

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 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Специальность

25.05.05 Эксплуатация воздушных судов и организация
воздушного движения

Специализация

Организация аэронавигационного обеспечения полетов
воздушных судов

Квалификация выпускника:

инженер

Форма обучения:

очная

Санкт-Петербург

2017

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов знаний, умений, навыков и компетенций для успешной профессиональной деятельности в области управления качеством на основе международного и национального опыта;

- изучение и освоение основных принципов, функций, инструментов и методов управления качеством;

- изучение требований к системе менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000 и оценка возможности её разработки и внедрения на предприятиях гражданской авиации.

Задачами изучения дисциплины являются способность и готовность студентов:

- Обобщать современные теоретические знания о принципах, методах и инструментах управления качеством;

- Осознать преимущество использования современных методологических подходов к управлению качеством продукции, процессов и услуг на основе требований международных стандартов во всех сферах деятельности независимо от отраслевой принадлежности предприятий, их размеров, форм собственности;

- Использовать основные положения требований к системе менеджмента качества для совершенствования организационно-управленческой структуры авиационных предприятий, повышения уровня качества продукции, обеспечения его стабильности;

- Адаптировать современные версии требований стандартов к функционированию систем менеджмента качества к конкретным условиям производства для обеспечения его конкурентоспособности.

Получение системных знаний в области международных требований к разработке, внедрению и функционированию систем менеджмента организаций обеспечит подготовку студентов к эффективной авиационной деятельности в условиях возрастающих требований к деятельности авиапредприятий, их конкурентоспособности.

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

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» представляет собой дисциплину базовой части профессионального цикла дисциплин (СЗ).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация».

Дисциплина «Управление качеством» является завершающей.

Дисциплина изучается в 10 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1. Способность актуализировать имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и его реализации (ОК-33)	Знать: - основные критерии качества управленческих решений. Уметь: - реализовывать основные критерии качества управленческих решений. Владеть: - умением реализовывать основные критерии качества управленческих решений.
2. Способность и готовность рассчитывать и оценивать условия и последствия (в том числе экономические) принимаемых организационно-управленческих решений (ПК-51)	Знать: - сущность и содержание системы менеджмента качества. Уметь: - применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий. Владеть: - навыками оценивания эффективности применения современные методы управления качеством в деятельности авиационных предприятий.
3. Способность и готовность разрабатывать производственно-техническую документацию (ПК-86)	Знать: - сущность и методы управления качеством технологических процессов; - принципы разработки документации, основные критерии оценки качества документации Уметь: - реализовывать на практике основные требования к разработке производственно-технической документации. Владеть: - навыками выполнения требований к разработке производственно-технической документации, распорядительных актов предприятия и обеспечения контроля выполнения этих требований.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>4. Способность и готовность разрабатывать документацию для создания системы менеджмента качества предприятия (ПК-89)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство и нормативные правовые акты Российской Федерации в области менеджмента качества; - международные стандарты ИСО серии 9000 менеджмента качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основные положения международных стандартов менеджмента качества в профессиональной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами менеджмента качества в системе эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью авиационных предприятий.
<p>5. Способность и готовность разрабатывать и реализовывать мероприятия по повышению эффективности эксплуатации ВС и объектов авиационной инфраструктуры, разрабатывать мероприятия по обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности, обеспечению качества работ и услуг (ПК-90)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и содержание системы менеджмента качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оценивания эффективности применения современных методов управления качеством в деятельности авиационных предприятий.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестры
		10
Общая трудоемкость дисциплины	216	216
Контактная работа	42,5	42,5
лекции	20	20
практические занятия	20	20
семинары		
лабораторные работы		
Самостоятельная работа студента	140	140
Промежуточная аттестация:	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций

Тема, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-33	ПК-51	ПК-86	ПК-89	ПК-90		
Раздел 1. Сущность качества, основные определения	20							
Тема 1. Основные понятия и определения	6		+	+		+	ВК, Л, ПЗ	УО
Тема 2. Отличительные особенности транспортной услуги	14		+	+		+	ЛВ, МШ, СРС	УО, Д

Тема, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-33	ПК-51	ПК-86	ПК-89	ПК-90		
Раздел 2. Управление качеством продукции, процессов и услуг	46							
Тема 3. Международный и российский опыт управления качеством	14	+	+		+	+	Л, ПЗ, СРС.	УО, Д
Тема 4. Основные принципы и методы управления качеством	20		+	+	+	+	ЛВ, ПЗ, МЦ, СРС	УО, Д
Тема 5. Статистические методы управления качеством	12	+		+		+	Л, ПЗ, СРС	УО, Д
Раздел 3. Квалиметрия, ее практическое применение в управлении качеством	38							
Тема 6. Сущность квалиметрии, ее роль в управлении качеством	18	+	+		+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 7. Номенклатура показателей качества, методы их определения	20			+		+	ЛВ, МЦ, СРС	УО, Д
Раздел 4. Управление качеством на базе международных стандартов ИСО	64							

Тема, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-33	ПК-51	ПК-86	ПК-89	ПК-90		
серии 9000								
Тема 8. Система международных стандартов по менеджменту качества	12	+	+	+		+	МШ СРС	УО, Д
Тема 9. Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	20		+	+		+	ЛВ, ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 10. Процессный подход к управлению предприятием	12		+		+	+	ЛВ, ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 11. Документирование системы менеджмента качества	10		+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 12. Аудит системы менеджмента качества	10			+	+	+	МШ, СРС	УО, Д
Раздел 5. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества	12							

Тема, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-33	ПК-51	ПК-86	ПК-89	ПК-90		
Тема 13. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества	8		+	+		+	Л, ПЗ	УО, Д
Тема 14. Сертификация системы менеджмента качества	4			+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Д
Итого за 8 семестр	180							
Промежуточная аттестация	36							
Итого по дисциплине	216							

Сокращения: Л – лекция, ЛВ – лекция-визуализация, ПЗ – практическое занятие, МШ – мозговой штурм, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Д – доклад.

5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	С	СРС	Всего часов
Раздел 1. Сущность качества, основные понятия и определения	4	2	-	-	14-	20
Тема 1. Основные понятия и определения	2		-	-	4-	6
Тема 2. Отличительные особенности транспортной услуги	2	2	-	-	10-	14
Раздел 2. Управление качеством продукции, процессов и услуг	6	4	-	-	36	46

Наименование раздела, темы дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	С	СРС	Всего часов
Тема 3. Международный и российский опыт управления качеством	2	2	-	-	10	14
Тема 4. Основные принципы и методы управления качеством	2	2	-	-	16	20
Тема 5. Статистические методы управления качеством	2		-	-	10	12
Раздел 3. Квалиметрия, её практическое использование в управлении качеством	4	2	-	-	32	38
Тема 6. Сущность квалиметрии, ее роль в управлении качеством	2		-	-	2	4
Тема 7. Номенклатура показателей качества, методы их определения	2	2	-	-	16	20
Раздел 4. Управление качеством на базе международных стандартов ИСО серии 9000	4	10	-	-	50	64
Тема 8. Система международных стандартов по менеджменту качества	-	2	-	-	10	12
Тема 9. Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	2	2	-	-	16	20
Тема 10. Процессный подход к управлению предприятием	2	2	-	-	8	12
Тема 11. Документирование системы менеджмента качества	-	2	-	-	8	10
Тема 12. Аудит системы менеджмента качества	-	2	-	-	8	10
Раздел 5. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества	2	2	-	-	8	12
Тема 13. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества	2		-	-	6	8
Тема 14. Сертификация системы менеджмента качества	-	2	-	-	2	4
Итого за семестр	20	20			140	180

Наименование раздела, темы дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	С	СРС	Всего часов
Промежуточная аттестация						36
Итого по дисциплине						216

5.3 Содержание дисциплины

Раздел 1. Сущность качества, основные понятия и определения

Тема 1. Основные понятия и определения

Актуальность изучения дисциплины в условиях возрастающей конкуренции на отечественном и мировом рынках продукции и услуг, в том числе в области деятельности гражданской авиации. Многогранность проблем повышения качества, основные пути их решения. Аспекты качества, их сущность. Основные понятия в области качества. Объекты качества. Стандартизованные определения для различных областей менеджмента качества.

Тема 2. Отличительные особенности транспортной услуги

Характерные свойства услуги. Особенности управления качеством услуг. Права потребителей, основные направления деятельности по защите прав потребителей. Особенности потребителей авиатранспортных услуг.

Раздел 2. Управление качеством продукции, процессов и услуг

Тема 3. Международный и российский опыт управления качеством

Основные понятия и определения по управлению качеством. Объекты управления качеством Эволюция развития управления качеством. Зарубежный опыт управления качеством. Американская, японская, европейская школа управления качеством. Особенности управления качеством в России.

Тема 4. Основные принципы и методы управления качеством

Методологические основы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством «TQM», её использование в деятельности российских предприятий. Механизмы и функции управления качеством. Управление по принципу обратной связи. Цикл Деминга. Факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной услуги. Методы управления качеством. Средства обеспечения качества продукции и авиатранспортных услуг.

Тема 5. Статистические методы управления качеством

Требования международных стандартов к применению статистических методов в деятельности по управлению качеством. Основные методы описательной статистики.

Раздел 3. Квалиметрия, её практическое применение в управлении качеством

Тема 6. Сущность квалиметрии и ее роль в управлении качеством

Основные понятия, цели и задачи квалиметрии. Объекты квалиметрии. Классификация показателей качества. Показатели качества услуг.

Тема 7. Номенклатура показателей качества, методы их определения

Номенклатура показателей качества транспортных услуг. Национальные стандарты по номенклатуре показателей качества транспортных услуг. Методы определения показателей качества. Методы квалиметрии.

Раздел 4. Управление качеством на базе международных стандартов ISO серии 9000

Тема 8. Система международных стандартов по менеджменту качества

Система международных и национальных стандартов по менеджменту качества. История их возникновения, классификация и структура стандартов ISO серии 9000, целесообразность применения при управлении предприятием в области повышения качества.

Тема 9. Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Сущность системы менеджмента качества. Целесообразность её разработки и внедрения. Правовое обеспечение внедрения системы менеджмента качества на предприятиях ГА. Принципы системы менеджмента качества, их основное содержание. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к внедрению и функционированию системы менеджмента качества. Функции управления, их основное содержание.

Тема 10. Процессный подход к управлению предприятием

Сущность процессного подхода, требования стандарта к его реализации. Классификация и идентификация процессов предприятия. Менеджмент процессов. Инструментарий улучшения процесса. Методы схематического изображения процессов.

Тема 11. Документирование системы менеджмента качества

Цели и задачи документирования. Структура и содержание документов: политика в области качества, руководство по качеству, документированные процедуры. Требования к изложению и оформлению документов. Процесс документирования.

Тема 12. Аудит системы менеджмента качества

Требования стандарта к проведению аудита системы менеджмента качества. Основные определения. Виды, цели и задачи аудита. Принципы

аудита. Менеджмент программы аудита. Проведение аудита. Требования к компетентности аудиторов и их оценка.

Раздел 5. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества

Тема 13. .Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества

Основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Цели и задачи организационного проектирования.

Тема 14 .Сертификация систем менеджмента качества

Принципы, цели, задачи процедуры сертификации. Правовое обеспечение сертификации систем менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества предприятий ГА.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий 10 семестр	Трудо-емкость (часы)
2	Практическое занятие №1 (Мозговой штурм) Характерные свойства авиатранспортной услуги. Особенности управления качеством услуг.	2
3	Практическое занятие №2 Зарубежный опыт управления качеством.	2
4	Практическое занятие №3 (Мозговой штурм) Механизмы и функции управления качеством. Управление по принципу обратной связи.	2
7	Практическое занятие №4 (Мозговой штурм) Номенклатура показателей качества, методы их определения	2
8	Практическое занятие №5 (Мозговой штурм) Система международных стандартов по менеджменту качества	2
9	Практическое занятие №6 Функции управления, их основное содержание в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	2
10	Практическое занятие №7 Процессный подход к управлению предприятием	2
11	Практическое занятие №8 Документирование системы менеджмента качества. Структура и содержание документов: политика в области качества	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий 10 семестр	Трудо- емкость (часы)
12	Практическое занятие №9 (Мозговой штурм) Виды, цели и задачи аудита. Принципы аудита. Менеджмент программы аудита	2
14	Практическое занятие №10 Сертификация систем менеджмента качества предприятий ГА	2
Итого за семестр		20
Итого по дисциплине		20

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

№ темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо- емкость (часы)
1	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины :Проблемы повышения качества, пути их решения. Совместное использование литературы [1-2, 7, 8].	4
2	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины: Характерные свойства авиатранспортной услуги. Совместное использование литературы [1-2, 7, 8-11].	10
3	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины: Международный и российский опыт управления качеством. Совместное использование литературы [1-2,8].	10
4	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу по теме дисциплины: Основные принципы и методы управления качеством. Совместное использование литературы [1-4,6].	16
5	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины: Применение статистических методов	10

№ темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо- емкость (часы)
	в практике управления качеством. Совместное использование литературы [1-2, 7, 8-11].	
6	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу, по теме дисциплины Сущность квалиметрии, ее роль в управлении качеством. Совместное использование литературы [1-2,8].	16
7	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу по теме дисциплины Номенклатура показателей качества, методы их определения Совместное использование литературы [1-4,6].	16
8	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины: Системы международных стандартов по менеджменту качества. Совместное использование литературы [1-2, 7, 8-11].	10
9	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Совместное использование литературы [1-2, 8-11].	16
10	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу к докладу по теме дисциплины Процессный подход к управлению предприятием Совместное использование литературы [1-2, 8-11].	8
11	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины Документирование системы менеджмента качества Совместное использование литературы [1-2, 8].	8
12	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины Аудит системы менеджмента качества Совместное использование литературы [1-2, 7, 8-11].	8
13	Повторение материала и подготовка к	6

№ темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины: Основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Совместное использование литературы [1-2, 7, 8-11].	
14	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу по теме дисциплины Сертификация системы менеджмента качества Совместное использование литературы [1-2, 7, 8-11].	2
Итого за семестр		140
Итого по дисциплине		140

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 **Управление качеством** [Текст]: учебник для вузов/ В.М. Мишин 2-е издание, перераб. и доп. – М.:ЮНИТИ, 2008.-463с.- 20000экз.- ISBN 978-5-238-00857-8. Количество экземпляров 45.

2 **Управление качеством** [Текст]: методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы /Г.С. Пуминова.- СПб ГУГА, 2008.-119с. Количество экземпляров 1000.

3 Межнациональный стандарт **ГОСТ Р ИСО 9001-2008** Система менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gost.ru>. **Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ)**/ свободный (дата обращения 09.12.2016).

4 Межнациональный стандарт **ГОСТ Р ИСО 9000-2008** Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gost.ru>. **Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ)**/ свободный (дата обращения 09.12.2016).

5 Межнациональный стандарт **ГОСТ Р ИСО 19011-2012**. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gost.ru>. **Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ)**/ свободный (дата обращения 09.12.2016).

б) дополнительная литература:

6 **Управление качеством** [Текст]: учебное пособие для вузов/ И. И Мазур., В.Д. Шапиро - М.: ОМЕГА-Л, 2007.- 400с.- 5000экз. - ISBN 978-5-365-00863-4. Количество экземпляров 10.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

7. Международные стандарты ISO серии 1000. Информационный портал по международной стандартизации. [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://www.gost.ru>. **Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ)**/ свободный (дата обращения 09.12.2016).

8 Электронный журнал «Стандарты и качество» [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://www.ria-stk.ru/> свободный (дата обращения 09.12.2016).

9 **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://e.lanbook.com/> свободный (дата обращения 09.12.2016).

10 **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения 09.12.2016).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Компьютерный класс кафедры. Ауд.254.
2. Средства для компьютерной презентации учебных материалов в аудиториях кафедры. Ауд.254

8 Образовательные и информационные технологии

Входной контроль предназначен для выявления у обучающихся уровня знаний, необходимого перед изучением дисциплины «Управление качеством».

Учебным планом предусмотрено 20 часа для проведения интерактивных занятий (10 часов интерактивных лекций и 10 часов интерактивных ПЗ).

При изучении дисциплины используются как традиционные **лекции**, так и интерактивные лекции.

Лекция - логически стройное систематизированное изложение учебного материала в последовательной, ясной, доступной форме. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для изучения конструкции и технической эксплуатации систем воздушных судов и авиационных двигателей. 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, с использованием IT - технологий, которое сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде Power Point.

Интерактивные лекции проводятся в виде лекций-визуализаций.

Лекция-визуализация учит студентов преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения.

Применяется в темах:

Тема 2. Отличительные особенности транспортной услуги – 2 часа.

Тема 4. Основные принципы и методы управления качеством – 2 часа.

Тема 7. Номенклатура показателей качества, методы их определения – 2 часа.

Тема 9. Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – 2 часа.

Тема 10. Процессный подход к управлению предприятием – 2 часа.

Практические занятия – 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.

При проведении практических занятий также применяются интерактивные методы обучения:

- мозговой штурм – метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания. На первом этапе проведения «мозгового штурма» группе задается определенная проблема для обсуждения, участники по очереди высказывают предложения. На втором этапе обсуждают высказанные предложения, возможна дискуссия. На третьем этапе группа представляет презентацию результатов по заранее определенному принципу..

Применяется в темах:

Тема 2. Отличительные особенности транспортной услуги – 2 часа.

Тема 4. Основные принципы и методы управления качеством – 2 часа.

Тема 7. Номенклатура показателей качества, методы их определения – 2 часа.

Тема 8. Система международных стандартов по менеджменту качества – 2 часа.

Тема 12. Аудит системы менеджмента качества – 2 часа.

Самостоятельная работа студента проводится с целью закрепления и совершенствования осваиваемых компетенций, предполагает сочетание

самостоятельных теоретических занятий и самостоятельное выполнение практических заданий, описанных в рекомендованной литературе.

Самостоятельная работа студента проявляется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также собственных познавательно-мыслительных действий 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

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

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена.

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы и доклад по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на практических занятиях в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Проверка выданного задания производится не реже чем один раз в две недели. Также устный опрос проводится для входного контроля по вопросам, перечисленным в п. 9.4.

Доклад, продукт самостоятельной работы обучающегося, являющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад выполняется в письменном виде и проводится на практических занятиях в течение не более 30 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

Экзамен, промежуточный контроль, оценивающий уровень освоения компетенций за семестр и за весь период изучения дисциплины. Билет включает 2 вопроса. *Экзамен* позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение экзамена состоит из ответов на вопросы билета. Экзамен предполагает ответ на

теоретический вопрос из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Балльно-рейтинговая система 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	Коды формируемых на этапе компетенций
<p>Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания</p>	<p>ОК-33 ПК-51, 86, 89, 90</p>
<p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями и проч. 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 практическим занятиям, устным опросам, тестированию и т.д.</p>	<p>ОК-33 ПК-51, 86, 89, 90</p>
<p>Этап 3. Проверка усвоения материала: проверка подготовки материалов к практическим занятиям; проведение устных опросов, тестирования; защита курсовой работы</p>	<p>ОК-33 ПК-51, 86, 89, 90</p>

Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания

Оценивание знаний, умений и навыков студента, характеризующих этапы формирования компетенций, проводится путем входного контроля, текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (экзамена).

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.

Текущий контроль - основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. К его достоинствам относятся систематичность, постоянный мониторинг качества обучения. Он позволяет получать первичную информацию о ходе и качестве усвоения учебного материала, а также стимулировать регулярную целенаправленную работу студентов.

Текущий контроль по дисциплине « Управление качеством» проводится в формах устного опроса и доклада.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. Опрос - важнейшее средство развития мышления и речи. Он обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Обучающая функция состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий.

Ответы студентов при устном опросе оцениваются преподавателем с записью в журнале учета успеваемости. При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу. Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность применения практических методов и приемов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала

Доклад: предназначен для углубленного изучения отдельных тем учебной дисциплины.

Доклад оценивается 3...5 баллов:

- 5 баллов заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой.
- 3 балла заслуживает студент, обнаруживший знание основного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, допустивший погрешности при ответе, но обладающий необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения.

Экзамен: промежуточный контроль, оценивающий уровень освоения компетенций за семестр.

По итогам освоения дисциплины «Управление качеством» проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена и предполагает устный ответ студента по билетам на теоретические вопросы из перечня. К экзамену допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы. Экзамен принимается преподавателем, ведущим занятия в данной группе по данной дисциплине, а также лектором данного потока, в помощь, решением заведующего кафедрой, могут назначаться преподаватели, ведущие занятия по данной дисциплине.

Экзамен является заключительным этапом изучения дисциплины «Управление качеством» и имеет целью проверить и оценить учебную работу студентов, уровень полученных ими знаний, умение применять их к решению практических задач, овладение практическими навыками в объеме требований образовательной программы.

В итоге проведенного экзамена студенту выставляется оценка. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за устный опрос и доклады. Экзаменатор несет личную ответственность за правильность выставленной оценки и оформления экзаменационной ведомости и зачетной книжки.

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 обеспечивающей дисциплине «Метрология, стандартизация, сертификация»

1. Сущность технического регулирования, основные понятия и определения
2. Технический регламент, область применения
3. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.
4. Сущность, цели, задачи, принципы стандартизации
5. Основные методы стандартизации, их использование в деятельности.
6. Объекты, аспекты, области и уровни стандартизации (национальный, региональный, международный).
7. Документы в области стандартизации и требования к ним с учетом уровней стандартизации и степени гармонизации.
8. Цели, задачи классификации и кодирования нормативных документов по стандартизации
9. Организационная структура стандартизации в РФ.
10. Международные организации по стандартизации.
11. Нормативно-правовая база по стандартизации Российской Федерации, международные стандарты и рекомендуемая практика Международной организации гражданской авиации.

12. Правовое регулирование в области оценки соответствия. Перечислите основные формы оценки соответствия. Дайте краткую характеристику каждой.
13. Подтверждение соответствия. В чем заключается сущность, содержание и основные понятия в области сертификации.
14. Назовите принципы, правила и порядок проведения сертификации.
15. Роль сертификации в повышении качества продукции и ее развитие на международном, региональном и национальном уровне.
16. Органы по сертификации, испытательные лаборатории и центры сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных (измерительных) лабораторий.
17. Основные понятия в области инспектирования.
18. Основные понятия, связанные с объектами измерений: свойство, величина, количественные и качественные проявления свойств объектов материального мира.
19. Основные понятия, связанные со средствами измерений (СИ). Классификация средств измерений.
20. Метрологические свойства и метрологические характеристики СИ.
21. Закономерности формирования результата измерения. Понятие погрешностей, источники погрешностей.
22. Метрологическая аттестация СИ.

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

Критерии	Показатели	Описание шкалы оценивания
Знать:		
- основные критерии оценки качества управленческих решений	Демонстрирует знания основных критериев оценки качества управленческих решений	
- сущность и содержание системы менеджмента качества,	Демонстрирует знания сущности и содержания системы менеджмента качества	
-сущность и методы управления качеством технологических процессов, принципы разработки документации, основные критерии оценки качества документации	Описывает и оценивает сущность и методы управления качеством технологических процессов, принципы разработки документации, основные критерии оценки качества документации	<p>Оценку «отлично» заслуживает студент в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> – полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по каждому из вопросов билета; – уверенного владения понятийным аппаратом учебной дисциплины; – логического и последовательного изложения учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета; – приведения надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и

<p>- законодательство и нормативные правовые акты Российской Федерации в области менеджмента качества, международные стандарты ИСО серии 9000 менеджмента качества</p>	<p>Демонстрирует знания законодательства и нормативные правовые акты Российской Федерации в области менеджмента качества, международные стандарты ИСО серии 9000 менеджмента качества</p>	<p>нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.
<p>- преимущества внедрения системы менеджмента качества в авиационных предприятиях</p>	<p>Понимает основные преимущества внедрения системы менеджмента качества в авиационных предприятиях</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Оценку «хорошо» заслуживает студент в случае: - недостаточной полноты изложения учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
<p>Уметь:</p>		
<p>- реализовывать основные критерии качества управленческих решений</p>	<p>Применяет основные критерии оценки качества управленческих решений</p>	<ul style="list-style-type: none"> - допущения незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
<p>- применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий</p>	<p>Демонстрирует умение применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий</p>	<ul style="list-style-type: none"> - допущения незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины; - нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
<p>- реализовывать на практике основные требования к разработке производственно-технической документации</p>	<p>Демонстрирует знания, как самостоятельно применять на практике основные требования к разработке производственно-технической документации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - приведения слабой аргументации, наличия недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
<p>- применять основные положения международных стандартов менеджмента качества в профессиональной деятельности</p>	<p>Дает оценку результативности реализации требований международных стандартов ИСО серии 9000 менеджмента качества в деятельности авиапредприятий</p>	<ul style="list-style-type: none"> - допущения незначительных ошибок и неточностей при ответе

<p>- использовать совокупность структур, методик, процессов и ресурсов системы менеджмента качества в практической деятельности</p>	<p>Демонстрирует знания, как самостоятельно использовать совокупность структур, методик, процессов и ресурсов системы менеджмента качества в практической деятельности</p>	<p>на дополнительные вопросы преподавателя. – Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент в случае: – невозможности изложения учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета; – допущения существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета; – допущении ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины; – существенного нарушения или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета; – отсутствия аргументации, логически нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета; – невозможности дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя. – Оценка неудовлетворительно» выставляется студенту в случае: – отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин; – невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам</p>
<p>Владеть:</p>		
<p>- умением реализовывать основные критерии оценки качества управленческих решений</p>	<p>Демонстрирует на практике навыки реализации основных критериев качества управленческих решений</p>	
<p>- навыками оценивания эффективности применения современные методы управления качеством в деятельности авиационных предприятий</p>	<p>Дает оценку эффективности применения современные методы управления качеством в деятельности авиационных предприятий</p>	
<p>- навыками выполнения требований к разработке производственно-технической документации, распорядительных актов предприятия и обеспечения контроля выполнения этих требований</p>	<p>Дает оценку важности применения на практике основных требований к разработке производственно-технической документации</p>	
<p>- методами менеджмента качества в системе эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью авиационных предприятий</p>	<p>Демонстрирует на практике навыки реализации требований международных стандарты ИСО серии 9000 менеджмента качества в деятельности авиапредприятий</p>	

<p>- навыками адаптации современных версий стандартов функционирования систем менеджмента качества к конкретным условиям производства для обеспечения его конкурентоспособности.</p>	<p>Дает оценку реализации современных версий стандартов к функционированию систем менеджмента качества к конкретным условиям производства для обеспечения его стабильности</p>	<p>билета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета; - скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя; - не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины; - невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

9.6.1 Примерный перечень контрольных вопросов и задания для проведения текущего контроля успеваемости по лекционным темам

Раздел 1 Сущность качества

1. Актуальность проблемы качества в современных условиях.
2. Назовите и поясните основные аспекты качества.
3. Что такое качество, как его определяет стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015 г?
4. Назовите наиболее универсальные требования к качеству.
5. Что такое характеристика качества? Назовите основные классы характеристик, приведите примеры.
6. Что может выступать в роли объекта управления качеством, к которому разрабатываются требования?
7. Назовите отличительные особенности услуги.
8. Назовите основные права потребителей. Нормативная база в области защиты прав потребителей

9. Каковы особенности потребителей услуги? Каковы особенности потребителей услуги при перевозке воздушным транспортом?

Раздел 2 Управление качеством продукции, процессов и услуг

10. Назовите основные этапы истории развития управления качеством.
11. Международный опыт управления качеством. Американская школа.
12. Международный опыт управления качеством. Особенности японской школы менеджмента.
13. Назовите основные отличия в управлении качеством в Японской и Американской системе.
14. Особенности европейской школы менеджмента.
15. Основные особенности развития управления качеством в России.
16. Современные направления развития управления качеством. В чем суть применения принципа управления с обратной связью? Основные функции при реализации этого принципа.
17. Назовите основные факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной продукции.
18. Назовите основные методы управления качеством. Дайте характеристику этим методам.
19. Роль статистических методов в управлении качеством. Нормативное обеспечение применения статистических методов.
20. Описательная статистика. Семь простых методов.
21. Приведите примеры применения двух-трех методов из описательной статистики.

Раздел 3 Квалиметрия, ее практическое использование в управлении качеством

22. Сущность квалиметрии, основные термины и определения.
23. Основные цели и задачи квалиметрии.
24. Назовите основные классификационные группировки показателей качества.
25. Назовите основные подгруппы показателей качества в группе по характеризующим свойствам.
26. Назовите основные методы определения показателей качества.
27. Назовите национальные стандарты, определяющие номенклатуру показателей качества транспортных услуг.
28. Назовите основные показатели качества пассажирских перевозок.
29. Назовите основные показатели качества грузовых перевозок.
30. Назовите основные методы квалиметрии.
31. Назовите основные методы квалиметрии.

Раздел 4 Управление качеством на базе международных стандартов ИСО серии 9000

1. Сущность СМК. Основные определения.
2. Целесообразность разработки и внедрения СМК на предприятиях
3. Правовое обеспечение деятельности авиапредприятий в области качества
4. Характеристика стандартов семейства ИСО 9000

5. Особенности стандартов семейства ИСО 9000 версии 2015 г.
6. Основные принципы построения СМК на основе стандартов семейства ИСО 9000.
7. Основные этапы разработки и внедрения СМК.
8. Каковы основные требования к системе менеджмента качества?
9. В чем отличие процессного и функционального подхода к менеджменту? Каковы преимущества процессного подхода?
10. Что такое процесс? Назовите ключевые понятия процесса.
11. Назовите требования стандарта к реализации процессного подхода в организации.
12. Назовите основные методы описания системы процессов.
13. Назовите основные обязательства руководства при управлении организацией
14. Назовите основные виды ресурсов, необходимые для функционирования СМК.
15. Понятие – процессы жизненного цикла? Какие требования к ним предъявляются?
16. В чем особенность процессов мониторинга, измерения и анализа? К каким объектам они применимы?
17. Что такое документирование СМК? Каковы требования стандарта к документированию?
18. Назовите основные документы СМК.
19. Дайте характеристику основным документам СМК (Политика, Руководство по качеству, планы качества, процедуры, записи данных о качестве).
20. Что такое процедура? Требования к документированию процедур.
21. Назовите шесть процедур, подлежащих обязательному документированию.
22. Назовите общие требования к изложению и оформлению документации СМК.
23. Что такое аудит СМК, сущность и основные понятия.
24. Назовите виды аудита. Каковы преимущества и недостатки различных видов аудита?
25. Назовите основные принципы аудита.
26. Назовите основные этапы управления программой аудита.
27. Назовите основные этапы проведения аудита.
28. Каковы требования к аудиторам?

Раздел 5. . Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества

29. Цели и задачи сертификации СМК.
30. Правовое обеспечение сертификации СМК.

9.6.2 Примерный перечень тем докладов для проведения текущего контроля успеваемости по лекционным темам (для практических занятий)

1. Сущность качества и актуальные проблемы качества в современных условиях.
2. Международный и российский опыт управления качеством.
3. Современные направления развития управления качеством.
4. Принципы, методы и основные функции управления качеством.
5. Вспомогательные технологии управления качеством: статистические методы управления качеством, квалиметрия, анализ затрат на качество.
6. Структура, содержание СМК и требования к ее разработке, внедрению и результативному функционированию в соответствии с требованиями стандартов серии ИСО 9000: реализация процессного подхода, организация и проведение аудита, документирование.
7. Сертификация СМК, цели и процедуры.

9.6.3 Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточного контроля по дисциплине

1. Актуальность проблемы качества в современных условиях.
2. Характеристики и объекты качества. Основные классы характеристик.
3. Отличительные особенности услуги.
4. Основные права потребителей, особенности потребителей услуги при перевозке воздушным транспортом.
5. Основные этапы истории развития управления качеством.
6. Международный опыт управления качеством.
7. Основные особенности развития управления качеством в России.
8. Современные направления развития управления качеством. В чем суть применения принципа управления с обратной связью? Основные функции при реализации этого принципа.
9. Основные факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной продукции.
10. Основные методы управления качеством.
11. Роль статистических методов в управлении качеством. Нормативное обеспечение применения статистических методов.
12. Сущность квалиметрии, основные термины и определения.
13. Основные принципы, цели и задачи квалиметрии.
14. Основные классификационные группировки показателей качества.
15. Методы определения показателей качества.
16. Национальные стандарты, определяющие номенклатуру показателей качества транспортных услуг.
17. Показатели качества пассажирских перевозок.
18. Показатели качества грузовых перевозок.
19. Методы квалиметрии.
20. Сущность СМК. Основные определения.
21. Целесообразность разработки и внедрения СМК на предприятиях.

22. Характеристика стандартов семейства ИСО 9000
23. Основные принципы построения СМК на основе стандартов семейства ИСО 9000.
24. Основные этапы разработки и внедрения СМК.
25. Требования к системе менеджмента качества.
26. Сущность процессного подхода. Требования стандарта к реализации процессного подхода в организации.
27. Основные методы описания системы процессов.
28. Основные обязательства руководства при управлении организацией
29. Основные виды ресурсов, необходимые для функционирования СМК.
30. Понятие – процессы жизненного цикла? Какие требования к ним предъявляются?
31. В чем особенность процессов мониторинга, измерения и анализа? К каким объектам они применимы?
32. Документирование СМК. Требования к документированию.
33. Основные документы СМК. (Политика, Руководство по качеству, планы качества, процедуры, записи данных о качестве).
20. Процедуры СМК. Шесть процедур, подлежащих обязательному документированию.
34. Аудит СМК, сущность и основные понятия.
35. Виды аудита. Преимущества и недостатки различных видов аудита.
36. Принципы аудита.
37. Основные этапы проведения аудита.
38. Требования к аудиторам.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Управление качеством» обучающимися организуется в следующих формах: лекции, практические занятия под руководством преподавателя и самостоятельная работа студентов.

Изучение каждого раздела рекомендуется начинать с анализа общей его структуры и круга рассматриваемых вопросов, затем перейти к изучению материала по темам.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплине «Управление качеством». 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.

При проведении лекций преподаватель опирается на базовые знания студентов по общенаучным дисциплинам, с тем, чтобы основное время уделить специфическим вопросам дисциплины. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста. Кроме того, необходимо научиться делать понятные для обучающегося сокращения при записи текста лекции и, в целом, стремиться освоить быструю манеру письма.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно), что поможет значительно ускорить процесс записи лекции. При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям (семинарам), выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче экзамена.

Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести практические навыки в области устранения неисправностей и технического обслуживания систем воздушных судов и авиационных двигателей. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности – овладение методикой анализа и принятия решений.

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, это делается в форме опроса обучаемых, который служит также средством контроля за их самостоятельной работой.

Основную часть практического занятия составляет работа обучаемых по выполнению учебных заданий под руководством преподавателя.

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

Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

Самостоятельная работа студента является важной составной частью учебного процесса и проводится в целях закрепления и углубления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, выработки навыков работы с литературой, активного поиска новых знаний, выполнения домашних контрольных заданий, подготовки к предстоящим занятиям.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся при изучении настоящей учебной дисциплины является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и обработке полученной информации.

В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками. Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий, нормативно-правовых документов, статистической информации;

- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, выполнение домашних заданий, подготовка докладов;

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

По Положению о самостоятельной работе студентов Университета содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Управление качеством» может быть рекомендовано в соответствии со следующими ее видами, разделенными по целевому признаку:

а) для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- графическое изображение структуры текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;

б) для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;

- изучение нормативных материалов;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста;
- подготовка докладов к выступлению на практическом занятии;
- работа с компьютерными программами;
- подготовка к сдаче экзамена;
- в) для формирования умений и навыков:
 - решение ситуационных производственных задач, сделать правильный выбор;
 - проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
- г) для самопроверки:
 - написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
 - составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним;
 - составление схем, иллюстраций, графиков, диаграмм по теме и ответов к ним;
 - сбор материалов для доклада.

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется для оценки уровня остаточных знаний путём проведения устных опросов, выполнения студентами заданий в виде докладов.

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по специальности 162001 «Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 14 «Аэродинамики и динамики полета»

« 16 » января 2017 года, протокол № 5.

Разработчики:

к.т.н. доцент

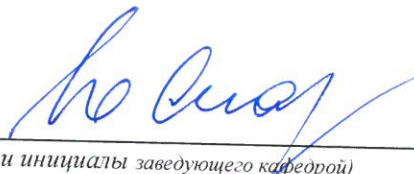


Пуминова Г.С.

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

Заведующий кафедрой:

к.т.н., доцент



Опара Ю.С.

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

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.т.н., доцент



Сарайский Ю.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» февраля 2017 года, протокол № 5.

С изменениями и дополнениями от 30 августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с приказом от 14 июля 2017 г. № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).