

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)**

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор-проректор  
по учебной работе  
Н.Н.Сухих  
2019 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Менеджмент качества**

Направление подготовки  
**25.04.03. Аэронавигация**

Направленность (профиль) программы  
**Государственное регулирование деятельности в области гражданской  
авиации**

Квалификация выпускника  
**магистр**

Форма обучения:  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2019

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Менеджмент качества» является Формирование у обучающихся знаний, умений, навыков и компетенций для успешной профессиональной деятельности по совершенствованию организационно-управленческой структуры авиационных предприятий, повышения уровня качества продукции, процессов и услуг, обеспечения их стабильности на основе использования современных методологических подходов к управлению качеством в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО;

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

Магистр по направлению подготовки 25.04.03 «АЭРОНАВИГАЦИЯ» должен решать следующие профессиональные задачи в области организационно-управленческой деятельности:

- адаптация современных версий систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, организация и осуществление технического контроля и управления качеством работ и услуг;

- организация разработки и подготовка методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ООП ВПО**

Дисциплина «Менеджмент качества» в соответствии с учебным планом основной образовательной программы направления подготовки 25.04.03 «Аэронавигация» относится к базовой части профессионального цикла.

Дисциплина изучается на 1 курсе.

Знания, умения и владения, полученные в результате изучения дисциплины «Менеджмент качества», являются поддержкой для эффективного изучения последующих дисциплин, преподаваемых в соответствии с основной образовательной программой и учебным планом на втором курсе.

### 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

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

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1. Способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень ОК-1	Знать: - свой интеллектуальный и общекультурный уровень Уметь: - развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень Владеть: - методами развития своего интеллектуального и общекультурного уровня
2. Владением английским языком в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы ОК-3	Знать: - английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы Уметь: - использовать английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы Владеть: - навыками использования английского языка в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы
3. Способностью самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях	Знать: - методы и средства самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности Уметь: - использовать методы и средства, позволяющие самостоятельно приобретать с помощью

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности ОК-6</p>	<p>информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами и средствами, позволяющие самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности</li> </ul>
<p>4. Способностью использовать полученные знания для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности ОК-23</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые знания для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять базовые знания для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовыми знаниями для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности</li> </ul>
<p>5. Способностью и готовностью к подготовке данных для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях ПК-1</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные принципы подготовки данных для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно подготовить данные для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками подготовки данных для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
6. Способностью и готовностью к проведению анализа эффективности функционирования транспортных систем ПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные критерии проведения анализа эффективности функционирования транспортных систем</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>определять эффективность проведения анализа функционирования транспортных систем</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами оценки эффективности проведению анализа функционирования транспортных систем</li> </ul>
7. Способностью и готовностью определять эффективность технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений ПК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях;</li> <li>- основные принципы, современные методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами менеджмента качества в системе эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью авиационных предприятий;</li> <li>-навыками работы с системами менеджмента качества в авиационных предприятиях.</li> </ul>
8. Способностью и готовностью находить и принимать организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений, готовностью нести за них ответственность	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и содержание менеджмента качества;</li> <li>- технологию проектирования и реализации систем менеджмента качества;</li> <li>- современные концепции организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные концепции организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и в условиях</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-13	<p>различных мнений, нести за них ответственность</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения современных концепций организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений, нести за них ответственность</li> </ul>
<p>9. Владением полным комплектом правовых и нормативных актов в сфере безопасности, относящихся к виду и объекту профессиональной деятельности</p> <p>ПК-22</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство и нормативные правовые акты Российской Федерации в области менеджмента качества;</li> <li>- международные стандарты менеджмента качества;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять основные положения международных стандартов менеджмента качества в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать совокупность структур , методик процессов и ресурсов систем менеджмента качества в практической деятельности;</li> <li>- применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью на авиационном предприятии;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками использования полным комплектом правовых и нормативных актов в сфере безопасности, относящихся к виду и объекту профессиональной деятельности</li> </ul>
<p>10. Умение определять производственные и непроизводственные затраты на обеспечение качества работ и услуг</p> <p>ПК-40</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества;</li> <li>- методы определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные методы определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками определения производственных и</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг
<p>11. Умение адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг ПК-42</p>	<p>Знать: - принципы и методы адаптации современных версий систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов Уметь: - использовать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг Владеть: -навыками использования методов адаптации современных версий систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг</p>
<p>12. Способностью организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и</p>	<p>Знать: - принципы и методы организации и проведения мероприятий по разработке методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг Уметь: - использовать методы организации и проведения мероприятий по обеспечению разработки методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры,</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг ПК-51	обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг Владеть: -навыками использования методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Наименование	Всего часов	Курс 1	
		Сессия 1	Сессия 2
Общая трудоемкость дисциплины	72	36	36
Контактная работа	16,8	2,3	14,5
лекции	4		4
практические занятия	6	2	4
семинары			
лабораторные работы	4		4
Самостоятельная работа студента	38	25	13
Консультации	2		2
Промежуточная аттестация		Зачет	Экзамен
контактная работа	0,8	0,3	0,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	17,2	8,7	8,5



## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции											Образоват. технологии	Оценоч. средства	
		ОК-1	ОК-3	ОК-6	ОК-23	ПК-1	ПК-2	ОК-6	ПК-13	ПК-22	ПК-40	ПК-42			ПК-51
<b>Тема 1</b> Современные тенденции развития менеджмента качества.	8	+		+				+	+	+			+	СРС	УО
<b>Тема 2.</b> Современные принципы, функции, методы и инструменты менеджмента качества.	19		+		+		+	+	+		+	+		ПЗ, СРС	УО, Д
<b>Тема 3.</b> Практическое применение методов квалиметрии в области организационно-управленческой деятельности.	14		+	+		+		+		+		+	+	Л, МШ, ЛР СРС	УО, Д
<b>Тема 4</b> Требования современных версий международных стандартов ИСО к функционированию	11	+	+			+		+		+		+		ИЛ, ПЗ, МШ СРС	УО, Д

Темы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции											Образоват. технологии	Оценоч. средства	
		ОК-1	ОК-3	ОК-6	ОК-23	ПК-1	ПК-2	ОК-6	ПК-13	ПК-22	ПК-40	ПК-42			ПК-51
систем управления предприятием.															
Консультации	2														
<b>ИТОГО</b> за 1 семестр:	54														
Промежуточная аттестация	18														
<b>ИТОГО</b> по дисциплине	<b>72</b>														

Сокращения: Л – лекция, ИЛ – интерактивная лекция, ПЗ – практическое занятие, МШ – мозговой штурм, ЛР – лабораторное занятие, СРС – самостоятельная работа студента, УО – устный опрос, Д – доклад.

## 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего часов
1	Современные тенденции развития менеджмента качества				8	<b>8</b>
2	Современные принципы, функции, методы и инструменты менеджмента качества		2		17	<b>19</b>
3	Практическое применение методов квалиметрии в области организационно-управленческой деятельности	2	2	4	6	<b>14</b>
4	Требования современных версий международных стандартов ИСО к функционированию систем управления предприятием	2	2		7	<b>11</b>
	Итого за семестр:	4	6	4	38	<b>52</b>
	Консультация					<b>2</b>
	Промежуточная аттестация (экзамен):					<b>18</b>
	<b>ИТОГО по дисциплине:</b>					<b>72</b>

## 5.3 Содержание тем дисциплины

### Тема 1 Современные тенденции развития менеджмента качества.

Актуальность совершенствования систем менеджмента качества в условиях возрастающей конкуренции на отечественном и мировом рынках продукции и услуг, в том числе в области деятельности гражданской авиации. Многогранность проблем повышения качества авиаперевозок, основные пути их решения.

Особенности услуги по перевозке воздушным транспортом.

Особенности потребителей транспортных услуг.

### Тема 2 Современные принципы, функции, методы и инструменты

## **менеджмента качества.**

Методологические основы менеджмента качества, их использование в деятельности российских предприятий.

Основы современных технологий управленческой деятельности. Принципы, основные функции, методы и инструменты менеджмента качества. Факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной услуги в современных условиях.

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

## **Тема 3 Практическое применение методов квалиметрии в области организационно-управленческой деятельности.**

Роль квалиметрии в задачах совершенствования технологий управления качеством, в оценке деятельности предприятий, в составлении рейтингов. Объекты квалиметрии. Номенклатура показателей качества объектов транспортных услуг, требования к ним. Национальные стандарты по номенклатуре показателей качества транспортных услуг.

## **Тема 4 Требования современных версий международных стандартов ИСО к функционированию систем управления предприятием.**

Система международных и национальных стандартов по менеджменту качества. Интегрированные системы менеджмента, их применение на предприятиях ГА. Основное содержание и практическое применение международных стандартов ISO серии 10000.

Сущность системы менеджмента качества. Правовое обеспечение внедрения системы менеджмента качества на предприятиях ГА.

Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к внедрению и функционированию системы менеджмента качества.

Сущность процессного подхода, требования стандарта к его реализации и совершенствованию. Требования стандарта к документированию и проведению аудита системы менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества предприятиями ГА.

### **5.4. Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
	1 сессия	
2	ПЗ№2 (Мозговой штурм) Современные технологии управленческой деятельности Факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной услуги в современных условиях Основные методы описательной статистики	2
	2 сессия	

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
	1 сессия	
3	ПЗ№3 (Мозговой штурм) Номенклатура показателей качества объектов транспортных услуг, требования к ним	2
4	Мозговой штурм) Процессный подход к управлению предприятием	2
<b>Итого за семестр</b>		
<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>6</b>

### 5.5. Лабораторный практикум

Номер темы дисциплины	Тематика лабораторных занятий	Трудо-емкость (часы)
3	ЛР№1 Использование моделей премий по качеству на международных и национальных уровнях управления Исследование критериев оценки деятельности предприятий, установление по заданным значениям критериев призеров и дипломантов конкурса	4
<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>4</b>

### 5.6 Самостоятельная работа

№ темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины Современные тенденции развития менеджмента качества применительно к деятельности ГА Совместное использование литературы [1-2,8].	8
2	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины Современные принципы, функции, методы и инструменты менеджмента качества Совместное использование литературы [1-4,6].	17

№ темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
3	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу, по теме дисциплины Практическое применение методов квалитметрии в области организационно-управленческой деятельности Совместное использование литературы [1-2,8].	6
4	Повторение материала и подготовка к контрольному опросу, к докладу по теме дисциплины Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Совместное использование литературы [1-2,6-9].	7
Итого за 1-й семестр		38
Итого по дисциплине		38

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Дзедик, В.А. Разработка систем менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Дзедик. — Электрон. дан. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2017. — 132 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/100848>.

2. Глухов В.В. Управление качеством: Учеб. для бакалавров и магистров. Реком. УМО по университ. политехн. образ. [Текст] / В. В. Глухов, Д. П. Гасюк. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2015. - 384с. ISBN 5-06-004364-9 , Количество экземпляров – 10.

3. Межнациональный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс] – Режим доступа (свободный, дата входа 09.02.2019): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

4. Межнациональный стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. [Электронный ресурс] – Режим доступа (свободный, дата входа 09.02.2019): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

### б) дополнительная литература:

5. Евстропов, Н.А. Менеджмент качества предприятий и организаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2013. — 212 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69270>.

6. Внутренний аудит систем менеджмента качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Г. Зекунов [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2010. — 160 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69266>.

**в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

7. Международные стандарты ISO серии 1000. Информационный портал по международной стандартизации. [Электронный ресурс].- Режим доступа (свободный, дата входа 09.02.2019): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

8. Электронный журнал «Стандарты и качество» [Электронный ресурс].- Режим доступа (свободный, дата входа 09.02.2019): <http://www.ria-stk.ru>.

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

10. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения 13.12.2018).

**7 Материально-техническое обеспечение**

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с УП	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Менеджмент качества	Лаборатория «Менеджмент качества» каб. № 254	Персональные компьютеры (системный блок, монитор, клавиатура манипулятор «мышь») – 12шт.; Ноутбук HP 630; Мультимедийный проектор Acer X1261P Светоотражающий экран Lumien Master Picture 200*200; Доступ к сети Internet.	Microsoft Windows XP Professional, лицензия №2 43471843 от 07 февраля 2008 года; Microsoft Windows Office Professional Plus 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года); Acrobat Professional 9 Windows International, лицензия № 4400170412 от 13 января 2010 года; Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS, лицензия № 1D0A1707200926031105 50 от 20 июля 2017 года;

**8 Образовательные и информационные технологии**

Учебным планом предусмотрено 16 часов для проведения интерактивных занятий (10 часов интерактивных лекций и 6 часа интерактивных ПЗ).

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

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

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для изучения конструкции и технической эксплуатации систем воздушных судов и авиационных двигателей. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, с использованием ИТ - технологий, которое сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint.

Интерактивные лекции проводятся в виде лекций-визуализаций.

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

Применяется во всех предусмотренных темах.

**Лабораторные работы** позволяют использовать на практике методы оценки конкурентоспособности предприятий.

**Практические занятия** – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

При проведении практических занятий также применяются интерактивные методы обучения:

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

Тема 2. Современные принципы, функции, методы и инструменты менеджмента качества – 2 часа.

Тема 3. Практическое применение методов квалитетрии в области организационно-управленческой деятельности – 2 часа.

Тема 4. Требования современных версий международных стандартов ИСО к функционированию систем управления предприятием



**Самостоятельная работа студента** проводится с целью закрепления и совершенствования осваиваемых компетенций, предполагает сочетание самостоятельных теоретических занятий и самостоятельное выполнение практических заданий, описанных в рекомендованной литературе [1-9].

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

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

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

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

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

Аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в экзамена в 1 семестре.

**Экзамен** позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть 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.

Контроль выполнения заданий осуществляет преподаватель.

**Консультации** являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в освоении учебного материала.

## **9. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Балльно-рейтинговая система не применяется.

### Этапы формирования компетенций

Название и содержание этапа	Коды формируемых на этапе компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания	ОК-1,3,6,23 ПК-1,2,6,13,22,40,42,51
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями и проч. из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.; самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям, устным опросам, тестированию и т.д.	ОК-1,3,6,23 ПК-1,2,6,13,22,40,42,51
Этап 3. Проверка усвоения материала: проверка подготовки материалов к практическим занятиям; проведение устных опросов, тестирования.	ОК-1,3,6,23 ПК-1,2,6,13,22,40,42,51

### Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания

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

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

Текущий контроль по дисциплине «Менеджмент качества» проводится в формах устного опроса и доклада.

**Устный опрос** позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. Опрос - важнейшее средство развития мышления и речи. Он обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Обучающая функция

состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий.

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

**Доклад:** предназначен для углубленного изучения отдельных тем учебной дисциплины.

*Доклад оценивается 3...5 балла:*

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

**Экзамен:** промежуточный контроль, оценивающий уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

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

Экзамен является заключительным этапом изучения дисциплины «Менеджмент качества» и имеет целью проверить и оценить учебную работу студентов, уровень полученных ими знаний, умение применять их к решению практических задач, овладение практическими навыками в объеме требований образовательной программы на промежуточном этапе формирования компетенций указанных компетенций.

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

### **9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине (модулю)**

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

### **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам (модулям)**

Дисциплина изучается на 1 семестре. Входной контроль не предусмотрен

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

Критерии	Показатели	Описание шкалы оценивания
<b>Знать:</b>		
- свой интеллектуальный и общекультурный уровень	Демонстрирует свой интеллектуальный и общекультурный уровень	<p>Оценку <b>«отлично»</b> заслуживает студент в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по каждому из вопросов билета;</li> <li>– уверенного владения понятийным аппаратом учебной дисциплины;</li> <li>– логического и последовательного изложения учебного материала, умения устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;</li> <li>– приведения надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;</li> <li>– лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.</li> </ul> <p>Оценку <b>«хорошо»</b> заслуживает студент в случае:</p>
- английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы	Понимает английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы	
- методы и средства самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности	Понимает методы и средства самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности	
- базовые знания для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности	Демонстрирует базовые знания для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности	
- основные принципы подготовки данных для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях	Понимает основные принципы подготовки данных для принятия решений при управлении транспортными системами в различных	

	условиях	– недостаточной полноты изложения учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- основные критерии проведения анализа эффективности функционирования транспортных систем	Понимает основные критерии проведения анализа эффективности функционирования транспортных систем	– допущения незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- основные принципы, современные методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	Понимает основные принципы, современные методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	– допущения незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- современные концепции организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений	Понимает современные концепции организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений	– нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения устанавливать и проследивать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- полный комплект правовых и нормативных актов в сфере безопасности, относящихся к виду и объекту профессиональной деятельности	Описывает полный комплект правовых и нормативных актов в сфере безопасности, относящихся к виду и объекту профессиональной деятельности	– приведения слабой аргументации, наличия недостаточно логически и нормативно обоснованной точки
- методы определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг	Понимает методы определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг	
- принципы и методы	Понимает принципы и	

адаптации современных версий систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов	методы адаптации современных версий систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов	зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета; – допущения незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.
- принципы и методы организации и проведения мероприятий по разработке методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг	Понимает принципы и методы организации и проведения мероприятий по разработке методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг	Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент в случае: – невозможности изложения учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета; – допущения существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета; – допущении ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины; – существенного нарушения или отсутствия у обучающегося
<b>Уметь:</b>		
- развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень	Применяет на практике способность развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень	логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения
- использовать	Применяет на практике	

английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы	способность использовать английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы	обучающегося устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета; – отсутствия аргументации, логически нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета; – невозможности дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.
- использовать методы и средства, позволяющие самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности	Может объяснить, как использовать методы и средства, позволяющие самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности	Оценка <b>неудовлетворительно</b> » выставляется студенту в случае: – отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин; – невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- применять базовые знания для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности	Может объяснить, как применять базовые знания для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности	– допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета; – скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу
- самостоятельно подготовить данные для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях	Демонстрирует знания, как самостоятельно подготовить данные для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях	
- определять эффективность проведения анализа функционирования	Может объяснить, как определять эффективность проведения анализа	

транспортных систем	функционирования транспортных систем	нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- использовать современные методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	Может объяснить, как использовать современные методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины; невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.
- применять современные концепции организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений, нести за них ответственность	Может объяснить, как применять современные концепции организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений, нести за них ответственность	
- использовать полный комплект правовых и нормативных актов в сфере безопасности, относящихся к виду и объекту профессиональной деятельности	Может объяснить, как - использовать полный комплект правовых и нормативных актов в сфере безопасности, относящихся к виду и объекту профессиональной деятельности	
- применять современные методы определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг	Применяет современные методы определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг	
- использовать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе	Может объяснить, как использовать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства	



<p>международных стандартов, организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг</p>	<p>на основе международных стандартов, организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг</p>	
<p>- использовать методы организации и проведения мероприятий по обеспечению разработки методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг качества работ и услуг</p>	<p>Может объяснить, как использовать методы организации и проведения мероприятий по обеспечению разработки методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг</p>	
<p><b>Владеть:</b></p>		
<p>- методами развития своего интеллектуального и общекультурного уровня</p>	<p>Демонстрирует на практике владение методами развития своего интеллектуального и</p>	

	общекультурного уровня	
- навыками использования английского языка в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы	Демонстрирует на практике владение навыками использования английского языка в объеме, достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с профессиональной деятельностью темы	
- методами и средствами, позволяющие самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности	Демонстрирует на практике владение методами и средствами, позволяющие самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности	
- базовыми знаниями для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности	Владеет базовыми знаниями для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения безопасности	
- навыками подготовки данных для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях	Демонстрирует на практике владение навыками подготовки данных для принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях	

Критерии	Показатели	Описание шкалы оценивания
- методами оценки эффективности проведению анализа функционирования транспортных систем	Демонстрирует на практике владение методами оценки эффективности проведению анализа функционирования транспортных систем	
- навыками использовать современные методы определять эффективность технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	Демонстрирует на практике владение навыками использовать современные методы определять эффективность технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	
- навыками применения современных концепций организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений, нести за них ответственность	Демонстрирует на практике владение навыками применения современных концепций организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений, нести за них ответственность	
- навыками использования полным комплектом правовых и нормативных актов в сфере безопасности, относящихся к виду и объекту профессиональной деятельности	Демонстрирует на практике владение навыками применения современных концепций организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и в условиях различных мнений, нести за них ответственность	
- навыками определения	Демонстрирует на	

Критерии	Показатели	Описание шкалы оценивания
производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг	практике владение навыками определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг	
- навыками использования методов адаптации современных версий систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг	Демонстрирует на практике владение навыками использования методов адаптации современных версий систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг	
- навыками использования методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования	Демонстрирует на практике владение навыками использования методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности	

Критерии	Показатели	Описание шкалы оценивания
воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг	использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг	

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

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

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

### Примерный перечень контрольных вопросов проведения промежуточного контроля успеваемости

#### Тема 1. Современные тенденции развития менеджмента качества

1. Актуальность проблемы качества в современных условиях.
2. Основные направления развития менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента качества. Аудит эксплуатационной безопасности IATA/
3. Объекты управления качеством, к которым разрабатываются требования.
4. Отличительные особенности услуги при перевозке воздушным транспортом.
5. Основные права потребителей. Особенности потребителей услуги при перевозке воздушным транспортом.

#### Тема 2. Современные принципы, функции, методы и инструменты менеджмента качества.

1. Современные направления развития управления качеством. Применения

принципа управления с обратной связью. Основные функции при реализации этого принципа.

2. Основные факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной продукции. Контекст организации.

3. Основные методы и инструменты менеджмента качеством. Характеристики этих методов.

4. Роль статистических методов в управлении качеством. Нормативное обеспечение применения статистических методов.

5. Описательная статистика. Семь простых методов.

### **Тема 3. Практическое применение методов квалиметрии в области организационно-управленческой деятельности.**

1. Сущность квалиметрии, основные направления деятельности.

2. Основные принципы, цели и задачи квалиметрии в области организационно-управленческой деятельности.

3. Классификационные группировки показателей качества, их роль в управлении качеством.

4. Методы определения показателей качества.

5. Национальные стандарты, определяющие номенклатуру показателей качества транспортных услуг.

6. Основные методы квалиметрии.

### **Тема 4 Требования современных версий международных стандартов ИСО к функционированию систем управления предприятием.**

1. Сущность СМК. Целесообразность разработки и внедрения СМК на предприятиях.

2. Правовое обеспечение деятельности авиапредприятий в области качества.

3. Характеристика стандартов семейства ISO 9000 и ISO 10000.

4. Основные принципы построения СМК на основе стандартов семейства ISO 9000.

5. Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015

6. Требования к системе менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Окружение организации.

7. Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к реализации процессного подхода в организации. Отличие процессного и функционального подхода к менеджменту. Преимущества процессного подхода.

8. Лидерство. Основные обязательства руководства при управлении организацией

9. Обеспечение. Основные виды ресурсов, необходимые для функционирования СМК.

10. Процессы жизненного цикла. Требования по обеспечению этих процессов.

11. Оперативное планирование и управление. Особенность процессов мониторинга, измерения и анализа.

12. Основные документы СМК. Характеристика основных документов СМК.

13. Общие требования к изложению и оформлению документации СМК.

14. Аудит СМК. Виды аудита. Преимущества и недостатки различных видов аудита.

15. Улучшение процессов, продукции и услуги, системы менеджмента качества организации.

16. Сертификация систем менеджмента качества.

### **10 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

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

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

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплине «Менеджмент качества». Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах.

Эта цель определяет дидактическое назначение лекции, которое заключается в том, чтобы ознакомить обучающихся с основным содержанием, категориями, принципами и закономерностями изучаемой темы и предмета обучения в целом, его главными идеями и направлениями развития, его прикладной стороной.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно), что поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям, выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче экзамена.

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

Любое практическое занятие начинается, как правило, с формулирования его целевых установок. Понимание обучающимися целей и задач занятия, его значения для специальной подготовки способствует повышению интереса к занятию и активизации работы по овладению учебным материалом, это делается в форме опроса обучаемых, который служит также средством контроля за их самостоятельной работой.

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

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

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

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

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

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

- самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий, нормативно-правовых документов, статистической информации;
- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, выполнение домашних заданий, подготовка докладов;
- завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачета с оценкой по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

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

а) для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- графическое изображение структуры текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;



- работа со словарями и справочниками;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;

б) для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;
- изучение нормативных материалов;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста;
- подготовка докладов к выступлению на практическом занятии;
- работа с компьютерными программами;
- подготовка к сдаче экзамена.

в) для формирования умений и навыков:

- решение ситуационных производственных задач, сделать правильный выбор;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;

г) для самопроверки:

- написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
- составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним;
- составление схем, иллюстраций, графиков, диаграмм по теме и ответов к ним;
- сбор материалов для доклада.

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

В процессе изучения дисциплины «Менеджмент качества» 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.

При проведении всех видов занятий основное внимание следует уделять освоению и анализу требований Международных стандартов к системе менеджмента качества ISO серии 9000, составляющих основу современных управленческих технологий.

Теоретическая подготовка студентов по дисциплине обеспечивается на лекциях, где обучаемым даются современные систематизированные основы принципов, методов и инструментов, применяемых при управлении качеством.

На практических занятиях (семинарах) обсуждаются темы, содержание которых наиболее интересны студентам.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 161000 Аэронавигация (квалификация (степень) «магистр»).

Разработчик:

к.т.н., доцент




Пуминова Г.С.

---

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор



Шестаков И.Н.

---

Директор Высшей школы аэронавигации

к.т.н.



Богданов В.Г.

---

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета 20 февраля 2019 года, протокол № 5.