

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор-проректор
по учебной работе

Н.Н. Сухих

2019 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества авиатранспортных предприятий

Направление подготовки
20.03.01 Техносферная безопасность

Направленность программы (профиль)
Безопасность технологических процессов и производств

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2019

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» 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 качества авиатранспортных предприятий»:

– формирование у студентов знаний менеджмента качества авиапредприятий;

– приобретение студентами умений индивидуальной и групповой работы, подготовки и презентации докладов с помощью MS PowerPoint, выполнения PEST- анализа и SWOT анализа, а также матрицы БКГ и выбора стратегии развития системы качества авиатранспортных предприятий;

– овладение студентами навыками анализа, синтеза и оценивания факторов влияющих на качество предоставляемых услуг авиапредприятий.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к экспертному, надзорному и инспекционно-аудиторскому виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» представляет собой дисциплину, относящуюся к Дисциплинам по выбору, вариативной части Блока 1 Дисциплины.

Дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины «Менеджмент», «Экономика», «Надзор и контроль в сфере безопасности», «Управление проектами», «Моделирование транспортных процессов», «Экспертиза условий труда», «Коммуникационный менеджмент», «Риторика и основы ораторского искусства».

Дисциплина изучается в 3 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» направлен на формирование следующих компетенций.

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|----------------------------|---|
|----------------------------|---|

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|--|
| <p>Способность организовать свою работу ради достижения поставленных целей и готовностью к использованию инновационных идей (ОК-6).</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – подходы к управлению организацией и основные методы, и принципы менеджмента качества, предложенные зарубежными и отечественными школами управления качеством; – основные этапы принятия управленческого решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ключевые проблемы и факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг; – применять инновационные идеи в своей практической работе; – оценивать эффективность менеджмента качества авиапредприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками работы с компьютером как средством управления информацией; – методами и функциями управления организацией для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг. |
| <p>Способность работать самостоятельно (ОК-8).</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы организации самостоятельной работы с документами системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий. – вопросы экспертизы труда. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовать себя и сотрудников для выполнения поставленных задач в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью доводить принятые решения в области менеджмента качества до логического завершения. |
| <p>Способность принимать решения в пределах своих полномочий (ОК-9).</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативно – правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий; – основные подходы к организации работы по внедрению менеджмента качества в авиа- |

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|---|
| | <p>транспортных предприятиях;</p> <ul style="list-style-type: none"> – делегировать свои полномочия подчиненным для эффективного управления организацией в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками работы с подчиненными и своевременно применять меры по их совершенствованию. |
| <p>Способность использовать организационно – управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности (ОК-14).</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные методы организационно - управленческой работы; – методы и принципы системы менеджмента качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать эффективность работ в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий; – обосновывать мероприятия по внедрению менеджмента качества в авиатранспортных предприятиях. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – программным обеспечением поддержки задач принятия эффективных решений в области менеджмента качества авиапредприятий. |
| <p>Готовность осуществлять проверки безопасного состояния объектов различного назначения, участвовать в экспертизах их безопасности, регламентированных действующим законодательством Российской Федерации (ПК-18).</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; – принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать эффективность проводимых аудитов менеджмента качества авиапредприятий; – оценивать состояние экологической безопасности и обосновывать мероприятия по предотвращению и разрешению возникающих вопросов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методикой формирования отчета по результатам аудитов и экспертиз безопасного со- |

| | |
|----------------------------|---|
| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
| | стояния объектов авиапредприятий. |

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

| Наименование | Всего часов | Семестр |
|---|-------------|---------|
| | | 3 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 108 | 108 |
| Контактная работа: | 42,5 | 42,5 |
| лекции | 14 | 14 |
| практические занятия | 28 | 28 |
| семинары | - | - |
| лабораторные работы | - | - |
| курсовой проект (работа) | - | - |
| Самостоятельная работа студента | 48 | 48 |
| Промежуточная аттестация: | 18 | 18 |
| контактная работа | 0,5 | 0,5 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 17,5 | 17,5 |

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

| Темы дисциплины | Количество часов | Компетенции | | | | | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|--|------------------|-------------|------|------|-------|-------|----------------------------|--------------------|
| | | ОК-6 | ОК-8 | ОК-9 | ОК-14 | ПК-18 | | |
| Тема 1. История создания стандартов ISO 9000, структура и область применения | 12 | + | + | | + | | Л, ПЗ, ВК, СРС | УО, Дд |

| Темы дисциплины | Количество часов | Компетенции | | | | | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|--|------------------|-------------|------|------|-------|-------|----------------------------|--------------------|
| | | ОК-6 | ОК-8 | ОК-9 | ОК-14 | ПК-18 | | |
| Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015 | 12 | + | | + | | + | Л, ПЗ, СРС | УО, Дд |
| Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятий | 12 | + | + | | + | + | Л, ПЗ, СРС | УО, Дд |
| Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий | 12 | + | + | + | + | + | Л, ПЗ, СРС, | Дд, УО, Т |
| Тема 5. Процессный подход в управлении авиапредприятием | 14 | + | | + | | | Л, ПЗ, СРС | Дд, УО, Т |
| Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA | 14 | + | | + | | + | Л, ПЗ, СРС | УО, Дд |
| Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий | 14 | | | | + | + | Л, ПЗ, СРС | УО, Дд |
| Итого по дисциплине | 90 | | | | | | | |
| Промежуточная аттестация | 18 | | | | | | | |
| Всего по дисциплине | 108 | | | | | | | |

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, УО - устный опрос, ВК – входной контроль, Т – тестирование, Дд – доклад.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

| Наименование темы дисциплины | Л | ПЗ | КР | С | ЛР | СРС | Всего часов |
|--|----|----|----|---|----|-----|-------------|
| Тема 1. История создания стандартов ISO9000, структура и область применения | 2 | 3 | - | - | - | 7 | 12 |
| Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015, ISO14001-2016 | 2 | 4 | - | - | - | 6 | 12 |
| Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятий | 2 | 4 | - | - | - | 6 | 12 |
| Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий | 2 | 4 | - | - | - | 6 | 12 |
| Тема 5. Процессный подход в управлении авиапредприятием | 2 | 4 | - | - | - | 8 | 14 |
| Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA | 2 | 5 | - | - | - | 7 | 14 |
| Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий | 2 | 4 | - | - | - | 8 | 14 |
| Итого по дисциплине | 14 | 28 | - | - | - | 48 | 90 |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | 18 |
| Всего по дисциплине | | | | | | | 108 |

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1 История создания стандартов ISO 9000, структура и область применения

Определение менеджмента и понятия качества, его цель, виды, принципы и методы. Удовлетворение потребности и качество продукции. Рыночные отношения и качество выпускаемой продукции, услуги.

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. От-

ветственность руководства в системе менеджмента качества. Менеджмент ресурсов. Процесс жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение.

Тема 3 Документирование системы менеджмента качества авиапредприятий

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

Тема 4 Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий

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

Тема 5 Процессный подход в управлении авиапредприятием

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

Тема 6 Международные стандарты качества IOSA , ISAGO, SAFA

Общая структура и требования стандартов IOSA, ISAGO, SAFA и краткая их характеристика. Требование 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 авиатранспортных предприятий.

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

5.4 Практические занятия

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
| 1 | Практическое занятие № 1. Составить этапы развития системы качества на ВТ, согласно рекомендациям ГОСТР ИСО 2000-2015. | 2 |
| 1 | Практическое занятие № 2. Исследование основных элементов влияющих на систему качества главного оператора аэропорта | 2 |
| 2 | Практическое занятие № 3. Разработка руководство по наземному обслуживанию ВС, согласно требованиям ГОСТР ИСО 2001-2015. | 2 |
| 2 | Практическое занятие № 4. Изучение этапов ответственности руководства в системе менеджмента качества | 2 |
| 3 | Практическое занятие № 5. Составить номенклатуру дел системы менеджмента качества авиакомпании, главного оператора аэропорта | 2 |
| 3 | Практическое занятие № 6. Изучение структуры и характеристики основных документов системы менеджмента качества | 2 |
| 4 | Практическое занятие № 7. Разработка схему проведения аудита состояния системы менеджмента качества авиапредприятия, согласно требованиям IOSA | 2 |
| 4 | Практическое занятие №8. Изучение основных схем обследования объектов при аудите качества авиапредприятий | 2 |
| 5 | Практическое занятие №9. Разработка организационную схему процессного подхода по управлению качеством авиапредприятия | 2 |
| 5 | Практическое занятие №10. Изучение положения и требований «Руководства по процессному подходу» к системам менеджмента качества авиапредприятий | 2 |
| 6 | Практическое занятие № 11. Разработка руководство по качеству главного оператора аэропорта, ТЗК, согласно требованиям международных стандартов | 2 |
| 6 | Практическое занятие № 12. Анализ практического опыта внедрения стандартов IOSA, ISAGO на примере авиакомпаний, главных операторов аэропортов РФ | 2 |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
| 7 | Практическое занятие № 13. Разработка алгоритм действий по проведению сертификации СМК авиапредприятия. | 2 |
| 7 | Практическое занятие № 14. Изучение основных направлений, подходов, этапов и процедур сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий | 2 |
| Итого по дисциплине | | 28 |

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
| 1 | 1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «История создания стандартов ISO9000, структура и область применения», работа с рекомендуемой литературой [1, 2, 4,7, 10,14]. 2. Подготовка докладов [8-20]. 3. Подготовка к устному опросу. | 7 |
| 2 | 1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015», работа с рекомендуемой литературой [3, 5,7,9,11,19]. 2. Подготовка докладов [8-20]. 3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 3 | 1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по темам «Документирование системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий», работа с рекомендуемой литературой [2, 4,7,9, 13,14,17]. 2. Подготовка докладов [8-20]. 3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 4 | 1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Аудит системы | 6 |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
| | менеджмента качества авиапредприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,3,4,6]. 2. Подготовка докладов[8-20]. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к тесту. | |
| 5 | 1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация процессного подхода в управлении авиапредприятием», работа с рекомендуемой литературой [1,2,9,10]. 2.Подготовка докладов [8-20]. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к тесту. | 8 |
| 6 | 1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA», работа с рекомендуемой литературой [1,2,3,9,20]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов[8-20]. | 7 |
| 7 | 1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,15,16]. 2. Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов[8-20]. | 8 |
| Итого по дисциплине | | 48 |

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 **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_13744/ свободный, (дата обращения 18.01.2018)

2 Васин, С. Г. **Управление качеством. Всеобщий подход** : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/73A1A41B-544C-4F99-9265-652379B38662/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod?> свободный, (дата обращения 18.01.2018)

3 Курочкина, А. Ю. **Управление качеством услуг** : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 172 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-07316-4.—Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/0FA01A2B-FBD3-44B3-96C0-6B78315F5D4E/upravlenie-kachestvom-uslug> свободный, (дата обращения 18.01.2018)

4 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 18.01.2018)

б) дополнительная литература:

5 Горбашко, Е. А. **Управление качеством** : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 352 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. <https://biblio-online.ru/catalog/2F082B98-9D9D-4465-A7F6-2AD0E1774265/upravlenie-kachestvom-standartizaciya-15?page=1> свободный, (дата обращения 18.01.2018)

6 Лифиц, И. М. **Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия** : учебник и практикум для СПО / И. М. Лифиц. — 12-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 314 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00544-8. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/catalog/2F082B98-9D9D-4465-A7F6-2AD0E1774265/upravlenie-kachestvom-standartizaciya-15?page=1> свободный (дата обращения 18.01.2018)

7 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»:

8 Рожков, Н. Н. **Статистические методы контроля и управления качеством продукции** : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. Н. Рожков. — 2-е изд, пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 154 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/catalog/2F082B98-9D9D-4465-A7F6-2AD0E1774265/upravlenie-kachestvom-standartizaciya-15?page=1>, свободный, (дата обращения 29.01.2018)

9 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)

10 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/#ixzz5PZJQh-Mna>, свободный, (дата обращения 29.01.2018)

13.Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uptp.ru/>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

11 **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)

12 **ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования.** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

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

13 **Университетская библиотека ONLINE** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

14 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения 18.01.2018).

15 **Консультант Плюс. Официальный сайт компании** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения 18.01.2018).

16 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения 18.01.2018).

17 **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения 18.01.2018).

18 **Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный (дата обращения 18.01.2018).

19 **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: <http://www.consultant.ru/>, свободный, (дата обращения 18.01.2018).

20 Приложение 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Охрана окружающей среды. Том II. Эмиссия авиационных двигателей. — ИКАО, Издание третье, июль 2008. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный, (дата обращения 18.01.2018).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

| № п/п | 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 |
|-------|--|---|---|---|
| 1 | Менеджмент качества авиатранспортных предприятий | 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 RAMEC STORM Custom W- 13 шт. Мультимедийный проектор Acer X1261 P Принтер HL2140R Brother Экран Ноутбук Benq Joybook R42 15,4 | 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 |

| № п/п | 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 |
|-------|-------------------------|---|---|--|
| | | | Мультимедийный проектор Mitsubisi XD490U Экран | |

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» используются классические методы обучения в форме лекций, входного контроля, практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

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

Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам приведены в п.9.4.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития менеджмента 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 MS 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. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки. Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. Обсуждение подготовленных студентами докладов.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы и представляет собой планируемую работу студентов, выполняемую по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа с периодическими изданиями и научной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает подготовку к лекционным и практическим занятиям, тестированию устному опросу, докладов, а также выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом у преподавателя после каждого занятия. Результаты самостоятельной работы студента оформляются как в тетрадях, так и в электронном виде, в том числе в редакторах MS Word, Excel, PowerPoint, а также на листах формата А4. Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных студентами во внеаудиторное время. Промежуточная аттестация по дисциплине «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» проводится в форме зачета с оценкой.

Таким образом, в процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» широко применяются ИТ-методы: учебные мультимедийные материалы с использованием Microsoft Office (PowerPoint), содержащие гиперссылки, необходимые для перехода к произвольным показам, указанным слайдам в презентации, к различным текстам, фигурам, таблицам, графикам и рисункам в презентации, документам Microsoft Office Word, листам Microsoft Office Excel, локальным или Интернет-ресурсам, а также к сообщениям электронной почты. Данные материалы позволяют сформировать у студентов систему знаний, умений и навыков по методике и технологии использования Интернет-ресурсов в процессе обучения; активизировать на практических занятиях деятельность студентов путем работы в творческих подгруппах по выполнению заданий с использованием Microsoft Office; обеспечить продуктивный и творческий уровень деятельности при выполнении заданий.

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 осво-

ения дисциплины в виде зачета с оценкой в третьем 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 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. Содержание тестов для текущего контроля в п. 9.6.3.

Компьютерный тест проводится по темам, в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся, на предмет освоения материала предыдущей лекции.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета с оценкой в 3 семестре.

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в форме зачета в п.9.6.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

9.1 Балльно-рейтинговая система текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (3 семестр).

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
|--|----------------------|-----------------------|---|------------|
| | Минимальное значение | Максимальное значение | | |
| | | | | |

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
|--|--|-----------------------|---|------------|
| | Минимальное значение | Максимальное значение | | |
| Контактные виды занятий | | | | |
| <i>Аудиторные занятия</i> | | | | |
| Лекция 1 | 3 | 5 | 1 | |
| Практическое занятие 1 | 1 | 2 | 2 | |
| Практическое занятие 2 | 2 | 3 | 3 | |
| Лекция 2 | 4 | 5 | 4 | |
| Практическое занятие 3 | 1 | 2 | 5 | |
| Практическое занятие 4 | 2 | 3 | 6 | |
| Лекция 3 | 4 | 5 | 7 | |
| Практическое занятие 5 | 1 | 2 | 8 | |
| Практическое занятие 6 | 2 | 3 | 9 | |
| Лекция 4 | 3 | 5 | 10 | |
| Практическое занятие 7 | 1 | 2 | 11 | |
| Практическое занятие 8 | 2 | 3 | 12 | |
| Лекция 5 | 3 | 5 | 13 | |
| Практическое занятие 9 | 1 | 2 | 14 | |
| Практическое занятие 10 | 2 | 3 | 15 | |
| Лекция 6 | 4 | 5 | 16 | |
| Практическое занятие 11 | 1 | 2 | 16 | |
| Практическое занятие 12 | 2 | 3 | 16 | |
| Лекция 7 | 3 | 5 | 17 | |
| Практическое занятие 13 | 1 | 2 | 18 | |
| Практическое занятие 14 | 2 | 3 | 18 | |
| <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 – «неудовлетворительно» | | | |

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

Посещение лекционного занятия обучающимся лекционного занятия оценивается в 1,5 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,5 балла. Активное участие в обсуждении вопросов в ходе лекции – до 0,5 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,5 балла. Доклад – до 0,5 балла. Участие в обсуждении доклада – до 0,5 балла. Компьютерный тест – до 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

«Менеджмент»:

- 1 Функции менеджмента.
- 2 Методы менеджмента.
- 3 Факторы внешней среды организации.
- 4 Характеристики организации.

«Экономика»:

- 1 Основные экономические показатели работы авиакомпании
- 2 Основные экономические законы и методы экономики
- 3 Понятия рыночной цена авиаперевозок, спрос и предложения
- 4 Цели, задачи и функции аэропорта
- 5 Понятие точки безубыточности

«Надзор и контроль в сфере безопасности»:

- 1 Функциональные обязанности руководителей и специалистов предприятия в области контроля в сфере безопасности
- 2 Роль органов надзора и контроля в обеспечении безопасности полетов

«Управление проектами»:

- 1 Сущность, формы и методы управления проектами
- 2 Фазы жизненного цикла проекта
- 3 Организационные структуры управления проектами

«Моделирование транспортных процессов»:

- 1 Понятие модели. Классификация моделирования систем
- 2 Принципы формирования моделей транспортных систем

«Экспертиза условий труда»:

- 1 Мероприятия по улучшению условий труда на рабочих местах.
- 2 Формы и методы проведения экспертиз условий труда в авиапредприятиях.

«Коммуникационный менеджмент»:

- 1 Коммуникационный менеджмент в управлении персоналом
- 2 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях
- 3 Пути разрешения конфликтов в рабочих коллективах
- 4 Этнопсихологические особенности менеджмента в многонациональных коллективах
- 5 Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике

«Риторика и основы ораторского искусства»:

- 1 Понятие о деловой коммуникации
- 2 Актуальные проблемы речевой коммуникации в современном мире
- 3 Функциональные и структурные особенности речи в различных видах деятельности

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

| Критерии | Этапы формирования компетенций | Показатели оценивания компетенций |
|---|--------------------------------|---|
| Способность организовать свою работу ради достижения поставленных целей и готовность к использованию инновационных идей (ОК-6). | | |
| Знает: -подходы к управлению организацией и основные методы, и принципы менеджмента качества, предложенные зарубежными и отечественной школами управления качеством; - основные этапы принятия управленческого решения. | 1 уровень формирования | - перечисляет методы организации своей работы ради достижения поставленных целей и готовность к использованию инновационных идей. |
| | 2 уровень формирования | - определяет методы организации своей работы ради достижения поставленных целей и готовность к использованию инновационных идей. |
| Умеет: – анализировать внешнюю и внутрен- | 1 уровень формирования | - использует анализ внешней и внутренней среды для достижения поставленных целей. |

| Критерии | Этапы формирования компетенций | Показатели оценивания компетенций |
|--|--------------------------------|---|
| <p>нюю среду организации, выявлять ключевые проблемы и факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять инновационные идеи в практической своей работе; – оценивать эффективность менеджмента качества авиапредприятия. | 2 уровень формирования | <ul style="list-style-type: none"> – применяет инновационные идеи в практической своей работе; -оценивает эффективность менеджмента качества авиапредприятия. |
| <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - методами и функциями управления авиапредприятием для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг. | 1 уровень формирования | - оценивает свои навыки работы с компьютером для достижения поставленных целей. |
| | 2 уровень формирования | <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывает мероприятия для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг; - оценивает навыки организации своей работы ради достижения поставленных целей. |
| Способность работать самостоятельно (ОК-8). | | |
| <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации самостоятельной работы с документами системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий; - вопросы безопасности и сохранения окружающей среды | 1 уровень формирования | - определяет основные направления работы с документами системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий. |
| | 2 уровень формирования | - определяет методы экспертизы условий труда. |
| <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать себя и сотрудников для выполнения поставленных | 1 уровень формирования | - планирует свое рабочее время согласно разработанных и утвержденных ранее планов работы авиатранспортных предприятий. |

| Критерии | Этапы формирования компетенций | Показатели оценивания компетенций |
|---|--------------------------------|---|
| задач в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий. | 2 уровень формирования | - производит контроль выполнения намеченных мероприятий собой и своих подчиненными. |
| Владеет: - способностью доводить принятые решения в области менеджмента качества до логического завершения; - культурой мышления, при которой вопросы качества и безопасности окружающей среды рассматриваются как важнейшие в жизни и деятельности авиатранспортных предприятий. | 1 уровень формирования | - оценивает принятые решения в области менеджмента качества и разрабатывает мероприятия; |
| | 2 уровень формирования | - согласует вопросы качества и безопасности окружающей среды с эксплуатационными службами авиатранспортных предприятий. |
| Способность принимать решения в пределах своих полномочий (ОК-9). | | |
| Знает: – нормативно правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий; – основные подходы к организации работы по внедрению менеджмента качества в авиатранспортных предпри- | 1 уровень формирования | - описывает нормативно- правовые документы по вопросам системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий, в пределах своих полномочий; - определяет основные подходы к организации работы по внедрению менеджмента качества в авиатранспортных предприятиях в пределах своих полномочий; |

| Критерии | Этапы формирования компетенций | Показатели оценивания компетенций |
|--|--------------------------------|--|
| <p>в пределах своих полномочий; – делегировать свои полномочия подчиненным для эффективного управления организацией в области менеджмента качества в авиатранспортных предприятиях в пределах своих полномочий.</p> <p>Знает: - методы принятия решений в пределах своих полномочий.</p> | 2 уровень формирования | - делегирует свои полномочия подчиненным для эффективного управления организацией в области менеджмента качества авиатранспортных предприятий в пределах своих полномочий. |
| <p>Умеет: - принимать решения в пределах своих полномочий.</p> | 1 уровень формирования | - планирует принятие решений в пределах своих полномочий. |
| | 2 уровень формирования | - выбирает рациональные решения в пределах своих полномочий. |
| <p>Владеет: - навыками принятия решений в пределах своих полномочий.</p> | 1 уровень формирования | - оценивает навыки принятия решений в пределах своих полномочий. |
| | 2 уровень формирования | - отбирает навыки принятия решений в пределах своих полномочий. |
| Способность использовать организационно-управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности (ОК-14). | | |
| <p>Знает: - формы и методы организационно-управленческой работы в профессиональной и социальной деятельности.</p> | 1 уровень формирования | - перечисляет формы и методы организационно-управленческой работы в профессиональной и социальной деятельности; |
| | 2 уровень формирования | - определяет формы и методы организационно-управленческой работы и их применение в профессиональной и социальной деятельности. |

| Критерии | Этапы формирования компетенций | Показатели оценивания компетенций |
|---|--------------------------------|--|
| <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать формы и методы организационно-управленческой работы для решения профессиональных и социальных задач. | 1 уровень формирования | - планирует формы и методы организационно-управленческой работы и применяет в профессиональной и социальной деятельности; |
| | 2 уровень формирования | - выбирает методы пользования глобальными информационными ресурсами, навыки работы с информацией из различных источников, для решения профессиональных и социальных задач. |
| <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-управленческими навыками в профессиональной и социальной деятельности. | 1 уровень формирования | - отбирает современные организационно-управленческие навыки и использует в профессиональной и социальной деятельности; |
| | 2 уровень формирования | - оценивает организационно-управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности. |
| <p>Готовность осуществлять проверки безопасного состояния объектов различного назначения, участвовать в экспертизах их безопасности, регламентированных действующим законодательством Российской Федерации (ПК-18).</p> | | |
| <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий. | 1 уровень формирования | <ul style="list-style-type: none"> - описывает основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий; |
| | 2 уровень формирования | <ul style="list-style-type: none"> - определяет основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий. |
| <p>Умеет:</p> | 1 уровень формирования | - планирует основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий. |

| Критерии | Этапы формирования компетенций | Показатели оценивания компетенций |
|---|--------------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - использовать основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - использовать принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий. | мирования | <ul style="list-style-type: none"> неджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий; |
| | 2 уровень формирования | <ul style="list-style-type: none"> - применяет основные формы и методы организации аудита менеджмента качества авиапредприятий; - принципы проведения экспертиз на объектах авиатранспортных предприятий; |
| <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методикой формирования отчета по результатам аудитов и экспертиз безопасного состояния объектов различного назначения. | 1 уровень формирования | <ul style="list-style-type: none"> - определяет методику формирования отчета по результатам аудитов и экспертиз безопасного состояния объектов авиапредприятия; |
| | 2 уровень формирования | <ul style="list-style-type: none"> -оценивает методику формирования отчета по результатам аудитов и экспертиз безопасного состояния объектов авиапредприятия. |

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов зачет с оценкой – 30. Минимальное (зачетное) 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 и за решение задачи.

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 зна-

ние 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 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.

- 9 Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
- 10 Внешний аудит менеджмента качества.
- 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 руководство по качеству авиакомпании.
- 15 План качества авиакомпании или аэропорта, его основные разделы.
- 16 Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
- 17 Сертификация СМК. Сущность и содержание.
- 18 Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
- 19 Цикл Деминга. Основные этапы.
- 20 Основоположники концепций управления качеством.

Примерный перечень тем докладов

- 1 История создания международных стандартов, основные определения и понятия менеджмента качества авиапредприятия.
- 2 Принципы менеджмента качества и их характеристика.
- 3 Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.
- 4 Основные методы управления качеством.
- 5 Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах.
- 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 авиатранспортных предприятий.
- 9 Параметры, включаемые в документальное оформление.
- 10 Мероприятия для проверки соответствия требованиям систем качества авиатранспортных предприятий.
- 11 Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятия, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3.
- 12 Основные составляющие политики качества авиатранспортных предприятий и их направления.
- 13 Параметры, определяющие ответственность в области качества.
- 14 Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1,2.
- 15 Основные термины, относящиеся процессному подходу по формированию СМК авиапредприятий, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.
- 16 Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.

- 17 Основные положения и структура документа IOSA и его отличия от стандартов серии ИСО 9000.
- 18 Структура управления СМК авиапредприятия.
- 19 Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
- 20 Процедуры проведения проверок SAFA.
- 21 Принципы процессного подхода, его функции и задачи.

Примерные тесты

1 Каким государственным стандартом РФ определены положения и словарь СМК?:

- 1) ГОСТР ИСО 9000-2015;
- 2) ГОСТР ИСО 9001-2012;
- 3) ГОСТР ИСО 9004-2001.

2 Каким государственным стандартом РФ определены требования СМК?:

- 1) ГОСТР ИСО 9001-2015;
- 2) ГОСТР ИСО 9001-2001;
- 3) ГОСТР ИСО 10011-1-93².

3 Каким государственным стандартом РФ определены 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, главного оператора аэропорта это:

- 1) основные направления деятельности;
- 2) бизнес-план качества;
- 3) документ, определяющий СМК организации.

12 План качества авиакомпании, главного оператора 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, главного оператора аэропорта это:

- 1) систематический, независимый и документированный процесс;
- 2) одноразовый процесс;
- 3) многоразовый 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, корректирующие 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) относящиеся к аудитам персоналу и результатам анализа;

- 2) 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 действий 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) шестибалльной;
- 2) трехбалльной;
- 3) пятибалльной.

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 проверок по ___ направлениям:

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

Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой

1 Основные определения и понятия менеджмент качества авиатранспортных предприятий

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 авиатранспортных предприятий.

- 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 системы экологического менеджмента.
- 28 Основные положения и структура документа IOSA и 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 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 в России и за рубежом.
- 37 Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
- 38 Цикл Деминга. Основные этапы.
- 39 Краткая характеристика стандартов ISAGO.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой.

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.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных, или выработанных самостоятельно). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например, для того,

чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикации материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Бывает, что материал не успели записать. Тогда также необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, в дальнейшем, восполнить эту информацию.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям, выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета с оценкой.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» 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 умения и навыки, описанные в п. 3.

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 при помощи преподавателя, а также выполняют тесты. По итогам практического занятия преподаватель может выставлять в журнал группы, полученные обучающимися баллы.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю с выставлением баллов.

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 творче-

скому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Целью самостоятельной работы обучающихся при изучении учебной дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий», 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.

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 с оценкой, по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» может быть рекомендовано в соответствии со следующими ее видами, разделенными по целевому признаку:

а) для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

- составление плана текста;

- графическое изображение структуры текста;

- конспектирование текста;

- выписки из текста;

- работа со словарями и справочниками;

- ознакомление с нормативными документами;

- работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;

б) для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);

- работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

- составление плана и тезисов ответа;

- составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;

- изучение нормативных материалов;

- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста;
- подготовка тезисов сообщений к выступлению на практическом занятии;
- подготовка тематических кроссвордов и др.;
- работа с компьютерными программами;
- подготовка к сдаче зачета с оценкой;
- в) для формирования умений и навыков:
 - решение задач и упражнений по образцу;
 - решение вариативных задач и упражнений;
 - решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- г) для самопроверки:
 - подготовка информационного сообщения;
 - написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
 - составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним;
 - составление и решение ситуационных задач;
 - составление схем, иллюстраций, графиков, диаграмм по теме и ответов к ним;
 - создание материалов презентаций и др.

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения. Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соответствии с пп. 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 авиатранспортных предприятий» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки 20.03.01 «Техносферная безопасность».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмента»

«29» 01 2019 года, протокол № 6.

Разработчик:

к.э.н., доцент

Рожко М.К.

фамилия и инициалы разработчиков, ученая степень, ученое звание

Заведующий кафедрой № 20 «Менеджмент»

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 «16» 04 2019 года, протокол № 6.