

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

« 30 августа » 2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление качеством авиаперевозок**

Направление подготовки  
**38.03.01 Экономика**

Направленность программы (профиль)  
**Экономика предприятия и организации транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1 Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «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 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 обеспечивает подготовку выпускника к расчетно-экономическому виду профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к вариативной части Блока 1.

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Транспортная логистика».

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» обеспечивает подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы

Дисциплина изучается на 4 курсе.

## 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
Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– основы самоорганизации и самообразования.</li></ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– воспринимать и реализовывать на практике полученные знания;</li><li>– самостоятельно применять совокупность полученных знаний.</li></ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– методами самоорганизации и самообразования;</li><li>– методами сбора, хранения и обработки информации, применяемые в профессиональной деятельности.</li></ul>
Способностью на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов (ПК-2)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– законодательные и нормативные правовые акты по авиаперевозкам, требования государственных и отраслевых стандартов в области качества авиаперевозок;</li><li>– основы обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте;</li></ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру и содержание документации системы менеджмента качества авиапредприятия;</li> <li>– принципы, модель и функции системы менеджмента качества авиапредприятия;</li> <li>– виды ресурсов авиапредприятия, а также факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов;</li> <li>– показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте;</li> <li>– принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних);</li> <li>– показатели результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять законодательные и нормативные правовые акты по авиаперевозкам, государственные и отраслевые стандарты в целях обеспечения качества авиаперевозок;</li> <li>– обеспечивать качество продукции (услуг) на воздушном транспорте;</li> <li>– разрабатывать и внедрять документацию системы менеджмента качества авиапредприятия, в том числе программу и руководство по качеству авиапредприятия;</li> <li>– разрабатывать и внедрять систему менеджмента качества в авиапредприятии;</li> <li>– определять потребное количество ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса;</li> <li>– составлять план проведения аудита, оформлять результаты проверки;</li> <li>– обобщать и систематизировать данные о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия.</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения законодательных и нормативных правовых актов по авиаперевозкам, государственных и отраслевых стандартов в целях обеспечения качества авиаперевозок;</li> <li>– навыками обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте;</li> <li>– методами управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг;</li> <li>– навыками разработки и внедрения документации системы менеджмента качества авиапредприятия;</li> <li>– навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия в зависимости от специфики производственного процесса;</li> <li>– навыками управления ресурсами авиапредприятия;</li> <li>– навыками составления плана проведения аудита и оформления результатов проверки;</li> <li>– методами оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок;</li> <li>– методами анализа данных о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Курс
		4
Общая трудоемкость дисциплины	72	72

Наименование	Всего часов	Курс
		4
Контактная работа:	8	8
лекции	4	4
практические занятия	4	4
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовая работа	–	–
Самостоятельная работа студента	60	60
Промежуточная аттестация:	4	4
самостоятельная работа по подготовке к зачету	4	4

## 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-7	ПК-2		
Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли.	10	+	+	ВК, Л, СРС	У
Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии.	10	+	+	Л, СРС	У
Тема 3. Ресурсы авиапредприятия.	10	+	+	ПЗ, СРС	У
Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия.	10	+	+	ПЗ, СРС	У
Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия.	8	+	+	СРС	У
Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг.	8	+	+	СРС	У
Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества.	12	+	+	СРС	У
Всего по дисциплине	68				
Промежуточная аттестация	4				

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-7	ПК-2		
Итого по дисциплине	72				

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

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

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли.	2	–	–	–	8	–	10
Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии.	2	–	–	–	8	–	10
Тема 3. Ресурсы авиапредприятия.	–	2	–	–	8	–	10
Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия.	–	2	–	–	8	–	10
Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия.	–	–	–	–	8	–	8
Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг.	–	–	–	–	8	–	8
Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества.	–	–	–	–	12	–	12
Всего по дисциплине	4	4	–	–	60	–	68
Промежуточная аттестация							4
Итого по дисциплине							72

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли

Цели и задачи изучения дисциплины, ее роль в учебном процессе. Связь дисциплины с дисциплинами профиля «Экономика предприятия и организации транспорта». Предмет и содержание дисциплины.

Термины и определения по дисциплине.

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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
3	Практическое занятие 1. Определение потребного количества ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам.	2
4	Практическое занятие 2. Модель, принципы и основы функционирования системы менеджмента качества авиапредприятия.	2
Итого по дисциплине		4

#### 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. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-17, 18-19, 20-24] 2. Подготовка к устному опросу.	8
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-17, 18-19, 20-24] 2. Подготовка к устному опросу.	8
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-17, 18-19, 20-24] 2. Подготовка к устному опросу.	8
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-17, 18-19, 20-24] 2. Подготовка к устному опросу.	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-17, 18-19, 20-24] 2. Подготовка к устному опросу.	8
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-17, 18-19, 20-24] 2. Подготовка к устному опросу.	8
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-17, 18-19, 20-24] 2. Подготовка к устному опросу.	12
Итого по дисциплине		60

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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. 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.

6. 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&n=201185&base=LAW&from=284303-0&rnd=0.9529654047269623#09438859672326196>, свободный (дата обращения: 11.01.2017).

7. 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&n=209429&base=LAW&from=281408-0&rnd=0.250205002590663#0915521873496048>, свободный (дата обращения: 11.01.2017).

8. 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: 11.01.2017).

9. 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: 11.01.2017).

10. 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: 11.01.2017).

11. 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: 11.01.2017).

12. 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: 11.01.2017).

13. 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: 11.01.2017).

14. 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: 11.01.2017).

15. 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: 11.01.2017).

16. 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: 11.01.2017).

17. 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: 11.01.2017).

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

18. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost/>, свободный (дата обращения: 11.01.2017).

19. Электронный фонд правовой и нормативно – технической

документации. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, свободный (дата обращения: 11.01.2017).

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

20. Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 11.01.2017).

21. Гарант. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 11.01.2017).

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

23. Открытая база ГОСТов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://standartgost.ru>, свободный (дата обращения: 11.01.2017).

24. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 11.01.2017).

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

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 PowerPoint.

## **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. Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин, на которых базируется читаемая дисциплина, и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам в соответствии с рабочими программами дисциплин.

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.

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

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

Текущий контроль успеваемости включает устные опросы по темам дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета на 4 курсе. К моменту сдачи зачета должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации 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.	ОК-7, ПК-2
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.	ОК-7, ПК-2
Этап 3. Проверка усвоения материала: устные опросы; зачет.	ОК-7, ПК-2

### 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.



### *Зачет*

Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение зачета состоит из ответов на вопросы билета. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля.

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

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Обеспечивающие дисциплины: «Транспортная логистика»

Примерный перечень вопросов для входного контроля:

Планирование логистики. Организация логистики на предприятии.

1. Экономическое обеспечение логистики.
2. Информационное обеспечение логистики.
3. Организация логистического обслуживания.
4. Организация снабжения. Организация закупок.
5. Планирование производства. Управление рисками.
6. Транспортное обеспечение логистики.
7. Организация экспедирования грузов.
8. Упаковка и маркировка продукции.
9. Основы проектирования складов.

### **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.	Наличие конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к устным опросам выполнена.
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. Зачет.	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. Зачет сдан в установленное время.

### Шкалы оценивания

«Зачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены логически и лексически грамотно, полные и аргументированные. Студент отвечает на дополнительные вопросы. При этом допускается незначительное нарушение логики изложения материала, а также не более

двух неточностей при аргументации своей позиции, неполные или неточные ответы на дополнительно заданные вопросы.

«Незачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены не логично и лексически не грамотно, не полные и не аргументированные. Студент не отвечает на дополнительные вопросы.

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

### **Типовые 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.

### **Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

*Примерные вопросы, выносимые на зачет:*

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**

Изучение дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один курс. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам

текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «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 зачета.

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.

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

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала;
- подготовку к устным опросам (вопросы устного опроса в п. 9.6).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета. Примерные вопросы, выносимые на зачет по дисциплине «Управление качеством авиаперевозок» приведены в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок» «18» сентября 2016 года, протокол № 6.

Разработчики:

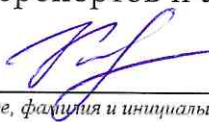


Панкратова А.Р.

*(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



д.э.н., профессор

Губенко А.В.

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

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

С изменениями и дополнениями от «30» 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»)