

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

«20» августа 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством авиаперевозок

Направление подготовки:

23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность программы (профиль):

Транспортная логистика

Квалификация (степень) выпускника:

бакалавр

Форма обучения:

очная

Санкт-Петербург

2017

1 Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» является формирование у студентов системы научных, профессиональных знаний 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 изучения дисциплины являются:

- изучение основных законодательно-нормативных документов по авиаперевозкам;
- изучение теоретических основ, важнейших понятий, принципов организации системы эффективного управления авиаперевозками;
- формирование представления о качестве, как об одной из главных целей авиапредприятия;
- формирование знаний о системе менеджмента качества, основах ее функционирования применительно к предприятиям воздушного транспорта, осуществляющим авиаперевозки;
- изучение документации системы менеджмента качества авиапредприятия;
- формирование представления об управлении качеством, как о системном процессе, взаимоувязанном со всеми аспектами деятельности авиапредприятия;
- изучение основных методов управления качеством на авиапредприятиях;
- изучение современных подходов к управлению качеством.

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

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части Блока 1 дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» (бакалавриат), профиль «Транспортная логистика».

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Метрология, стандартизация и сертификация», «Транспортный маркетинг».

Дисциплина изучается во 6 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>1. Способностью осуществлять экспертизу технической документации, надзор и контроль состояния и эксплуатации подвижного состава, объектов транспортной инфраструктуры, выявлять резервы, устанавливать причины неисправностей и недостатков в работе, принимать меры по их устранению и повышению эффективности использования (ПК-5)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные законодательно-нормативные документы по авиаперевозкам; – государственный и отраслевой уровень нормативных документов в области качества; – структуру и содержание документации системы менеджмента качества; – основы обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте; – принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних). <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать и внедрять программу и руководство по качеству в авиапредприятии; – составлять план проведения аудита, оформлять результаты проверок; – разрабатывать предупреждающие и корректирующие меры. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методами разработки системы менеджмента качества в зависимости от специфики производственного процесса.
<p>2. 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"> – принципы организации и основы функционирования системы эффективного управления авиаперевозками; – принципы, модель и функции системы менеджмента качества авиапредприятия; – виды ресурсов авиапредприятия; – сущность производственных процессов применительно к менеджменту качества; – показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте; – принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних).

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – конструировать систему управления качеством авиапредприятия применительно к конкретному виду деятельности и рыночной среде; – анализировать данные о результативности системы менеджмента качества; – разрабатывать мероприятия по повышению уровня качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок, а также прогнозировать эффект от данных мероприятий. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методами управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг; – методами оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры
		6
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:	36	36
лекции	18	18
практические занятия	18	18
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента:	27	27
Промежуточная аттестация:	9	9

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-5	ПК-12		
Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли	9	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	
Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии	9	+	+	Л, ПЗ, СРС	
Тема 3. Ресурсы авиапредприятия	11	+	+	Л, ПЗ, СРС	РК
Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия	11	+	+	Л, ПЗ, СРС	
Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия	9	+	+	Л, ПЗ, СРС	
Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг	9	+	+	Л, ПЗ, СРС	РК
Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества	5	+	+	Л, СРС	
Промежуточная аттестация	9				
Итого по дисциплине	72				

ВК – входной контроль, Л – лекция, ПЗ–практические занятия, СРС – самостоятельная работа, РК – рубежный контроль.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли	2	2			5		9
Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии	2	2			5		9
Тема 3. Ресурсы авиапредприятия	2	4			5		11

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия	2	4			5		11
Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия	2	4			3		9
Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг	4	2			3		9
Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества	4				1		5
Всего по дисциплине	18	18			27		63
Промежуточная аттестация							9
Итого по дисциплине							72

Л – лекция, ПЗ – практические занятия, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа, КР – курсовая работа.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1 Вводные положения. Нормативная база отрасли

Основная цель и задачи изучения дисциплины, ее роль в учебном процессе. Связь дисциплины с дисциплинами профиля. Предмет и содержание дисциплины.

Термины и определения по дисциплине.

Нормативная база по авиаперевозкам.

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.

Управление ресурсами.

Тема 4 Система менеджмента качества авиапредприятия

Формирование политики в области качества авиапредприятия. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества.

Принципы, модель и основы функционирования системы менеджмента качества применительно к предприятиям воздушного транспорта, осуществляющим авиаперевозки.

Тема 5 Документация системы менеджмента качества авиапредприятия

Структура документации системы менеджмента качества. Требования к документации системы менеджмента качества.

Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества.

Управление документацией системы менеджмента качества.

Содержание Руководства по качеству и Программы качества авиапредприятия.

Тема 6 Оценка качества предоставляемых услуг

Сущность производственных процессов по авиаперевозкам применительно к менеджменту качества.

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 меры.

Анализ данных о результативности системы менеджмента качества.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Анализ нормативной базы отрасли.	2
2	Практическое занятие 2. Миссия, цели и задачи авиапредприятия (на примере ведущих авиакомпаний РФ). Методы управления качеством в авиапредприятиях любых форм собственности и видов деятельности. Современные подходы к управлению качеством.	2
3	Практическое занятие 3. Факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов и их оценке.	2
3	Практическое занятие 4. Определение потребного количества ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам.	2
4	Практическое занятие 5. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества.	2
4	Практическое занятие 6. Принципы, модель и основы функционирования системы менеджмента качества применительно к предприятиям воздушного транспорта, осуществляющим авиаперевозки.	2
5	Практическое занятие 7. Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества.	2
5	Практическое занятие 8. Содержание Руководства по качеству и Программы качества авиапредприятия.	2
6	Практическое занятие 9. Учет запросов и мнений потребителей услуг воздушного транспорта.	2
Итого по дисциплине		18

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Изучение нормативных правовых актов в области воздушного законодательства по авиаперевозкам. Письменно изложить краткое содержание нормативных правовых актов по дисциплине(конспект лекций и рекомендуемая литература [1, 4, 6]).	5
2	1. Поиск, анализ и детальное конспектирование современных подходов по управлению качеством в авиапредприятиях (на примере ведущих авиакомпаний РФ)(конспект лекций и рекомендуемая литература [1, 2, 5]).	5
3	1. Детальное изучение и конспектирование материала по основным принципам и методам управления ресурсами в авиапредприятиях (конспект лекций и рекомендуемая литература [1, 3]). 2. Подготовка к прохождению рубежного контроля	5
4	1. Рассмотреть и письменно изложить основные критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества (на примере выбранного авиапредприятия)(конспект лекций и рекомендуемая литература [1, 3, 5,6]).	5
5	1. Детальное изучение и конспектирование документации системы менеджмента качества (на примере выбранного авиапредприятия)(конспект лекций и рекомендуемая литература [1, 2, 4]).	3
6	1. Детальное изучение и конспектирование методов оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок (в зависимости от видов деятельности) (конспект лекций и рекомендуемая литература [2, 4, 6]). 2. Подготовка к прохождению рубежного контроля	3
7	1. В виде конспекта представить анализ данных о результативности системы менеджмента качества (на примере	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	выбранного авиапредприятия) (конспект лекций и рекомендуемая литература [2, 4,5,6]).	
Итого по дисциплине		27

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Бабаскин, В.В., Королькова, М.А., Чепига, В.Е. **Эффективность воздушного транспорта** [Текст]: Учебное пособие для вузов / СПб: ГУГА, 2007. - 128с. – Количество экземпляров 64.

2 Бачурин, Е.В. **Стратегия повышения эффективности авиаперевозок** [Текст]: СПб: ГУГА, 2008. - 120с. – Количество экземпляров 194.

3 Афоничкин, А. И. Основы менеджмента : учебник для академического бакалавриата / А. И. Афоничкин, Н. Д. Гуськова, Д. Г. Михаленко ; под ред. А. И. Афоничкина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 338 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04399-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/3090F942-3E7A-4ECB-BA86-4B7EE952AF73

б) дополнительная литература:

4 Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 352 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/64927478-5B4B-49D9-9012-68C5CAE03B49

5 Елисеев, Б.П., Свиркин, В.А. **Воздушное право** [Текст]: Учебник для бакалавров: Учебное пособие / М.: Дашков и К, 2012. - 436с. – Количество экземпляров 22.

6 Ильина, Е.Н. **Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок** [Текст]: Учебник утв. Научно-методическим советом РМАТ / М.: Сов.спорт, 2005. - 176с.– Количество экземпляров 25

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

7 ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://прогосзаказ.рф/uploads/2016/09/ГОСТ-Р-51004-96-Услуги-транспортные.-Пассажирские-перевозки.-Номенклатура-показателей-качества.pdf> (свободный на 05.06.2017)

8 ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества.[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://files.stroyinf.ru/Data2/1/4293755/4293755821.pdf>(свободный на 05.06.2017)

9 Министерство транспорта Российской Федерации. [Электронный ресурс]– Режим доступа: <https://www.mintrans.ru> (свободный на 05.06.2017)

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

10 Консультант Плюс [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 05.06.2017).

11 Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»[Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 05.06.2017).

12 Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>,свободный(дата обращения: 05.06.2017).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения учебного процесса материально-техническими ресурсами используется аудитории кафедры № 23 СПбГУГА, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники (проектором и др.), доступ к сети Интернет. В кабинете 275, 273 имеются пять компьютеров с принтерами и ксерокс.

8 Образовательные и информационные технологии

В структуре дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» в рамках реализации компетентного подхода в учебном процессе используются следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

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

Лекция, как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного

материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. Предназначена для предоставления информации студентам по теоретическим вопросам.

Практическое занятие – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают студентам систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. Предназначено для завершения изучения отдельных разделов (тем) дисциплины.

Самостоятельная работа студентов предназначена для самостоятельного изучения теоретических материалов в дополнение к лекционному материалу. Проявляется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также собственные познавательно-мыслительные действия без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения им знаний по некоторым несложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий. Самостоятельная работа подразумевает выполнение студентом поиска, анализа информации, проработку на этой основе учебного материала, подготовку к устному опросу, а также подготовку докладов.

Использование часов на самостоятельную работу позволяет индивидуализировать занятия со студентами, проконтролировать освоение учебного материала. Для организации практических занятий и активной самостоятельной работы используются следующая образовательная технология.

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

Уровень и качество знаний, обучающихся оцениваются по результатам рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

Рубежный контроль проводится, как правило, в течение 20-30 минут по темам в соответствии с данной программой и предназначено для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущим лекциям.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 6 семестре. К моменту сдачи зачета должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» предусмотрено:

– балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов. Данная форма формирования результирующей оценки учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий. Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по балльно-рейтинговой системе, является: «Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в СПбГУГА»;

– письменный ответ на зачете по билетам на теоретические и практические вопросы из перечня. Основными документами, регламентирующими порядок организации зачета, является: «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов СПбГУГА».

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа. Вид промежуточной аттестации – зачет (6 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
Лекция №1	2	3	1-18	
Практическое занятие №1	2	3	1-18	
Лекция №2	2	3	1-18	
Практическое занятие №2	2	3	1-18	
Лекция №3	2	3	1-18	
Практическое занятие №3	2	3	1-18	
Практическое занятие №4	2	3	1-18	
Рубежный контроль №1	4,5	8	1-18	
Лекция №4	2	3	1-18	
Практическое занятие №5	2	3	1-18	

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	мини- мальное значение	макси- мальное значение		
Практическое занятие №6	2	3	1-18	
Лекция №5	2	3	1-18	
Практическое занятие №7	2	3	1-18	
Практическое занятие №8	2	3	1-18	
Лекция №6	2	3	1-18	
Лекция №7	2	3	1-18	
Практическое занятие №9	2	3	1-18	
Рубежный контроль №2	4,5	8	1-18	
Лекция №8	2	3	1-18	
Лекция №9	2	3	1-18	
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Зачет	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)				
Научные публикации по теме дисциплины		10		
Участие в конференциях по теме дисциплины		10		
Итого дополнительно премиальных баллов		20		
Всего по дисциплине (для рейтинга)		120		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку				
Количество баллов по балльно- рейтинговой системе		Оценка (зачтено/не зачтено)		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

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

Посещение лекционного занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов по теме 1 балл.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов по теме 1 балл.

Успешное написание рубежных контролей:

- более 40 % и до 60 % (включительно) правильных ответов – 4,5 балла,
- более 60 % и до 75% – 6 баллов,
- более 80% и до 90% – 7 баллов,
- более 90 % – 8 баллов.

9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

Обеспечивающая дисциплина: «Метрология, стандартизация и сертификация».

1. Что такое метрология.
2. Структура технического регламента.
3. Подтверждение оценки соответствия, формы подтверждения соответствия.
4. Разделы метрологии.
5. Принципы технического регулирования.
6. Формы обязательного подтверждения соответствия.
7. Цели и задачи метрологии.
8. Раскройте суть метода агрегатирования.
9. Что такое знак соответствия.
10. Классификация средств измерения.

Обеспечивающая дисциплина: «Транспортный маркетинг».

- Общая классификация потребностей и их учет в маркетинге предприятий.
2. Спрос, специфика его формирования и прогнозирования.
 3. Механизм рыночного регулирования спроса и предложения на транспорте.
 4. Специфика транспортных услуг как товара и их учет в маркетинге.
 5. Характеристика потребителей транспорта и методы их исследования.

6. Стратегии маркетинга предприятий при различных рыночных условиях.
7. Характеристики рынка транспортных услуг, внешние и внутренние факторы.
8. Сегментация рынка и рыночные "ниши".
9. Конкуренция и ее оценка в маркетинге предприятий.
10. Ценовая политика и управление доходами.

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

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
1. Способностью осуществлять экспертизу технической документации, надзор и контроль состояния и эксплуатации подвижного состава, объектов транспортной инфраструктуры, выявлять резервы, устанавливать причины неисправностей и недостатков в работе, принимать меры по их устранению и повышению эффективности использования (ПК-5)		Шкала оценивания - одна из самых важных составляющих учебного процесса. Шкала десятибалльная. Вместе с баллами в таблице приведены соответствующие традиционные оценки, которые заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. 10 баллов- заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении
<i>Знать:</i> – основные законодательно-нормативные документы по авиаперевозкам; – государственный и отраслевой уровень нормативных документов в области качества; – структуру и содержание документации системы менеджмента качества; – основы обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте; – принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних).	Способность формирования знаний об использовании законодательно-нормативных документов авиаперевозкам области качества.	ПО В
<i>Уметь:</i> – разрабатывать и внедрять программу и	Способность организовать	

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
руководство по качеству в авиапредприятии; – составлять план проведения аудита, оформлять результаты проверок; – разрабатывать предупреждающие и корректирующие меры.	взаимодействие по внедрению программы п и руководству по качеству в авиапредприятии	учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. 9 баллов- заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знаком с дополнительной литературой,
<i>Владеть:</i> – методами разработки системы менеджмента качества в зависимости от специфики производственного процесса.	Владеть навыками методов разработки системы менеджмента качества	рекомендованной программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. 8 баллов- заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебного и программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу,
2. Способностью применять правовые, нормативно-технические и организационные основы организации перевозочного процесса и обеспечения безопасности движения транспортных средств в различных условиях (ПК-12)		
<i>Знать:</i> – принципы организации и основы функционирования системы эффективного управления авиаперевозками; – принципы, модель и функции системы менеджмента качества авиапредприятия; – виды ресурсов авиапредприятия; – сущность производственных процессов применительно к менеджменту качества; – показатели и критерии оценки качества	Способность применять знания при организации основы функционирования системы эффективного управления авиаперевозками.	рекомендованную программой, активно

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
<p>предоставляемых услуг на воздушном транспорте;</p> <p>– принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних).</p>		<p>работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.</p>
<p><i>Уметь:</i></p> <p>– конструировать систему управления качеством авиапредприятия применительно к конкретному виду деятельности и рыночной среде;</p> <p>– анализировать данные о результативности системы менеджмента качества;</p> <p>– разрабатывать мероприятия по повышению уровня качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок, а также прогнозировать эффект от данных мероприятий.</p>	<p>Способность организовывать взаимодействие для управления качеством авиапредприятия применительно к конкретному виду деятельности и рыночной среде.</p>	<p>7 баллов- заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.</p>
<p><i>Владеть:</i></p> <p>– методами управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг;</p> <p>– методами оценки качества</p>	<p>Владеть основными способами и методами по определению оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок и методами управления качеством с целью повышения конкурентоспособности</p>	<p>6 баллов- заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную</p>

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.	авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг.	<p>программой, отличавшийся достаточной активностью на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы.</p> <p>5 баллов- заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на зачете с оценкой, но обладающий необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения</p> <p>4 балла- заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную</p>

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
		<p>литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на зачете с оценкой, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя допущенных погрешностей.</p> <p>3 балла- заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на зачете с оценкой, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.</p> <p>Оценка неудовлетворительно.</p> <p>2 балла - выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные</p>

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
		<p>программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические занятия, допустившему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>1 балл - нет ответа (отказ от ответа, представленный ответ полностью не по существу содержащихся в экзаменационном задании вопросов).</p>

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

9.6.1 Примерный перечень контрольных заданий для проведения рубежного контроля

Рубежный контроль №1

1. Термины и определения.
2. Нормативная база по авиаперевозкам.
3. Основные принципы менеджмента авиапредприятия: безопасность, эффективность, качество предоставляемых услуг.
4. Задачи и цели менеджмента в авиапредприятиях.
5. Основные функции менеджмента авиапредприятия.
6. Политика руководства авиапредприятия в области качества.
7. Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия.
8. Методы управления качеством в авиапредприятии.
9. Ресурсы авиапредприятия.
10. Факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов авиапредприятия и их оценке.

Рубежный контроль №2

1. Модель системы менеджмента качества авиапредприятия.
2. Функции системы качества. Содержание, цель и задачи функций.
3. Структура документации системы менеджмента качества.
4. Требования к документации системы менеджмента качества.
5. Руководство по качеству авиапредприятия. Общие требования.
6. Программа качества авиапредприятия.
7. Ориентация на потребителей услуг ВТ.
8. Показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
9. Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.
10. Аудит. Виды аудитов. Цель и содержание аудита.

9.6.2 Примерный перечень контрольных вопросов для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

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 качества. Содержание, цель и задачи функций.
15. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества.
16. Принципы и основы функционирования системы менеджмента авиапредприятия.
17. Структура документации системы менеджмента качества.
18. Требования к документации системы менеджмента качества.
19. Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества.
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.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции, 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.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплинам вообще и по дисциплине «Управление качеством авиаперевозок» в частности. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах.

Эта цель определяет дидактическое назначение лекции, которое заключается в том, чтобы ознакомить обучающихся с основным содержанием, категориями, принципами и закономерностями изучаемой темы и предмета обучения в целом, его главными идеями и направлениями развития, его прикладной стороной.

В данном случае целесообразно характеризовать не лекции вообще, а совокупность этих лекций по дисциплине «Управление качеством авиаперевозок», их связь с другими видами учебных занятий.

Методика преподавания лекционного курса дисциплины строится на использовании конкретной, оптимальной для нее методической системы.

Методическая системы есть сумма методов, приемов и средств обучения. Основой для построения системы служат дидактические принципы высшей школы, педагогическая психология и обобщенный опыт преподавания дисциплины.

При проведении лекций преподаватель опирается на базовые знания студентов по общенаучным дисциплинам. В процессе подготовки к лекции и в ходе ее изложения важным является развитие интереса обучающихся к преподаваемой дисциплине.

Лекция предназначена для развития мышления обучаемых. Одним из способов, активизирующих мышление, является такое построение изложения учебного материала, когда обучающиеся слушают, запоминают и конспектируют излагаемый лектором учебный материал, и вместе с ним участвуют в решении проблем, задач, вопросов, в выявлении рассматриваемых явлений.

В дидактической системе изучения дисциплины практические занятия стоят после лекций. Таким образом, дидактическое назначение практических занятий – закрепление, углубление и комплексное применение теоретических знаний, выработка умений и навыков обучающихся в решении практических задач. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4 по отдельным группам. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы.

Любое практическое занятие начинается, как правило, с формулирования его целевых установок. Понимание обучаемыми целей и задач занятия, его значения для специальной подготовки способствует повышению интереса к занятию и активизации работы по овладению учебным материалом.

Вслед за этим производится краткое рассмотрение основных теоретических положений, которые являются исходными для работы обучаемых на данном занятии. Обычно это делается в форме опроса обучаемых, который служит также средством контроля за их самостоятельной работой. Обобщение вопросов теории может быть поручено также одному из обучаемых. В этом случае соответствующее задание дается заранее всей учебной группе, что служит дополнительным стимулом в самостоятельной работе. В заключении преподаватель дает оценку ответов обучаемых и приводит уточненную формулировку теоретических положений.

Основную часть практического занятия составляет работа обучаемых по выполнению учебных заданий под руководством преподавателя. Эффективность этой части занятия зависит от ряда условий. Прежде всего, требуется тщательная разработка учебных заданий. По своему содержанию каждое задание должно быть логическим развитием основной идеи дисциплины и учитывать специальность подготовки обучаемых. Наряду с этим в задании необходимо

предусмотреть использование и закрепление знаний, навыков и умений, полученных при изучении смежных дисциплин, т.е. учесть принцип комплексности в обучении.

При возникновении у аудитории общих неясных вопросов преподаватель может разъяснить их с использованием классной доски, однако при этом он не должен повторять лекционный материал или повторно решать задачи и примеры, приведенные на лекции. Во всех случаях педагогически неоправданно решение задач на доске преподавателем или обучаемыми в течение всего занятия, так как оно не способствует развитию самостоятельности и ведет к пассивной работе большинства обучаемых.

В ходе самостоятельной работы преподаватель обязан прививать обучаемым навыки применения современных вычислительных средств, справочников, таблиц и других вспомогательных материалов, добиваться необходимой точности и быстроты вычислений, оформления работ в соответствии с установленными требованиями.

Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, выставлением оценок каждому студенту и указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

По итогам лекций, практических занятий и рубежных контролей преподаватель выставляет в журнал полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

–самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

–подготовка к прохождению рубежных контролей.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины позволяет определить уровень освоения обучающимся компетенций (п. 9.5) за период изучения данной дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок»

« 18 » января 2016 года, протокол № 6 .

Разработчики:

К.Э.Н.

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 разработчиков)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., доцент

Ведерников Ю.В.

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 10 » января 2016 года, протокол № 3 .

С изменениями и дополнениями от «20» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).