлениям:
1. 4
  2. 2
  3. 5
40. Для проведения мониторинга и измерений оборудования должно быть проведено по \_\_\_ направлений:
1. 3
  2. 7
  3. 5

**Контрольные вопросы промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

- 1 Основные определения и понятия менеджмента качества авиапредприятия.
1. История развития системы управления качеством.
2. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
3. Основные разделы руководства по качеству аэропорта или авиакомпании.
4. Основные методы управления качеством.
5. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.
6. Термины, относящие к организации согласно ИСО 9000-2015 п.3.2. .
7. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.



8. Назначение системы качества авиапредприятия.
9. Параметры, включаемые в документальное оформление.
10. Мероприятие для проверки соответствия требованиям систем качества.
11. Основные термины, относящиеся к деятельности определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3..
12. Основные составляющие политики качества и их направления.
13. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
14. Отличительные особенности менеджмента качества Американского и Европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
15. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.
16. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1,2. .
17. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
18. Краткая характеристика документа IOSA.
19. Роль системы менеджмента качества в авиационной деятельности.
20. Основные термины относящиеся процессу определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.
21. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
22. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
23. Краткая характеристика терминов относящихся к требованиям согласно ГОСТР ИСО 9000-2015,
24. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента.
25. Краткая характеристика ГОТР ИСО9004-2010 менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
26. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 системы экологического менеджмента.
27. Основные положения и структура документа IOSA и отличия от стандартов серии ИСО 9000.
28. Организационная структура управления СМК авиапредприятия.
29. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
30. Процедуры проведения проверок SAFA.
31. Термины относящиеся к результатам согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
32. Менеджмент ресурсов согласно ИСО 9004-2001 п.6.
33. Основные определения и понятия квалиметрии.
34. Основные понятия и определения СМК АТБ.
35. Практика сертификации в России и за рубежом.
36. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
37. Цикл Деминга. Основные этапы.
38. Краткая характеристика стандартов ISAGO.
39. Модель СМК, основанная на процессном подходе.

## 10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – два семестра. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета и экзамена.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области социально-экономической деятельности.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем, на комплексный анализ социально-экономических явлений и процессов, на активизацию творческого начала в изучении дисциплины.

В ходе изучения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» проводятся как традиционные лекции, в ходе которых используются преимущественно разъяснение, иллюстрация, описание, приведение примеров, так и проблемные, характеризующиеся всесторонним анализом явлений, научным поиском истины. Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемная ситуация – это сложная, противоречивая обстановка, создаваемая путем постановки проблемных вопросов (вводных), требующая активной познавательной деятельности обучающихся для ее правильной оценки и разрешения. Проблемный вопрос содержит в себе диалектическое противоречие и требует для разрешения не воспроизведения известных знаний, а размышления, сравнения, поиска, приобретения новых знаний или применения полученных ранее.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фикси-

ровать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикации материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Бывает, что материал не успели записать. Тогда также необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, в дальнейшем, восполнить эту информацию.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям (семинарам), выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета, экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические умения и навыки, описанные в п. 3.

Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

В рамках практического занятия обучающиеся обсуждают доклады и дискуссионные вопросы, решают задачи и кейсы самостоятельно или при помощи преподавателя, а также выполняют тесты. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при решении задач и кейсов, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов.

На усмотрение преподавателя (или по желанию обучающегося) к доске во время практического занятия может быть приглашен обучающийся для объяснения решения задачи, кейса, доклада по вопросам темы. По итогам практического занятия преподаватель может выставлять в журнал группы полученные обучающимися баллы.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю с выставлением баллов.

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение (стандарты, учебные планы) предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Целью самостоятельной работы обучающихся при изучении учебной дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации.

В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками. Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий, нормативно-правовых документов, статистической информации, учетно-отчетной информации, содержащейся в документах организаций;

- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа и синтеза материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, выполнение домашних заданий;

- завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачета, экзамена по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

По «Положению о самостоятельной работе студентов Университета» содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» может быть рекомендовано в соответствии со следующими ее видами, разделенными по целевому признаку:



- а) для овладения знаниями:
- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
  - составление плана текста;
  - графическое изображение структуры текста;
  - конспектирование текста;
  - выписки из текста;
  - работа со словарями и справочниками;
  - ознакомление с нормативными документами;
  - работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;
- б) для закрепления и систематизации знаний:
- работа с конспектом лекции (обработка текста);
  - работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
  - составление плана и тезисов ответа;
  - составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;
  - изучение нормативных материалов;
  - ответы на контрольные вопросы;
  - аналитическая обработка текста;
  - подготовка тезисов сообщений к выступлению на практическом занятии;
  - подготовка тематических кроссвордов и др.;
  - работа с компьютерными программами;
  - подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.;
- в) для формирования умений и навыков:
- решение задач и упражнений по образцу;
  - решение вариативных задач и упражнений;
  - решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
  - проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
- г) для самопроверки:
- подготовка информационного сообщения;
  - написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
  - составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним;
  - составление и решение ситуационных задач;
  - составление схем, иллюстраций, графиков, диаграмм по теме и ответов к ним;
  - создание материалов презентаций и др.

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения. Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соот-



ветствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6 настоящей РПД, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения данной дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

В процессе изучения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

Текущий контроль знаний студентов осуществляется в следующих формах:

- по итогам работы на практических занятиях;
- итоги тестирования;
- по итогам выполнения самостоятельной работы.

В методике преподавания дисциплины учитываются форма обучения, специальность и специализация студентов следующим образом:

- включение соответствующих тем в содержание дисциплины, в курсе учитывается подготовка, полученная студентами в рамках дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» .

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 25.03.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмента» « 15 » 01 2015 года, протокол № 4 .

Разработчик:

к.т.н., доцент

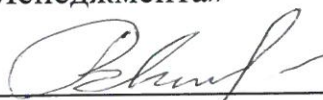


Рожко М.К.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)*

Заведующий кафедрой № 20 «Менеджмента»

д.т.н., доцент



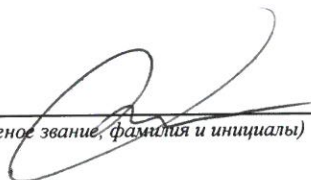
Маслаков В.П.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)*

Программа согласована:

Руководитель ООП

д.т.н., профессор



Балясников В.В.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы)*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 21 » 01 2015 года, протокол № 4 .

**С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол №10**

**(в соответствии с Приказом от 05 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры).**