

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
2018 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ
ПРОЦЕССОВ В АЭРОПОРТАХ**

Направление подготовки:
23.03.03 Аэронавигация

Направленность программы (профиль)
Обеспечение авиационной безопасности

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2018

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» является формирование у обучающихся теоретических знаний, умений и практических навыков в области управления качеством технологических процессов в аэропортах при организации авиационных перевозок; по измерению уровней качества обслуживания и показателям качества аэропортовой деятельности; по организации взаимодействия основных структур аэропорта по поддержанию качества обслуживания на приемлемом уровне.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование знаний на основе современных требований и задач, стоящих перед аэропортовыми предприятиями по совершенствованию своей деятельности с целью повышения уровня качества обслуживания;

- приобретение практических умений и навыков оценки уровня качества обслуживания, анализа эффективности управления качеством обслуживания; получения необходимой информации от потребителей об уровне качества обслуживания авиационных перевозок;

- формирование теоретических знаний о нормативных правовых документах в области управления качеством аэропортовой деятельности Российской Федерации, документы ИКАО и ИАТА, АСИ; требований к качественной стороне технологических процессов по обслуживанию пассажиров, багажа, воздушных судов на стоянке;

- приобретение знаний, умений и навыков формирования требований к уровню качества обслуживания в аэропорту; изучение международного опыта управления качеством обслуживания пассажиров, багажа и воздушных судов на стоянках перед выполнением рейсов.

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

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропорту» является дисциплиной по выбору вариативной части Профессионального цикла.

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропорту» базируется на результатах обучения, полученных студентами при изучении дисциплин: «Воздушные перевозки и авиационные работы», «Надзор и контроль в сфере безопасности», «Перевозка опасных грузов», «Основы авиационного менеджмента и маркетинга».

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропорту» является обеспечивающей для дисциплины: «Управление авиационной безопасностью».

Дисциплина изучается в 7 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
<p>Уметь использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности (ПК-1)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные нормативные документы, регламентирующие профессиональную деятельность; - необходимые способы и методы профессиональной деятельности; - необходимые методы определения уровней показателей деятельности, в том числе показателей качества организации; - знать методы контроля за деятельностью сотрудников при выполнении своих должностных обязанностей; - методы проведения экспертизы в процессе сертификации и лицензирования оборудования на воздушном транспорте; - порядок принятия решения о представлении лицензии и получении сертификата на воздушном транспорте; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно понимать и применять законодательные и нормативные правовые акты в профессиональной деятельности; - выполнять процедуру проведения сертификации и лицензирования в профессиональной деятельности; - идентифицировать основные недостатки, принимать решения о представлении лицензии и получении сертификата на воздушном транспорте. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативных документов, регламентирующих профессиональную деятельность; - навыками проведения процедур сертификации и лицензирования оборудования в профессиональной деятельности; - навыками представления лицензии и получению сертификата на воздушном транспорте.
<p>Уметь составлять заявку на оборудование</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые документы в области серти-

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
и запасные части, оформлять техническую документацию (ПК-28)	<p>фикации и лицензирования на воздушном транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> - положения по приостановлению, отмене действия сертификата соответствия, лицензии в профессиональной деятельности; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правовые документы в области составления заявки на оборудование (запасные части) для получения сертификации и лицензирования на воздушном транспорте; - принимать решения о представлении лицензии и получению сертификата на воздушном транспорте. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативные правовых документов в области сертификации и лицензирования на воздушном транспорте в профессиональной деятельности; - навыками по организации и осуществлению лицензионного контроля за деятельностью эксплуатантов на воздушном транспорте, в профессиональной деятельности.
Готовность участвовать в проведении маркетингового анализа потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ (ПК-39);	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые документы в области сертификации и лицензирования при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры; - требования по сертификации и лицензированию деятельности по организации, выполнению, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ; - методы проведения анализа потребностей в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры в соответствии с нормативными документами в области сертификации и лицензирования на воздушном транспорте; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правовые документы в области сертификации и лицензирования при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры; - правильно понимать и применять требования по сертификации и лицензированию деятельности по организации, выполнению, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проведения анализа потребностей в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры в соответствии с нормативными документами в области сертификации и лицензирования на воздушном транспорте; - навыками применения нормативных требований по сертификации и лицензированию деятельности по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ; - навыками проведения анализа потребностей в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры в соответствии с нормативными документами в области сертификации и лицензирования на воздушном транспорте.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа, всего	70,5	70,5
лекции	28	28
практические занятия	42	42
семинары	-	-
курсовая работа	-	-
лабораторные работы	-	-
Самостоятельная работа студента	29	29
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 в них компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-1	ПК-28	ПК-49		
Тема 1 Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире.	3	+			ВК, Л, СРС	УО
Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий.	6	+		+	Л, ИЛ, ПЗ, СРС	УО
Тема 3 Нормативная правовая база по управлению аэропортам и аэропортовой деятельностью в РФ. Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельности.	8			+	Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом.	6				Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 5 Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания	8		+		Л, ИЛ, ПЗ, СРС	УО
Тема 6 Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза и воздушных судов на местах стоянок.	6	+		+	Л, ИЛ, ПЗ, СРС	УО,
Тема 7 Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показателей качества.	8		+		Л, ИЛ, ПЗ, СРС	УО
Тема 8 Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества.	10			+	Л, ИЛ, ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 9 Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА.	6		+		Л, ПЗ, СРС	УО, Д

Тема 10 Документация СМКА. Структура, основные требования к документации.	8	+		+	Л, ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 11 Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит СМК. Цели и задачи.	8			+	Л, ИЛ, ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 12 Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения.	8		+		Л, ИЛ, ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 13 Принцип «помещения - процессы - персонал» в управлении качеством.	8		+	+	Л, ИЛ, ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 14 Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Сингапур, Хельсинки).	6	+			Л, ПЗ, СРС	УО, Д
Промежуточная аттестация	9					
Итого по дисциплине	108					

Сокращения: Л – лекция, ИЛ – лекция интерактивная, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, Д – доклад.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
Тема 1 Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире.	2	-	1	3
Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий.	2	2	2	6
Тема 3 Нормативная правовая база по управлению аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ. Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельностью.	2	4	2	8
Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом.	2	2	2	6
Тема 5 Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания	2	4	2	8
Тема 6 Основные технологические процессы аэропор-	2	2	2	6

товой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза и воздушных судов на местах стоянок.				
Тема 7 Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показателей качества.	2	4	2	8
Тема 8 Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества.	2	4	4	10
Тема 9 Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА.	2	2	2	6
Тема 10 Документация СМКА. Структура, основные требования к документации.	2	4	2	8
Тема 11. Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит СМК. Цели и задачи.	2	4	2	8
Тема 12. Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения.	2	4	2	8
Тема 13. Принцип «помещения - процессы - персонал» в управлении качеством.	2	4	2	8
Тема 14. Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Сингапур, Хельсинки).	2	2	2	6
Итого за семестр	28	42	29	99
Промежуточная аттестация				9
Итого по дисциплине				108

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

5.3 Содержание тем дисциплины

Тема 1 Вводные положения

Назначение и задачи изучения дисциплины. Состояние мирового воздушного транспорта: показатели авиаперевозок по регионам мира и в целом по миру, количество аэропортов по регионам. Современное состояние аэропортовой сети России, классификация и сегментирование аэропортов по количеству выполняемых взлетов-посадок, по количеству обслуженных пассажиров. Актуальность повышения уровня качества аэропортовой деятельности в России. А. И. Ильин о качестве для развития России.

Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью

Цель и задачи регулирования деятельности гражданской авиации в области аэропортовой деятельности. Структура государственных органов Российской Федерации. Государственные органы регулирования аэропортовой деятельно-

стью. Функции и задачи Федеральным агентством воздушного транспорта (Росавиация). Территориальные органы Росавиации: функции и задачи.

Тема 3 Нормативные правовые акты управления аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ

Основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность аэропортов по обслуживанию пассажиров, багажа, грузов и воздушных судов: Воздушный Кодекс РФ (главы I, VI), Федеральные авиационные правила № 150 «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты». ОСТ 54-1-283.02-94 Отраслевой стандарт Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования. Стандарт Системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ. В этом стандарте рассматриваются требования к качеству обслуживания пассажиров в аэропорту, требования к контролю и мониторингу качества сервиса пассажиров в аэропорту, требования к внешнему виду и культуре общения персонала аэропорта и поставщиков сервисных услуг для пассажиров. Приведены критерии и параметры оценки качества обслуживания пассажиров.

Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах

Регулирование аэропортовой деятельностью в Европейском союзе. Директива Совета Европейского Союза 96/97 EU от 15 октября 1996 года по вопросам наземного обслуживания в аэропортах Европейского Союза. Регулирование наземного обслуживания. Лицензирование видов наземного обслуживания. Допуск на рынок наземного обслуживания в аэропортах. Создание конкурентной среды в области наземного обслуживания с целью повышения качества наземного обслуживания.

Тема 5 Документы ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности

ИАТА. Направления деятельности организации в аэропортовой деятельности. Упрощение аэропортовой деятельности. Руководство по наземному обслуживанию АНМ (Airport Handling Manual), резолюции конференций по обслуживанию пассажиров – PSCR (Passenger Service Conference Resolution), рекомендации по обработке почты и груза. Соглашение SGHA. Соглашение SLA. Программа ИАТА «Упрощение деятельности». IATA - Simplifying the Business: Fast Travel, Passenger Facilitation, In Bag. Программа Международного совета аэропортов «Сравнение качества обслуживания в аэропортах». АСИ - ASQ programme.

Тема 6 Основные технологические процессы аэропортовой деятельности

Обслуживание пассажиров, багажа, грузов, воздушных судов. Технологические операции обслуживания пассажиров, багажа, грузов, воздушных судов. Группы пассажиров - по целям путешествия, по классам обслуживания, по физическим возможностям. Требования к технологическим процессам обслуживания в зависимости от вида авиаперевозчиков (с полным обслуживанием на борту ВС, низкобюджетные авиаперевозчики). Требования авиаперевозчиков к обслуживанию пассажиров и воздушных судов в аэропорту: пунктуальность наземного обслуживания, безопасность наземного обслуживания, уровень качества обслуживания пассажиров, багажа, груза. Технологические графики основных процессов наземного обслуживания.

Тема 7 Качество как объект управления. Измерение качества. Показатели качества обслуживания

Качество, качество услуг - определения. Этапы развития взглядов на качество производимых товаров и услуг. Качество как абсолютная оценка. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стандартам. Качество как система оценок потребителя (пассажира). Пассажир - центральный элемент деятельности аэропорта. Как измерить качество обслуживания. Показатели, критерии качества обслуживания основных пользователей аэропорта: пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, авиаперевозчиков, операторов аэропорта, арендаторов. Показатели качества количественные и качественные. Шкалы уровней качества обслуживания используемые в мире и рекомендуемые ИАТА. Добровольные стандарты качества обслуживания. Методы сбора информации по качеству обслуживания. Рекомендации по выбору критериев качества обслуживания.

Тема 8 Методы измерения качества обслуживания

Цели и задачи измерения показателей качества обслуживания. Опрос, анкетирование, обратная связь с пассажирами, сайты аэропортов, использование информационных технологий как методы измерения показателей качества. Использование технических средств для измерения качества обслуживания. Программа «тайный пассажир» для определения качества обслуживания в аэропорту. Статистические методы измерения и анализа качества: диаграммы Парето, диаграмма Исокавы, контрольные карты Шухерта. Метод «Servqual». Анализ данных измерения показателей качества обслуживания.

Тема 9 Система менеджмента качества аэропорта. Основные принципы СМКА

Принципы СМК. Задачи системы менеджмента качества в аэропорту. Элементы системы менеджмента качества. Лидерство руководителей, требования к руководителям аэропортов. Ориентация на потребителей (пользователей) аэропортами. Изучение, анализ и улучшение услуг (аэропортов) для потребителей (пользователей) воздушного транспорта. Стандарты качества обслуживания пассажиров в аэропортах в РФ. Государственные стандарты. Принципы менеджмента качества применительно к аэропортовому предприятию.

Тема 10 Документация системы менеджмента качества аэропорта

Документирование системы менеджмента качества. Структура документов. Руководство аэропорта по качеству. Документированные процедуры. Использование нормативных документов в документации СМК при аэропортовом обслуживании. Делопроизводство в СМК. Общие требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в России установлены ГОСТ Р 6.30- 2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов».

Тема 11 Система контроля качества аэропортового предприятия

Цели и задачи системы контроля качества аэропортового предприятия. Структура и состав системы контроля качества аэропортового предприятия. Основные документы СККА. Принятие решений по результатам деятельности СККА. Роль руководителя аэропортового предприятия в системе контроля качества.

Тема 12 Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту

Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Док. ИАТА АНМ 804 “Service Level Agreement” - соглашение об уровне качества наземного обслуживания. ИКАО Руководство по экономике аэропортов. Док. 9562. 2013 года. Добавление 2. Соглашение об уровне обслуживания. Цели соглашений, основные положения. Роль представительства авиаперевозчика в аэропорту по реализации соглашения по уровню качества наземного обслуживания. Дистанционный контроль уровня качества обслуживания на основе SLA (соглашение об уровне качества наземного обслуживания).

Тема 13 Принцип управления качеством «помещения - процессы - персонал»

Уровня качества обслуживания. Внешние факторы. Влияние внешних факторов на уровни качества обслуживания. Элементы, влияющие на восприятие пассажиром уровня качества обслуживания. Помещения (дизайн помещений, атмосфера в них, чистота). Технологические процессы обслуживания (время выполнения, состояние оборудования). Персонал (доброжелательность, готовность помочь пассажирам, профессионализм). Поддержание баланс между элементами, влияющими на восприятие пассажиром уровня качества обслуживания. Принцип управления качеством «помещения - процессы - персонал». Внедрение принципов управления качеством для поддержания приемлемого уровня качества обслуживания.

Тема 14 Опыт управления качеством в зарубежных и российских аэропортах

Система аэропортов США и Европы и подходы к управлению аэропортами и качеством аэропортовой деятельностью. Принцип collaborative decision

making”. Взаимодействие аэропортов и авиаперевозчиков по вопросам качества предоставляемых услуг, на примере аэропортов Хитроу, Лондон, Шереметьево.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	<p>Практическое занятие № 1. Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий. Конкуренции в десяти ведущих аэропортах РФ (1. по наземному обслуживанию пассажиров и багажа и ВС на стоянке. 2. по заправке ГСМ в ВС 3. по поставкам бортового питания).</p>	2
3	<p>Практическое занятие № 2. Нормативная правовая база документов по управлению аэропортам и аэропортовой деятельностью в РФ. Обсуждение информации по государственным и отраслевым стандартам качества аэропортовой деятельности в Российской Федерации.</p>	2
	<p>Практическое занятие № 3. «Государственное регулирование наземного обслуживания, место и значение место авиационной безопасности в качестве аэропортовой деятельности».</p>	2
4	<p>Практическое занятие № 4. Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. «Влияние комиссии ЕС на регулирование наземного обслуживания коммерческой загрузки и ВС в европейских странах».</p>	2
5.	<p>Практическое занятие № 5. Документы ИКАО, ИАТА, по организации аэропортовой деятельности. Документы ИКАО и ИАТА по организации аэропортовой деятельности. Документы АСИ по вопросам качества обслуживания. «Программы инновационных технологий ИАТА при обслуживании пассажиров и багажа».</p>	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Практическое занятие № «Требования Совета Международных аэропортов к качеству обслуживания пассажиров».	2
6.	Практическое занятие № 7. Основные технологические процессы аэропортовой деятельности при обслуживании пассажиров, багажа, груза (коммерческой загрузки) и ВС на стоянке. «Влияние новых информационных технологий обслуживания пассажиров на качество обслуживания».	2
7.	Практическое занятие № 8. Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показателей качества. «Качество как объект управления или качественное управление технологическими процессами».	2
	Практическое занятие № 9. «Показатели качества обслуживания пассажиров, багажа - необходимость выбора с учетом мнений пассажиров».	2
8.	Практическое занятие № 10. Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества. «Ожидаемая услуга и Воспринимаемая услуга. Формирование впечатлений пассажира об уровне качестве услуги».	2
	Практическое занятие № 11. «Метод измерения "Servqual" – основные показатели качества обслуживания, анкета метода».	2
9	Практическое занятие № 12. Система менеджмента качества аэропорта. Основные принципы СМКА. «Принципы ориентация на потребителя и лидерство - необходимость или можно обойтись без этих принципов»	2

Номер темы дис- циплины	Тематика практических занятий	Трудоем- кость (часы)
10.	Практическое занятие № 13. Документация СМКА. Структура, основные требования к документации. «Необходимость наличия у предприятия электронного документооборота»	2
	Практическое занятие № 14. «Руководство по качеству аэропортового предприятия – необходимость, структура, необходимые разделы».	2
11.	Практическое занятие № 15. Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит СМК. Цели и задачи. Обсуждение информации по системе контроля качества аэропортового предприятия: - по обслуживанию пассажиров; - по обработке багажа; - по обслуживанию разворотного рейса ВС на стоянке.	2
	Практическое занятие № 16. «Как сделать внутренний аудит аэропортового предприятия независимым».	2
12.	Практическое занятие № 17. Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения. «Метод повышения качества обслуживания через сотрудничество перевозчика и аэропорта».	2
	Практическое занятие № 18. Обсуждение информации «Необходимые разделы «Соглашения об уровне качества услуг. Виды контроля выполнения соглашения».	2
13.	Практическое занятие № 19. Принцип «помещения - процессы - персонал» в управлении качеством. «Влияние различных факторов (внешних и внутренних для пассажира) на впечатления пассажира полученного обслуживания в аэропорту».	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Практическое занятие № 20. Обсуждение информации «Направления в деятельности аэропортового предприятия по повышению уровня качества обслуживания с использованием принципа «П+П+П».	2
14.	Практическое занятие № 21. Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Хельсинки, Шереметьево). «Деятельность аэропорта Шереметьево в повышении уровня качества обслуживания пассажиров».	2
Итого по дисциплине		42

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	Изучение теоретического материала. Состояние мирового воздушного транспорта. Современное состояние аэропортовой сети России, классификация и сегментирование аэропортов по количеству выполняемых взлетов-посадок, по количеству обслуженных пассажиров. Актуальность повышения уровня качества аэропортовой деятельности в России [1 – 4, 22 - 26].	1
3	Изучение теоретического материала. Цель и задачи регулирования деятельности гражданской авиации в области аэропортовой деятельности. Структура государственных органов Российской Федерации. Государственные органы регулирования аэропортовой деятельностью. Функции и задачи Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация) [4 - 26].	2
4	Изучение теоретического материала. Схема государственных органов регулирования аэропортовой деятельностью. Основные функции Росавиации по регулированию аэропортовой деятельно-	2

Номер темы дис- циплины	Виды самостоятельной работы	Трудоем- кость (часы)
	стью [5 - 26].	
5	Изучение теоретического материала. Перечень федеральных авиационных правил регулирующих деятельность аэропортовых предприятий. Федеральные авиационные правила, регулирующие наземное обслуживание [1 – 15].	2
6	Изучение теоретического материала. Регулирование аэропортовой деятельностью в Европейском союзе. Директива Совета Европейского Союза 96/97 EU от 15 октября 1996 года по вопросам наземного обслуживания в аэропортах Европейского Союза. Регулирование наземного обслуживания. Создание конкурентной среды в области наземного обслуживания с целью повышения качества наземного обслуживания [4 - 26].	2
7	Изучение теоретического материала, подготовка доклада. ИКАО: Цели и задачи ИКАО. Руководство по экономике аэропортов: Глава 2 разделы D, E, F. ИКАО Приложение 9, Четырнадцатое издание, октябрь 2015 года к Конвенции о международной гражданской авиации. Упрощение формальностей. Цели и программы ИАТА по наземному обслуживанию. Программа упрощения бизнеса. Инновационные технологии в аэропортах России (саморегистрация пассажиров и самостоятельная сдача багажа) [6 - 20].	2
8	Изучение теоретического материала, подготовка доклада. Качество обслуживания как объект управления. Развитие взглядов на управление качеством. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Перечень основных показателей качества обслуживания на пунктах досмотра аэропорта [2,3,13 - 26].	4
9	Изучение теоретического материала, подготовка доклада. Методы измерения качества. Рассмотреть методы «тайный пассажир». Метод Servqual [1 – 3, 7 -14, 21 - 26].	2
10	Изучение теоретического материала, подготовка доклада.	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Основные принципы СМКА. Образ «идеального руководителя» в соответствии с принципом СМК - лидерство [1 - 16].	
11	Изучение теоретического материала, подготовка доклада. Состав и структура документов системы менеджмента качества аэропорта. Руководство по качеству: основные разделы. Проект должностной инструкции сотрудника пункта досмотра пассажиров [1 – 3, 7 - 18].	2
12	Изучение теоретического материала, подготовка доклада. Система контроля качества аэропортового предприятия. Основные элементы СККА [4 - 18].	2
13	Изучение теоретического материала, подготовка доклада. Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения. Перечень мероприятий по контролю положений соглашения «SLA» при обслуживании пассажиров в аэровокзале [1 -26].	2
14	Изучение теоретического материала, подготовка к промежуточной аттестации. Принцип управления качеством «помещения - процессы – персонал» [1- 26].	2
Итого по дисциплине		29

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Мишин В.М. **Управление качеством**: учебник, второе издание. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005. ISBN 5-238-00857-0. - 70 экземпляров.

2. Баранчев, В. П. **Управление инновациями** в 2 т : учебник для академического бакалавриата / В. П. Баранчев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин. — 3-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 783 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-4629-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/C2CCA91E-18BD-4B91-8159-9023C9531E7E.

3. Маслаков, В.П., **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий: Учебное пособие** [Текст] / - СПб.: Питер, 2015. – 368с. – ISBN: 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров- 170.

б) дополнительная литература:

4. Иванов, В.Н. **Азбука аэропортов** [Текст] / В. Н. Иванов. - М.: ЗАО «Книга и бизнес», 2013. – 176 с. - ISBN 978-5-212-01271-3. Количество экземпляров – 29.

5. Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура: учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под ред. А. И. Солодкого. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 290 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00634-. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://static.my-shop.ru/product/pdf/206/2056017.pdf> свободный (дата обращения: 15.01.2018).

6. IATA. **Руководство по обслуживанию в аэропорту**– АНМ (Airport Handling Manual). [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.iata.org/publications/store/Pages/airport-handling-manual.aspx>, свободный (дата обращения 15.01.2018 г.).

7. **Воздушный кодекс Российской Федерации**. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=284303&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.9529654047269623#02173740395832487>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

8. **«Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах»**: Утверждены Постановлением Правительства РФ от 22 июля 2009 г. №599. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=125739&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.5954125310054181#0277225887411246> свободный (дата обращения 15.01.2018).

9. Федеральные авиационные правила **«Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации»**. Утверждены приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 31.07.2009 № 128. Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2873> свободный (дата обращения 15.01.2018 г.).

10. Федеральные авиационные правила **«Сертификационные требования к организациям авиатопливообеспечения воздушных перевозок»** (Приказ ФСВТ РФ от 18.04.2000 № 89). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2913> свободный. (дата обращения 12.01.2018 г.).

11. Федеральные авиационные правила **«Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и**

почты» (Приказ Минтранса России от 23.06.2003 № 150). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2914> свободный (дата обращения 12.01.2018 г.).

12. Федеральные авиационные правила **«Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»** (Приказ Минтранса России от 28.06.2007 № 82). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2916>. свободный. (дата обращения 12.01.2018 г.).

13. Федеральные авиационные правила **«Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации»** (Приказ Минтранса РФ от 05.09.2008 № 141). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2917>. свободный. (дата обращения 12.01.2018 г.).

14. Федеральные авиационные правила **«Требования авиационной безопасности к аэропортам»** (Приказ Минтранса России от 28.11.2005 N 142). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2927>. свободный. (дата обращения 12.01.2018 г.).

15. Приказ Минтранса РФ от 13 июля 2006 г. N 82 **«Об утверждении Инструкции по организации движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах Российской Федерации»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://base.garant.ru/190024/>, свободный (дата обращения 15.01.2018 г.).

16. ГОСТ Р 51004-96 **Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_51004-96 свободный (дата обращения: 15.01.2018).

17. Стандарт системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. **«Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ».** Режим доступа <http://tamogn.ru/sistema-dobrovolnoj-sertifikacii-servisnih-uslug-na-transport.html> свободный (дата обращения: 15.01.2018).

18. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 **Системы менеджмента качества. Требования.** - Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> свободный (дата обращения: 15.01.2018).

19. ИКАО **Приложение 9 Упрощение формальностей,** Четырнадцатое издание, октябрь 2015 года к Конвенции о международной гражданской авиации. - Режим доступа http://aviadocs.net/icaodocs/Annexes/an09_cons_ru.pdf свободный (дата обращения: 15.01.2018).

20. ИКАО Документ 9562 Руководство по экономике аэропортов. 2013. Режим доступа https://www.icao.int/publications/Documents/9562_ru.pdf свободный (дата обращения: 15.01.2018).

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

21. **Консультант Плюс. Официальный сайт компании** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения 15.01.2018).

22. **Гарант. Официальный сайт компании** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

23. **Издательство «ЮРайт». Официальный сайт издательства** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://urait.ru>, свободный (дата обращения 15.01.2018).

24. **Открытая база ГОСТов.** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://standartgost.ru>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

25. **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения 15.01.2018).

26. **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://e.lanbook.com>, свободный (дата обращения 15.01.2018).

7 Материально-техническое обеспечение преподавания дисциплины

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

Практические занятия проводятся в специально оборудованных аудиториях: ауд. 273, ауд. 275.

Учебная аудитория №273	- стационарный экран для проектора - 1шт. (2016г.); - проектор для просмотра видео и графического материала (Casio XJ-V2 DLP 3000 ANSI XGA) – 1 шт. (2016г.); - магнитно-маркерная доска – 1шт.
Учебная аудитория №275	- мобильный переносной экран для проектора - 1 ед.; - проектор для просмотра видео и графического материала (Panasonic PT-LB 80NTE) – 1 шт. (2012г.); - ноутбук (HP630) – 1 шт. (2012г.) - магнитно-маркерная доска – 1шт.

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» используются следующие методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента. В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина. Перечень вопросов для входного контроля по обеспечивающим дисциплинам представлен в п.9.4.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. При изучении дисциплины используются как традиционные, так интерактивные лекции. Учебным планом предусмотрено 16 часов (п.5.1.) для проведения интерактивных занятий.

Интерактивные лекции (ИЛ) проводятся в нескольких вариантах:

- проблемная лекция начинается с постановки проблемы, которую необходимо решить в процессе изложения материала;

- 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;

- лекция-беседа предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией, позволяет привлечь внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, вовлечь в двусторонний обмен мнениями, выяснить уровень их осведомленности по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала, позволяет адресовать вопрос к конкретному студенту, спросить его мнение по обсуждаемой проблеме;

- лекция-дискуссия. Преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

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 проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки. Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. Выполнение практического задания (п.54) предполагает анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем в

области управления качеством технологических процессов при обслуживании авиационных перевозок. Рассматриваемые в рамках практического занятия вопросы, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по профилю «Обеспечение авиационной безопасности». Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него необходимых компетенций, в том числе развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения. Самостоятельная работа является специфическим педагогическим средством организации и управления самостоятельной деятельностью обучающихся в учебном процессе. Самостоятельная работа может быть представлена как средство организации самообразования и воспитания самостоятельности как личностного качества. Как явление самовоспитания и самообразования самостоятельная работа обучающихся обеспечивается комплексом профессиональных умений обучающихся, в частности умением осуществлять планирование деятельности, искать ответ на непонятное, неясное, рационально организовывать свое рабочее место и время. Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым 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.

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 зачета с оценкой.

Текущий контроль успеваемости включает устные опросы, доклады.

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 (п.9.6)

Доклад предназначен для развития способности к восприятию, анализу, критическому осмыслению, систематизации информации из области профессиональной деятельности и отработки навыков грамотного и логичного изложения материала. Примерный перечень докладов представлен в п. 9.6.

По итогам освоения дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета с оценкой в 7 семестре, и предполагает письменный ответ сту-

дента на теоретические и практические вопросы билета и устные ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам дисциплины. К моменту сдачи зачета должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Перечень вопросов для промежуточной аттестации представлен в п.9.6.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов по дисциплине «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» не применяется.

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

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <p>лекции;</p> <p>практические занятия по темам теоретического содержания;</p> <p>самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания.</p>	<p>ПК-1;</p> <p>ПК-28;</p> <p>ПК-39.</p>
<p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <p>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.;</p> <p>самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям, устным опросам, выступлениям с докладом и т.д.</p>	<p>ПК-1;</p> <p>ПК-28;</p> <p>ПК-39.</p>
<p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <p>проверка подготовки материалов к практическим занятиям, подготовка к выступлениям с докладом;</p> <p>проведение устных опросов, тестирования.</p>	<p>ПК-1;</p> <p>ПК-28;</p> <p>ПК-39.</p>

Устный опрос

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу, источники нормативно-правового, статистического, фактологического и т. д. плана. Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность применения практических методов и приемов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала.

Зачет с оценкой

Зачет с оценкой является заключительным этапом изучения дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» и имеет цель 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 на промежуточном этапе формирования компетенций ПК -1, ПК-28, ПК-39. Зачет с оценкой по дисциплине проводится в период летней экзаменационной сессии 7 семестра обучения. К зачету с оценкой допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы. Зачет принимается преподавателем, ведущим занятия в данной группе по данной дисциплине, а также преподавателем проводившим практические занятия.

Зачет с оценкой проводится по билетам в письменной форме в специально подготовленных учебных классах. Предварительное ознакомление студентов с билетами запрещается. Билеты для зачета содержат два вопроса по теоретической части дисциплины и один практический вопрос. На подготовку к ответу студенту предоставляется до 30 минут. Общее время подготовки и ответа не должно превышать одного часа. В учебном классе, где принимается зачет, могут одновременно находиться студенты из расчета не более десяти на одного преподавателя. По готовности к ответу или по вызову преподавателя студент предъявляет письменные ответы на вопросы билета. После просмотра ответов преподаватель имеет право задать ему дополнительные вопросы в объеме учебной программы.

В итоге проведенного зачета студенту выставляется оценка. Преподаватель несет личную ответственность за правильность выставленной оценки и оформления экзаменационной ведомости и зачетной книжки.

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

Перечень вопросов по дисциплине «Воздушные перевозки и авиационные работы»

1. Правила перевозки пассажиров и грузов на воздушном транспорте.
2. Планирование регулярных авиационных перевозок
3. Планирование чартерных авиационных перевозок

4. Технологические процессы при обслуживании пассажиров в аэровокзале
5. Технологические процессы при обслуживании пассажиров на борту ВС
6. Технологические процессы при обслуживании особых категорий пассажиров
7. Международные соглашения, регулирующие перевозки на ВТ
8. Виды обеспечения полетов, коммерческое обеспечение рейсов авиаперевозчика.

Перечень вопросов по дисциплине «Надзор и контроль в сфере безопасности»

1. Надзор и контроль в сфере безопасности: основные понятия, термины и определения.
2. Основы законодательства в области контроля в сфере безопасности.
3. Государственная политика, основные направления государственной политики и принципы управления и контроля за безопасностью в техносфере.
4. Структура государственного контроля за техносферной безопасностью.
5. Задачи государственного контроля за техносферной безопасностью и механизм их решения.
6. Основные функции и полномочия в области контроля техносферной безопасности федеральных министерств, федеральных служб и федеральных агентств.
7. Структура государственного надзора в сфере безопасности.
8. Нормативно-правовые акты, содержащие государственные требования техносферной безопасности и федеральные органы исполнительной власти разрабатывающие и утверждающие данные документы.

Перечень вопросов по дисциплине «Перевозка опасных грузов»

1. Требования к персоналу воздушного транспорт, обслуживающего ОГ;
2. Государственное регулирование перевозки опасных грузов;
3. Нормативная документация международного уровня;
4. Нормативные документы Российской Федерации;
5. Ответственность при перевозке опасных грузов;
6. Ограничения, связанные с перевозкой ОГ на ВТ;
7. Классификация опасных грузов.

Перечень вопросов по дисциплине «Основы авиационного менеджмента и маркетинга»

1. Что такое авиационный менеджмент?
2. Какова цель авиационного менеджмента?
3. Что является субъектом и объектом авиационного менеджмента?
4. Основные этапы развития менеджмента
5. Школы менеджмента
6. Общие характеристики организации
7. Факторы внешней и внутренней среды
8. Горизонтальное и вертикальное разделение труда

9. Формирование формальной и неформальной организации
 10. Схему организации процесса стратегического планирования авиапредприятия.

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

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний	<p>Посещение лекционных и практических занятий. Ведение конспекта лекций Участие в обсуждении теоретических вопросов на практических занятиях. Наличие на практических занятиях требуемых материалов (учебная литература, конспекты и проч.) Наличие выполненных самостоятельных учебных заданий по вопросам тем.</p>	<p>Посещаемость не менее 90 % лекционных и практических занятий. Наличие конспекта по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение. Участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии. Требуемые для занятий материалы (учебная литература, конспекты и проч.) в наличии. Задания для самостоятельной работы выполнены своевременно.</p>
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний	<p>Правильное и своевременное выполнение практических, учебных заданий, докладов. Способность обосновать свою точку зрения, опираясь на изученный материал, практические методы и подходы. Составление конспекта Наличие правильно выполненной самостоятельной работы по подготовке к практическим занятиям, подготовка доклада.</p>	<p>Задания по темам практических занятий выполнены и представлены в установленной форме (устно или письменно). Обучающийся может применять различные источники при подготовке к практическим занятиям, при подготовке выступления с докладом. Способность обосновать свою точку зрения, опираясь на полученные знания, практические методы и подходы. Обучающийся способен выполнить задание, подготовить выступление с докладом.</p>
Этап 3. Проверка ус-	Степень активности и эффективности участия	Участие обучающегося в обсуждении теоретических вопросов

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
воения материала	<p>обучающегося по итогам каждого практического занятия.</p> <p>Степень готовности обучающегося к участию в практическом занятии, как интеллектуальной, так и материально-технической.</p> <p>Степень правильности ответов устного опроса, подготовки выступления с докладом.</p> <p>Успешное прохождение текущего контроля.</p> <p>Зачет с оценкой.</p>	<p>тем на каждом практическом занятии является результативным, его доводы подкреплены весомыми аргументами и опираются на проверенный фактологический материал.</p> <p>Требуемые для занятий материалы (учебная литература, первоисточники, конспекты и проч.) в наличии.</p> <p>Практические вопросы решены с использованием необходимых первоисточников.</p> <p>Представленные выступления с докладом и учебные задания соответствуют требованиям по содержанию и оформлению.</p> <p>Устный опрос текущего контроля пройден самостоятельно в установленное время.</p>

Шкалы оценивания

Устный опрос

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу, источники нормативно-правового, статистического, фактологического и т. д. плана. Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность применения практических методов и приемов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала.

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

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

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

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

Доклад

Доклад, соответствующий требованиям, оценивается на «отлично».

Доклад, не соответствующий требованиям, оценивается на «неудовлетворительно».

Доклад, соответствующий требованиям не полностью, может быть оценен на «хорошо» или на «удовлетворительно».

Основаниями для выставления оценки «отлично» являются:
грамотное, связное и непротиворечивое изложение сути вопроса;
актуальность используемых в докладе сведений;
высокое качество изложения материала докладчиком;
способность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации;
уверенные ответы на заданные в ходе обсуждения вопросы;
отсутствие у преподавателя обоснованных сомнений в самостоятельности выполнения задания обучающимся.

Основаниями для выставления оценки «хорошо» являются:
грамотное, связное и непротиворечивое изложение сути вопроса;
актуальность используемых в докладе сведений;
удовлетворительное качество изложения материала докладчиком;
способность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации;
уверенные ответы на большую часть заданных в ходе обсуждения вопросов;
отсутствие у преподавателя обоснованных сомнений в самостоятельности выполнения задания обучающимся.

Основаниями для выставления оценки «удовлетворительно» являются:
отсутствие грамотного, связного и непротиворечивого изложения сути вопроса;
использование в докладе устаревших сведений.

Основаниями для выставления оценки «неудовлетворительно» являются:
неудовлетворительное качество изложения материала докладчиком;
неспособность обучающихся сделать обоснованные выводы или рекомендации;
неспособность ответить на большую часть заданных в ходе обсуждения вопросов;
обоснованные сомнения в самостоятельности выполнения задания обучающимся.

За активное участие в обсуждении докладов и вопросов обучающиеся могут быть поощрены дополнительным баллом.

Зачёт с оценкой

На зачете выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются по четырех бальной системе с выставлением обучающимся итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:
полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;

логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и

прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета выставляется в случае:

недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;

допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

допущения обучающимся 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 обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета выставляется в случае:

невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;

допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;

существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае: отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;

невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;

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 студентами понятиями и категориями данной дисциплины; невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом, с учетом приведенных выше критериев, оценка обучающимся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случае: необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;

необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

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

Контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости в виде опроса

- 1 Цели и задачи государственного регулирования аэропортовой деятельности.
- 2 Функции Федерального агентства в области регулирования аэропортов.
- 3 В чем заключается монополия аэропортов.
- 4 Основные нормативно правовые акты, регулирующие деятельность аэропорта по обслуживанию пассажиров, багажа, грузов.
- 5 Аэропорт, аэродром - дать определения.

- 6 Дать классификацию аэропортов.
- 7 Какие виды наземного обслуживания определены в нормативных правовых документах Российской Федерации.
- 8 Какое место занимает авиационная безопасность в наземном обслуживании.
- 9 Как сотрудники авиационной безопасности контролируют качество.
- 10 Виды наземного обслуживания - согласно определению комиссии по ВТ
- 11 Европейского союза.
- 12 Какие последствия в создании конкурентной среды по наземному обслуживанию в аэропортах Европейского Союза.
- 13 Причины, которые привели к реализации директивы ЕС по конкуренции по наземному обслуживанию в аэропортах.
- 14 Роль ИКАО в регулировании качества наземного обслуживания.
- 15 Какие организации являются членами ИАТА.
- 16 Каким целям служит программа ИАТА «FAST TRAVEL».
- 17 Цели организации АСИ в области аэропортовой деятельности.
- 18 Кто определяет лучшие аэропорты по качеству обслуживания по программе АСИ.
- 19 Каким целям служит программа «ASQ».
- 20 Назовите основные технологические операции при обслуживании пассажиров.
- 21 Назовите основные технологические операции при обслуживании ВС на перроне.
- 22 Назовите новые технологии по самообслуживанию пассажиров в аэровокзале.
- 23 Назовите уровни показателей качества ИАТА.
- 24 Назвать основные показатели качества при регистрации пассажиров.
- 25 Что такое пропускная способность аэровокзала.
- 26 Кто главный контролер качества обслуживания в аэровокзале.
- 27 Назовите основные показатели качества при предполетном досмотре пассажиров.
- 28 Что является основой повышения уровня качества обслуживания пассажиров на пункте предполетного досмотра.
- 29 Можно ли измерить качество и цель измерения качества.
- 30 Качество - дать определение.
- 31 На чем формируется впечатление пассажира о качестве обслуживания в аэропорту.
- 32 Какая основная задача метода измерения качества "Servqual".
- 33 Какие основные критерии качества используются в метода измерения качества "Servqual".
- 34 Как часто необходимо использовать метод измерения качества "Servqual".
- 35 Назовите основные принципы СМК.
- 36 В чем заключается принцип СМК «ориентация на потребителя»

- 37 Для каких целей необходимо построение обратной связи с потребителями аэропортового обслуживания.
- 38 Цель документирования СМК.
- 39 Структура документации СМК.
- 40 Что такое документооборот.
- 41 Обязательно ли применение «Руководства по качеству» в аэропорту.
- 42 Какие разделы по качеству должны быть в «Руководстве по качеству».
- 43 Какие изменения в стандарте ИСО 2001:2015 от ИСО 2001:2008 в «документированной информации».
- 44 Основные элементы системы контроля качества.
- 45 Что понимается под объектом контроля качества в СКК.
- 46 Какие результаты получают от эффективной работы СКК.
- 47 Основные задачи внутреннего аудита.
- 48 Что устанавливает проведение внутреннего аудита СМК.
- 49 С какой частотой проводятся внутренние аудиты СМК.
- 50 Цели соглашения по уровню качества наземного обслуживания (Service Level agreement).
- 51 Какая организация является инициатором заключения такого соглашения.
- 52 Какой раздел соглашения по уровню качества наземного обслуживания является необходимым.
- 53 Основные разделы соглашения по уровню качества наземного обслуживания является необходимым.
- 54 Какая частота подведения итогов по качеству обслуживанию по SLA.
- 55 Методы контроля исполнения с соглашения по уровню качества наземного обслуживания является необходимым.
- 56 В чем заключается необходимость в сегментации (категоризации) пассажиров при рассмотрении вопросов качества в аэропортах.
- 57 Какие уровни впечатлений формируются у пассажиров от обслуживания в аэропорту.
- 58 Какие основные элементы вместе формируют впечатления от обслуживания в аэропорту.
- 59 Какие элементы аэровокзала влияют на впечатления пассажира в аэропорту.
- 60 Качество обслуживания на пункте предполетного досмотра с точки зрения пассажира.
- 61 В каком случае достигается высокий уровень качества обслуживания пассажиров в аэропорту.
- 62 Контроль выполнения условий соглашения по уровню качества наземного обслуживания (SLA).
- 63 Применение соглашения SLA в практической деятельности аэропорта Хитроу.
- 64 Показатели качества обслуживания используемые аэропортом Хитроу.

Примерный перечень тем докладов

1. В чем заключается монополия аэропортов.
2. Классификация аэропортов.
3. Роль ИКАО в регулировании качества наземного обслуживания авиационных перевозок.
4. Цели программы ИАТА «FAST TRAVEL».
5. Цели организации АСИ в области аэропортовой деятельности.
6. Авиационная безопасность в наземном обслуживании авиаперевозок.
7. Уровни показателей качества ИАТА.
8. Основные показатели качества обслуживания в аэровокзале.
9. Метод измерения качества "Servqual".
10. Основные принципы СМК.
11. Внутренний аудит авиапредприятия.
12. Соглашения по уровню качества наземного обслуживания.
13. Методы контроля исполнения с соглашения по уровню качества наземного обслуживания.
14. Методы и средства достижения высокого уровня качества обслуживания пассажиров.
15. Показатели качества обслуживания, используемые в различных аэропортах РФ и мира.

Контрольные вопросы промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Классификация аэропортов в РФ.
2. Цели и задачи государственного регулирования аэропортовой деятельностью.
3. Структура государственных органов регулирования аэропортовой деятельностью.
4. Основные цели ФАВТ (Росавиации) в области аэропортовой деятельности.
5. ФЗ Воздушный кодекс о наземном обслуживании ВС.
6. Структура нормативных правовых актов регулирующих аэропортовую деятельность.
7. Федеральные авиационные правила "Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты" (Приказ Минтранса РФ от 23 июня 2003 г. N 150).
8. Сертификационные требования к организациям по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа.
9. Основные положения ФЗ «О защите прав потребителей».
10. Решение Европейского Совета о конкуренции на рынке наземного обслуживания в аэропортах.
11. Структура наземного обслуживания по определению Европейского Совета.

- 12 Документ ИКАО Приложение 9. Упрощение формальностей. глава 6. Основное содержание главы.
- 13 Документ ИКАО 9984. Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов. Основная цель документа.
14. ИАТА. Руководство по аэропортовому обслуживанию. (АНМ). Структура документации.
15. ИАТА. Стандартное соглашение о наземном обслуживании. Основное содержание.
16. Определения: технология, технологический процесс, технологическая операция.
17. Основные технологические процессы при обслуживании коммерческой загрузки ВС.
18. Состав коммерческой загрузки ВС.
19. Состав наземной авиационной техники для обслуживания ВС на перроне.
20. Основные операции при обслуживании пассажира в аэропорту, требования при выполнении этих операций.
20. Основные объемные показатели деятельности аэропорта.
21. Дать определение: рейс, регулярный рейс, регулярность, пунктуальность полетов.
22. Показатели обслуживания пассажиров и багажа в аэропортовом предприятии.
23. Показатели обслуживания ВС на перроне.
24. Как информационные технологии используются при регистрации пассажиров.
25. Новые технологии при обработке багажа.
26. Подходы ИАТА в процедурах “simplifying business”.
27. Понятия «услуга», «обслуживание». Характеристика «услуги», «обслуживания».
28. Почему необходимо измерение качества?
29. Показатель (критерий) качества - определение.
30. Принципы подбора показателей качества.
31. Показатели качества при обслуживании пассажира в аэропорту.
32. Показатели качества при обработке багажа в аэропорту.
33. Показатели качества при обслуживании ВС на перроне при подготовке к вылету с коммерческой загрузкой.
34. Методы сбора информации по качеству обслуживания в аэропорту.
35. Основные положения метода измерения уровня качества «Servqual».
36. Назовите инструментальные методы по сбору информации по качеству обслуживания пассажиров.
37. Основные элементы СМКА.
38. Раскрыть принципы СМКА: лидерство руководителя аэропортового предприятия.
39. Раскрыть принципы СМКА: ориентация на потребителя (пассажира).
40. Принцип СМКА: вовлечение работников.

41. Основные стандарты РФ по СМК.
42. Структура документации СМК.
43. Структура и основное содержание Руководства по качеству.
44. Что такое документирование СМК.
45. Документация СМК - записи.
46. Документация СМК - оформление результатов проверок качества обслуживания.
47. Методы сбора информации по качеству обслуживания.
48. Направления управления качеством обслуживания на основе АТQM.
49. Этапы внедрения концепции всеобщего управления качеством аэропор-та.
50. Основа взаимодействий операторов по наземному обслуживанию и авиаперевозчиков по качеству обслуживания в аэропорту.
51. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA). Основные по-ложения.
52. Что такое пунктуальность полетов.
53. Процессный подход к управлению качеством в аэропорту.
54. Контроль выполнения условий соглашения по уровню качества назем-ного обслуживания (SLA).
55. Шкала уровней качества обслуживания по ИАТА.
56. Программа Международного Совета аэропортов (АСI) «Сравнение качества обслуживания в аэропортах».
57. Обучение персонала как фактор повышения уровня качества обслужи-вания.
58. Задачи управления аэропортом в сбойной ситуации.
59. Подходы к обеспечению качества обслуживания через соглашение по уровню качества обслуживания в аэропорту Хитроу.
60. Лучшие аэропорты мира по качеству обслуживания.

10 Методические рекомендации для обучающихся по организации изу-чения дисциплины

Основными видами занятий при изучении дисциплины являются лекции, практические занятия, а также самостоятельная работа.

Лекции составляют основу теоретической подготовки обучающихся.

На лекции, с целью активизации познавательной деятельности обучаемых и формирования творческого мышления, необходимо сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах.

Изложение материала должно быть ориентировано на последующее самостоятельное изучение. Для повышения наглядности обучения на лекциях желательно использовать мультимедийные комплексы, плакаты, презентации и раздаточный материал. В целях экономии времени в качестве раздаточного материала следует использовать наиболее сложные и трудоемкие схемы, рисунки. Схемы, рисунки должны быть подкреплены соответствующими плакатами или слайдами. Для активизации и стимулирования работы

обучающихся, а также для текущего контроля усвоения ими учебного материала на каждом занятии рекомендуется выполнение письменных контрольных заданий (10мТ – десятиминутный тест). Для изучения и полного освоения программного материала по дисциплине должна быть использована учебная, справочная и другая литература, рекомендуемая настоящей программой, а также профильные периодические издания.

Важный элемент в изучении дисциплины это самостоятельная работа по изучению дисциплины, это работы студента по повышению своей компетенции. Начинать изучение дисциплины необходимо с рассмотрения её содержания по рабочей программе, следующий этап изучение отдельных тем.

При первом прочтении материала по теме (в соответствии с разделом «Содержание тем дисциплин» и конспекта лекций) необходимо получить общее представление о поставленных вопросах. При этом необходимо учитывать в изучении рекомендуемую информацию раздела 10 данной рабочей программы. Переходить к изучению следующей темы необходимо после полного изучения теоретических вопросов, выполнения самоконтроля по предыдущей теме.

Для изучения и полного освоения программного материала по дисциплине должна быть использована учебная, справочная и другая литература, рекомендуемая настоящей программой, а также профильные периодические издания.

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

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиационных перевозок» « 15 » 01 2018 г., протокол № 4 .

Разработчики:



Сытых Е.И.

ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика

Заведующий кафедрой № 2



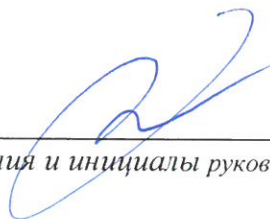
к.т.н., доцент

Коникова Е.В.

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