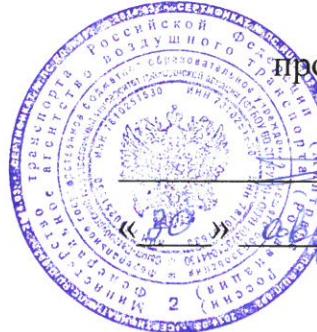


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



Первый

проректор – проректор

по учебной работе

Н.Н. Сухих

2017 года

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент качества авиатранспортных предприятий

Направление подготовки  
**20.03.01 Техносферная безопасность**

Направленность программы (профиль)  
**Безопасность технологических процессов и производств**

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 авиа предприятий 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 менеджмента качества авиа предприятий;
- 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 авиатранспортных предприятий;
- овладение студентами навыками анализа, синтеза и оценивания факторов влияющих на качество предоставляемых услуг авиа предприятий.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к экспертному, надзорному и инспекционно-аудиторскому виду профессиональной деятельности.

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

Дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» представляет собой дисциплину, относящуюся к Дисциплинам по выбору, вариативной части Блока 1 Дисциплины.

Дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Экономика», «Менеджмент», «Управление проектами», «Психология и педагогика», «Моделирование транспортных процессов», «Коммуникационный менеджмент», «Риторика и основы ораторского искусства».

Дисциплина изучается в 7 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
Способность организовать свою работу ради достижения поставленной цели	Знать: <ul style="list-style-type: none"><li>– подходы к управлению организацией и основные методы, и принципы менеджмента</li></ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ния поставленных целей и готовностью к использованию инновационных идей (ОК-6).	<p>качества, предложенные зарубежными и отечественной школами управления качеством;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные этапы принятия управленческого решения.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ключевые проблемы и факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг;</li> <li>– применять инновационные идеи в своей практической работе;</li> <li>– оценивать эффективность менеджмента качества авиапредприятия.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками работы с компьютером как средством управления информацией;</li> <li>– методами и функциями управления организацией для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг.</li> </ul>
Способность работать самостоятельно (ОК-8).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы организации самостоятельной работы с документами системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий.</li> <li>– вопросы экспертизы труда.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовать себя и сотрудников для выполнения поставленных задач в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью доводить принятые решения в области менеджмента качества до логического завершения.</li> </ul>
Способность принимать решения в пределах своих полномочий (ОК-9).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативно – правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий;</li> <li>– основные подходы к организации работы по внедрению менеджмента качества в авиатранспортных предприятиях;</li> <li>– делегировать свои полномочия подчиненным для эффективного управления органи-</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>зацией в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками работы с подчиненными и своевременно применять меры по их совершенствованию.</li> </ul>
Способность использовать организационно – управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности (ОК-14).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные методы организационно – управленческой работы;</li> <li>– методы и принципы системы менеджмента качества.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать эффективность работ в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий;</li> <li>– обосновывать мероприятия по внедрению менеджмента 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 авиапредприятий.</li> </ul>
Готовность осуществлять проверки безопасного состояния объектов различного назначения, участвовать в экспертизах их безопасности, регламентированных действующим законодательством Российской Федерации (ПК-18).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий;</li> <li>– принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать эффективность проводимых аудитов менеджмента качества авиапредприятий;</li> <li>– оценивать состояние экологической безопасности и обосновывать мероприятия по предотвращению и разрешению возникающих вопросов.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методикой формирования отчета по результатам аудитов и экспертиз безопасного состояния объектов авиапредприятий.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:		
лекции	28	28
практические занятия	14	14
лабораторные работы	14	14
-	-	-
Самостоятельная работа студента	26	26
Промежуточная аттестация:	18	18

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		OK-6	OK-8	OK-9	OK-14	ПК-18		
Тема 1. История создания стандартов ISO 9000, структура и область применения	6		+			+	ВК, Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015	8	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятий	8	+	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий	8	+	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 5. Процессный подход в управлении авиапредприятием	8	+		+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 6.Международные стандарты качества IOSA,	8	+	+	+		+	Л, ПЗ, СРС	У, Д

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-6	ОК-8	ОК-9	ОК-14	ПК-18		
ISAGO, SAFA								
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиа-транспортных предприятий	8	+	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	У, Д
Итого по дисциплине	54							
Промежуточная аттестация	18							
Всего по дисциплине	72							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, Д – доклад.

## 5.1 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	КР	ЛР	СРС	Всего часов
Тема 1. История создания стандартов ISO9000, структура и область применения	2	2	—	—	2	6
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015, ISO14001-2016	2	2	—	—	4	8
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятий	2	2	—	—	4	8
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий	2	2	—	—	4	8
Тема 5. Процессный подход в управлении авиапредприятием	2	2	—	—	4	8
Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA	2	2	—	—	4	8
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий	2	2	—	—	4	8

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	КР	ЛР	СРС	Всего часов
Итого по дисциплине	14	14	—	—	26	54
Промежуточная аттестация:						18
Всего по дисциплине						72

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

## 5.2 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. 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 авиапредприятий

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

### Тема 4 Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий

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

### Тема 5 Процессный подход в управлении авиапредприятием

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

## **Тема 6 Международные стандарты качества IOSA , ISAGO, SAFA**

Общая структура и требования стандартов IOSA, ISAGO, SAFA и краткая их характеристика. Требование стандартов IOSA, ISAGO по разделу наземного обслуживания применительно к авиакомпании, главному оператору аэропорта. Отличия стандарта IOSA от принятой в РФ системы оценки уровня безопасности эксплуатанта. Практический опыт внедрения стандартов IOSA, ISAGO на примере авиакомпаний, главных операторов аэропортов РФ.

## **Тема 7 Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий.**

Основы направления, подходы, этапы и процедуры сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий. Практические аспекты сертификации качества авиационных перевозок авиакомпаний, услуг операторов аэропорта, топливозаправочных компаний.

### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 2. Исследование основных элементов влияющих на систему качества главного оператора аэропорта	2
2	Практическое занятие № 3. Разработка руководство по наземному обслуживанию ВС, согласно требованиям ГОСТР ИСО 2001-2015.	2
3	Практическое занятие № 5. Составление номенклатуры дел системы менеджмента качества авиакомпании, главного оператора аэропорта	2
3	Практическое занятие № 6. Изучение структуры и характеристики основных документов системы менеджмента качества	2
4	Практическое занятие № 7. Разработка схемы проведения аудита состояния системы менеджмента качества авиапредприятия, согласно требованиям IOSA	2
5	Практическое занятие №9. Разработка организационной схемы процессного подхода по управлению качеством авиапредприятия	2
6	Практическое занятие № 12. Анализ практического опыта внедрения стандартов IOSA, ISAGO на примере авиакомпаний, главных	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	операторов аэропортов РФ	
7	Практическое занятие № 13. Разработка алгоритма действий по проведению сертификации СМК авиапредприятия.	2
Итого по дисциплине		14

### 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 [1, 2, 4,7, 10,14]. 2. Подготовка докладов [8-19]. 3. Подготовка к устному опросу.	2
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, 5,7,9,11,18]. Подготовка докладов [8-19]. 3.Подготовка к устному опросу.	4
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, 13,14,16]. 2. Подготовка докладов [8-19]. 3. Подготовка к устному опросу.	4
4	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,3,4,6]. 2. Подготовка докладов[8-19]. 3.Подготовка к устному опросу.	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4.Подготовка к тесту.	
5	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация процессного подхода в управлении авиапредприятием», работа с рекомендуемой литературой [1,2,9,10]. 2.Подготовка докладов [8-19]. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к тесту.	4
6	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA», работа с рекомендуемой литературой [1,2,3,9,19]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов[8-19].	4
7	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,14,15]. 2. Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов[8-19].	4
Итого по дисциплине		26

## 6.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 **Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 31.12.2016).** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) свободный, (дата обращения 18.06.2016)

2 Васин, С. Г. **Управление качеством. Всеобщий подход** : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 404 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN: 978-5-9916-3739-8. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-390870#/> свободный, (дата обращения 18.06.2016)

3 Горбашко, Е. А. **Управление качеством** : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 450 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN: 978-5-9916-3091-7. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-387626#page/1> свободный, (дата обращения 18.06.2016)

б) дополнительная литература:

4 Зекунов, А.Г. **Обеспечение функционирования системы менеджмента качества: Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2012. — 176 с. — ISBN978-5-93088-117-2. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69268>. свободный, (дата обращения 18.06.2016)

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

6 Тебекин, А.В. **Управление качеством: учебник для бакалавров** / А.В. Тебекин — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 371с. — ISBN: 978-5-9916-2543. — Режим доступа <https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-382490#/>, свободный, (дата обращения 29.01.2016)

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

7 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 15.06.2016)

8 Приказ Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам аэропортов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэропортов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил". [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/71232104/#ixzz5PZJQh-Mna>, свободный, (дата обращения 15.06.2016)

9 Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.uptp.ru/>, свободный (дата обращения 18.06.2016)

10 **Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах** (утв. постановлением Правительства РФ от 22 июня 2009 г. № 599). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base-garant.ru/12168581/#ixzz5PZI7ufY3>, свободный, (дата обращения 15.06.2016)

**11 ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования.**  
[Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения 18.06.2016)

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

**12 Университетская библиотека ONLINE** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru>, свободный (дата обращения 18.06.2018)

**13 Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения 18.06.2016).

**14 Консультант Плюс. Официальный сайт компании** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения 18.06.2016).

**15 Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения 18.06.2016).

**16 Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения 18.06.2016).

**17 Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный (дата обращения 18.06.2016).

**18 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://www.consultant.ru/>, свободный, (дата обращения 18.06.2018).

**19 Приложение 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Охрана окружающей среды. Том II. Эмиссия авиационных двигателей.** — ИКАО, Издание третье, июль 2008. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный, (дата обращения 18.06.2016).

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

№ п/п	Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной рабо- ты	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятель- ной работы	Перечень лицен- зионного про- граммного обес- печения. Рекви- зиты подтвер- ждающего доку- мента
1	Менеджмент качества авиа- транспортных	Компьютер- ный класс аудитория	Компьютер в комплекте (системный	Microsoft Win- dows 7 Profes- sional

№ п/п	Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоя- тельной рабо- ты	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятель- ной работы	Перечень лицен- зионного про- граммного обес- печения. Рекви- зиты подтвер- ждающего доку- мента
	предприятий	<p>№456</p> <p>Компьютер- ный класс аудитория №458</p> <p>Лекционная аудитория №481</p>	<p>блок +ЖК мо- нитор LG 19 W1952TE) – 13 шт.</p> <p>Информацион- ный киоск</p> <p>Компьютер в комплекте RAMEC STORM Custom W- 13 шт.</p> <p>Мультимедий- ный проектор Acer X1261 P</p> <p>Принтер HL2140R Broth- er</p> <p>Экран</p> <p>Ноутбук Benq Joybook R42 15,4</p> <p>Мультимедий- ный проектор Mitsubishi XD490U</p> <p>Экран</p>	<p>Microsoft Win- dows Office Pro- fessional Plus 2007</p> <p>Acrobat Profes- sional 9 Windows International</p> <p>Kaspersky Anti- Virus Suite для WKS и FS</p> <p>Konsi- SWOT ANALYSIS</p> <p>Konsi - FOREXSAL</p>

## 8 Образовательные и информационные технологии

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

Входной контроль предназначен для выявления уровня освоения компетенций обучающихся, необходимых перед изучением дисциплины. Вход-

ной 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.

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 по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки. Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. Обсуждение подготовленных студентами докладов.

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, тестированию устному опросу, докладов, а также выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом у преподавателя после каждого занятия. Результаты самостоятельной работы студента оформляются как в тетрадях, так и в электронном виде, в том числе в редакторах MS Word, Excel, PowerPoint, а также на листах формата А4. Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляется преподавателем. Текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных студентами во внеаудиторное время. Промежуточная аттестация по дисциплине «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» проводится в форме зачета с оценкой.

Таким образом, в процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» широко применяются ИТ-методы: учебные мультимедийные материалы с использованием Microsoft Office (PowerPoint), содержащие гиперссылки, необходимые для перехода к произвольным показам, указанным слайдам в презентации, к различным текстам, фигурам, таблицам, графикам и рисункам в презентации, документам Microsoft Office Word, листам Microsoft Office Excel, 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 Microsoft Office; обеспечить продуктивный и творческий уровень деятельности при выполнении заданий.

## **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.

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой в третьем семестре. Текущий контроль успеваемости студентов включает устные опросы, доклады, компьютерные тесты и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

*Устный опрос* проводится на практическом занятии 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.

*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.

*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.

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена в 7 семестре.

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в форме зачета в п.9.6.

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 текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (3 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	При- мечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Контактные виды занятий</b>				
Аудиторные занятия				
Лекция 1	3	5	1	
Практическое занятие 1	1	2	2	
Практическое занятие 2	2	3	3	
Лекция 2	4	5	4	
Практическое занятие 3	1	2	5	
Практическое занятие 4	2	3	6	
Лекция 3	4	5	7	
Практическое занятие 5	1	2	8	
Практическое занятие 6	2	3	9	
Лекция 4	3	5	10	
Практическое занятие 7	1	2	11	
Практическое занятие 8	2	3	12	
Лекция 5	3	5	13	
Практическое занятие 9	1	2	14	
Практическое занятие 10	2	3	15	
Лекция 6	4	5	16	
Практическое занятие 11	1	2	16	

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		
Практическое занятие 12	2	3	16	
Лекция 7	3	5	17	
Практическое занятие 13	1	2	18	
Практическое занятие 14	2	3	18	
<i>Самостоятельная работа студента</i>				
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Экзамен	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		
<b>Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале</b>				
Количество баллов по БРС	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
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 лекционного занятия оценивается в 1,5 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,5 балла. Активное участие в обсуждении вопросов в ходе лекции – до 0,5 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,5 балла. Доклад – до 0,5 балла. Участие в обсуждении доклада – до 0,5 балла. Компьютерный тест – до 0,5 балла.

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

«Менеджмент»:

- 1 Функции менеджмента.
- 2 Методы менеджмента.

3 Факторы внешней среды организации.

4 Характеристики организаций.

«Экономика»:

1 Основные экономические показатели работы авиакомпании

2 Основные экономические законы и методы экономики

3 Понятия рыночной цена авиаперевозок, спрос и предложения

4 Цели, задачи и функции аэропорта

5 Понятие точки безубыточности

«Управление проектами»:

1 Сущность, формы и методы управления проектами

2 Фазы жизненного цикла проекта

3 Организационные структуры управления проектами

«Моделирование транспортных процессов»:

1 Понятие модели. Классификация моделирования систем

2 Принципы формирования моделей транспортных систем

3 Назовите принципы системного подхода.

4 Назовите основные процедуры системного анализа.

5 Охарактеризуйте модели и моделирование в системном анализе.

6 Принятие решений в условиях конфликтных ситуаций или противодействия.

«Психология и педагогика»:

1 Назовите связь психологии с другими науками.

2 Механизмы понимания и восприятия людьми друг друга в процессе общения.

3 Конфликт. Виды конфликтов. Способы профилактики и разрешения конфликтов.

4 Малая группа и ее характеристики. Виды малых групп. Структура внутригрупповых отношений. Эффективность групповой деятельности.

5 Лидерство и руководство в малых группах. Теории лидерства. Стили лидерства.

«Коммуникационный менеджмент»:

1 Коммуникационный менеджмент в управлении персоналом

2 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

3 Пути разрешение конфликтов в рабочих коллективах

4 Этнопсихологические особенности менеджмента в многонациональных коллективах

5 Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике

«Риторика и основы ораторского искусства»:

1 Понятие о деловой коммуникации

2 Актуальные проблемы речевой коммуникации в современном мире

3 Функциональные и структурные особенности речи в различных видах деятельности

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

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
Способность организовать свою работу ради достижения поставленных целей и готовность к использованию инновационных идей (ОК-6).		
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-подходы к управлению организацией и основные методы, и принципы менеджмента качества, предложенные зарубежными и отечественной школами управления качеством;</li> <li>- основные этапы принятия управленческого решения.</li> </ul>	<p>1 уровень формирования</p> <p>2 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перечисляет методы организации своей работы ради достижения поставленных целей и готовность к использованию инновационных идей.</li> <li>- определяет методы организации своей работы ради достижения поставленных целей и готовность к использованию инновационных идей.</li> </ul>
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ключевые проблемы и факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг;</li> <li>– применять инновационные идеи в практической своей работе;</li> <li>– оценивать эффективность менеджмента качества авиапредприятия.</li> </ul>	<p>1 уровень формирования</p> <p>2 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использует анализ внешней и внутренней среды для достижения поставленных целей.</li> <li>–применяет инновационные идеи в практической своей работе;</li> <li>-оценивает эффективность менеджмента качества авиапредприятия.</li> </ul>
<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с компьютером как средством управления информацией;</li> <li>- методами и функциями</li> </ul>	<p>1 уровень формирования</p> <p>2 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивает свои навыки работы с компьютером для достижения поставленных целей.</li> <li>- разрабатывает мероприятия для обеспечения высокого качества пре-</li> </ul>

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
управления авиапредприятием для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг.	рования	доставляемых услуг; - оценивает навыки организации своей работы ради достижения поставленных целей.
Способность работать самостоятельно (ОК-8).		
Знает: - основы организации самостоятельной работы с документами системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий; - вопросы безопасности и сохранения окружающей среды	1 уровень формирования  2 уровень формирования	- определяет основные направления работы с документами системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий.  - определяет методы экспертизы условий труда.
Умеет: - организовать себя и сотрудников для выполнения поставленных задач в области менеджмент качества авиатранспортных предприятий.	1 уровень формирования  2 уровень формирования	- планирует свое рабочее время согласно разработанных и утвержденных ранее планов работы авиатранспортных предприятий.  - производит контроль выполнения намеченных мероприятий собой и своих подчиненными.
Владеет: - способностью доводить принятые решения в области менеджмента качества до логического завершения; - культурой мышлением, при которой вопросы качества и безопасности окружающей среды рассматриваются как важнейшие в жизни и деятельности авиатранспортных предприятий.	1 уровень формирования  2 уровень формирования	- оценивает принятые решения в области менеджмента качества и разрабатывает мероприятия;  - согласует вопросы качества и безопасности окружающей среды с эксплуатационными службами авиатранспортных предприятий.

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
Способность принимать решения в пределах своих полномочий (ОК-9).		
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий;</li> <li>– основные подходы к организации работы по внедрению менеджмента качества в авиатранспортных предприятиях в пределах своих полномочий;</li> <li>– делегировать свои полномочия подчиненным для эффективного управления организацией в области менеджмента качества в авиатранспортных предприятиях в пределах своих полномочий.</li> </ul> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы принятия решений в пределах своих полномочий.</li> </ul>	<p>1 уровень формирования</p> <p>2 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает нормативно-правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий, в пределах своих полномочий;</li> <li>- определяет основные подходы к организации работы по внедрению менеджмента качества в авиатранспортных предприятиях в пределах своих полномочий;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- делегирует свои полномочия подчиненным для эффективного управления организацией в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий в пределах своих полномочий.</li> </ul>
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать решения в пределах своих полномочий.</li> </ul>	<p>1 уровень формирования</p> <p>2 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирует принятие решений в пределах своих полномочий.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирает рациональные решения в пределах своих полномочий.</li> </ul>
<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками принятия решений в пределах своих</li> </ul>	<p>1 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивает навыки принятия решений в пределах своих полномочий.</li> </ul>

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
полномочий.	2 уровень формирования	- отбирает навыки принятия решений в пределах своих полномочий.
Способность использовать организационно-управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности (ОК-14).		
Знает: - формы и методы организационно-управленческой работы в профессиональной и социальной деятельности.	1 уровень формирования  2 уровень формирования	- перечисляет формы и методы организационно-управленческой работы в профессиональной и социальной деятельности;  - определяет формы и методы организационно-управленческой работы и их применение в профессиональной и социальной деятельности.
Умеет: - использовать формы и методы организационно-управленческой работы для решения профессиональных и социальных задач.	1 уровень формирования  2 уровень формирования	- планирует формы и методы организационно-управленческой работы и применяет в профессиональной и социальной деятельности;  - выбирает методы пользования глобальными информационными ресурсами, навыки работы с информацией из различных источников, для решения профессиональных и социальных задач.
Владеет: - организационно-управленческими навыками в профессиональной и социальной деятельности.	1 уровень формирования  2 уровень формирования	- отбирает современные организационно-управленческие навыки и использует в профессиональной и социальной деятельности;  - оценивает организационно-управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности-

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
		сти.
Готовность осуществлять проверки безопасного состояния объектов различного назначения, участвовать в экспертизах их безопасности, регламентированных действующим законодательством Российской Федерации (ПК-18).		
Знает: - основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий.	1 уровень формирования  2 уровень формирования	- описывает основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий;  - определяет основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий.
Умеет: - использовать основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - использовать принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий.	1 уровень формирования  2 уровень формирования	- планирует основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий;  - применяет основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
		экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий;
Владеет: - методикой формирования отчета по результатам аудитов и экспертиз безопасного состояния объектов различного назначения.	1 уровень формирования	- определяет методику формирования отчета по результатам аудитов и экспертиз безопасного состояния объектов авиа-предприятия;
	2 уровень формирования	-оценивает методику формирования отчета по результатам аудитов и экспертиз безопасного состояния объектов авиа-предприятия.

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов зачет с оценкой – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

2. При наборе менее 15 баллов – зачет не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3. Зачетная 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.

## **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 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 руководство по качеству авиакомпании.
- 15 План качества авиакомпании или аэропорта, его основные разделы.
- 16 Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
- 17 Сертификация СМК. Сущность и содержание.
- 18 Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
- 19 Цикл Деминга. Основные этапы.
- 20 Основоположники концепций управления качеством.

### **Примерный перечень тем 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.
- 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 авиатранспортных предприятий.
- 9 Параметры, включаемые в документальное оформление.
- 10 Мероприятия для проверки соответствия требованиям систем качества авиатранспортных предприятий.
- 11 Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятия, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3.
- 12 Основные составляющие политики качества авиатранспортных предприятий и их направления.
- 13 Параметры, определяющие ответственность в области качества.
- 14 Характеристика 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 его 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.

### **Примерные тесты**

- 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) многоразовый 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 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, корректирующие 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 продукции, 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) 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 проверок по \_\_\_ направлениям:

- 1) 3;
- 2) 7;
- 3) 5.

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

1 Основные определения и понятия менеджмент качества авиатранспортных предприятий

2 Особенности национального регулирования гражданской авиации в России. Полномочные органы и методы государственного регулирования.

3 Принципы менеджмента качества и их характеристика.

4 Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.

5 Основные методы управления качеством.

6 Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.

7 Термины, относящие к организации согласно ИСО 9000-2015 п.3.2.

8 Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.

9 Назначение системы качества авиаперевозок.

10 Параметры, включаемые в документальное оформление системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий.

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 Краткая характеристика документа IOSA.
- 20 Роль системы менеджмента качества в авиационной деятельности.
- 21 Основные термины, относящиеся процессу определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.
- 22 Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
- 23 Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
- 24 Краткая характеристика терминов, относящихся к требованиям согласно ГОСТР ИСО 9000-2015,
- 25 Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента.
- 26 Краткая характеристика ГОСТР ИСО9004-2010 менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
- 27 Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 системы экологического менеджмента.
- 28 Основные положения и структура документа IOSA и отличия от стандартов серии ИСО 9000.
- 29 Структура управления СМК авиапредприятия.
- 30 Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
- 31 Процедуры проведения проверок SAFA.
- 32 Термины, относящиеся к результатам согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
- 33 Менеджмент ресурсов, согласно ИСО 9004-2001 п.6.
- 34 Основные определения и понятия квалиметрии.
- 35 Основные понятия и определения СМК главного оператора аэропорта.
- 36 Практика сертификации в России и за рубежом.
- 37 Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
- 38 Цикл Деминга. Основные этапы.
- 39 Краткая характеристика стандартов ISAGO.
- 40 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 семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой.

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.

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 рубрикацию 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, выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета с оценкой.

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 при помощи преподавателя, а также выполняют тесты. 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, науч-

ной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управлеченческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации.

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 осмыслинию 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 с оценкой, по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

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 с оценкой;
- в) для формирования умений и навыков:
- решение задач и упражнений по образцу;
  - решение вариативных задач и упражнений;
  - решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- 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 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 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.

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки 20.03.01 «Техносферная безопасность».

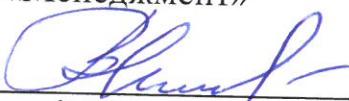
Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмента»

«13 » 01 2016 года, протокол №6.

Разработчик:  
к.э.н., доцент   
фамилия и инициалы разработчиков, ученая степень, ученое звание

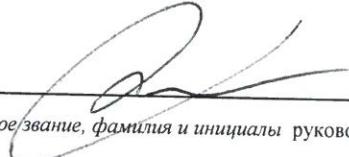
Рожко М.К.

Заведующий кафедрой № 20 «Менеджмент»

д.т.н., доцент   
ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой

Маслаков В.П.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП  
д.т.н., профессор   
ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП

Балясников В.В.

Программа одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «22» 06 2016 года, протокол №9.

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»).