

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

УТВЕРЖДАЮ



Первый проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих

08 2017 года

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент качества авиапредприятий

Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент

Профиль  
Производственный менеджмент

Квалификация выпускника  
бакалавр

Форма обучения  
очная

Санкт-Петербург  
2017

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества авиапредприятий» является формирование у студентов комплексных знаний менеджмент 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 авиапредприятий»:

- формирование у студентов знаний менеджмента качества авиапредприятий;
- приобретение студентами умений: индивидуальной и групповой работы; подготовки и презентации докладов с помощью MS Power Point; 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 организационно-управленческому, информационно-аналитическому и предпринимательскому видам профессиональной деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Менеджмент качества авиапредприятий», в соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Производственный менеджмент», относится к дисциплинам вариативной части блока 1.

Дисциплина «Менеджмент качества авиапредприятий» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Основы летной эксплуатации воздушных судов», «Основы страховой деятельности на воздушном транспорте», «Стратегический менеджмент». «Организация производства на воздушном транспорте». «Документирование управленческой деятельности на воздушном транспорте».

Дисциплина «Менеджмент качества авиапредприятий» является обеспечивающей для дисциплин: «Системный анализ в управлении авиапредприятием», «Финансы воздушного транспорта», а также для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, подготовки к процедуре защиты и защиты выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается в 6,7 семестрах.

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины «Менеджмент качества авиапредприятий» направлен на формирование следующих компетенций.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1).</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организационно-управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности авиапредприятия;</li> <li>- основные положения теории и подходы к осуществлению организационных изменений в организации системы менеджмента качества.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять основные организационные проблемы несоответствия требованиям нормативных и правовых документов;</li> <li>- оценивать эффективность менеджмента качества предприятия.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками управления системой менеджмента качества согласно требованиям стандартов;</li> <li>- навыками проведения аудита качества согласно требованиям нормативных и правовых документов.</li> </ul>
<p>Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8).</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные функции документа в области менеджмента качества;</li> <li>- основы организационно-распорядительных документов в области менеджмента качества;</li> <li>- этапы и структуру формирования документов в системе менеджмента качества.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основные документы, регламентирующие формирование системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта;</li> <li>- использовать основные функции и методы управления документооборотом в системе менеджмента качества.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основами формирования делопроизводства в области менеджмента качества авиа-предприятий;</li> <li>- навыками документального оформления проводимых аудитов в области менеджмента качества;</li> <li>- методами управления делопроизводством в системе менеджмента качества.</li> </ul>

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единицы, 252 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестры	
		6	7
Общая трудоемкость дисциплины	252	144	108
Контактная работа, всего	114	72	42
лекции	50	36	14
практические занятия	60	32	28
семинары	-	-	-
курсовая работа	4	4	-
лабораторные работы	-	-	-
Самостоятельная работа студента	93	54	39
Промежуточная аттестация в формах зачета в шестом и экзамена в седьмом семестрах	45	18	27

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-1	ПК-3	ПК-8		
Тема 1. История создания стандартов ISO9000, структура и область применения	20	+			Л, ВК, СРС	УО, Дд

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-1	ПК-3	ПК-8		
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015, ISO14001-2016	34	+	+		Л, ПЗ, СРС,	УО, Дд
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятия	34	+	+		Л, ПЗ, СРС	Дд, УО
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятия	34	+		+	Л, ПЗ, КР, СРС	УО, Дд
Тема 5. Процессный подход в управлении СМК авиапредприятия	27	+		+	Л, ПЗ, РКС	Т, Дд
Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000.	29	+		+	Л, ПЗ, СРС	УО, ДДТ
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества	25		+		Л, ПЗ, СРС	УО, Дд, Т
Курсовая работа	4					ЗКР
Всего по дисциплине	207					
Промежуточная аттестация	45					З, Э
Итого по дисциплине	252					

Сокращение: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, РКС– разбор конкретных ситуаций, УО – устный опрос, ВК– входной контроль, Т–тестирование, Дд – доклад, ЗКР – защита курсовой работы, З – зачет, Э –экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
<b>Семестр 6</b>							
Тема 1. История создания стандартов ISO9000, структура и область применения	6	2			12		20
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандартов ISO 9001-2015, ISO14001-2016	10	10			14		34
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятия	10	10			14		34
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятия	10	10			14	4	38
Итого за семестр 6	36	32			54	4	126
<b>Семестр 7</b>							
Тема 5. Процессный подход в управлении СМК авиапредприятия	4	10			13		27
Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI-2000	6	10			13		29
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества	4	8			13		25
Итого за семестр 7	14	28			39		81
Итого по дисциплине	50	60			93	4	207

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

### 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, ISO14001-2016**

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 авиапредприятия**

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 авиапредприятия**

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 СМК авиапредприятия**

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. Международные стандарты качества ICAO, IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000**

1. Общая структура и требования стандартов ICAO, IOSA, ISAGO, SAFA, стандарты Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том-1. Том-2 и краткая их характеристика. Требование стандартов IOSA, ISAGO по разделу наземного обслуживания применительно к авиакомпаниям, аэропорта. Отличия стандарта IOSA от принятой в РФ системы оценки уровня безопасности полетов эксплуатанта. Практический опыт внедрения стандартов IOSA, ISAGO на примере авиакомпании, главного оператора аэропорта.

**Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества**

Основные направления, подходы, этапы и процедуры сертификации СМК. Практические аспекты сертификации СМК авиакомпании, главного оператора аэропорта, топливозаправочной компании.

**5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 6		

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Составить этапы развития системы качества на ВТ, согласно рекомендациям ГОСТРИСО 2000-2015	2
2	Практическое занятие № 2. Разработать блок-схему руководства по качеству авиакомпании, согласно рекомендациям ГОСТР ИСО 2000-2015.	4
2	Практическое занятие № 3. Разработать блок схему руководства по наземному обслуживанию ВС главного оператора аэропорта, согласно требованиям ГОСТР ИСО 2001-2015	6
3	Практическое занятие № 4. Составить номенклатура дел системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта.	4
3	Практическое занятие № 5. Составить план организации и проведения сертификации СМК главного оператора аэропорта.	6
4	Практическое занятие № 6. Разработать схему проведения аудита состояния безопасности полетов авиакомпании, согласно требованиям стандарта IOSA. Выдача задания на КР.	6
4	Практическое занятие № 7. Составить план организации и проведения сертификации СМК авиакомпании. Защита КР.	4
Итого за семестр		32
Семестр 7		
5	Практическое занятие №8. Организация процессного подхода в управлении авиапредприятием.	4
5	Практическое занятие № 9. Разработать критерии и параметры оценки доступности услуг и качества обслуживания пассажиров в PRMs на воздушном транспорте.	6
6	Практическое занятие № 10. Разработать руководство по качеству главного оператора аэропорта, и ТЗК согласно требованиям международных стандартов.	4
6	Практическое занятие № 11. Составить план организации и проведения рамповой проверки иностранных ВС, согласно рекомендациямSAFA.	6
7	Практическое занятие № 12. Разработать алгоритм действий по проведению сертификации СМК авиапредприятия.	4

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
7	Практическое занятие № 7. Составить план организации и проведении сертификации СМК оператора ТЗК.	4
Итого за семестр		28
Итого по дисциплине		60

### 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 учебного материала по теме «История создания стандартов ISO9000, структура и область применения», работа с рекомендуемой литературой [2, 4,6,10,17,18]. 1.Подготовка докладов. 2.Подготовка к устному опросу.	6
2	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015», работа с рекомендуемой литературой [3, 5,7,9,11,16,19]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	10
3	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по темам «Документирование системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий», работа с рекомендуемой литературой [2, 4,7,9, 13,14,15,17]. 2. Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	10
4	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,3,4,-	12

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	6,12,13,20]. 2.Подготовка докладов. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы	
5	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация процессного подхода в управлении авиапредприятием», работа с рекомендуемой литературой [1,2,8,9,10,11,19]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к компьютерному тесту.	8
6	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA», работа с рекомендуемой литературой [1,2,3,8,9,-20]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов.	10
7	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,12, 5,6,15,16,18]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к десятиминутному тесту 5. Подготовка к защите курсовой работы.	10
Итого по дисциплине		66

### 5.7 Курсовые работы

В таблице приведена примерная структура курсовой работы по теме 4, раздела 9.3.

№ п/п	Наименование этапов	Трудоемкость (часы)
1	Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
2	Этап 2. Выполнение раздела 1 «Анализ системы управления качеством авиапредприятия»	3
3	Этап 3. Выполнение раздела 2 «Анализ причин влия-	1

	ющих на качество предоставляемых услуг авиапредприятия»	
4	Этап 4. Выполнение раздела 3 «Разработка рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством авиапредприятия»	11
5	Этап 5. Выполнение раздела 4 «Положения и требования руководства по аудиту системы менеджмента качества авиапредприятия»	1
6	Этап 6. Заключение «Предложения по созданию оптимальной схемы проведения аудита системы менеджмента качества авиапредприятия»	1
7	Этап 7. Оформление курсовой работы	1
8	Защита курсовой работы	2
9	Итого по курсовой работе, в том числе:	22
10	– самостоятельная работа студента	18
11	– контактная работа, согласно учебному плану	4

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. **Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 31.12.2017).** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200300/>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

2. Ашфорд, Н., Стентон, Х.П.М., Мур, К.А. **Функционирование аэропорта.** Пер. с англ. [Электронный ресурс] / Ашфорд, Н., Стентон, Х.П.М., Мур, К.А — М.: Транспорт, 2017. –372 с. —ISBN 5-277-00997-3. — Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01001598076> свободный, (дата обращения 18.01.2017)

3. Курочкина, А. Ю. **Управление качеством услуг:** учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 172 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-07316 — Режим доступа: <https://avidreaders.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-2-e-izd.html>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

4. Зекунов, А. Г. **Управление качеством:** учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / А. Г. Зекунов. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/3995E07A-D712-4DDE-BB6B-18081C339B50](http://www.biblio-online.ru/book/3995E07A-D712-4DDE-BB6B-18081C339B50), свободный, (дата обращения 18.01.2017)

5. Васин, С. Г. **Управление качеством. Всеобщий подход:** учебник для бакалавриата и магистратуры [Электронный ресурс] / С. Г. Васин. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Режим доступа: [www.biblio-](http://www.biblio-)

[online.ru/book/73A1A41B-544C-4F99-9265-652379B38662](http://online.ru/book/73A1A41B-544C-4F99-9265-652379B38662), свободный, (дата обращения 18.01.2018)

б) дополнительная литература:

6. **Внутренний аудит систем менеджмента качества: Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие [Электронный ресурс] / А.Г. Зекунов [и др.]. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2010. — 160 с. — ISBN978-5-93088-103-5. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69266>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

7. Садыков В.М., Пахомова Е.В. **Теоретические основы системного анализа** [Текст]. — М.: изд-во Майор, 2006. — 592 с. — ISBN 5-98551-022-0, — Режим доступа: <http://be5.biz/ekonomika1/r2010/01597.htm> , свободный, (дата обращения 18.01.2017)

8. Пуминова Г.С. **Управление качеством. Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы** [Текст]. — СПб.: СПб ГУГА, 2016.— 49 с. — ISBN отсутствует. Количество экземпляров 112.

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

9. **Федеральные авиационные правила "Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил"**(утв. приказом Министерства транспорта РФ от 13 августа 2015 г. № 246). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/71216992/#ixzz5PZGAARqN>, свободный, (дата обращения 20.01.2017)

10. **Журнал «ARS ADMINISTRANDI» («Искусство управления»)** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://ars-administrandi.com/>, свободный (дата обращения 18.01.2017)

11. **Федеральные авиационные правила "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов"**(утв. приказом Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. № 262).[Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/71220192/>, свободный, (дата обращения 29.01.2017)

12. **Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.uptp.ru/>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

13. **Приказ Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286**"Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил". [Электрон-

ный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/71232104/#ixzz5PZJQh-Mna>, свободный, (дата обращения 20.01.2017)

14. ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://iso-management.com/wp-content/uploads/2015/12/ISO-9001-2015.pdf>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

15. IATA, стандарты IOSA, – второе издание, Монреаль – Женева, 2007. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.aviaport.ru/directory/airlines/iosa/>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

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

16. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

17. КонсультантПлюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

18. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

19. Научная электронная библиотека «КиберЛенинк а» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.iksistemas.ru/a518/>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

20. Приложение 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Охрана окружающей среды. Том I. Авиационный шум. — ИКАО, Издание седьмое, июль 2014 года. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://pdf.knigi-x.ru/21raznoe/103171-1-mezhdunarodnie-ctandarti-rekomenduemaya-praktika-prilozhenie-konvencii-mezhdunarodnoy-grazhda.php>, свободный, (дата обращения 18.01.2017)

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа.
1	Менеджмент качества авиапредприятий	Компьютерный класс аудитория №456	Компьютер в комплекте (системный блок + ЖК монитор LG19	Microsoft Windows 7 Professional Microsoft Win-

№ п/п	Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа.
		Компьютерный класс аудитория №458 Лекционная аудитория №481	W1952TE) – 13 шт. Информационный киоск Компьютер в комплекте RAMECSTORM Custom W-13 шт. Мультимедийный проектор AcerX1261 P Принтер HL2140 Rbrother, экран Ноутбук Benq JoybookR42 15,4 Мультимедийный проектор MitsubishiXD 490U, экран	dows Office Professional Plus 2007 Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS Konsi- SWOT ANALYSIS, Konsi- FOREXSAL

## 8. Образовательные и информационные технологии

В структуре дисциплины в рамках реализации компетентностного подхода в учебном процессе используются следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, разбор конкретных ситуаций, входной контроль, самостоятельная работа студентов и выполнение курсовой работы.

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества авиапредприятий» используются как классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, так и интерактивные технологии (проблемные лекции, разбор конкретных ситуаций).

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

*Традиционная лекция* составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив СВТ 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 ма-

териала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы.

*Практические занятия* по дисциплине «Менеджмент качества авиапредприятий» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести практические навыки по управлению качеством авиапредприятия.

*Входной контроль* предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающихся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина.

Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам приведены в п.9.4.

*Разбор конкретных ситуаций* способствует развитию у студентов аналитических навыков (умение отличать данные от информации), классифицировать, выделять существенную и несущественную информацию, анализировать, представлять и добывать ее, находить пропуски информации и уметь восстанавливать их. Мыслить ясно и логично. (Особенно это важно, когда информация невысокого качества). Способствует развитию у студентов практических навыков (пониженный по сравнению с реальной ситуацией уровень сложности проблемы способствует формированию на практике навыков использования теории, принципов и методов управления на авиапредприятиях); творческих и коммуникативных навыков (умение вести дискуссию, убеждать окружающих, использовать наглядный материал, кооперироваться в группы, защищать собственную точку зрения, убеждать оппонентов, составлять краткий, убедительный отчет); социальных навыков (оценка поведения людей, умение слушать, поддерживать в дискуссии или аргументировать противоположное мнение, контролировать себя и т.д.).

Примерные задания на разбор конкретных ситуаций (РКС) приведены в п.9.6.3.

*Самостоятельная работа* студента является составной и важной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий.

*Выполнение курсовой работы.* Курсовая работа по дисциплине «Менеджмент качества авиапредприятий» представляет собой самостоятельную

учебно-исследовательскую работу студента, и ставит цель систематизировать, закрепить и углубить теоретические и практические знания по специальности и применить эти знания для решения практических задач, развить навыки самостоятельной работы и умения аналитически оценить, защитить и обосновать полученные результаты.

Процесс выполнения курсовой работы включает четыре основных этапа: выдача задания, выполнения разделов 1,2,3,4, заключение и оформление работы с учетом замечаний со стороны преподавателя.

При выборе темы курсовой работы студенту необходимо исходить из своих научных интересов, возможности сбора практического материала, знания специальной литературы.

После выбора темы студент приступает к подбору литературы и сбору практического материала. Опираясь на эти сведения, студент самостоятельно расширяет перечень литературы, подбирает и изучает ее, используя для этого библиотечные каталоги. Литературные источники подбираются так, чтобы в их перечне содержались работы общетеоретического характера и отражающие действующую практику. Особое внимание нужно уделить изучению публикаций последних пяти лет.

После подбора и тщательного изучения подобранных литературных источников и практического материала начинается процесс непосредственно написания курсовой работы. Структура и состав курсовой работы представлены в п.5.7.

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

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов включают в себя: устные опросы, доклады, компьютерные тесты, защиту курсовых работ.

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в форме зачета в шестом семестре, защиты курсовой работы и экзамена в седьмом семестре.

Текущий контроль успеваемости студентов включает устные опросы, доклады, компьютерные тесты.

*Устный опрос* проводится на практическом занятии 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 студентов.

Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса приведен в п.9.6.1.

*Доклад* – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы. Доклады студентов занимают не больше 10 минут и могут проводиться в форме презентаций в среде PowerPoint.

Примерный перечень тем для докладов представлен в п. 9.6.2

*Компьютерный тест* – это система заданий специфической формы, позволяющая измерить уровень развития компетенций обучающихся, совокупность их представлений, знаний, умений и практического опыта. Содержание тестов для текущего контроля в п. 9.6.4

Компьютерный тест проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущей лекции.

*Курсовая работа* – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Тематика курсовых работ приведена в п. 9.3. Написание и защита курсовой работы запланированы на 6 семестр.

*Промежуточная аттестация* по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета в 6 семестре.

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в виде зачета в п.9.6.5

*Промежуточная аттестация в форме экзамена* проводится в 7 семестре и позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Экзамен предполагает решение задачи (п.9.6.7) и ответы на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на этот вид промежуточной аттестации студентов по данной дисциплине (п.9.6.6).

К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

## **9.1 Балльно-рейтинговая система (БРС) текущего контроля, оценки успеваемости и знаний студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 академических часов.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет (6 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень форсированности 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	6	9	1-2	
Практическое занятие 1	6	9	3-5	
Лекция 2	6	9	6-7	
Практическое занятие 2	5	8	8-10	
Лекция 3	5	8	11-12	
Практическое занятие 3	5	9	13-15	
Лекция 4	6	9	16	
Практическое занятие 4	6	9	17-18	
<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</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
60 и более	«зачтено»			
Менее 60	«не зачтено»			

Вид промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен (7 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		
<i>Контактные виды занятий</i>				

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		
Аудиторные занятия				
Лекция 5	7	10	1-2	
Практическое занятие 5	8	12	3-5	
Лекция 6	7	12	6-7	
Практическое занятие 6	8	12	8-10	
Лекция 7	7	12	11-12	
Практическое занятие 7	8	12	13-14	
Самостоятельная работа студента				
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Экзамен (7 семестр)	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		

Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале	
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)
90 и более	5 – «отлично»
75÷89	4 – «хорошо»
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**

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 4 балла. Ведение лекционного конспекта – 3 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 5 баллов.

Максимальное число баллов по лекционному занятию равно 12.

Посещение практического занятия оценивается в 1 балл. Ведение конспекта на практическом занятии – 2 балла. Доклад – до 2 баллов. Участие в устном опросе и обсуждении доклада – до 2 баллов. Участие в рабочих группах, решающих кейс-задачу до 1 балла. Успешное решение кейс-задачи – до 1 балла. Доклад с презентацией решения кейс-задачи – до 3 баллов.

Максимальное число баллов по практическому занятию равно 12.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Менеджмент качества авиапредприятий» предусмотрены зачет, защита КР и экзамен.

Зачет проводится в шестом семестре в форме устного ответа по приведенным ниже вопросам (9.6.5). Защита курсовой работы осуществляется в шестом семестре. Экзамен проводится в седьмом семестре в форме устного ответа на 2 вопроса, из приведенного ниже перечня (9.6.6) и решения задачи (9.6.7)

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

1. Система менеджмента качества технического обслуживания и ремонта (ТО и Р) ВС (на примере конкретной авиакомпании).

2. Система менеджмента качества авиакомпании (на примере конкретной авиакомпании).

3. Система менеджмента качества главного оператора аэропорта (на примере конкретного главного оператора аэропорта РФ).

4. Система менеджмента качества топливо - заправочного комплекса (ТЗК) (на примере конкретного оператора ТЗК РФ).

5. Международный опыт работы система менеджмента качества авиакомпании, аэропорта.

6. Анализ внедрения международных стандартов IOSA в авиакомпаниях РФ.

7. Анализ внедрения международных стандартов ISAGO в деятельность главных операторов аэропортов РФ.

8. Основные цели, задачи и структура стандарта SAFA, его роль в повышении уровня безопасности полетов.

9. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.

10. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2015, рекомендации по улучшению деятельности СМК.

11. Внутренний аудит менеджмента качества.

12. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.

13. Внешний аудит менеджмента качества.

14. Структура руководства по качеству главного оператора аэропорта.

15. Основные этапы разработки и внедрения системы качества (стандарты).

16. Принципы построения системы качества.

17. Основные составляющие политики качества и их направления.

18. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.

19. Основные методы управления качеством.

20. Процессы жизненного цикла продукции. Производство и обслуживание, согласно требованиям ГОСТР ИСО 9001-2015.

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

Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности».

1. Безопасность жизнедеятельности, ее основные задачи и функции.
2. Основные условия и принципы обеспечения безопасности жизнедеятельности.
3. Понятие «Система «человек — среда обитания», ее основные положения.

Дисциплина «Основы летной эксплуатации воздушных судов

1. Определения и понятия летной эксплуатации воздушных судов.
2. Основные характеристики воздушных судов.
3. Нормативная правовая база летной эксплуатации воздушных судов.

Дисциплина «Основы страховой деятельности на воздушном транспорте»

1. Основные понятия страховой деятельности на воздушном транспорте.
2. Виды страховой деятельности на воздушном транспорте
3. КАСКО-страхование воздушных судов.
4. Страхование гражданской ответственности авиаперевозчика.

Дисциплина «Стратегический менеджмент».

1. Основные определения и понятия стратегического менеджмента.
2. Модель стратегического планирования авиапредприятия.
3. Типы стратегий развития авиапредприятия
4. Структура и основные разделы стратегического плана развития авиапредприятия.

Дисциплина «Организация производства на воздушном транспорте».

1. Сущность и функции организации производства.
2. Система воздушного транспорта (раскрыть понятие)
3. Функциональная модель организационной структуры авиапредприятия
4. Производственная программа авиакомпании

Дисциплина «Документирование управленческой деятельности на воздушном транспорте».

1. Что включает в себя понятие «делопроизводство».

2. С чем связано появление понятия «документационное обеспечение управления» авиапредприятия.

3. Какие способы документирования (запечатления информации) вам известны.

4. Что такое «система документации» и «унифицированная система документации» авиапредприятия.

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

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
<i>Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1).</i>		
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организационно-управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности авиапредприятия;</li> <li>- основные положения теории и подходы к осуществлению организационных изменений в организации системы менеджмента качества.</li> </ul>	1 этап формирования	<p>Перечисляет основные функции и методы управления профессиональной и социальной деятельностью авиапредприятия.</p> <p>Описывает основные направления построения системы менеджмента качества с учетом организационных изменений.</p>
	2 этап формирования	<p>Отличает основные функции и методы управления профессиональной и социальной деятельностью авиапредприятия.</p> <p>Объясняет и устанавливает основные направления построения системы менеджмента качества с учетом организационных изменений.</p>
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять основные организационные проблемы несоответствия требованиям нормативных и правовых документов;</li> <li>- оценивать эффективность менеджмента качества предприятия.</li> </ul>	1 этап формирования	<p>Демонстрирует знания нормативно правовых документов.</p> <p>Отличает методы расчета себестоимости продукции.</p>
	2 этап формирования	<p>Разрабатывает мероприятия по оценке эффективности менеджмента качества.</p>

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками управления системой менеджмента качества согласно требованиям стандартов;</li> <li>- навыками проведения аудита качества, согласно требованиям нормативных и правовых документов.</li> </ul>	1 этап формирования	Анализирует методы управления системой менеджмента качества, согласно требованиям стандартов.
	2 этап формирования	Определяет направления проведения аудита качества, согласно требованиям нормативных и правовых документов.
<p><i>Владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3).</i></p>		
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы стратегического планирования и анализа системы менеджмента качества авиапредприятий;</li> <li>- основные принципы менеджмента качества влияющих на конкурентоспособность авиапредприятия.</li> </ul>	1 этап формирования	Выделяет основное содержание стратегического плана и анализа системы менеджмента качества авиапредприятий. Объясняет основные принципы менеджмента качества влияющих на конкурентоспособность авиапредприятия.
	2 этап формирования	Распознает содержание анализа системы менеджмента качества авиапредприятий. Называет основные принципы менеджмента качества влияющих на конкурентоспособность авиапредприятия.
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать основные принципы менеджмента качества, влияющие на конкурентоспособность авиапредприятия;</li> <li>- использовать основы стратегического анализа для разработки и реализации страте-</li> </ul>	1 этап формирования	Применяет основные принципы менеджмента качества, влияющие на конкурентоспособность авиапредприятия. Подготавливает мероприятия по усовершенствованию организации работы по выполнению стратегии

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
гии авиапредприятия в области менеджмента качества.		авиапредприятия в области менеджмента качества.
	2 этап формирования	Производит анализ состояния менеджмента качества, влияющие на конкурентоспособность авиапредприятия. Планирует мероприятия по усовершенствованию организации работы по выполнению стратегии авиапредприятия в области менеджмента качества.
Владеет: - основами стратегического анализа системы качества авиапредприятий; - навыками стратегического анализа, разработки и реализации стратегии авиапредприятия в области менеджмента качества.	1 этап формирования	Анализирует уровень системы качества авиапредприятий. Подготавливает методы оценки эффективности мероприятий по совершенствованию реализации стратегии авиапредприятия в области менеджмента качества.
	2 этап формирования	Определяет уровень системы менеджмента качества авиапредприятия. Описывает методы оценки системы менеджмента качества авиапредприятия.
<i>Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8).</i>		
Знает: - основные функции документа в области менеджмента качества; - основы организационно-распорядительных документов в области менеджмента качества;	1 этап формирования	Описывает систему управления документооборотом в области менеджмента качества. Воспроизводит теоретические положения, на которых базируется наука управления документообо-

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
<p>- этапы и структуру формирования документов в системе менеджмента качества.</p>		<p>ротом в области менеджмента качества. Объясняет современные этапы и структуры формирования документов в системе менеджмента качества.</p>
	<p>2 этап формирования</p>	<p>Формулирует основные положения теории управления документооборотом в области менеджмента качества. Демонстрирует знания теоретических положений, на которых базируется наука управления документооборотом в области менеджмента качества. Отличает современные теории в системе менеджмента качества.</p>
<p>Умеет: - использовать основные документы, регламентирующие формирование системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта; - использовать основные функции и методы управления документооборотом в системе менеджмента качества.</p>	<p>1 этап формирования</p>	<p>Подготавливает основные документы, регламентирующие формирование системы менеджмента качества авиакомпании, главного оператора аэропорта. Использует основные функции и методы управления документооборотом в системе менеджмента качества.</p>
	<p>2 этап формирования</p>	<p>Использует основные документы, регламентирующие формирование системы менеджмента качества авиакомпании, главного оператора аэропорта. Демонстрирует знания основных функций и методов управления документообо-</p>

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
		ротом в системе менеджмента качества.
<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основами формирования делопроизводства в области менеджмента качества авиапредприятий;</li> <li>- навыками документального оформления проводимых аудитов в области менеджмента качества;</li> <li>- методами управления делопроизводством в системе менеджмента качества.</li> </ul>	1 этап формирования	<p>Анализирует состояние делопроизводства в области менеджмента качества авиапредприятий.</p> <p>Обосновывает навыки документального оформления проводимых аудитов в области менеджмента качества.</p> <p>Производит формирование отчета по результатам проверок состояния делопроизводством в системе менеджмента качества.</p>
	2 этап формирования	<p>Объясняет с помощью процессного подхода управления делопроизводством в области менеджмента качества.</p> <p>Дает оценку принимаемым решениям по результатам проводимых аудитов в области менеджмента качества.</p> <p>Подготавливает отчет по результатам проверок состояния делопроизводством в системе менеджмента качества.</p>

### 9.5.1 Описание шкал оценивания

1. Шкала оценивания курсовой работы показана в таблице.

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	–	–
Этап 2. Выполнение раздела 1 «Анализ системы управления качеством авиапредприятия»	10	0,5 балла снимается за ошибку в поверхностной оценке причин, влияющих на качество, 1 балл снимается за отсутствие рекомендаций по совершенствованию СМК, 0.5 балла снимается за отсутствие аргументированного вывода, 0.3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Этап 3. Выполнение раздела 2 «Анализ причин влияющих на качество предоставляемых услуг авиапредприятия»	5	
Этап 4. Выполнение раздела 3 «Разработка рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством авиапредприятия»	30	
Этап 5. Выполнение раздела 4 «Положения и требования руководства по процессному подходу к системам менеджмента»	5	
Этап 6. Заключение «Предложения по созданию оптимальной организационной структуры управления качеством авиапредприятия»	10	
Этап 7. Оформление курсовой работы	5	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Этап 8. Представление к защите курсовой работы	5	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
		характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
<b>Перевод баллов БРС 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»	
60÷74	3 – «удовлетворительно»	
менее 60	2 – «неудовлетворительно»	

Характеристики других шкал оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов, за зачет максимальное количество баллов – 30, минимальное количество баллов («зачтено» – 15).

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 зна-

ние 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 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**

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

1. Основные составляющие политики качества и их направления.
2. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
3. Основные определения и понятия аудита согласно ГОСТР ИСО 19011-2012.
4. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
5. Краткая характеристика документа IOSA.
6. Организационная структура и система управления (ORG) согласно стандарту IOSA.
7. Наземное обслуживание воздушных судов (GRH) согласно стандарту IOSA.
8. Внутренний аудит менеджмента качества.
9. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
10. Внешний аудит менеджмента качества.

11. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
12. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
13. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2009, рекомендации по улучшению деятельности СМК.
14. Структура руководства по качеству авиакомпании.
15. План качества авиакомпании или главного оператора аэропорта, его основные разделы.
16. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
17. Основные понятия процессного подхода в менеджменте качества.
18. Основные определения и понятия квалиметрии.
19. Основные понятия и определения СМК АТБ.
20. Сертификация СМК. Сущность и содержание.
21. Правовые основы Российской системы сертификации СМК.
22. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
23. Цикл Деминга. Основные этапы.
24. Основоположники концепций управления качеством.

#### **9.6.2 Примерный перечень тем для докладов**

1. История создания международных стандартов, основные определения и понятия менеджмента качества авиапредприятия.
2. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
3. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.
4. Основные методы управления качеством.
5. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.
6. Термины, относящиеся 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. Мероприятия для проверки соответствия требованиям систем качества.
11. Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятия, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3.
12. Основные составляющие политики качества и их направления.
13. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
14. Стандарты Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1,2.
15. Основные термины, относящиеся процессному подходу по формированию СМК авиапредприятий, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.

16. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.

17. Основные положения и структура документа IOSA и их отличия от стандартов серии ИСО 9000.

18. Структура управления СМК авиапредприятия.

19. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.

20. Процедуры проведения проверок SAFA.

21. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.

### 9.6.3 Примерные задания для разбора конкретных ситуаций (РКС)

1.В табл. 1 представлен анализ причин задержек отправок единиц багажа пассажиров из аэропорта (ЮГ) за период 2013-2014 годов.

Необходимо разработать мероприятия по совершенствованию качества обработки багажа в аэропорту.

Таблица 1

Анализ причин задержек отправок единиц багажа пассажиров из аэропорта

Наименование причин	2013 год		2014 год		Изменение показателя доли (%)
	Всего (ед.)	Доля причины (%)	Всего (ед.)	Доля причины (%)	
1. Техническая причина (неисправность техники и оборудования по обработке багажа)	1545	18	1981	19	+1
2. Предельная коммерческая загрузка ВС	830	10	1351	13	+3
3. Отсутствие багажных бирок	1009	12	1452	15	+3
4. Задержки трансферных рейсов	1639	19	815	7	-12
5. Особые случаи (повторная проверка багажа службой авиационной безопасности и т. д.)	319	4	243	2	-2
6. Поздняя регистрация пассажиров	1540	18	1232	11	-7
7. Отсутствие информации по багажу пассажиров трансферных рейсов	857	10	1062	11	+1

Наименование причин	2013 год		2014 год		Изменение показателя доли (%)
	Всего (ед.)	Доля причины (%)	Всего (ед.)	Доля причины (%)	
8. Ошибки сотрудников при регистрации пассажиров и оформлении багажа	679	8	1025	10	+2
9. Авиационная безопасность МВЛ и ВВЛ	193	2	549	5	+3
10. Пятый уровень (пограничный и таможенный контроль)	84	1	185	2	+1
Итого	8695	100	9895	100	

2. Согласно результатам проведенного аудита в авиакомпании на соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта IOSA по оказанию сервисных услуг клиентам, были вскрыты серьезные недостатки, которые показаны в табл.2.

Необходимо разработать программу корректирующих и предупреждающих действий.

Таблица 2

Результаты аудита на соответствие СМК требованиям стандарта

№ п/п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
1	<b>Грузовые перевозки</b>			
1.1	Доставка грузов в аэропорт отправления	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.2	Усовершенствование технологий погрузки и разгрузки	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.3	Усовершенствование креплений груза на воздушных судах	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются

№ п/п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
1.4	Обратная связь с потребителем	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.5	Ориентация на потребителя	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.6	Удовлетворенность потребителей	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
<b>2</b>	<b>Пассажирские перевозки</b>			
2.1	Заказ билетов различными способами	Реализуются неполностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.2	Информация о продукции	Реализуются неполностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.3	Доставка пассажиров в аэропорт отправления	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
2.4	Улучшение меню бортового питания	Реализуются неполностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.5	Представление дополнительных услуг на борту ВС	Реализуются неполностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.6	Повышение комфортабельности воздушных судов	Не реализуется	Не удовлетворяются	Корректируются
2.7	Обратная связь с потребителем	Не реализуется	Не удовлетворяются	Не корректируются
2.8	Ориентация на потребителя	Реализуются	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.9	Удовлетворенность потребителей	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются

#### 9.6.4 Содержание тестов для текущего контроля

1. Каким государственным стандартом РФ определены положения и словарь СМК: 1) ГОСТР ИСО 9000-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2012; 3) ГОСТР ИСО 9004-2001

2. Каким государственным стандартом РФ определены требования СМК: 1) ГОСТР ИСО 9001-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2001; 3) ГОСТР ИСО 10011-1-93<sup>2</sup>

3. Каким государственным стандартом РФ определены рекомендации по улучшению деятельности СМК: 1) ГОСТР ИСО 14001-98; 2) ГОСТР ИСО 9000-2015; 3) ГОСТР ИСО 9004-2010

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 стандарту 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, главного оператора аэропорта это: 1) основные направления деятельности; 2) бизнес-план качества; 3) документ, определяющий СМК организации.

12. План качества авиакомпании, главного оператора 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, главного оператора 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 документами 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 требованиям 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, корректирующее действие с целью установления причин и соответствий, согласно ИСО 9011-2001 состоит из \_\_\_ пунктов: 1) 7; 2) 6; 3) 5

21. Важность процессного подхода в СМК определена \_\_\_ пунктами в стандарте ИСО 9000-2015: 1) 6; 2) 4; 3) 7

22. Оперативный план по менеджменту процессов, согласно ИСО 9004-2010 включают \_\_\_ пунктов: 1) 8; 2) 5; 3) 9

23. Сколько способов по управлению несоответствующей продукцией, определено документом ИСО 9004-2010: 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) относящиеся к аудитам персоналу и результатам анализа; 2) 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 действий в чрезвычайных ситуациях, согласно стандартам IOSA: 1) 5; 2) 7; 3) 8

29. По какой бальной системе проводится самооценка качества, согласно стандарту ИСО 9004: 1) шестибальной; 2) трехбальной; 3) пятибальной

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 проверок по \_\_\_ направлениям: 1) 3; 2) 7; 3) 5

### **9.6.5 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме зачета**

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 стандарту IOSA.
9. Наземное обслуживание воздушных судов (GRH), согласно стандарту 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 качества.
17. Структура руководства по качеству авиакомпании.
18. Структура руководства по качеству главного оператора аэропорта.
19. План качества авиакомпании или главного оператора аэропорта, его основные разделы.
20. Основные положения документа IOSA и его отличия от стандартов серии ИСО 9000.
21. Термины, относящиеся к деятельности авиапредприятий, согласно требованиям ИСО 9000-2015 п.3.3.
22. Основные термины, относящиеся к процессу по формированию СМК авиапредприятий, согласно ИСО 9000-2015 п.3.4.
23. Структура управления СМК авиапредприятия.
24. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.

25. Процедуры проведения проверок SAFA.
26. Термины, относящие к результатам проверок, 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. Стандарты 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 стандарту 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 как системы экологического менеджмента.
39. Основные факторы, влияющие на качество продукции.
40. Краткая характеристика стандартов ISAGO.

#### **9.6.6 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. История развития системы управления качеством.
2. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
3. Основные разделы руководства по качеству главного оператора 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 СМК.
10. Мероприятие для проверки соответствия требованиям стандартам систем качества авиапредприятий.
11. Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятий, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3.
12. Основные составляющие политики качества авиапредприятий и их направления.
13. Параметры, определяющие ответственность авиапредприятий в области качества.

14. Отличительные особенности менеджмента качества американского от европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
15. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.
16. Стандарты 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 главных операторов аэропортов.
20. Основные термины, относящиеся процессу по формированию СМК авиапредприятий, 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 СМК авиапредприятий, согласно ГОСТР ИСО 9000-2015.
24. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента качества.
25. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2010 – менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
26. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.
27. Основные положения и структура документа IOSA и его отличия от стандартов серии ИСО 9000.
28. Структура управления СМК авиапредприятия.
29. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
30. Процедуры проведения проверок SAFA.
31. Термины, относящиеся к результатам проверок согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
32. Менеджмент ресурсов согласно ИСО 9004-2010 п.6.
33. Основные определения и понятия квалиметрии.
34. Основные понятия и определения СМК АТБ.
35. Практика сертификации СМК 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.
40. Реагирование на происшествия (ORM-HS19), согласно стандарту ISAGO.

#### **9.6.7 Примерный перечень задач для промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. Разработать блок-схему руководства по качеству авиакомпании, согласно рекомендациям ГОСТР ИСО 2000-2015.
2. Разработать блок-схему руководства по наземному обслуживанию ВС, согласно требованиям ГОСТР ИСО 2001-2015
3. Разработать блок-схему проведения аудита состояния безопасности полетов авиакомпании, согласно требованиям IOSA.
4. Разработать блок-схему руководства по качеству главного оператора аэропорта, согласно рекомендациям ГОСТР ИСО 2000-2015.
5. Составить план организации и проведения сертификации СМК авиакомпании.
6. Составить план организации и проведения сертификации СМК главного оператора аэропорта.
7. Составить план организации и проведения сертификации СМК оператора ТЗК.
8. Составить план организации и проведения рамповой проверки иностранных ВС, согласно рекомендациям SAFA.
9. Разработать организационную структуру управления качеством в авиапредприятии.
10. Составить структуру руководства по наземному обслуживанию ВС в авиакомпании.
11. Разработать критерии и параметры оценки доступности услуг и качества обслуживания пассажиров в PRMs на воздушном транспорте.
12. Описать сертификационные требования к организациям по техническому обслуживанию и ремонту авиационной техники.

## **10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Изучение дисциплины «Менеджмент качества авиапредприятий» 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 авиапредприятий» 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 фиксировать 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 рубрику 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, сомни-

тельными. 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 зачёта, экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент качества авиапредприятий» 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 настоящей РПД.

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 авиапредприятий» 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, подготовки к устным опросам и докладам;

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

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Менеджмент качества авиапредприятий» 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 ситуационных производственных (профессиональных) задач;
  - проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
- г) для самопроверки:
  - подготовка доклада;
  - написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
  - составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним;
  - 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 соответствии 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 авиапредприятий» 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 защиты курсовой работы;
- по итогам выполнения самостоятельной работы.

В методике преподавания дисциплины учитываются форма обучения, направление и профиль подготовки студентов следующим образом:

- включением соответствующих тем в содержание дисциплины,
- в курсе учитывается подготовка, полученная студентами в рамках дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Основы летной эксплуатации воздушных судов», «Основы страховой деятельности на воздушном транспорте», «Стратегический менеджмент», «Организация производства на воздушном транспорте», «Документирование управленческой деятельности на воздушном транспорте».

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

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

Разработчик  
к.т.н., доцент



Рожко М.К.

---

Заведующий кафедрой 20  
д.т.н., доцент



Маслаков В.П.

---

Программа согласована  
Руководитель ОПОП  
д.т.н., доцент



Маслаков В.П.

---

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

С изменениями и дополнениями от 30 августа 2017 года, протокол №10 заседания Учебно-методического совета Университета (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).