



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

 УТВЕРЖДАЮ
И. О. ректора _____ Н.Н. Сухих
_____ 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ
ПРОЦЕССОВ В АЭРОПОРТАХ**

Направление подготовки:
25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов

Направленность программы (профиль):
Организация аэропортовой деятельности

Квалификация выпускника:
бакалавр

Форма обучения:
очная

Санкт-Петербург
2020

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» является формирование профессиональных и научных знаний в области теории и практики управления качеством технологических процессов в аэропортах при наземном обслуживании воздушных судов на стоянках, обслуживании пассажиров, обработки багажа и грузов в аэропортах.

Данная дисциплина рассматривает основные методы достижения высокого уровня качества обслуживания коммерческой загрузки и воздушных судов на стоянках, требования к технологическим процессам обслуживания пассажиров, опыт качественного обслуживания аэропортовыми предприятиями в зарубежных странах.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование знаний на основе современных требований и задач, стоящих перед аэропортовыми предприятиями по совершенствованию своей деятельности с целью повышения уровней качества обслуживания;
- приобретение практических навыков подбора методик измерения уровней качества обслуживания и анализа брешей в управлении качеством обслуживания;
- овладению навыками общения с пассажирами для получения необходимой информации о впечатлениях пассажиров об уровне качества обслуживания.

Для достижения поставленных целей в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

- изучаются нормативные правовые документы акты в области управления качеством аэропортовой деятельности Российской Федерации, документы ИКАО и ИАТА, АСИ;
- изучаются требования к качественной стороне технологических процессов по обслуживанию пассажиров, багажа, воздушных судов на стоянке;
- изучаются, как формируются требования пассажиров, посетителей аэропорта при обслуживании в аэропорту;
- изучаются методы получения информации по уровням качества обслуживания от пассажиров и посетителей аэропорта;
- изучается международный опыт управления качеством обслуживания пассажиров, багажа и воздушных судов на стоянках перед выполнением рейсов;
- приобретается опыт применения различных методов опроса потребителей услуг;
- приобретается опыт общения в малом коллективе.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к следующим видам профессиональной деятельности:

- эксплуатационно-технологическая деятельность;
- организационно-управленческая деятельность.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропорту» является одной из дисциплин вариативной части Профессионального цикла.

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропорту» базируется на результатах обучения, полученных студентами при изучении дисциплин: Аэропорты и аэропортовая деятельность, Воздушное право, Метрология, стандартизация и сертификация, Эксплуатация аэродромов, Организация перевозок на воздушном транспорте, Аэровокзальные и грузовые комплексы, Безопасность полетов, Авиационный английский язык, Механизация и автоматизация технологических процессов, Технологические процессы в аэропортах, Сертификация и лицензирование на воздушном транспорте.

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропорту» является обеспечивающей для следующих дисциплин : Организация и технологии работы координационно-диспетчерских центров в аэропортах, Методика выполнения выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается в 7 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций			Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код компетенции	Формулировка компетенции в соответствии с ФГОС ВО	Структурные компоненты компетенции	
ПК– 1 способностью и готовностью применять законодательные и нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области воздушного транспорта, в своей профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов анализа информации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения. 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы; - требования методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать получаемую информацию и на её основе строить оперативные планы своей деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками критического восприятия информации; - навыками письменного аргументированного изложения собственной точки зрения, на основе методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы. 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования нормативных правовых актов, подзаконных актов, касающихся выполняемой работы. - методические, нормативные материалы, касающиеся методов оценки качества обслуживания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать получаемую информацию по качеству обслуживания; - строить оперативные планы по повышению качества обслуживания с учетом требования нормативных правовых актов, подзаконных актов, касающихся выполняемой работы. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - критически оценивать информацию и на этой основе планировать оперативную деятельность.
ПК 10 способностью формулировать профессиональные задачи и находить пути их решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - как осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их ре- 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы поиска необходимой информации для решения поставленных задач; - источники необходимой информации для решения стоящих задач. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить очередность решения задач для достижения 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы поиска необходимой информации для решения поставленных задач; - источники необходимой информации для решения стоящих задач. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить очередность решения задач для достижения поставленной цели; - использовать располагаемые ресурсы и

Перечень и код компетенций			Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код компетенции	Формулировка компетенции в соответствии с ФГОС ВО	Структурные компоненты компетенции	
	<p>шения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поиском решений в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. 	<p>поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать располагаемые ресурсы и учитывать существующие ограничения при решении задач. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поиском необходимой информации для решения стоящих задач; - методами анализа и синтеза; - нестандартными подходами при решении стоящих задач; - распределением располагаемых ресурсов при решении задач. 	<p>учитывать существующие ограничения при решении задач.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поиском необходимой информации для решения стоящих задач; - методами анализа и синтеза; - нестандартными подходами при решении стоящих задач; - распределением располагаемых ресурсов при решении задач.
<p>ПК 35</p> <p>готовностью участвовать в подготовке документации для создания системы менеджмента качества предприятия</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и планы развития предприятия; - требования стандартов СМК; - структуру и требования к документации СМК; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать стандарты СМК для создания проекта структуры пакета документации СМК; - выделить приоритеты при создании документации СМК. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - терминологией СМК; - методами делопроизводства и документооборота; - информацией о планах раз- 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологические процессы и операции при обслуживании пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии; - показатели качества обслуживания пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии; - структуру и требования к документации СМК. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать делопроизводство и документооборот при создании проекта структуры пакета документации СМК; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - терминологией СМК; - методами делопроизводства и 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологические процессы и операции при обслуживании пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии; - показатели качества обслуживания пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии; - структуру и требования к документации СМК. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать делопроизводство и документооборот при создании проекта структуры пакета документации СМК; - использовать стандарты СМК для создания проекта структуры пакета документации СМК; <p>Владеть:</p>

Перечень и код компетенций			Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код компетенции	Формулировка компетенции в соответствии с ФГОС ВО	Структурные компоненты компетенции	
	<p>вития предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вопросами управления качеством обслуживания в аэропортовом предприятии. 	<p>документооборота;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информацией о планах развития предприятия; - вопросами управления качеством обслуживания в аэропортовом предприятии. 	<ul style="list-style-type: none"> - терминологией СМК; - методами делопроизводства и документооборота; - информацией о планах развития предприятия; - вопросами управления качеством обслуживания в аэропортовом предприятии.
<p>ПК 36</p> <p>готовностью участвовать в разработке и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности воздушного транспорта, обеспечению безопасности полетов воздушных судов, обеспечению авиационной безопасности и предотвращению актов незаконного вмешательства в деятельность авиации, обеспечению охраны окружающей среды, обеспечению качества работ и услуг</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направления повышения уровней качества обслуживания аэропортового предприятия; - показатели качества обслуживания пассажиров, багажа. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить анкетирование пассажиров; - анализировать полученную информацию по опросам пассажиров по качеству обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками сбора информации из различных источников по вопросам качества обслуживания на предприятии; - навыками анализа собранной информации; - методами измерения качества обслуживания пассажиров. 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - показатели качества обслуживания пассажиров, багажа; - методы измерения показателей качества обслуживания; - методы сбора информации по уровню качества обслуживания пассажиров, багажа, грузов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и проводить анкетирование потребителей аэропортовых услуг; - анализировать полученную информацию по опросам пассажиров по качеству обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками сбора информации из различных источников по вопросам качества обслуживания на предприятии; - навыками анализа собранной информации; - методами измерения качества обслуживания пассажиров. 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -- показатели качества обслуживания пассажиров, багажа; - методы измерения показателей качества обслуживания; - методы сбора информации по уровню качества обслуживания пассажиров, багажа, грузов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и проводить анкетирование потребителей аэропортовых услуг; - анализировать полученную информацию по опросам пассажиров по качеству обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками сбора информации из различных источников по вопросам качества обслуживания на предприятии; - навыками анализа собранной информации; - методами измерения качества обслуживания пассажиров.

Перечень и код компетенций			Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код компетенции	Формулировка компетенции в соответствии с ФГОС ВО	Структурные компоненты компетенции	
		обслуживания пассажиров.	

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа:	72,5	92,5
лекции	28	28
практические занятия	38	38
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
Курсовая работа	4	4
Самостоятельная работа студента	74	74
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к (экзамену)	33,5	33,5

5. Содержание дисциплины.

5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых в них компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-1	ПК-10	ПК-35	ПК-36		
Тема 1. Вводные положения.	12	+				Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 2. Государственное регулирование аэропортовой деятельностью	10	+				ИЛ, ПЗ СРС	УО
Тема 3. Нормативные правовые акты управления аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ.	10			+		Л, ПЗ СРС	УО
Тема 4. Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах.	10			+		ИЛ, ПЗ СРС	УО
Тема 5. Документы ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности.	10			+		ИЛ, ПЗ СРС	УО
Тема 6. Основные технологические процессы аэропортовой деятельности.	10	+			+	ИЛ, ПЗ СРС	УО

Тема 7. Качество как объект управления.	10		+			Л, ПЗ СРС	УО
Тема 8. Методы измерения качества обслуживания.	10			+	+	Л, ПЗ СРС	УО
Тема 9. Система менеджмента качества аэропорта. Основные принципы СМКА.	10		+			Л, ПЗ СРС	УО
Тема 10. Документация системы менеджмента качества аэропорта.	10	+			+	ИЛ, ПЗ СРС	УО
Тема 11. Система контроля качества аэропортового предприятия	10				+	Л, ПЗ СРС	УО
Тема 12. Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту	10			+		ИЛ, ПЗ СРС	УО
Тема 13. Принцип управления качества «помещения - процессы - персонал»	10		+	+	+	ИЛ, ПЗ СРС	УО
Тема 14. Опыт управления качеством в зарубежных и российских аэропортах.	12	+				ИЛ, ПЗ СРС	УО
Всего по дисциплине	140						
Сдача КР	4						
Промежуточная аттестация (контактная работа)	36						
Итого по дисциплине	180						

Сокращения: Л-лекция, ИЛ – интерактивные лекции, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа обучающегося, ВК – входной контроль, УО – устный опрос.

5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Вводные положения	2	4	4	2	12
Тема 2. Государственное регулирование аэропортовой деятельностью	2	4	4	-	10
Тема 3. Нормативные правовые акты управления аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ	2	4	4	-	10
Тема 4. Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах.	2	4	4	-	10
Тема 5. Документы ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности.	2	4	4	-	10

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	КР	Всего часов
Тема 6. Основные технологические процессы аэропортовой деятельности.	2	2	6	-	10
Тема 7. Качество как объект управления.	2	2	6	-	10
Тема 8. Методы измерения качества обслуживания	2	2	6	-	10
Тема 9. Система менеджмента качества аэропорта. Основные принципы СМКА.	2	2	6	-	10
Тема 10. Документация системы менеджмента качества аэропорта	2	2	6	-	10
Тема 11. Система контроля качества аэропортового предприятия	2	2	6	-	10
Тема 12. Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту	2	2	6	-	10
Тема 13. Принцип управления качеством «помещения - процессы - персонал»	2	2	6	-	10
Тема 14. Опыт управления качеством в зарубежных и российских аэропортах.	2	2	6	2	12
Итого по дисциплине	28	38	74	4	144
Промежуточная аттестация					36
Всего по дисциплине					180

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

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 деятельностью. 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.

Интеграция принципов и методов системы управления качеством и системы управления безопасностью полетов в современном авиационном предприятии.

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 SGNA. 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». ACI - 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»

На восприятие пассажирами уровня качества обслуживания влияют многие внешние факторы. Основные из них: помещения (дизайн помещений, атмосфера в них, чистота), технологические процессы обслуживания (время выполнения, состояние оборудования), персонал (доброжелательность, готовность помочь пассажирам, профессионализм). Необходимо поддерживать баланс между этими тремя элементами, влияющими на восприятие пассажиром уровня качества обслуживания. На этом основан принцип управления качеством «помещения - процессы - персонал». Каждый из этих элементов должен вносить свой вклад в уровень 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 аэропорта Хитроу, Лондон, и пассажиров на примере аэропорта Шереметьево.

5.4. Практические занятия (семинаров)

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	ПЗ№1 Современное состояние аэропортовой сети России, классификация и сегментирование аэропортов по количеству выполняемых взлетов-посадок, по количеству обслуженных пассажиров.	2
1	ПЗ№2 Актуальность повышения уровня качества аэропортовой деятельности в России.	2
2	ПЗ№3. Государственные органы регулирования аэропортовой деятельностью.	2
2	ПЗ№4 Территориальные органы Росавиации: функции и задачи.	2
3	ПЗ№5 ОСТ 54-1-283.02-94 Отраслевой стандарт Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования.	2
3	ПЗ№6 Стандарт Системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ.	2
4	ПЗ№7 Регулирование наземного обслуживания. Лицензирование видов наземного обслуживания. Допуск на рынок наземного обслуживания в аэропортах.	2
4	ПЗ№8 Создание конкурентной среды в области наземного обслуживания с целью повышения качества наземного обслуживания.	2
5	ПЗ№9 Резолюции конференций по обслуживанию пассажиров – PSCR (Passenger Service Conference Resolution), рекомендации по обработке почты и груза.	2

5	ПЗ№10 Программа Международного совета аэропортов «Сравнение качества обслуживания в аэропортах». ACI - ASQ programme.	2
6	ПЗ№11 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.	2
7	ПЗ№12 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.	2
8	ПЗ№13 Анализ данных измерения показателей качества обслуживания.	2
9	ПЗ№14 Изучение, анализ и улучшение услуг (аэропортов) для потребителей (пользователей) воздушного транспорта.	2
10	ПЗ№15 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».	2
11	ПЗ№16 Основные документы СККА. Принятие решений по результатам деятельности СККА. Роль руководителя аэропортового предприятия в системе контроля качества.	2
12	ПЗ№17 Дистанционный контроль уровня качества обслуживания на основе SLA (соглашение об уровне качества наземного обслуживания).	2
13	ПЗ№18 Технологические процессы обслуживания (время выполнения, состояние оборудования), персонал (доброжелательность, готовность помочь пассажирам, профессионализм).	2
14	ПЗ№19 Взаимодействие аэропортов и авиаперевозчиков по вопросам качества предоставляемых услуг на примере аэропорта Хитроу, Лондон, и пассажиров на примере аэропорта Шереметьево.	2
Всего часов		38

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум по дисциплине не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	<p>Изучение теоретического материала.</p> <p>Состояние мирового воздушного транспорта. Современное состояние аэропортовой сети России, классификация. Актуальность повышения уровня качества аэропортовой деятельности в России.</p>	4
2	<p>Изучение теоретического материала.</p> <p>Цель и задачи регулирования деятельности гражданской авиации в области аэропортовой деятельности. Структура государственных органов Российской Федерации. Государственные органы регулирования аэропортовой деятельностью. Функции и задачи Федеральным агентством воздушного транспорта (Росавиация).</p> <p>Построить схему государственных органов регулирования аэропортовой деятельностью.</p> <p>Основные функции Росавиации по регулированию аэропортовой деятельностью.</p> <p>[5,6,36,37]</p>	4
3	<p>Изучение теоретического материала.</p> <p>Основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность аэропортов по обслуживанию пассажиров, багажа, грузов и воздушных судов:</p> <p>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».</p> <p>ОСТ 54-1-283.02-94 Отраслевой стандарт Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования.</p> <p>Составить перечень федеральных авиационных правил регулирующих деятельность аэропортовых предприятий, федеральных авиационных правил, регулирующие наземное</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>обслуживание.</p> <p>Интеграция принципов и методов системы управления качеством и системы управления безопасностью полетов в современном авиационном предприятии. [10,11,24,25]</p>	
4	<p>Регулирование аэропортовой деятельностью в Европейском союзе.</p> <p>Директива Совета Европейского Союза 96/97 EU от 15 октября 1996 года по вопросам наземного обслуживания в аэропортах Европейского Союза.</p> <p>Создание конкурентной среды в области наземного обслуживания с целью повышения качества наземного обслуживания.</p>	4
5	<p>Изучение теоретического материала ИКАО: Цели и задачи ИКАО. Руководство по экономике аэропортов: Глава 2 разделы D, E, F. [25]</p> <p>ИКАО Приложение 9, Четырнадцатое издание, октябрь 2015 года к Конвенции о международной гражданской авиации. Упрощение формальностей. [24]</p> <p>Цели и программы ИАТА по наземному обслуживанию. Программа упрощение бизнеса. [29]</p> <p>Подготовить информацию по реализации инновационных технологий в пяти аэропортах России (саморегистрация пассажиров и самостоятельная сдача багажа).</p>	4
6	<p>Изучение теоретического материала.</p> <p>Основные технологические процессы аэропортовой деятельности.</p> <p>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</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
7	<p>Изучение теоретического материала. Качество обслуживания как объект управления. Развитие взглядов на управление качеством. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. [2,3,13,15] Подготовить перечень основных показателей качества обслуживания на пунктах досмотра аэропорта.</p>	6
8.	<p>Изучение теоретического материала. Методы измерения качества - инструментальные методы, социологические (опрос, интервью, анкетирование), обратная связь на официальном сайте аэропорта. Подготовить информацию по методам: «тайный пассажир», метод «Servqual». [21,22,23] Подготовить информацию по формированию ожидаемого уровня качества услуги и воспринимаемого уровня качества услуги .</p>	6
9.	<p>Изучение теоретического материала. ГОСТ ИСО 2000- 2015. Словарь. ГОСТ ИСО 2001 – 20015. Системы менеджмента качества. Требования. Основные принципы СМКА. [16] Подготовить образ «идеального руководителя» в соответствии с принципом СМК - лидерство.</p>	6
10.	<p>Изучение теоретического материала. Состав документации системы менеджмента качества аэропорта. Руководство по качеству: основные разделы. ГОСТ Р 7.0.97 – 2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. О организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. Составить проект должностной инструкции сотрудника пункта досмотра пассажиров. [16]</p>	6
11.	<p>Изучение теоретического материала. Система контроля качества аэропортового предприятия. Основные элементы СККА [18] Подготовить информацию по структуре СКК подразделения аэропортового предприятия обслуживающего ВС на стоянке при выполнении разворотного рейса.</p>	6
	<p>Изучение теоретического материала. Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Со-</p>	

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
12	глашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения. [26] Подготовить и предложить перечень мероприятий по контролю положений соглашения «SLA» при обслуживании пассажиров в аэровокзале.	6
13.	Изучение теоретического материала. Принцип управления качеством «помещения - процессы – персонал». [28] Подготовить информацию по предпочтениям различных групп пассажиров к набору требуемых услуг и уровню качества обслуживания.	6
14.	Изучение теоретического материала. Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Хельсинки, Шереметьево). Обсуждение информации «Деятельность аэропорта Шереметьево по повышению уровня качества обслуживания пассажиров».	6
Всего по дисциплине		74

5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсового проекта	Трудоемкость (часы)
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
Этап 2. Защита курсовой работы	2
Итого за семестр	4
Итого по дисциплине	4

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1 Громов Н.Н. **Менеджмент на транспорте:** Учеб.пособ.для вузов.Допущ.Минобр.РФ [Текст] / Громов Н.Н.,ред. - 4-е изд.,стереотип. - М. : Академия, 2008. - 528с. Количество экземпляров – 20.

2 Мишин В.М. **Управление качеством:** Учеб.для вузов.Допущ.Минобр.РФ [Текст] / В. М. Мишин. - 2-е изд.,перераб.и доп. - М. : ЮНИТИ, 2008. - 463с. Количество экземпляров – 59.

3 Басовский Л.Е. **Управление качеством:** Учеб.для вузов.Реком. [Текст] / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд.,перераб.и доп. - М. : Инфра-М, 2018. - 231с. - ISBN 978-5-16-011847-5. Количество экземпляров – 35.

б) дополнительная литература:

4 Иванов, В.Н. **Азбука аэропортов** [Текст]: В. Н. Иванов. – М. : ЗАО "Книга и бизнес", 2013. – 176с.- ISBN 978-5-212-01271-3. Количество экземпляров – 27.

5 Колясников В.А. **Ситуационное управление операторами аэропортов** [Текст]: учебное пособие/ В. А. Колясников. - СПб. : ГУГА, 2017. - 106с, с. – (Высшее образование). Количество экземпляров – 70.

6 Курочкин Е.П. **Управление коммерческой деятельностью авиакомпании** [Текст] / Е. П. Курочкин, В. Г. Дубинина. - М. : Авиабизнес, 2009. - 536с. ISBN 978-5-89859-075-8. Количество экземпляров- 71.

7 Зайцев Е.Н., Королькова М.А., Моргунов В.Н., Чепига В.Е., Чуев Р.В. **Логистика аэропортовых комплексов**. Монография / Под ред. Проф. В.Е. Чепиги. / Университет ГА. / С.- Петербург, 2012.- 144с. - ISBN: 978-5-906472-01-4. Количество экземпляров – 27.

8 Шагиахметова, Э.К. **Основы грузовых авиаперевозок**: Учеб. пособ. [Текст] / Э. К. Шагиахметова. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : Авиабизнес, 2010. - 184с. ISBN 5-89859-076-5. Количество экземпляров –30.

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

9 Постановление Правительства РФ от 22.07.2009 N 599 (ред. от 31.01.2012) "**О порядке обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах**" (вместе с "Правилами обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах")/Информационно правовой портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12168581/>. Свободный (дата обращения 12.01.2020 г.).

10 Приказ Минтранса России от 31 июля 2009 г. N 128 Федеральные авиационные правила «**Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации**». Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2873> Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

11 Приказ Минтранса России от 19.08.2015 № 250 Федеральные авиационные правила «**Порядок направления владельцем посадочной площадки уведомления о начале, приостановлении или прекращении деятельности на посадочной площадке, используемой при выполнении полетов гражданских воздушных судов, и регистрации в уполномоченном органе в области гражданской авиации**». Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2903>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

12 Об утверждении федеральных авиационных правил «**Правила государственной регистрации аэродромов гражданской авиации и вертодромов гражданской авиации**». (Приказ Минтранса России от 19.08.2015 № 251). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2904>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

13 Об утверждении федеральных авиационных правил «**Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов**» (Приказ Минтранса России от 25.08.2015 № 262). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2905>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

14 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**» (Приказ Минтранса России от 25.09.2015 № 286). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2908>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

15 Об утверждении федеральных авиационных правил «**Требования к посадочным площадкам, расположенным на участке земли или акватории**» (Приказ Минтранса РФ от 04.03.2011 N 69). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2909>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

16 Об утверждении федеральных авиационных правил «**Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по электросветотехническому обеспечению полетов**» (Приказ Минтранса РФ от 23.06.2003 № 149). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2911>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

17 Об утверждении федеральных авиационных правил «**Сертификационные требования к организациям, осуществляющим контроль качества авиационных топлив, масел, смазок и специальных жидкостей, заправляемых в воздушные суда**» (Приказ Минтранса РФ от 07.10.2002 N 126). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2912>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

18 Об утверждении «**Федеральных авиационных правил. 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: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2913>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

19 Об утверждении федеральных авиационных правил «**Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятель-**

ность 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: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2914>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

20 Об утверждении федеральных авиационных правил **«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 12.01.2020 г.).

21 Об утверждении федеральных авиационных правил **«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 12.01.2020 г.).

22 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим техническое обслуживание гражданских воздушных судов. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих техническое обслуживание гражданских воздушных судов, требованиям федеральных авиационных правил»** (Приказ Минтранса России от 25.09.2015 N 285). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2922>. Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

23 Об утверждении федеральных авиационных правил **«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 12.01.2020 г.).

24. ГОСТ Р 55846–2013 **«Система менеджмента безопасности авиационной деятельности. Приемлемый риск»**. <http://docs.cntd.ru/document/1200107500> Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

25. ИКАО **«Руководство по управлению безопасностью полетов»** (Doc 9859), издание 3, 2013.
<https://favt.ru/public/materials/2/1/2/3/6/212361e986b48a7fc27c9818bc323192.pdf> Свободный. (дата обращения 12.01.2020 г.).

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

26 КонсультантПлюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

27 Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.

28 Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>.

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.

Презентационные материалы лекций в формате Powerpoint, схемы, плакаты.

8. Образовательные и информационные технологии

Входной контроль проводится в форме устных опросов с целью оценивания остаточных знаний по ранее изученным дисциплинам или разделам изучаемой дисциплины.

При изучении дисциплины проводятся лекции, в том числе интерактивные.

Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематическое и последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. В лекции делается ак-

цент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу.

Интерактивные лекции 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.

Практические занятия проводятся с использованием специальных компьютерных программ и предназначены для закрепления полученных знаний, а также выработки необходимых умений и навыков.

Самостоятельная работа студента реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения им знаний по некоторым несложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий. Самостоятельная работа проводится с целью закрепления и совершенствования осваиваемых компетенций, предполагает сочетание самостоятельных теоретических занятий и самостоятельное выполнение практических заданий, описанных в рекомендованной литературе. Разновидностью самостоятельной работы является курсовая работа.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в четвертом и пятом семестрах, та также экзамен во втором семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: устные опросы и темы курсовых работ.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Также устный опрос проводится для входного контроля по вопросам (п. 9.4).

Курсовая работа – авторский научно- исследовательский проект студента, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования. Оценочным средством являются варианты задания для курсовой работы (п.9.3). Написание и защита курсовой работы запланирована на 2 семестр.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» проводится во втором семестре в форме экзамена. Этот вид промежуточной аттестации позволяет оценить уровень освоения студентом компетенций за весь период изучения дисциплины.

Экзамен представляет собой устные ответы на 2 теоретических вопроса из перечня экзаменационных вопросов и письменного решения одной задачи из перечня экзаменационных задач.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п 9.5.

9.1. Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся на усмотрение преподавателя.

Применение балльно-рейтинговой системы оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса данной рабочей программой по дисциплине «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» не предусмотрено.

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

Этапы формирования компетенций

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания, подготовка к сдаче курсовой работы.	ПК-1; ПК-10; ПК-35; ПК-36

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
<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 семинарам и практическим занятиям, устным опросам подготовка к сдаче курсовой работы.</p>	<p>ПК-1; ПК-10; ПК-35; ПК-36</p>
<p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <p>проверка подготовки материалов к семинарам и практическим занятиям;</p> <p>проведение устных опросов;</p> <p>заслушивание докладов по темам практических занятий;</p> <p>защита курсовой работы.</p>	<p>ПК-1; ПК-10; ПК-35; ПК-36</p>

Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

Вопросы входного контроля

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

Устный опрос

Устный опрос проводится на практических занятиях (или семинарах) с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Устный опрос проводится, как правило, в течение 10 минут. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

При оценке 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.

Курсовая работа

Курсовая работа – авторский научно- исследовательский проект студента, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования.

Экзамен

Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение экзамена состоит из ответов на вопросы билета. Экзамен предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

В категорию учебных работ студентов по учебному плану включена курсовая работа. Это - **«Разработка предложений по повышению качества обслуживания пассажиров, багажа, воздушных судов на стоянке при выполнении разворотного рейса»**, выполненного студентом под руководством преподавателя. Курсовая работа представляет собой расчетную работу объемом 20 – 25 машинописных страниц (плюс приложения и статистические таблицы), в которой студент закрепляет полученные знания по учебной дисциплине, а также показывает умение практически применять их. Курсовая работа по дисциплине выполняется на основании Методических указаний по выполнению курсовой работы по данной дисциплине (индивидуального задания преподавателя).

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

- 1 Основной закон, регулирующий деятельность авиации в России.
- 2 Технологические процессы по обслуживанию пассажиров в аэропорту.
- 3 Ответственность авиаперевозчика перед пассажиром.
- 4 Основные показатели деятельности аэропорта.
5. Понятия аэропорта, аэродрома, посадочной площадки.
6. Нормативно правовые акты регулирующие аэропортовую деятельность
7. Нормативно правовые акты регулирующие деятельность хозяйствующих субъектов в районе аэродрома.
8. Нормативно правовые документы, регулирующие внутренние перевозки
9. Нормативно правовые документы, регулирующие международные перевозки.
10. Хозяйствующие субъекты воздушного транспорта входящие в транспортную инфраструктуру

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

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
ПК-1 способностью и готовностью применять законодательные и нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области воздушного транспорта, в своей профессиональной деятельности.		5 баллов: заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.
Знать: методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы.	. Знать: - требования нормативных правовых актов, подзаконных актов, касающихся выполняемой работы. - методические, нормативные материалы, касающиеся методов оценки качества обслуживания.	4 балла: заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.
Уметь: -- планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов анализа информации.	Уметь: - анализировать получаемую информацию по качеству обслуживания; - строить оперативные планы по повышению качества обслуживания с учетом требования нормативных правовых актов, подзаконных актов, касающихся выполняемой работы.	3 балла: заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся ак-
Владеть: - навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения.	Владеть: - критически оценивать информацию и на этой основе планировать оперативную деятельность.	
ПК 10 способностью формулировать профессиональные задачи и находить пути их решения		
Знать: - как осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.	Знать: - методы поиска необходимой информации для решения поставленных задач; - источники необходимой информации для решения стоящих задач.	

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. 	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить очередность решения задач для достижения поставленной цели; - использовать располагаемые ресурсы и учитывать существующие ограничения при решении задач. 	<p>тивностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.</p>
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поиском решений в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. 	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поиском необходимой информации для решения стоящих задач; - методами анализа и синтеза; - нестандартными подходами при решении стоящих задач; - распределением располагаемых ресурсов при решении задач. 	<p>2 балла: выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические занятия, допустившему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>
<p>ПК-35 готовностью участвовать в подготовке документации для создания системы менеджмента качества предприятия</p>		
<p>Знать:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и планы развития предприятия; - требования стандартов СМК; - структуру и требования к документации СМК; 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологические процессы и операции при обслуживании пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии; - показатели качества обслуживания пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии; - структуру и требования к документации СМК. 	
<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать стандарты СМК для создания проекта структуры пакета документации СМК; - выделить приоритеты при создании документации СМК. 	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать делопроизводство и документооборот при создании проекта структуры пакета документации СМК; - использовать стандарты СМК для создания проекта структуры пакета документации СМК. 	

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - терминологией СМК; - методами делопроизводства и документооборота; - информацией о планах развития предприятия; - вопросами управления качеством обслуживания в аэропортовом предприятии. 	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - терминологией СМК; - методами делопроизводства и документооборота; - информацией о планах развития предприятия; - вопросами управления качеством обслуживания в аэропортовом предприятии. 	
<p>ПК-36</p> <p>готовностью участвовать в разработке и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности воздушного транспорта, обеспечению безопасности полетов воздушных судов, обеспечению авиационной безопасности и предотвращению актов незаконного вмешательства в деятельность авиации, обеспечению охраны окружающей среды, обеспечению качества работ и услуг</p>		
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направления повышения уровней качества обслуживания аэропортового предприятия; - показатели качества обслуживания пассажиров, багажа. 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -- показатели качества обслуживания пассажиров, багажа; - методы измерения показателей качества обслуживания; - методы сбора информации по уровню качества обслуживания пассажиров, багажа, грузов. 	
<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить анкетирование пассажиров; - анализировать полученную информацию по опросам пассажиров по качеству обслуживания. 	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и проводить анкетирование потребителей аэропортовых услуг; - анализировать полученную информацию по опросам пассажиров по качеству обслуживания. 	
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками сбора информации из различных источников по вопросам качества 	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками сбора информации из различных источников по вопросам качества 	

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
обслуживания на предприятии; - навыками анализа собранной информации; - методами измерения качества обслуживания пассажиров.	обслуживания на предприятии; - навыками анализа собранной информации; - методами измерения качества обслуживания пассажиров.	

Шкалы оценивания

Проведение устного опроса, в том числе входного контроля

«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.

Курсовая работа

отлично – задание выполнено в соответствии с методическими указаниями, сдана точно в срок, оформление в соответствии с требованиями ГОСТ (орфография, шрифт, таблицы, рисунки, ссылки и т.д), сформулированы обоснованные выводы после каждого раздела, а также сформирован общий вывод по КУР, отвечает на вопросы безошибочно;

хорошо – задание выполнено в соответствии с методическими указаниями, сдана КУР точно в срок, оформление в соответствии с требованиями ГОСТ (орфография, шрифт, таблицы, рисунки, ссылки и т. д), сформулированы обоснованные выводы после каждого раздела, а также сформирован общий вывод по КУР, при ответе на вопросы допускает небольшие неточности;

удовлетворительно – задание в соответствии с методическими указаниями, сдана КУР точно в срок, оформление в соответствии с требованиями ГОСТ (орфография, шрифт, таблицы, рисунки, ссылки и т. д), в работе имеются выводы, сформулированы не обосновано или сформулированы не после каждого раздела, а выборочно, сформирован ошибочный общий вывод по КУР, при ответе на вопросы допускает грубые ошибки. Во время защиты курсовой работы студент с трудом докладывает ее результаты. Ответы на вопросы неполные;

неудовлетворительно – задание в соответствии с методическими указаниями, курсовая работа не сдана/не сдана в установленный срок, оформление не соответствует требованиям ГОСТ (орфография, шрифт, таблицы, рисунки, ссылки и т. д), выводы не сформулированы/допущены грубые ошибки при их формулировании, а также сформирован общий вывод по КУР, при ответе на вопросы допускает грубые

ошибки. Во время защиты курсовой работы студент с трудом докладывает ее результаты. Ответы на вопросы неполные. Студент не может оценить полученные результаты и интерпретирует их со значительными неточностями. Студент затрудняется в ведении полемики.

Экзамен

На экзамен 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 проследить 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 экзамена 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 проследить 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 экзамена 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 проследивать 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;

невладения обучающимся 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 обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся 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

9.6.1 Контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Тема 2.

1. Цели и задачи государственного регулирования аэропортовой деятельности.
2. Функции Федерального агентства в области регулирования аэропортов.
3. Функции территориальных органов Росавиации.

Тема 3.

1. Основные нормативно правовые акты, регулирующие деятельность аэропорта по обслуживанию пассажиров, багажа, грузов.
2. Аэропорт, аэродром - дать определения.
3. Дать классификацию аэропортов.

Тема 4.

1. Виды наземного обслуживания - согласно определению комиссии по ВТ Европейского союза.
2. Основные положения по созданию конкурентной среды по наземному обслуживанию в аэропортах Европейского Союза.

Тема 5.

1. Направления деятельности ИКАО в области упрощения формальностей.
2. Направления деятельности ИАТА по применению информационных технологий при аэропортовом обслуживании.

Тема 6.

1. Технологические операции при обслуживании пассажиров.
2. Технологические операции при обслуживании ВС на перроне.
3. Какие причины пользования авиаперевозками у пассажиров.
4. Требования по обслуживанию разных групп пассажиров (по классам обслуживания, по целям путешествия, физическим возможностям).

Тема 7.

1. Какие объемные показатели деятельности аэропортов.
2. Назвать пять аэропортов России с наибольшим количеством обслуженных пассажиров в 2013 году.
3. Назвать основные показатели при обслуживании пассажиров.
4. Что такое пропускная способность аэровокзала.

Тема 8.

1. Назвать методы регистрации пассажиров.
2. Перечислить новые технологии обработки багажа.
3. Электронный груз - технология обработки и перевозки грузов: объяснить основные принципы технологии и преимущества.

Тема 9.

1. Качество, качество услуги - дать определение.
2. Можно ли измерить качество и цель измерения качества?
3. Кто является главным контролером качества обслуживания?

Тема 10.

1. Что такое показатель качества обслуживания?
2. Показатели качества при регистрации пассажиров.
3. Шкала уровней качества обслуживания по ИАТА.
4. Показатели качества при обработке багажа.
5. Какие существуют методы сбора информации по качеству обслуживания.

Тема 11.

1. Какие существуют методы измерения качества.
2. Виды анкетирования.
3. Подготовка к устному опросу пассажиров.
4. Метод измерения качества обслуживания «Тайный пассажир» - основные этапы.
5. Основы метода управления качеством «Servqual».

Тема 12.

1. Основные элементы СМК.
2. Отличие аэропорта от торгового или промышленного предприятия.
3. Основные черты лидера руководителя аэропорта.
4. Построение обратной связи с потребителями аэропортового обслуживания: направления и цели.
5. Система стандартов СМК и применение ее в аэропортовой деятельности.

Тема 13.

1. Цель документирования СМК.
2. Структура документов СМК.
3. Используются ли нормативно-правовые акты по деятельности аэропорта в документации СМК.

Тема 14.

1. Этапы цикла Деминга-Шухарта.
2. Основные элементы системы контроля качества.
3. Задачи, решаемые при внедрении систем контроля качеством.

Тема 15.

1. Цели соглашения по уровню качества наземного обслуживания (Service Level agreement).
2. Основное содержание соглашения по уровню качества наземного обслуживания (SLA).
3. Контроль выполнения условий соглашения по уровню качества наземного обслуживания (SLA).

Тема 16.

1. Программа Международного Совета аэропортов (ACI) «Сравнение качества обслуживания в аэропортах» - её основные цели.
2. Применение соглашения SLA в практической деятельности аэропорта Хитроу.

3. Показатели качества обслуживания используемые аэропортом Хитроу.

9.6.2 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

предприятие.

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 ATQM.
49. Этапы внедрения концепции всеобщего управления качеством аэропорта.
50. Основа взаимодействий операторов по наземному обслуживанию и авиаперевозчиков по качеству обслуживания в аэропорту.
51. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA). Основные положения.
52. Что такое пунктуальность полетов.
53. Процессный подход к управлению качеством в аэропорту.
54. Контроль выполнения условий соглашения по уровню качества наземного обслуживания (SLA).
55. Шкала уровней качества обслуживания по ИАТА.
56. Программа Международного Совета аэропортов (ACI) «Сравнение

качества обслуживания в аэропортах».

57. Обучение персонала как фактор повышения уровня качества обслуживания.
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 2012, 2013 годы.

10 Методические рекомендации для обучающихся по организации изучения дисциплины

Приступая в 7 семестре к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы.

Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию.

В начале 7 семестра студент выбирает тему курсовой работы в соответствии с правилом, указанным в рабочей программе п. 9.3., согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, используя типовые примеры, а также консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 7 семестра и оценивается согласно п. 9.5.

В 7 семестре особое внимание уделяется развитию способностей студента в решении нестандартных задач на основе ранее изученного материала. В конце 7 семестра проводится промежуточная аттестация в форме экзамена.

При проведении всех видов занятий основное внимание уделяется рассмотрению принципов построения, работы, анализу деятельности операторов аэропортов при организации обслуживания ВС авиаперевозчиков и пассажиров, а также места применения изучаемого материала в системе ВТ.

Теоретическая подготовка студентов по дисциплине обеспечивается на лекциях. На лекциях обучаемым даются систематизированные основы научных знаний по состоянию и основным научно-техническим проблемам развития аэропортовой и аэродромной сети РФ.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Для повышения эффективности лекционных занятий рекомендуется до начала занятий самостоятельно провести предварительное ознакомление с материалом предстоящей лекции по пособию [2,3] и оформить краткий предварительный конспект.

Теоретические положения, излагаемые в лекциях, иллюстрируются примерами их практической реализации в аэропортах и на аэродромах РФ и на основании международного опыта. Для облегчения восприятия студентом сложного и разнообраз-

ного материала рекомендуется изучение новых разделов курса начинать с краткого введения, в котором устанавливается связь с предыдущими и смежными дисциплинами учебного плана.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения каждой новой темы.

Проведение практических занятий осуществляется после прочтения на лекциях соответствующего теоретического материала, и служит средством закрепления полученных знаний и формирования навыков и умений при исследовании организационного процесса функционирования операторов аэропортов в РФ.

Практические занятия призваны обеспечить получение студентами практических навыков и умений по проведению расчетов, а также изучение методов построения и расчета пропускной способности элементов аэропорта, а также заполнения документации по обеспечению процесса обслуживания рейсов авиаперевозчиков наземными подразделениями аэропорта.

Все виды учебных занятий проводятся с активным использованием технических средств обучения и имеющихся в наличии образцов.

Изучение дисциплины построено таким образом, чтобы обеспечивалось наилучшее усвоение материала.

На самостоятельное изучение выносятся наиболее простые вопросы изучаемых тем. Самостоятельное изучение позволяет привить навык поиска интересующих вопросов в источниках, в том числе и дополнительных.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды работы (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для текущего контроля в п. 9.6);
- выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

Итоговый контроль знаний студентов по темам дисциплины проводится в формах защиты курсового проекта и выполнения заданий практических занятий, а по семестрам – в виде зачета и экзамена.

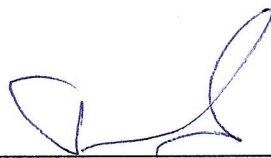
Примерный перечень вопросов для зачетов по дисциплине приведен в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине, а также типовые задачи для экзамена также приведены в п. 9.6.

В процессе изучения дисциплины 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 ВПО по направлению подготовки 162700 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок» «03» февраля 2020 года, протокол № 9.

Разработчики:



Тецлав И.А.

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

Заведующий кафедрой №23 «Аэропортов и авиаперевозок»

д.т.н., доцент



Пегин П.А.

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

Программа согласована:
Руководитель ОПОП

д.т.н., доцент



Пегин П.А.

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

Программа одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «19» февраля 2020 года, протокол № 5.