


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
«*И*» *август* 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление качеством авиаперевозок

Направление подготовки
23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность программы (профиль)
Организация перевозок и управление на воздушном транспорте

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством авиаперевозок» является формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний, умений и навыков в области менеджмента как особого вида управленческой деятельности авиапредприятий в условиях рыночной экономики с целью повышения уровня качества предоставляемых услуг на рынке авиаперевозок.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- формирование у студентов знаний законодательных и нормативных правовых актов по авиаперевозкам, а также требований государственных и отраслевых стандартов в области качества авиаперевозок;
- формирование у студентов знаний об основах обеспечения качества услуг на воздушном транспорте;
- формирование у студентов знаний в области разработки, внедрении и функционировании системы менеджмента качества в авиапредприятии;
- формирование у студентов знаний о структуре и содержании документации системы менеджмента качества авиапредприятия;
- формирование у студентов знаний о видах ресурсов авиапредприятия, а также факторах, учитываемых при определении необходимых ресурсов;
- формирование у студентов знаний в области оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте;
- формирование у студентов способностей в области разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия в зависимости от специфики производственного процесса;
- формирование у студентов умений и навыков разработки и внедрения документации системы менеджмента качества авиапредприятия;
- формирование у студентов способностей определять потребное количество ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам;
- формирование у студентов умений и навыков составления плана проведения аудита и оформления результатов проверок;
- формирование у студентов способностей разрабатывать и реализовывать предупреждающие и корректирующие мероприятия;
- формирование у студентов способностей оценивать результативность и эффективность системы менеджмента качества авиапредприятия;
- формирование у студентов умений и навыков оценивать качество предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок, управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг.

Дисциплина (модуль) обеспечивает подготовку выпускника к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина (модуль) «Управление качеством авиаперевозок» представляет собой дисциплину (модуль), относящуюся к вариативной части Блока 1 дисциплин (модулей) ОПОП ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» (уровень бакалавриата), профиль «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте».

Дисциплина (модуль) «Управление качеством авиаперевозок» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин (модулей): «Основы управления качеством на базе международных стандартов», «Государственное управление транспортом», «Технология пассажирских авиаперевозок».

Дисциплина (модуль) «Управление качеством авиаперевозок» является обеспечивающей для дисциплин (модулей): «Организация доступной среды на транспорте».

Дисциплина (модуль) изучается в 7 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|--|--|
| Способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия (ПК-1) | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– структуру и содержание документации системы менеджмента качества авиапредприятия;– принципы, модель и функции системы менеджмента качества авиапредприятия;– принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних). <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– разрабатывать и внедрять документацию системы менеджмента качества авиапредприятия, в том числе программу и руководство по качеству авиапредприятия;– разрабатывать и внедрять систему менеджмента качества в авиапредприятии;– составлять план проведения аудита, оформлять результаты проверки. |

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|--|
| | <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки и внедрения документации системы менеджмента качества авиапредприятия; – навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия в зависимости от специфики производственного процесса; – навыками составления плана проведения аудита и оформления результатов проверки. |
| <p>Способностью к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения (ПК-7)</p> | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основы обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте; – показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте; – виды предупреждающих и корректирующих мероприятий; – показатели результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – обеспечивать качество продукции (услуг) на воздушном транспорте; – разрабатывать мероприятия по повышению уровня качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок, а также прогнозировать эффект от данных мероприятий; – разрабатывать предупреждающие и корректирующие мероприятия; – обобщать и систематизировать данные о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками обеспечения качества |

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|--|--|
| | <p>продукции (услуг) на воздушном транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок; – методами управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг; – навыками разработки и реализации предупреждающих и корректирующих мероприятий; – методами анализа данных о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия. |
| <p>Способностью применять правовые, нормативно-технические и организационные основы организации перевозочного процесса и обеспечения безопасности движения транспортных средств в различных условиях (ПК-12)</p> | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательные и нормативные правовые акты по авиаперевозкам; – требования государственных и отраслевых стандартов в области качества авиаперевозок; – принципы организации и основы функционирования системы эффективного управления авиаперевозками; – виды ресурсов авиапредприятия, а также факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – применять законодательные и нормативные правовые акты по авиаперевозкам; – применять государственные и отраслевые стандарты в целях обеспечения качества авиаперевозок; – разрабатывать и внедрять систему эффективного управления авиаперевозками; – определять потребное количество ресурсов авиапредприятия для обеспечения |

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|----------------------------|---|
| | <p>качества производственного процесса.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения законодательных и нормативных правовых актов по авиаперевозкам; – навыками применения государственных и отраслевых стандартов в целях обеспечения качества авиаперевозок; – навыками разработки и внедрения системы эффективного управления авиаперевозками; – навыками управления ресурсами авиапредприятия. |

4 Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

| Наименование | Всего часов | Семестры |
|--|-------------|----------|
| | | 7 |
| Общая трудоемкость дисциплины (модуля) | 180 | 180 |
| Контактная работа: | 70 | 70 |
| лекции | 28 | 28 |
| практические занятия | 38 | 38 |
| семинары | – | – |
| лабораторные работы | – | – |
| курсовой проект (работа) | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа студента | 74 | 74 |
| Промежуточная аттестация | 36 | 36 |

5 Содержание дисциплины (модуля)

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

| Темы дисциплины (модуля) | Количество часов | Компетенции | | | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|--|------------------|-------------|------|-------|-------------------------------|--------------------|
| | | ПК-1 | ПК-7 | ПК-12 | | |
| Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли. | 18 | | | + | ВК, Л, ПЗ, СРС | У |
| Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии. | 20 | | + | + | Л, ПЗ, СРС | У |
| Тема 3. Ресурсы авиапредприятия. | 20 | | | + | Л, ПЗ, СРС | У |
| Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия. | 20 | + | | | Л, ПЗ, СРС | У |
| Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия. | 22 | + | | | Л, ПЗ, СРС | У |
| Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг. | 20 | | + | | Л, ПЗ, СРС | У |
| Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества. | 24 | + | + | | Л, ПЗ, СРС | У |
| Всего по дисциплине (модулю) | 144 | | | | | |
| Промежуточная аттестация | 36 | | | | | |
| Итого по дисциплине (модулю) | 180 | | | | | |

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

5.2 Темы (разделы) дисциплины (модуля) и виды занятий

| Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля) | Л | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|--|---|----|---|----|-----|----|-------------|
| Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли. | 4 | 2 | – | – | 10 | 2 | 18 |
| Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии. | 4 | 6 | – | – | 10 | – | 20 |

| Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля) | Л | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|--|----|----|---|----|-----|----|----------------|
| Тема 3. Ресурсы авиапредприятия. | 4 | 6 | – | – | 10 | – | 20 |
| Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия. | 4 | 6 | – | – | 10 | – | 20 |
| Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия. | 4 | 6 | – | – | 12 | – | 22 |
| Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг. | 4 | 6 | – | – | 10 | – | 20 |
| Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества. | 4 | 6 | – | – | 12 | 2 | 24 |
| Всего по дисциплине (модулю) | 28 | 38 | – | – | 74 | 4 | 144 |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | 36 |
| Итого по дисциплине (модулю) | | | | | | | 180 |

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

5.3 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли

Цели и задачи изучения дисциплины, ее роль в учебном процессе. Связь дисциплины (модуля) с дисциплинами (модулями) профиля «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте». Предмет и содержание дисциплины.

Термины и определения по дисциплине (модулю).

Нормативная база по авиаперевозкам. Государственные и отраслевые стандарты в области качества авиаперевозок.

Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии

Понятие менеджмента как управление, руководство, организация и наука.

Основные принципы менеджмента авиапредприятия: безопасность, эффективность, качество предоставляемых услуг.

Миссия, цели и задачи авиапредприятия (на примере ведущих авиакомпаний РФ).

Политика руководства авиапредприятия в области качества. Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия.

Методы управления качеством в авиапредприятиях любых форм собственности и видов деятельности.

Современные подходы к управлению качеством.

Тема 3. Ресурсы авиапредприятия

Ресурсы авиапредприятия: материальные, человеческие, финансовые. Производственная среда.

Факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов и их оценке. Определение потребного количества ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам.

Управление ресурсами авиапредприятия.

Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия

Формирование политики в области качества авиапредприятия. Исходные данные для создания и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества авиапредприятия. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества.

Принципы, модель и основы функционирования системы менеджмента качества применительно к авиапредприятиям.

Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия

Основные задачи документирования системы менеджмента качества авиапредприятия. Структура документации системы менеджмента качества. Требования к документации системы менеджмента качества.

Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества в авиапредприятии.

Управление документацией системы менеджмента качества.

Содержание и порядок разработки программы качества авиапредприятия.

Содержание основных разделов руководства по качеству авиапредприятия: название, назначение и область применения; оглавление; раздел «Термины и определения»; вводная часть, включающая сведения об авиапредприятии и самом Руководстве по качеству; политика и цели авиапредприятия в области качества; описание организационной структуры, ответственности и полномочий; описание элементов системы менеджмента качества и любые ссылки на документированные процедуры системы менеджмента качества, включая контроль и проверки (аудиты) качества; приложения с дополнительной информацией.

Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг

Сущность производственных процессов по авиаперевозкам применительно к менеджменту качества.

Содержание основных методов оценки качества предоставляемых услуг: внутренний контроль качества; оценка качества контролирующими органами; оценка качества потребителями.

Показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.

Учет запросов и мнений потребителей услуг воздушного транспорта.

Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.

Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества

Цель и содержание аудита. Принципы проведения аудита и требования к аудиторам. Планирование и порядок проведения проверок. Документирование результатов проверок.

Предупреждающие и корректирующие мероприятия, основные понятия. Содержание корректирующих и предупреждающих мероприятий, реализуемых на этапах: разработки процессов выполнения авиаперевозок; выполнения авиаперевозок; проведения анализа и оценки результатов контроля.

Анализ системы менеджмента качества и оценка ее работоспособности, адекватности, результативности и эффективности. Содержание входных данных для проведения анализа: результаты аудитов (выявленные несоответствия); данные обратной связи от потребителей; функционирование процессов и соответствие требованиям; статус предупреждающих и корректирующих мероприятий; действия, предпринятые по итогам предыдущих анализов; действенность рекомендаций по улучшению.

Оценка достижения целей проведения анализа функционирования системы менеджмента качества авиапредприятия: пригодность, адекватность и результативность действующей системы менеджмента качества; подтверждение соответствия действующей системы менеджмента качества требованиям стандартов; определение степени реализации принятой политики и поставленных целей; выработка предложений по совершенствованию качества предоставляемых услуг и процессов системы менеджмента качества; определение необходимости внесения изменений в существующую систему менеджмента качества.

5.4 Практические занятия (семинары)

| Номер темы дисциплины (модуля) | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудоемкость (часы) |
|--------------------------------|---|---------------------|
| 1 | Практическое занятие 1. Государственные и отраслевые стандарты в области качества авиаперевозок. | 2 |
| 2 | Практическое занятие 2. Основные принципы менеджмента авиапредприятия: безопасность, эффективность, качество предоставляемых услуг. | 2 |
| 2 | Практическое занятие 3. Политика руководства авиапредприятия в области качества. Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия. | 2 |

| Номер темы дисциплины (модуля) | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудо-емкость (часы) |
|--------------------------------|--|----------------------|
| 2 | Практическое занятие 4. Методы управления качеством в авиапредприятиях любых форм собственности и видов деятельности. | 2 |
| 3 | Практическое занятие 5. Производственная среда. | 2 |
| 3 | Практическое занятие 6. Определение потребного количества ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам. | 2 |
| 3 | Практическое занятие 7. Управление ресурсами авиапредприятия. | 2 |
| 4 | Практическое занятие 8. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества. | 2 |
| 4 | Практическое занятие 9. Модель системы менеджмента качества авиапредприятия. | 2 |
| 4 | Практическое занятие 10. Принципы и основы функционирования системы менеджмента авиапредприятия. | 2 |
| 5 | Практическое занятие 11. Структура документации системы менеджмента качества. | 2 |
| 5 | Практическое занятие 12. Содержание и порядок разработки программы качества авиапредприятия. | 2 |
| 5 | Практическое занятие 13. Содержание основных разделов руководства по качеству авиапредприятия. | 2 |
| 6 | Практическое занятие 14. Содержание основных методов оценки качества предоставляемых услуг: внутренний контроль качества; оценка качества контролирующими органами; оценка качества потребителями. | 2 |
| 6 | Практическое занятие 15. Показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте. | 2 |
| 6 | Практическое занятие 16. Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок. | 2 |
| 7 | Практическое занятие 17. Принципы проведения аудита и требования к аудиторам. Планирование и порядок проведения проверок. | 2 |
| 7 | Практическое занятие 18. Предупреждающие и | 2 |

| Номер темы дисциплины (модуля) | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудо-емкость (часы) |
|--------------------------------|--|----------------------|
| | корректирующие мероприятия. Основные понятия, содержание. | |
| 7 | Практическое занятие 19. Анализ функционирования системы менеджмента качества авиапредприятия. | 2 |
| Итого по дисциплине (модулю) | | 38 |

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины (модуля) | Виды самостоятельной работы | Трудо-емкость (часы) |
|--------------------------------|--|----------------------|
| 1 | 1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-24, 25-30] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. | 10 |
| 2 | 1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-24, 25-30] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. | 10 |
| 3 | 1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-24, 25-30] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. | 10 |
| 4 | 1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-24, 25-30] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. | 10 |

| Номер темы дисциплины (модуля) | Виды самостоятельной работы | Трудо-емкость (часы) |
|--------------------------------|---|----------------------|
| 5 | 1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-24, 25-30] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. | 12 |
| 6 | 1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-24, 25-30] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. | 10 |
| 7 | 1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-24, 25-30] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. | 12 |
| Итого по дисциплине (модулю) | | 74 |

5.7 Курсовые работы

| Наименование этапа выполнения курсовой работы | Трудо-емкость (часы) |
|---|----------------------|
| Этап 1 Выдача задания на курсовую работу. | 2 |
| Этап 2 Сбор, систематизация и обобщение необходимой информации. | 4 |
| Этап 3. Формулировка цели и задач курсовой работы. | 2 |
| Этап 4. Выполнение курсовой работы. | 8 |
| Этап 5. Оформление курсовой работы. | 2 |
| Защита курсовой работы. | 2 |
| Итого по курсовой работе, | 20 |
| в том числе: | |
| по учебному плану | 4 |
| самостоятельная работа студента | 16 |

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Агарков. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 208 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93445>.
2. Бачурин, Е.В. Стратегия повышения эффективности авиаперевозок [Текст] / Е. В. Бачурин. - СПб. : ГУГА, 2008. – 120 с. Количество экземпляров 185.
3. Мишин, В.М. Управление качеством: Учеб. для вузов. Допущ. Минобр. РФ [Текст] / В. М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2008. – 463 с. Количество экземпляров 59.

б) дополнительная литература:

4. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 404 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3533-2. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-378972>.
5. Веснин В.Р. Основы менеджмента: Учебник для вузов [Текст] / В. Р. Веснин. - М. : Проспект, 2015. – 306 с. Количество экземпляров 19.
6. Ильина, Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок: Учебник утв. Научно-методическим советом РМАТ [Текст] / М.: Сов. спорт, 2005. – 174 с. - ISBN: 5-85009-976-X. Количество экземпляров 25.
7. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-00966-8. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-399396>.
8. Морозов, С. Ю. Транспортное право : учебник для академического бакалавриата / С. Ю. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 257 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02496-8. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/transportnoe-pravo-401343>.
9. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=284303&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.9529654047269623#02173740395832487>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).
10. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: Утверждены приказом

Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=281408&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.250205002590663#05397694040274126>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

11. ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные. Термины и определения» (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30596-97): Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. №703. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200000872>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

12. ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества» (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30595-97): Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. №702. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200006075>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

13. ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества» (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30594-97): Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. №701. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200010825>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

14. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. №1391-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?rnd=13AFFA4A534C50CEC83D50D78CD3B8C7&req=doc&base=LAW&n=194941&REFFIELD=134&REFDST=100006&REFDOC=195303&REFBASE=LAW&stat=refcode%3D19694%3Bindex%3D12#05339823526853118>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

15. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2009 г. №166-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-10001-2009>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

16. ГОСТ Р ИСО 10012-2008 «Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. №646-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200071029>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

18.05.2017).

17. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 июля 2012 г. №196-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200095049>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

18. ГОСТ Р ИСО 10005-2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. №567-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200062243>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

19. ГОСТ Р ИСО 10018-2014 «Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 мая 2014 г. №481-ст [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200115483>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

20. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2007 г. №282-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200057636>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

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

21. Министерство транспорта Российской Федерации». Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.mintrans.ru>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

22. Федеральное агентство воздушного транспорта. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

23. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost/>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

24. Электронный фонд правовой и нормативно – технической документации. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

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

25. Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

26. Гарант. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

27. Издательство «Юрайт». Официальный сайт издательства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://urait.ru>.

28. Открытая база ГОСТов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://standartgost.ru>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

29. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 18.05.2017).

30. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Лекционные занятия проводятся в аудиториях для студенческих потоков, оборудованных экраном для проектора, проектором для просмотра видео и графического материала, ноутбуком.

Для проведения практических занятий используется аудитория №373, которая оснащена:

- мобильный переносной экран для проектора - 1 ед.;
- проектор для просмотра видео и графического материала (Panasonic PT-LB 80NTE) – 1 шт.

Для проведения лекционных и практических занятий используются типовые компьютерные программы, демонстрационные программы, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point.

8 Образовательные и информационные технологии

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Входной контроль проводится в начале изучения дисциплины (модуля). Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин (модулей), на которых базируется читаемая дисциплина (модуль), и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам (модулям) в соответствии с рабочими программами дисциплин (модулей).

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. 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 PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы, видеоматериалы.

Практическое занятие выполняется в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала. Практическое занятие предполагает анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем по темам дисциплины. Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной 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, умений и навыков во время лекций и практических занятий, самостоятельная работа с литературой и периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала, подготовку к устным опросам, выполнение курсовой работы.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля).

Текущий контроль успеваемости включает устные опросы по темам дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 7 семестре. К моменту сдачи экзамена должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля, а также предшествует успешная защита курсовой работы. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины (модуля).

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов не применяется.

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

Этапы формирования компетенций

| Название и содержание этапа | Код(ы) формируемых на этапе компетенций |
|---|---|
| Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания. | ПК – 1 ПК – 7 ПК – 12 |
| Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.; самостоятельная работа по подготовке к устным опросам, по выполнению курсовой работы. | ПК – 1 ПК – 7 ПК – 12 |
| Этап 3. Проверка усвоения материала: устные опросы; курсовая работа; экзамен. | ПК – 1 ПК – 7 ПК – 12 |

Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

Устный опрос

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Устный опрос проводится, как правило, в течение 10 минут. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

При оценке опроса анализу подлежат точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу и т.д. Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность применения практических методов и приемов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала.

Курсовая работа

Курсовая работа - это индивидуальная письменная работа, выполненная студентом самостоятельно на определенную тему в течение семестра. Завершенная курсовая работа в установленный преподавателем срок сдается на проверку. При выявлении замечаний курсовая работа возвращается студенту на доработку. При отсутствии замечаний или после их устранения курсовая работа должна быть защищена студентом преподавателю.

Главная цель выполнения курсовой работы это выработка у студента умений работать самостоятельно, собирая и обобщая материал, умение проводить научные исследования, используя современные методы, основательное изучение темы.

Экзамен

Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение экзамена состоит из ответов на вопросы билета. Экзамен предполагает ответы на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля, а также предшествует успешная защита курсовой работы.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине (модулю)

Курсовая работа по дисциплине (модулю) «Управление качеством авиаперевозок» выполняется на одну из нижеперечисленных тем согласно шифра, указанного в зачетной книжке (табл. 1).

Темы курсовых работ по дисциплине (модулю):

1. Особенности планирования деятельности авиапредприятия.
2. Организация системы эффективного управления авиаперевозками.
3. Особенности управления авиапредприятием в кризисных ситуациях.
4. Роль коммуникаций и передачи информации в управлении авиапредприятием.
5. Оценка эффективности управления авиапредприятием.
6. Современные подходы к управлению качеством в авиапредприятии.
7. Особенности управления ресурсами авиапредприятия.
8. Особенности создания производственной среды в авиапредприятии в целях обеспечения качества услуг в сфере авиаперевозок.
9. Власть, лидерство и стили управления руководителя авиапредприятия.
10. Роль руководителей низшего и среднего звена в управлении персоналом подразделений авиапредприятия.
11. Различные подходы в управлении персоналом авиапредприятия.

12. Требования к руководителям и персоналу авиапредприятия.
13. Дисциплина труда, роль моральных и материальных стимулов.
14. Требования к документированию деятельности авиапредприятия.
15. Ориентация на потребителей услуг воздушного транспорта.
16. Мониторинг и изучение качества предоставляемых авиапредприятием услуг.
17. Показатели и методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.
18. Взаимодействие аэропортовых предприятий и перевозчиков по вопросам качества предоставляемых услуг.
19. Содержание аудита наземного обслуживания ISAGO – IATA Safety Audit for Ground Operations.
20. Повышение конкурентоспособности авиапредприятия методами менеджмента.

Таблица 1 - Предпоследняя и последняя цифры шифра для определения темы курсовой работы

| Цифры шифра | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 0 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |

В первой строке указана предпоследняя цифра, в первом столбце последняя цифра. На пересечении - номер темы курсовой работы.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам (модулям)

Дисциплина «Основы управления качеством на базе международных стандартов»:

1. Характеристики и объекты качества. Основные классы характеристик.
2. Международный опыт управления качеством.
3. Основные факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной продукции.

4. Основные методы управления качеством.
5. Основные классификационные группировки показателей качества.
6. Методы определения показателей качества.
7. Основные этапы разработки и внедрения СМК.
8. Процедуры СМК. Шесть процедур, подлежащих обязательному документированию.

Дисциплина «Государственное управление транспортом»:

1. Основные принципы регулирования транспортной деятельности.
2. Основные направления совершенствования системы государственного регулирования транспортной деятельности.
3. Государственное регулирование экономических процессов.
4. Функции государства в рыночной экономике.
5. Государственное регулирование деятельности авиакомпаний.
6. Регулирование пассажирских перевозок.
7. Регулирование грузовых перевозок.
8. Сферы регулирования перевозочного процесса в ГА.

Дисциплина «Технология пассажирских авиаперевозок»:

1. Нормативно-правовое регулирование пассажирских авиаперевозок в РФ.
2. Требования международных организаций к безопасности наземного обслуживания пассажиров.
3. Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания - ISAGO (Safety Audit for Ground Operations).
4. Рекомендации ИАТА по наземному обслуживанию – АНМ (Airport Handling Manual).
5. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту.
6. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту.
7. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах.
8. Услуги для пассажиров различных классов на борту воздушного судна.

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

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Название этапа | Показатели оценивания компетенций | Критерии оценивания компетенций |
|--|---|--|
| Этап 1. Формирование базы знаний | Посещение лекционных и практических занятий. Ведение конспекта лекций. Участие в обсуждении теоретических вопросов тем на практических занятиях. Наличие на практических занятиях требуемых материалов (учебная литература, конспекты и проч.). | Посещаемость не менее 90 % лекционных и практических занятий. Наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на обсуждение. Степень участия в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии. Требуемые для занятий материалы (учебная литература, конспекты и проч.) в наличии. |
| Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний | Составление конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к устным опросам, по выполнению курсовой работы. | Наличие конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к устным опросам выполнена. Наличие своевременно выполненной самостоятельно курсовой работы. |
| Этап 3. Проверка усвоения материала | Готовность обучающегося к участию в практических занятиях (интеллектуальная, материально-техническая). Активность и эффективность участия обучающегося на каждом практическом занятии. Готовность к устным опросам. Правильность выполненной курсовой работы, готовность к защите курсовой работы. Экзамен. | Степень интеллектуальной готовности обучающегося к участию в практических занятиях. Требуемые для практических занятий материалы (учебная литература, конспекты и т.п.) в наличии. Степень активности и эффективности участия обучающегося на каждом практическом занятии. Устные опросы текущего контроля пройдены в установленное время. Представленная курсовая работа соответствует |

| Название этапа | Показатели оценивания компетенций | Критерии оценивания компетенций |
|----------------|-----------------------------------|--|
| | | требованиям по содержанию и оформлению. Своевременная защита курсовой работы. Экзамен сдан в установленное время. |

Шкалы оценивания

Устный опрос

«Отлично»: обучающийся четко и ясно, по существу дает ответ на поставленный вопрос.

«Хорошо»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы.

«Удовлетворительно»: обучающийся не сразу дал верный ответ, но смог дать его правильно при помощи ответов на наводящие вопросы.

«Неудовлетворительно»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.

Курсовая работа

Оценка «отлично» - в курсовой работе студент обосновывает актуальность и новизну рассматриваемой проблемы, грамотно формулирует цели и задачи, логично и последовательно излагает материал. Студент демонстрирует умения поиска, оценки и использования необходимой информации. Курсовая работа выполнена полностью в соответствии с темой, выводы грамотно сформулированы и обоснованы. Курсовая работа оформлена аккуратно согласно требованиям к оформлению без орфографических и графических ошибок, выполнена и сдана на проверку своевременно. Студент при защите курсовой работы доступно и ясно представляет ее результаты, всесторонне оценивает и интерпретирует полученные результаты, доказывает их значимость, а также демонстрирует самостоятельное и творческое мышление. Ответы на вопросы полные.

Оценка «хорошо» - в курсовой работе студент обосновывает актуальность и новизну рассматриваемой проблемы, грамотно формулирует цели и задачи, логика и последовательность изложения материала незначительно нарушены. Студент демонстрирует умения поиска, оценки и использования необходимой информации. Курсовая работа выполнена полностью в соответствии с темой, выводы сформулированы с небольшими неточностями. Курсовая работа оформлена аккуратно согласно требованиям к оформлению с небольшим количеством орфографических и графических ошибок, выполнена и сдана на проверку своевременно. Студент при защите курсовой работы доступно и ясно представляет ее результаты, оценивает и интерпретирует полученные результаты, а также демонстрирует

самостоятельное мышление. Ответы на вопросы с незначительными неточностями.

Оценка «удовлетворительно» - в курсовой работе студент допускает значительные недочеты и смысловые ошибки в обосновании актуальности, новизны и в определении целей и задач курсовой работы. Студент излагает материал, нарушая последовательность и логику, использует недостаточный объем необходимой информации. Курсовая работа выполнена в соответствии с темой, но не полностью, выводы сформулированы с неточностями. Курсовая работа оформлена не аккуратно с орфографическими и графическими ошибками, выполнена и сдана на проверку не своевременно. Студент при защите курсовой работы с трудом докладывает ее результаты, не способен оценить полученные результаты. Ответы на вопросы с неточностями.

Оценка «неудовлетворительно» - в курсовой работе отсутствует актуальность и новизна, цели и задачи курсовой работы определены неверно. Изложение материала в курсовой работе непоследовательно и нелогично. Студент использует информацию, не соответствующую теме курсовой работы. Выводы не сформулированы. Оформление курсовой работы не соответствует требованиям. Студент не может представить результаты курсовой работы. Не отвечает на вопросы или отвечает неверно.

Экзамен

Оценка 5 – «отлично» выставляется в случае, если:

- ответ построен логично в соответствии с планом;
- обнаружено максимально глубокое знание терминов, понятий;
- обнаружен аналитический подход в освещении вопросов;
- сделаны содержательные выводы;
- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;
- студент активно работал на практических занятиях, проявил творческое, ответственное отношение к обучению по дисциплине.

Оценка 4 – «хорошо» выставляется в случае, если:

- ответ построен в соответствии с планом;
- представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно;
- выдвигаемые положения обоснованы, однако наблюдается непоследовательность анализа;
- выводы правильны;
- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;
- студент активно работал на практических занятиях.

Оценка 3 – «удовлетворительно» выставляется в случае, если:

- ответ недостаточно логически выстроен;
- план ответа соблюдается непоследовательно;

- недостаточно раскрыты понятия;
- продемонстрировано знание обязательной литературы;
- студент не активно работал на практических занятиях.

Оценка 2 – «не удовлетворительно» выставляется в случае, если:

- не раскрыты профессиональные понятия;
- научное обоснование проблем подменено рассуждениями обыденно-повседневного характера;
- ответ содержит ряд серьезных неточностей;
- выводы поверхностны или неверны;
- не продемонстрировано знание обязательной литературы;
- студент не активно работал на практических занятиях.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине (модулю)

Контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы устного опроса:

1. Основные принципы менеджмента авиапредприятия.
2. Современные подходы к управлению качеством.
3. Требования к качеству услуг на воздушном транспорте.
4. Виды ресурсов авиапредприятия.
5. Система менеджмента качества авиапредприятия.
6. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия.
7. Задачи документирования системы менеджмента качества в авиапредприятии.
8. Политика в области качества авиапредприятия.
9. Руководство по качеству авиапредприятия.
10. Показатели оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
11. Методы оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
12. Аудит. Определение и виды аудитов.
13. Требования к аудиторам.
14. Программа аудита.
15. Содержание плана аудита.
16. Корректирующие действия.
17. Предупреждающие действия.

Контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Примерные вопросы, выносимые на экзамен:

1. Государственные стандарты Российской Федерации, стандарты отрасли.
2. Основные принципы менеджмента авиапредприятия: безопасность, эффективность, качество предоставляемых услуг.
3. Задачи и цели менеджмента в авиапредприятиях.
4. Основные функции менеджмента авиапредприятия.
5. Политика руководства авиапредприятия в области качества.
6. Требования к руководителям и персоналу авиапредприятия.
7. Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия.
8. Методы управления качеством в авиапредприятии.
9. Ресурсы авиапредприятия.
10. Управление ресурсами авиапредприятия.
11. Факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов авиапредприятия и их оценке.
12. Формирование политики в области качества авиапредприятия.
13. Модель системы менеджмента качества авиапредприятия.
14. Функции системы менеджмента качества авиапредприятия.
15. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия.
16. Принципы и основы функционирования системы менеджмента авиапредприятия.
17. Структура документации системы менеджмента качества авиапредприятия.
18. Требования к документации системы менеджмента качества авиапредприятия.
19. Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества авиапредприятия.
20. Руководство по качеству авиапредприятия. Общие требования.
21. Программа качества авиапредприятия.
22. Ориентация на потребителей услуг ВТ.
23. Показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
24. Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.
25. Аудит. Виды аудитов. Цель и содержание аудита.
26. Принципы проведения аудита и требования к аудиторам.
27. Планирование и порядок проведения проверок.
28. Документирование результатов проверок.
29. Предупреждающие и корректирующие меры.
30. Анализ данных о результативности системы менеджмента качества авиапредприятия.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучение дисциплины (модуля) «Управление качеством авиаперевозок» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена и курсовой работы.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения по вопросам дисциплин (модулей), на которых базируется дисциплина (модуль) «Управление качеством авиаперевозок» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой 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.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки.

Темы практических занятий (п. 5.4) 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 цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по

изучаемой теме. В рамках практического занятия может быть проведен устный опрос (п. 9.6).

Современное обучение предполагает, что существенную часть времени при освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Такой метод обучения способствует творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками. Обучающимся необходимо развивать в себе способность работать с массивами информации и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения.

Часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. Студент выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению. Защита курсовой работы оценивается согласно п. 9.5.

Самостоятельная работа студента включает в себя (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала;
- подготовку к устным опросам (вопросы устного опроса в п. 9.6);
- выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к защите курсовой работы, сдаче экзамена. Примерные вопросы, выносимые на экзамен по дисциплине (модулю) «Управление качеством авиаперевозок» приведены в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата).

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок» «26» июня 2017 года, протокол № 10.

Разработчики:

К.Т.Н.



Коникова Е.В.



Панкратова А.Р.

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

Заведующий кафедрой № 23 «Аэропортов и авиаперевозок»

К.Т.Н.



Коникова Е.В.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

К.Т.Н.



Коникова Е.В.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» января 2016 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 заседания Учебно-методического совета Университета (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).