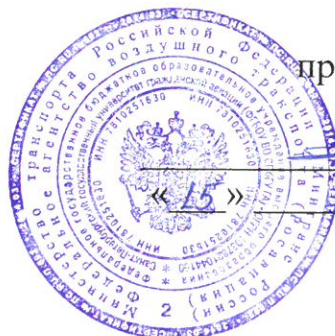


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПб ГУГА)

УТВЕРЖДАЮ

Первый
проректор – проректор
по учебной работе
Н.Н. Сухих
2018 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**МЕНЕДЖМЕНТ И КАЧЕСТВО
АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК**

Направление подготовки
161000 Аэронавигация

Профиль подготовки
Обеспечение авиационной безопасности

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2018

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Менеджмент и качество авиационных перевозок» являются формирование у студентов комплексных знаний менеджмента качества авиапредприятий как концептуальной основы адаптации ключевых проблем менеджмента к организационным, культурным и социально-психологическим процессам на современных предприятиях путем поиска организационно-управленческих решений.

Задачи освоения дисциплины «Менеджмент и качество авиационных перевозок»:

- формирование у студентов знаний менеджмента качества авиапредприятий;
- приобретение студентами знаний и умений в применении теории менеджмента и прикладных методов для решения управленческих задач в сфере менеджмента и качества авиационных перевозок;
- овладение студентами навыками анализа, синтеза и оценивания факторов, влияющих на качество продукции и предоставляемых услуг авиапредприятий.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к эксплуатационно-технологической и сервисной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Менеджмент и качество авиационных перевозок» представляет собой дисциплину по выбору вариативной части Профессионального цикла.

Дисциплина «Менеджмент и качество авиационных перевозок» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины «Экономика».

Дисциплина «Менеджмент и качество авиационных перевозок» является обеспечивающей для дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах».

Дисциплина изучается в 5 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Менеджмент и качество авиационных перевозок» направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.
Способность актуализировать все	Знать: – нормативно правовые документы по вопросам

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.
<p>имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и реализации его в действиях (ОК-37).</p>	<p>системы менеджмента качества в авиапредприятиях;</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать организацию работы коллектива исполнителей, выявлять ключевые проблемы и факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг; – оценивать эффективность менеджмента качества работы коллектива. – схему организации процесса стратегического планирования авиапредприятия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества в авиапредприятиях. - организовать эффективную работу на авиапредприятии, согласно требованиям стандартов менеджмента качества. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками работы с нормативно правовыми документами при принятии решения и реализации их в действиях по улучшению системы менеджмента качества в авиапредприятиях. - методами управления организацией для достижения поставленной цели в области менеджмента качества.
<p>Обладать способностью проводить доказательства утверждений как составляющей когнитивной и коммуникативной функции (ОК-38)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы организации работы по сбору информации. – методы когнитивной и коммуникативной функции. – методы поиска доказательства утверждений. – методы проведения доказательства утверждений как составляющей когнитивной и коммуникативной функции. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать поиск информации. - осуществлять поиск доказательств утверждений. – применять методы проведения доказательства утверждений как составляющей когнитивной и коммуникативной функции. – применять методы проведения доказательства утверждений в реализации стратегии развития предприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками поиска информации для доказательства утверждений.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.
	<ul style="list-style-type: none"> – навыками проведения доказательства утверждений как составляющей когнитивной и коммуникативной функции. – навыками проведения доказательства утверждений в реализации стратегии развития предприятия.
Готовностью работать с клиентурой (ПК-41);	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные формы и методы работы с клиентурой; – требования системы менеджмента качества при организации работы с клиентурой. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать принятые эффективные решения в области менеджмента качества при организации, работы с клиентурой по обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ; – обосновывать необходимость организации работы с клиентурой по внедрению системы менеджмента качества авиационных перевозок. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации работы с клиентурой по оказанию сервисных услуг при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры; – навыками проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		5
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа, всего	56,5	56,5
лекции	28	28
практические занятия	28	28
семинары	-	-

Наименование	Всего часов	Семестр
		5
лабораторные работы	-	-
курсовая работа	-	-
Самостоятельная работа студента	43	43
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	8,5	8,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-37	ОК-38	ПК-39		
Тема 1. Международное и национальное регулирование воздушных перевозок, обеспечение безопасности и качества услуг авиаперевозок	14				Л, ПЗ, СРС, ВК, АКС	УО, Д
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015	12	+	+	+	Л, ПЗ, СРС, АКС	УО, Д
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиационных перевозок	16	+		+	Л, ПЗ, СРС, АКС	УО, Д
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиационных перевозок	16	+	+	+	Л, ПЗ, СРС, АКС	УО, Д
Тема 5. Процессный подход в управлении качеством воздушных перевозок	14	+	+		Л, ПЗ, СРС, АКС	УО, Д
Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000	16	+	+	+	Л, ПЗ, СРС, АКС	УО, Д

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-37	ОК-38	ПК-39		
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий	11	+		+	Л, ПЗ, СРС, АКС	УО, Т
Итого по дисциплине	99					
Промежуточная аттестация	9					
Всего по дисциплине	108					

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, Д – доклад, ВК - входной контроль, АКС – анализ конкретной ситуации, УО – устный опрос.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
Тема 1. Международное и национальное регулирование воздушных перевозок, обеспечение безопасности и качества услуг авиаперевозок	4	4	6	14
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015	2	4	6	12
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиационных перевозок	4	4	8	16
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиационных перевозок	6	4	6	16
Тема 5. Процессный подход в управлении качеством авиационных перевозок	4	4	6	14
Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000	4	6	6	16
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий	4	2	5	11
Итого за семестр	28	28	43	99
Промежуточная аттестация				9
Всего по дисциплине				108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1 Международное и национальное регулирование воздушных перевозок, обеспечение безопасности и качества услуг авиаперевозок

Деятельность международных организаций (ИКАО, ИАТА и др.) по упорядочению и развитию мировой системы воздушного транспорта. Особенности национального регулирования гражданской авиации в России. Законодательно-нормативные документы на международном и государственном уровне. Полномочные органы и методы государственного регулирования. Меры обеспечения авиационной безопасности в аэропортах в соответствии с требованиями нормативно-законодательных документов РФ и стандартов ИКАО.

Тема 2 Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015

Основные понятия и требования стандарта ISO 9001-2015. Система менеджмента качества. Общие требования. Требования к документации. Ответственность руководства в системе менеджмента качества. Менеджмент ресурсов. Процесс жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение.

Тема 3 Документирование системы менеджмента качества авиационных перевозок

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

Тема 4 Аудит системы менеджмента качества авиационных перевозок

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

Тема 5 Процессный подход в управлении качеством авиационных перевозок

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

Тема 6 Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000

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

Тема 7 Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий

Основы направления, подходы, этапы и процедуры сертификации качества авиационных перевозок. Практические аспекты сертификации качества авиационных перевозок авиакомпании, услуг операторов аэропорта, топливозаправочных компаний.

5.3 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Составить этапы развития международного и национального регулирования воздушных перевозок, по обеспечению безопасности и качества предоставляемых услуг авиаперевозок. Решение кейса: «Анализ причин не отправок багажа аэропорта»	4
2	Практическое занятие № 2. Разработать руководство по наземному обслуживанию ВС, согласно требованиям ГОСТР ИСО 2001-2015. Решение кейса: «Анализ причин не отправок багажа аэропорта»	4
3	Практическое занятие № 3. Составить номенклатуру дел системы менеджмента качества авиакомпании, главного оператора аэропорта по обслуживанию авиаперевозок. Решение кейса: «Разработка документа Системы менеджмента качества «Руководство по качеству»	4
4	Практическое занятие № 4. Разработать схему проведения аудита состояния организации авиаперевозок, согласно требованиям IOSA,	4

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	ASI-2000. Решение кейса: «Аудит системы менеджмента качества авиакомпании»	
5	Практическое занятие №5. Разработать организационную схему процессного подхода по управлению качеством авиаперевозок. Решение кейса: «Изучение процессного подхода к системам менеджмента качества»	4
6	Практическое занятие № 6. Разработать руководство по качеству главного оператора аэропорта по обслуживанию авиаперевозок согласно требованиям международных стандартов. Решение кейса: «Формирование политики в области качества авиапредприятия».	6
7	Практическое занятие № 7. Разработать алгоритм действий по проведению сертификации СМК авиаперевозок. Решение кейса: «Формирование политики в области качества авиапредприятия».	2
Итого по дисциплине		28

5.4 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.5 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Международное и национальное регулирование воздушных перевозок, обеспечение безопасности и качества услуг авиаперевозок», работа с рекомендуемой литературой [1, 2, 4, 7, 10,12, 14,17]. 2. Подготовка докладов. 3. Подготовка к устному опросу.	6
2	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	9001-2015», работа с рекомендуемой литературой [3, 5, 7, 9, 11, 18]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	
3	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по темам «Документирование СМК авиаперевозок», работа с рекомендуемой литературой [2, 4, 7, 9, 13, 14, 17]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	8
4	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Аудит системы менеджмента качества авиационных перевозок», работа с рекомендуемой литературой [1, 3, 4, 6, 15 – 17]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	6
5	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Процессный подход управления система менеджмента качества авиаперевозок», работа с рекомендуемой литературой [1, 2, 9, 10, 18]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	6
6	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000», работа с рекомендуемой литературой [1, 2, 3, 9, 14, 16, 18]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов.	6
7	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий», работа с рекомендуемой литературой [1, 2, 6, 8, 15,16, 19]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка к десятиминутному тесту.	5
Итого по дисциплине		43

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Курочкина, А.Ю. **Управление качеством услуг** /А.Ю.Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 172 с. ISBN 978-5-534-07316-4. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblionline.ru/viewer/0FA01A2B-FBD3-44B3-96C0-6B78315F5D4E/upravlenie-kachestvom-uslug#page/1> , свободный (дата обращения: 29.01.2018)

2. Евстропов, Н.А. **Менеджмент качества предприятий и организаций. Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. пособие / Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2013. — 212 с.—ISBN978-5-93088-135-6.—Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/692-70>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

3. Зекунов, А.Г. **Обеспечение функционирования системы менеджмента качества: Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2012. — 176 с. — ISBN978-5-93088-117-2. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69268>, свободный, (дата обращения: 29.01.2018).

4. Дзедик, В.А. **Разработка систем менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / В.А. Дзедик. — Электрон. Дан. — Волгоград. Волгоградский ГАУ, 2017. — 132 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook-com/book/100848> свободный (дата обращения: 29.01.2018).

б) дополнительная литература:

5. Зекунов, А.И. **Внутренний аудит систем менеджмента качества: Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / А.Г. Зекунов [и др.]. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2010. — 160 с. — ISBN978-5-93088-103-5. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69266>, свободный, (дата обращения: 29.01.2018).

6. **Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 31.12.2017)**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_284303, свободный (дата обращения 29.01.18).

7. ИКАО **Руководство по аэропортовым службам — ИКАО, Doc 9137-AN/898, Часть 8. Эксплуатационные службы. Издание четвертое, 2002**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.aviadocs.net/icaodocs-/docs/9137_p8_cons_ru.pdf, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

8. Новосельцев, В. И., Тарасов, Б. В., Голиков, В. К., Демин, Б. Е. **Теоретические основы системного анализа** [Текст]. — М.: изд-во Майор, 2006. —592 с. —ISBN 5-98551-022-0. Количество экземпляров 11.

9. Пуминова, Г.С. **Управление качеством. Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы** [Текст]. —

СПб.: СПбГУГА, 2016. — 49 с. — ISBN отсутствует. Количество экземпляров 112.

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

10. **Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах** (утв. постановлением Правительства РФ от 22 июля 2009 г. № 599). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.-garant.ru/12168581/#ixzz5PZI7ufY3>, свободный, (дата обращения: 29.01.2018).

11. **Федеральные авиационные правила "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов"** (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. № 262). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.-garant.ru/71220192/#ixzz5PZIrucrd>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

12. **Приказ Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил"**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71232104/#ixzz5PZJQhMna>, свободный (дата обращения: 29.01.2018)

13. **Федеральные авиационные правила "Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил"** (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 13 августа 2015 г. № 246). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71216992/#ixzz5PZGAARqN>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

14. ИСО 9001-2015. **Система менеджмента качества. Требования**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

15. ИКАО **Приложение 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Охрана окружающей среды. Том I. Авиационный шум.** — ИКАО, Издание седьмое, июль 2014 года. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: aviadocs.com/icaodocs/Anexes/an16-v1_cons_ru.pdf, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

16. ИКАО **Приложение 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Охрана окружающей среды. Том II. Эмиссия авиационных двигателей.** — ИКАО, Издание третье, июль 2008. [Электронный ре-

сурс]. — Режим доступа: aviadocs.com/icaodocs/Anexes/an16-v2_cons_ru.pdf, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

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

17. **КонсультантПлюс. Официальный сайт компании** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

18. **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018)

19. **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения Реквизиты подтверждающего документа
Менеджмент и качество авиационных перевозок	Компьютерный класс аудитория №456 Компьютерный класс аудитория №458 Лекционная аудитория №481	Компьютер в комплекте (системный блок +ЖК монитор LG 19 W1952TE) – 13 шт. Информационный киоск Компьютер в комплекте RAMECSTORM Custom W- 13 шт. Мультимедийный проектор AcerX1261 P Принтер HL2140R Brother Экран Ноутбук Benq JoybookR42 15,4 Мультимедийный проектор MitsubisiXD490U Экран	Microsoft Windows 7 Professional Microsoft Windows Office Professional Plus 2007 Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS Konsi- SWOT ANALYSIS Konsi - FOREX-SAL

8 Образовательные и информационные технологии

В структуре дисциплины в рамках реализации компетентностного подхода в учебном процессе используются следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент и качество авиаперевозок» используются как классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, так и интерактивные образовательные технологии в форме анализа конкретных ситуаций (АКС).

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающихся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплины «Экономика», на которых базируется читаемая дисциплина. Перечень контрольных вопросов для входного контроля приведен в п. 9.4.

Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив СВТ в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент и качество авиационных перевозок» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести практические навыки по управлению качеством авиационных перевозок.

На практических занятиях проводятся устные опросы, студенты выступают с докладами. Также, на практических занятиях по темам 1-7 в общем объеме 28 часов (п. 5.1), в качестве интерактивной образовательной технологии, используется анализ конкретной ситуации (АКС), когда обучающиеся коллективно в рабочих группах решают управленческие проблемы, основан-

ные на реальном или искусственно сконструированном материале, содержащие либо избыточную, либо недостаточную информацию и имеющие несколько альтернативных решений. Анализ конкретной ситуации позволяет студентам овладеть навыками креативного мышления, самостоятельного анализа нестандартной ситуации, формализации проблемы, планирования, принятия и решения в условиях неопределенности и дефицита времени. Практические занятия по дисциплине «Менеджмент и качество авиационных перевозок» проводятся в компьютерных классах, в которых студенты выполняют задания с использованием Интернет-ресурсов и компьютерной техники, необходимых для сбора, обработки и анализа необходимой информации.

Самостоятельная работа студента является составной и важной 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, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, представляет собой самостоятельное и законченное научное исследование студента с элементами оценки практической значимости результатов его научно-исследовательской работы.

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

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов включают в себя: устные опросы, доклады, компьютерные тесты.

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой в пятом семестре

Текущий контроль успеваемости студентов включает устные опросы, доклады, компьютерные тесты и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на практическом занятии 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 студентов. Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса приведен в п.9.6.

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-

исследовательской темы. Доклады студентов занимают не больше 10 минут и могут проводиться в форме презентаций в среде PowerPoint. Примерный перечень тем для докладов представлен в п. 9.6.

Компьютерный тест – это система заданий специфической формы, позволяющая измерить уровень развития компетенций обучающихся, совокупность их представлений, знаний, умений и практического опыта. Компьютерный тест проводится по темам, в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся, на предмет освоения материала предыдущей лекции. Содержание тестов для текущего контроля в п. 9.6.3

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой в 5 семестре. Этот вид промежуточной аттестации позволяет оценить уровень освоения студентом компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет с оценкой предполагает устные ответы на 3 теоретических вопроса из перечня вопросов, вынесенных на промежуточную аттестацию. Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в виде зачета с оценкой в п.9.6.

9.1 Балльно-рейтинговая система (БРС) текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 академических часов.

Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (5 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Контактные виды занятий				
Аудиторные занятия				
Лекция 1	3	4	1	
Практическое занятие 1	3	5	2	АКС
Лекция 2	3	5	3	
Практическое занятие 2	3	4	4,5	АКС
Лекция 3	3	5	6	
Практическое занятие 3	3	4	7	АКС
Лекция 4	3	5	8	
Практическое занятие 4	3	4	9,10	АКС
Лекция 5	3	5	11	
Практическое занятие 5	3	5	12	АКС
Лекция 6	3	5	13	
Практическое занятие 6	3	5	14,15	АКС
Лекция 7	3	5	16	
Практическое занятие 7	3	4	17	АКС

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Практическое занятие 7	3	5	18	АКС
<i>Самостоятельная работа студента</i>				
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Зачет с оценкой	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		
Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение студентом лекционного занятия оценивается от 3 баллов. Ведение лекционного конспекта – 0,5 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,5 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается от 3 баллов. Подготовка и выступление с докладом – 1 балл, участие в обсуждении докладов – от 0,5 балла. Участие в анализе конкретной ситуации, проводимом в рабочих группах – 0,5 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Вопросы по дисциплине «Экономика»

1. Основы теории производства: экономическая природа фирмы
2. Фирма как объект микроэкономического анализа
3. Цели и функции фирмы
4. Экономические законы и принципы, методы экономики
5. Спрос и предложение: спрос, предложение, рыночная цена
6. Закон спроса и поведение покупателей
7. Факторы, определяющие спрос и предложение

8. Неценовые факторы спроса, равновесие на рынке товаров

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

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
Способность актуализировать все имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и реализации его в действиях (ОК-37).		
Знает: – нормативно– правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиационных перевозок; -схему организации процесса стратегического планирования авиакомпаний.	1 уровень формирования	- описывает нормативно –правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиационных перевозок; - определяет основные подходы к организации работы по внедрению менеджмента качества авиационных перевозок;
	2 уровень формирования	- делегирует свои полномочия подчиненным для эффективного управления организацией в области менеджмента качества авиационных перевозок.
Умеет: -использовать нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиационных перевозок.	1 уровень формирования	- применяет нормативно - правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиационных перевозок;
	2 уровень формирования	- анализирует состояние нормативно – правовых документов системы менеджмента качества авиационных перевозок.
Владеет: - навыками работы с нормативно - правовыми документами по вопросам системы менеджмента качества в авиапредприятии.	1 уровень формирования	- оценивает состояние нормативно - правовых документов системы менеджмента качества авиационных перевозок;
	2 уровень формирования	- создает нормативно - правовые документы системы менеджмента качества авиационных перевозок.
Обладание способностью проводить доказательства утверждений как составляющей когнитивной и коммуникативной функции (ОК-38)		

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -перечень своих полномочий в условиях нормальной работы авиапредприятия и в условиях нестандартных (сбойных) ситуаций; -сущность власти и лидерства в организации. 	1 уровень формирования	<ul style="list-style-type: none"> - знает перечень своих полномочий в условиях нормальной работы авиапредприятия и в условиях нестандартных (сбойных) ситуаций; - знает отличие власти от лидерства в организациях.
	2 уровень формирования	<ul style="list-style-type: none"> - знает рамки своих полномочий в условиях нормальной работы авиапредприятия и в условиях нестандартных (сбойных) ситуаций; - характеризует и дает оценку управленческим решениям в реализации стратегии развития предприятия.
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовать эффективную личную и командную работу на авиапредприятии; -четко выполнять предписанные процедуры в работе авиапредприятия. 	1 уровень формирования	<ul style="list-style-type: none"> -называет принципы личной и командной работы; - инсценирует предписанные процедуры, в случае возникновения нестандартной ситуации в работе авиапредприятия.
	2 уровень формирования	<ul style="list-style-type: none"> -оценивает принципы личной и командной работы; - использует предписанные процедуры в работе авиапредприятия.
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -современными технологиями принятия управленческих решений, с использованием свободы и ответственности; -социально-психологическими приемами руководства и исполнения в пределах своих полномочий, гражданской и профессиональной позиции. 	1 уровень формирования	<ul style="list-style-type: none"> -оценивает современные технологии принятия управленческих решений, с использованием свободы и ответственности; -определяет социально-психологические приемы руководства и исполнения в пределах своих полномочий, гражданской и профессиональной позиции.
	2 уровень формирования	<ul style="list-style-type: none"> -моделирует современные технологии принятия управленческих решений, с использованием свободы и ответственности; -проектирует социально-психологические приемы руководства и исполнения в пределах своих полномочий, гражданской и профессио-

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
		<p>нальной позиции;</p> <ul style="list-style-type: none"> -оценивает эффективность принятых решения в области менеджмент качества при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ; -обосновывает мероприятия по внедрению системы менеджмента качества авиационных перевозок.
<p>Готовность работать с клиентурой (ПК-41).</p>		
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные формы и методы работы с клиентурой по обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ; -требования системы менеджмента качества при работе с клиентурой, по обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ. 	<p>1 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> - перечисляет формы и методы работы с клиентурой по обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ;
	<p>2 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определяет формы и методы работы с клиентурой по обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ;
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать принятые эффективные решения в области менеджмента качества при работе с клиентурой, по обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ; - обосновывать меро- 	<p>1 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> - планирует мероприятия по принятию эффективных решения в области менеджмента качества при работе с клиентурой, по обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ;
	<p>2 уровень формирования</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выбирает эффективные решения в области менеджмента качества авиационных перевозок.

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
приятия по внедрению менеджмента качества авиационных перевозок.		
Владеет: -программным обеспечением поддержки принятия эффективных решений при работе с клиентурой, по обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ.	1 уровень формирования	- отбирает современные программные продукты обеспечения принятия эффективных решений в области менеджмента качества авиационных перевозок;
	2 уровень формирования	- оценивает современные программные продукты обеспечения принятия эффективных решений в области менеджмента качества авиационных перевозок.

Характеристики шкалы оценивания

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

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

3. Зачетная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

– *1 балл*: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

– *2 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

– *3 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

– *4 балла*: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

– *5 баллов*: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование

научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

– 6 баллов: ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, студент демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

– 7 баллов: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

– 8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

– 9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– 10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения, текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса

1. Основные составляющие политики качества авиаперевозок и их направления.
2. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
3. Основные определения и понятия аудита согласно ГОСТР ИСО 19011-2012.
4. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
5. Краткая характеристика документа IOSA.
6. Организационная структура и система управления (ORG), согласно стандарту IOSA.
7. Наземное обслуживание воздушных судов (GRH), согласно стандарту IOSA.
8. Внутренний аудит менеджмента качества авиаперевозок.
9. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества авиаперевозок.
10. Внешний аудит менеджмента качества авиаперевозок.

11. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
12. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
13. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2009, рекомендации по улучшению деятельности СМК.
14. Структура руководства по качеству авиакомпании.
15. План качества авиакомпании или главного оператора аэропорта по обслуживанию авиаперевозок, его основные разделы.
16. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
17. Основные понятия процессного подхода в менеджменте качества.
18. Основные определения и понятия квалиметрии.
19. Сертификация СМК. Сущность и содержание.
20. Правовые основы российской системы сертификации СМК.
21. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
22. Цикл Деминга. Основные этапы.
23. основоположники концепций управления качеством.

Примерный перечень тем докладов

1. Основные определения и понятия менеджмента качества авиационных перевозок.
2. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
3. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.
4. Основные методы управления качеством авиаперевозок.
5. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.
6. Термины, относящиеся к организации, согласно ИСО 9000-2015 п.3. 2.
7. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.
8. Назначение системы качества авиационных перевозок.
9. Параметры, включаемые в документальное оформление системы менеджмента качества авиаперевозок.
10. Мероприятие для проверки соответствия требованиям стандартов систем качества авиационных перевозок.
11. Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятия, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3. 3.
12. Основные составляющие политики качества авиапредприятия и их направления.
13. Отличительные особенности менеджмента качества американского от европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
14. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1, 2.

15. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества авиапредприятия.
16. Роль системы менеджмента качества в авиационной безопасности.
17. Основные термины, относящиеся процессу, определенные стандартом ИСО 9000--2015 п.3.4.
18. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.
19. Основные положения и структура документа IOSA и его отличия от стандартов серии ИСО 9000.
20. Структура управления СМК авиапредприятия.
21. Основные цели системы сертификации авиаперевозок на воздушном транспорте.
22. Процедуры проведения проверок SAFA.
23. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
24. Модель СМК, основанная на процессном подходе.

Примерное контрольное задание для проведения теста

1. Каким государственным стандартом РФ определяются положения и словарь СМК:
 - 1) ГОСТР ИСО 9000-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2012; 3) ГОСТР ИСО 9004-2001
2. Каким государственным стандартом РФ определяются требования СМК:
 - 1) ГОСТР ИСО 9001-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2001; 3) ГОСТР ИСО 10011-1-93²
3. Каким государственным стандартом РФ определяются рекомендации по улучшению деятельности СМК:
 - 1) ГОСТР ИСО 14001-98; 2) ГОСТР ИСО 9000-2015; 3) ГОСТР ИСО 9004-2010
4. Каким документом даны руководящие указания по аудиту (проверке) СМК и охраны окружающей среды:
 - 1) ИСО 19011-2012; 2) ИСО 10013-1995; 3) ИСО 10012
5. Сколько принципов менеджмента качества определено стандартом ИСО 9000-2015:
 - 1) 10; 2) 7; 3) 6
6. Подход к разработке и внедрению СМК согласно стандарту ИСО 9001-2015 состоит из нескольких ступеней:
 - 1) 5; 2) 9; 3) 8
7. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества состоит из следующих направлений:
 - 1) 9; 2) 10; 3) 8
8. Сколько видов документов применяется в системе менеджмента качества:

1) 5; 2) 6; 3) 10

9. При оценке СМК следует задавать ___ основных вопросов в отношении каждого оцениваемого процесса:

1) 8; 2) 5; 3) 4

10. Действия по улучшению системы менеджмента качества включают ___ направлений:

1) 7; 2) 5; 3) 9

11. Руководство по качеству авиакомпании, аэропорта это:

1) Основные направления деятельности; 2) Бизнес-план качества; 3) Документ, определяющий СМК организации.

12. План качества авиакомпании, аэропорта это:

1) Перспективный план развития; 2) Документ, определяющий какие процедуры и ресурсы, должны применяться к продукции; 3) Область деятельности руководства СМК.

13. Аудит системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта это:

1) Систематический, независимый и документированный процесс; 2) Одноразовый процесс; 3) Многократный процесс.

14. Требования СМК к организации, согласно ИСО 9001-2015 состоят из ___ пунктов:

1) 7; 2) 6; 3) 5

15. Требования СМК к оформлению документации должны включать ___ разделов:

1) 5; 2) 3; 3) 9

16. Документированная процедура, разработанная для управления документацией СМК, состоит из ___ пунктов:

1) 5; 2) 9; 3) 7

17. Ответственность руководства по разработке и внедрению СМК, согласно ИСО 9001-2015 авиапредприятия состоит из ___ разделов:

1) 5; 2) 6; 3) 10

18. Для чего необходимо применять организации процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения:

1) Демонстрация соответствия продукции требованиям СМК; 2) Постоянное повышение результативности СМК; 3) 1+2

19. Управление несоответствующей продукцией, согласно требованию ИСО 9001-2015 состоит из ___ способов:

1) 6; 2) 5; 3) 3

20. Документированная процедура, корректирующее действие с целью установления причин и соответствий, согласно ИСО 9011-2001 состоит из ___ пунктов:

1) 7; 2) 6; 3) 5

21. Важность процессного подхода в СМК определена ___ пунктами в стандарте ИСО 9000-2015:

1) 6; 2) 4; 3) 7

22. Оперативный план по менеджменту процессов, согласно ИСО 9004-2010 включают ___ пунктов:
1) 8; 2) 5; 3) 9
23. Сколько способов по управлению несоответствующей продукцией, определено документом ИСО 9004-2010:
1) 5; 2) 3; 3) 7
24. Для того, чтобы планирование предупреждения потерь было результативным и эффективным, его надо осуществлять:
1) Один раз в год; 2) Один раз в квартал; 3) Систематически
25. Сколько принципов относится к аудиторам, согласно ИСО 19011-2012:
1) 3; 2) 5; 3) 8
26. Какие должны вестись записи для подтверждения реализации программы аудита:
1) Относящие к аудитам персоналу и результатам анализа; 2) Предписания, примечания; 3) Рекомендации
27. Сколько разделов включает в себя руководство по стандартам IOSA:
1) 9; 2) 8; 3) 5
28. На сколько этапов разделяет план действия в чрезвычайных ситуациях, согласно стандартам IOSA:
1) 5; 2) 7; 3) 8
29. По какой бальной системе проводится самооценка качества, согласно стандарту ИСО 9004: 1) шестибальной; 2) трехбальной; 3) пятибальной
30. Чем замечательны японские методы качества и сколько пунктов они включают:
1) 10; 2) 11; 3) 15
31. Какие основные цели и сколько их ___ предусматривает сертификация объекта, продукции, процесса и услуги:
1) 3; 2) 5; 3) 7
32. Сколько этапов включает сертификация СМК предприятия:
1) 4; 2) 6; 3) 5
33. Сколько направлений должны включать записи по программе аудита:
1) 5; 2) 3; 3) 6;
34. Реализация программы аудита проводится по ___ направлениям:
1) 5; 2) 7; 3) 9
35. Процесс оценки аудитора состоит из ___ основных этапов:
1) 7; 2) 4; 3) 9
36. Политика в области качества разрабатывается по ___ основным направлениям:
1) 5; 2) 8; 3) 7
37. Информация менеджмента качества организации анализируется по ___ направлениям:

1) 5; 2) 9; 3) 6;

38. По каким основным разделам ___ осуществляется закупка:

1) 3; 2) 5; 3) 7

39. Производство и обслуживание, согласно ИСО 9001-2015 проводится по --- направлениям:

1) 4; 2) 2; 3) 5

40. Для проведения мониторинга и измерений оборудования должно быть проведено по ___ направлений:

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

Примерный перечень ситуационных задач для анализа конкретных ситуаций

Практическое занятие № 1-2 Кейс: «Анализ причин не отправок багажа аэропорта»

1. В таблице 1 представлен анализ причин не отправки багажа аэропорта (ЮГ) за период 2016-2017 год.

Вопросы по кейсу: Необходимо разработать мероприятия по совершенствованию качества обслуживания багажа в аэропорту.

Таблица 1

Анализ причин не отправок багажа аэропорта

Наименование причин	2016 год		2017 год		Изменение показателя
	Всего	Доля %	Всего	Доля %	
1. Техническая причина ВС	1545	18	1981	19	+1
2. Коммерческая загрузка ВС	830	10	1351	13	+3
3. Отсутствие багажных бирок	1009	12	1452	15	+3
4. Поздний трансфер	1639	19	815	7	-12
5. Особый случай	319	4	243	2	-2
6. Поздняя регистрация	1540	18	1232	11	-7
7. Нет информации по багажу	857	10	1062	11	+1
8. Ошибки сотрудников	679	8	1025	10	+2
9. Авиационная безопасность МВЛ, ВВЛ	193	2	549	5	+3
10. Пятый уровень	84	1	185	2	+1
Итого	8695	100	9895	100	

Практическое занятие № 3 Кейс: Разработка документа Системы менеджмента качества «Руководство по качеству»

Описание:

В соответствии с ГОСТ ISO 9001-2015 *Руководство по качеству* (quality manual) – это документ, определяющий систему менеджмента качества организации. Руководства по качеству могут различаться по форме и детально-

сти изложения, исходя из соответствия размеру и сложности организации. Руководство по качеству может быть разработано и использовано в следующих целях (но не ограничены ими):

- изложение политики, процедур и требований организации в области качества
- описание и внедрение эффективной системы качества;
- обеспечение более совершенного управления деятельностью по обеспечению качества;
- обеспечение документированной основы для проведения проверок система качества;
- обеспечение непрерывности функционирования системы качества и реализации ее требований во время изменения обстоятельств;
- подготовка персонала, занятого разработкой требований к системе качества и методов оценки ее соответствия;
- демонстрация соответствия системы качества требованиям к качеству в конкретных ситуациях.

Вопросы по кейсу:

1. Пояснить в каких целях разрабатывают документ «Руководство по качеству»
2. Опишите содержание и структура документа системы менеджмента качества «Руководство по качеству авиакомпании».

Практическое занятие № 4 Кейс: «Аудит системы менеджмента качества авиакомпании»

Описание:

1. Согласно проведенного Аудита в авиакомпании на соответствие системы менеджмента качества требований стандарта по оказанию сервисных услуг клиентам, были вскрыты серьезные недостатки, которые показаны табл.2.

Вопросы по кейсу:

Необходимо разработать программу корректирующих и предупреждающих действий.

Таблица 2

Результаты аудита на соответствие СМК требованиям стандарта

№ п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
1	Грузоперевозки			
1.1	Доставка грузов в аэропорт отправления	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.2	Усовершенствование технологий погрузки и разгрузки	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются

№ п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
1.3	Усовершенствование креплений груза на воздушных судах	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.4	Обратная связь с потребителем	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.5	Ориентация на потребителя	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.6	Удовлетворенность потребителей	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
2	Пассажирские перевозки			
2.1	Заказ билетов различными способами	Реализуются не полностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.2	Информация о продукции	Реализуются не полностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.3	Доставка пассажиров в аэропорт отправления	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
2.4	Улучшение меню бортового питания	Реализуются не полностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.5	Представление дополнительных услуг на борту ВС	Реализуются не полностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.6	Улучшении комфортабельности воздушных судов	Не реализуется	Не удовлетворяется	Корректируются
2.7	Обратная связь с потребителем	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
2.8	Ориентация на потребителя	Реализуются	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.9	Удовлетворенность потребителей	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются

Практическое занятие № 5 Кейс: «Изучение процессного подхода к системам менеджмента качества»

Описание:

Для более глубокого понимания процессного подхода необходимо обратиться к концепции «Plan (Планирование) - Do (Осуществление) – Check (Проверка) – Act (Действие)». Цикл PDCA был предложен в 1920 г. Вальтером Шухартом и популярен в настоящее время под названием «Цикл Деминга». В стандарте ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008) цикл PDCA описан так:

- планирование – разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление – внедрение процессов;
- проверка – постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;
- действие – предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.

В контексте системы менеджмента качества цикл Деминга может быть применен как к каждому отдельному процессу системы, так и к системе процессов в целом. Использование этой концепции позволяет организации реализовать процесс непрерывного улучшения процессов, направленный на постоянный рост эффективности деятельности организации.

Вопросы по кейсу:

1. Пояснить как на предложенной модели СМК, основанной на процессном подходе, входы преобразуются в выходы.
2. Опишите взаимодействие основных составляющих процессного подхода.
3. Описать в чем состоит преимущество процессного подхода над другими принципами менеджмента качества
4. Укажите основное отличие основных и вспомогательных процессов.
5. Опишите общие требования к документации.

Практическое занятие № 6-7 Кейс: «Формирование политики в области качества авиапредприятия».

Описание:

Для успеха фирмы на рынке важным является формулирование стратегических целей качества всего авиапредприятия, а именно его политика в области качества. Все важнейшие документы по обеспечению качества, которые касаются всего предприятия или подразделения, объединяют в Руководство по качеству (или Руководство по обеспечению качества); все правила и документы вместе образуют систему обеспечения качества.

Вопросы по кейсу:

- разработать основные структурные элементы Политики авиапредприятия;
- определить принципы, которые следует придерживаться при документировании Политики в области качества;
- определить требования, которые предъявляются к формулировке целей в области качества.

Контрольный примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации

1. Основные определения и понятия менеджмент качества авиационных перевозок.
2. Особенности национального регулирования гражданской авиации в России. Полномочные органы и методы государственного регулирования.
3. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
4. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.
5. Основные методы управления качеством.
6. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.
7. Термины, относящиеся к организации согласно ИСО 9000-2015 п.3.2.
8. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.
9. Назначение системы качества авиаперевозок.
10. Параметры, включаемые в документальное оформление системы менеджмента качества авиаперевозок.
11. Мероприятие для проверки соответствия требованиям систем качества.
12. Основные термины, относящиеся к деятельности определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3. 3.
13. Основные составляющие политики качества и их направления.
14. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
15. Отличительные особенности менеджмента качества американского от европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
16. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.
17. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1, 2.
18. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
19. Краткая характеристика документа IOSA.
20. Роль системы менеджмента качества в авиационной деятельности.
21. Основные термины, относящиеся процессу определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.
22. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
23. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
24. Краткая характеристика терминов, относящихся к требованиям согласно ГОСТР ИСО 9000-2015,
25. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента.
26. Краткая характеристика ГОТР ИСО9004-2010 менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
27. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.

28. Основные положения и структура документа IOSA и их отличия от стандартов серии ИСО 9000.
29. Структура управления СМК авиапредприятия.
30. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
31. Процедуры проведения проверок SAFA.
32. Термины, относящиеся к результатам проверок, согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
33. Менеджмент ресурсов, согласно ИСО 9004-2001 п.6.
34. Основные определения и понятия квалиметрии.
35. Основные понятия и определения СМК главного оператора аэропорта.
36. Практика сертификации СМК в России и за рубежом.
37. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
38. Цикл Деминга. Основные этапы.
39. Краткая характеристика стандартов ISAGO.
40. Модель СМК, основанная на процессном подходе.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Менеджмент качества авиационных перевозок» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий с разбором конкретных ситуаций и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестра.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но, по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области социально-экономической деятельности.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем, на комплексный анализ социально-экономических явлений и процессов, на активизацию творческого начала в

изучении дисциплины. Темы лекций и рассматриваемые в ходе их вопросы приведены в п. 5.3.

В ходе изучения дисциплины «Менеджмент качества авиационных перевозок» проводятся как традиционные лекции, в ходе которых используются преимущественно разъяснение, иллюстрация, описание, приведение примеров, так и проблемные, характеризующиеся всесторонним анализом явлений, научным поиском истины. Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемная ситуация – это сложная, противоречивая обстановка, создаваемая путем постановки проблемных вопросов (вводных), требующая активной познавательной деятельности обучающихся для ее правильной оценки и разрешения. Проблемный вопрос содержит в себе диалектическое противоречие и требует для разрешения не воспроизведения известных знаний, а размышления, сравнения, поиска, приобретения новых знаний или применения полученных ранее.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент качества авиационных перевозок» проводятся в соответствии с учебным планом по отдельным группам (п. 5.4.) Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести умения и навыки, описанные в п.3 настоящей рабочей программы дисциплины (РПД). Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме. В рамках практического занятия обучающиеся обсуждают доклады и проблемные вопросы, проводят анализ конкретных ситуаций, а также выполняют тесты. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при решении задач, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет в журнал полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение

(стандарты, учебные планы) предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Целью самостоятельной работы обучающихся при изучении учебной дисциплины «Менеджмент качества авиационных перевозок» 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 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, учетно-отчетной информации, содержащейся в документах организаций;

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

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

Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соответствии с п.п. 5.2, 5.4 и 5.6 настоящей РПД, распределение объема работы в течение всего, предусмотренного учебным планом срока овладения данной дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

В процессе изучения дисциплины «Менеджмент качества авиационных перевозок» 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.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 25.03.03 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмента» « 25 » 04 2018 года, протокол № 4.

Разработчик

к.т.н., доцент

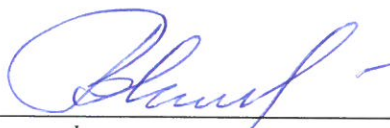


Рожко М.М.

ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика

Заведующий кафедрой № 20

д.т.н., доцент



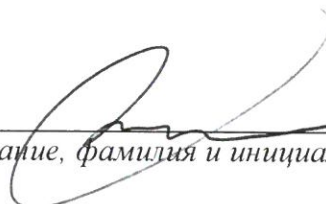
Маслаков В.П.

ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой

Программа согласована

Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор



Балясников В.В.

ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП

Программа одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 15 » 02 2018 года, протокол № 5.