

**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  
**25.04.04. Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных  
судов**

Направленность (профиль) программы  
**Управление аэропортовой деятельностью**

Квалификация выпускника  
**магистр**

Форма обучения:  
**очная**

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, повышению 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 25.04.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов» 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 25.04.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов» для профиля подготовки «Управление аэропортовой деятельностью» относится к базовой части профессионального цикла.

Дисциплина изучается в 1 семестре.

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.

К таким дисциплинам можно отнести:

- Аудит эксплуатационной безопасности при наземном обслуживании;
- Управление производственной деятельностью аэропортового предприятия.

### **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
<p>1. Способностью и готовностью использовать знание методов и теорий фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ ОК-13</p>	<p>Знать: - методы и теории фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ Уметь: - использовать знание методов и теорий фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ Владеть: - методами и теориями фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ</p>
<p>2. Способностью и готовностью к проведению анализа эффективности функционирования транспортных систем ПК-6</p>	<p>Знать: - методы анализа эффективности функционирования транспортных систем Уметь: - разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества; - использовать методы анализа эффективности функционирования транспортных систем; - разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий; Владеть: - навыками использования методов анализа эффективности функционирования</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	транспортных систем
<p>3. Способностью и готовностью определять эффективность технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений ПК-15</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> <li>- сущность и содержание менеджмента качества;</li> <li>- технологию проектирования и организации систем менеджмента качества;</li> <li>-</li> <li>- методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений</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 методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений</li> </ul>
<p>4. Готовностью разрабатывать рекомендации по минимизации производственных рисков авиационных предприятий ПК-19</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях;</li> <li>- методы разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать совокупность структур, методик. Процессов и ресурсов систем менеджмента качества в практической деятельности;</li> <li>- применять методы разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий</li> </ul> <p>Владеть:</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<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> <li>- методами разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий</li> </ul>
<p>5. Владением принципами и современными методами управления операциями в различных сферах деятельности ПК-20</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные принципы и современные методы управления операциями в различных сферах деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять принципы и современные методы управления операциями в различных сферах деятельности</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения принципов и современных методов управления операциями в различных сферах деятельности</li> </ul>
<p>6. Способностью и готовностью рассчитывать и оценивать условия и последствия ПК-27</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы, как рассчитывать и оценивать условия и последствия</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основные методы расчета и оценивания условий и последствий</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами расчета и оценивания условий и последствий</li> </ul>
<p>7. Умением находить компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные принципы, современные методы, как находить компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать рациональные решения</li> </ul> <p>Уметь:</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>краткосрочном планировании и принимать рациональные решения ПК-47</p>	<p>- находить компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать рациональные решения Владеть: - навыками использовать компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать рациональные решения</p>
<p>8. Умение определять производственные и непроизводственные затраты на обеспечение качества работ и услуг ПК-48</p>	<p>Знать: - современные концепции, как определять производственные и непроизводственные затраты на обеспечение качества работ и услуг Уметь: - применять современные концепции определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг Владеть: - умением определять производственные и непроизводственные затраты на обеспечение качества работ и услуг</p>
<p>9. Умение адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способностью организовывать и осуществлять технический контроль и</p>	<p>Знать: - методы, как адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способностью организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг Уметь: - адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способностью организовывать и</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>обеспечивать качество работ и услуг ПК-50</p>	<p>осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг Владеть: - методами, как адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способностью организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг</p>
<p>10. Готовностью к разработке и совершенствованию организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов ПК-52</p>	<p>Знать: - методы разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов Уметь: - применять современные методы разработке и совершенствованию организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов Владеть: - навыками разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов</p>
<p>11. Способностью организовывать и совершенствовать системы учета и документооборота ПК-53</p>	<p>Знать: - принципы и методы, как организовывать и совершенствовать системы учета и документооборота Уметь: - использовать принципы и методы организации и совершенствования системы учета и документооборота Владеть: -навыками использования методов организации и совершенствования системы учета и документооборота</p>
<p>12 Способностью организовывать и осуществлять</p>	<p>Знать: - принципы и методы, как организовывать и осуществлять разработку методических и</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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 ПК-59</p>	<p>нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками, как организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего	Семестры
--------------	-------	----------



	<b>часов</b>	<b>1</b>
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа	32,5	32,5
лекции	12	12
практические занятия	14	14
семинары		
лабораторные работы	4	4
Самостоятельная работа студента	31	31
Консультации	2	2
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	8,5	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-13	ПК-6	ПК-15	ПК-19	ПК-20	ПК-27	ПК-47	ПК-48	ПК-50	ПК-52	ПК-53			ПК-59
<b>Тема 1</b> Современные тенденции развития менеджмента качества.	12	+		+				+	+	+			+	Л, ПЗ, СРС	УО
<b>Тема 2.</b> Современные принципы, функции, методы и инструменты менеджмента качества.	18		+		+		+	+	+		+	+		Л, ИЛ, МШ, СРС	УО, Д
<b>Тема 3.</b> Практическое применение методов квалиметрии в области организационно-управленческой деятельности.	15		+	+		+		+		+		+	+	Л, МШ, ЛР СРС	УО, Д
<b>Тема 4</b> Требования современных версий международных стандартов ИСО к функционированию	16	+	+			+		+		+		+		ИЛ, ПЗ, МШ СРС	УО, Д

Темы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции											Образоват. технологии	Оценоч. средства	
		ОК-13	ПК-6	ПК-15	ПК-19	ПК-20	ПК-27	ПК-47	ПК-48	ПК-50	ПК-52	ПК-53			ПК-59
систем управления предприятием.															
Консультации	2														
<b>ИТОГО</b> за 1 семестр:	63														
Промежуточная аттестация	9														
<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 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.

### 5.3 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего часов
1	Современные тенденции развития менеджмента качества	2	2		8	<b>12</b>
2	Современные принципы, функции, методы и инструменты менеджмента качества	4	6		8	<b>18</b>
3	Практическое применение методов квалитетрии в области организационно-управленческой деятельности	2	2	4	7	<b>15</b>
4	Требования современных версий международных стандартов ИСО к функционированию систем управления предприятием	4	4		8	<b>16</b>
	Итого за семестр:	12	14	4	31	<b>61</b>
	Консультация					<b>2</b>
	Промежуточная аттестация (экзамен):					<b>9</b>
	<b>ИТОГО по дисциплине:</b>					<b>72</b>

### 5.4. Практические занятия

Номер темы дисциплин	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
1	ПЗ№1. Современные тенденции развития менеджмента качества применительно к деятельности ГА	2
2	ПЗ№2 Современные технологии управленческой деятельности	2
2	ПЗ№3 Факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной услуги в современных условиях	2
2	ПЗ№4 Основные методы описательной статистики	2
3	ПЗ№5 Номенклатура показателей качества объектов транспортных услуг, требования к ним	2

Номер темы дисциплин	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
4	ПЗ№6 Процессный подход к управлению предприятием	2
4	ПЗ№7 Документирование и аудит системы менеджмента качества	2
<b>Итого за семестр</b>		<b>14</b>
<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>14</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	2
3	ЛР№2 Исследование критериев оценки деятельности предприятий, установление по заданным значениям критериев призеров и дипломантов конкурса	2
<b>Итого за семестр</b>		<b>4</b>
<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>4</b>

### 5.5 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].	8
3	Повторение материала и подготовка к	7

№ темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо- емкость (часы)
	контрольному опросу, к докладу, по теме дисциплины Практическое применение методов квалиметрии в области организационно-управленческой деятельности Совместное использование литературы [1-2,8].	
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].	8
Итого за 1-й семестр		31
Итого по дисциплине		31

## 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.Международный 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. Международный 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. Елисеева, Е.Н. Менеджмент качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Н. Елисеева, А.В. Жагловская. — Электрон. дан. — Москва : МИСИС, 2018. — 108 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/115265>.

## в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

6. 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).**

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

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

9. **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 N2 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 № 1D0A170720092603110550 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 работ



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 квалитметрии 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
-----------------------------	---------------------------------------

Название и содержание этапа	Коды формируемых на этапе компетенций
<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <p>лекции;</p> <p>практические занятия по темам теоретического содержания;</p> <p>самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания</p>	<p>ОК-13</p> <p>ПК-6,15,19,20,27,47,48,</p> <p>50,52,53,59</p>
<p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <p>работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями и проч. из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.;</p> <p>самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям, устным опросам, тестированию и т.д.</p>	<p>ОК-13</p> <p>ПК-6,15,19,20,27,47,48,</p> <p>50,52,53,59</p>
<p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <p>проверка подготовки материалов к практическим занятиям;</p> <p>проведение устных опросов, тестирования.</p>	<p>ОК-13</p> <p>ПК-6,15,19,20,27,47,48,</p> <p>50,52,53,59</p>

### 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 объёме, 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 кафедры, 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>		Оценку «отлично»

- методы и теории фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ	Демонстрирует знания методов и теории фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ	заслуживает студент в случае: – полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по каждому из вопросов билета;
- методы анализа эффективности функционирования транспортных систем	Демонстрирует знания методов анализа эффективности функционирования транспортных систем	– уверенного владения понятийным аппаратом учебной дисциплины;
- методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	Демонстрирует знания методов определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	– логического и последовательного изложения учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- методы разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий	Демонстрирует знания методов разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий	– приведения надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- основные принципы и современные методы управления операциями в различных сферах деятельности	Описывает основные принципы и современные методы управления операциями в различных сферах деятельности	– лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.
- основные методы, как рассчитывать и оценивать условия и последствия	Демонстрирует знания основных методов расчета и оценивания условий и последствий	<b>Оценку «хорошо»</b>
- основные принципы, современные методы, как находить компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать рациональные решения	Описывает основные принципы, современные методы, как находить компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать рациональные решения	заслуживает студент в случае: – 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;
- современные концепции, как определять	Описывает современные концепции, как определять	– допущения незначительных ошибок и

производственные и непроизводственные затраты на обеспечение качества работ и услуг	производственные и непроизводственные затраты на обеспечение качества работ и услуг	неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- методы, как адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способностью организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг	Демонстрирует знания методов, как адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способностью организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг	– допущения незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- методы разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов	Демонстрирует знания методов разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов	– нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- принципы и методы, как организовывать и совершенствовать системы учета и документооборота	Описывает принципы и методы разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов	– приведения слабой аргументации, наличия недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- принципы и методы, как организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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,	Описывает принципы и методы, как организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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	– допущения незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.  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

обеспечению качества работ и услуг	и услуг	<p>минимум одному из вопросов билета;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– допущения существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;</li> <li>– допущении ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;</li> <li>– существенного нарушения 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;</li> <li>– отсутствия аргументации, логически нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;</li> <li>– невозможности дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.</li> </ul> <p>Оценка <b>неудовлетворительно</b>» выставляется студенту в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;</li> <li>– невозможности изложения обучающимся учебного материала по</li> </ul>
<b>Уметь:</b>		
- использовать знание методов и теорий фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ	Применяет на практике знания методов и теорий фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ	
- использовать методы анализа эффективности функционирования транспортных систем	Применяет на практике методы анализа эффективности функционирования транспортных систем	
- использовать методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	Применяет на практике методы определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	
- применять методы разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий	Применяет на практике методы разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий	
- применять принципы и современные методы управления операциями в различных сферах деятельности	Может объяснить принципы и современные методы управления операциями в различных сферах деятельности	
- использовать основные методы расчета и оценивания условий и последствий	Применяет на практике основные методы расчета и оценивания условий и последствий	
- находить компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать рациональные решения	Может объяснить, как находить компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать рациональные решения	

<p>- применять современные концепции определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг</p>	<p>Может объяснить, как применять современные концепции определения производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества работ и услуг</p>	<p>двум или всем вопросам билета;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;</li> </ul>
<p>- адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способность организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг</p>	<p>Применяет на практике современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способность организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев</li> </ul>
<p>- применять современные методы разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов</p>	<p>Применяет на практике современные методы разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов</p>	<p>специального указания или разрешения преподавателя;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;</li> </ul>
<p>- использовать принципы и методы организации и совершенствования системы учета и документооборота</p>	<p>Может объяснить, как использовать принципы и методы организации и совершенствования системы учета и документооборота</p>	<p>невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.</p>
<p>- организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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</p>	<p>Может объяснить, как организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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</p>	



и услуг	и услуг	
<b>Владеть:</b>		
- методами и теориями фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ	Демонстрирует на практике владение методами и теориями фундаментальных и прикладных наук при осуществлении экспертных и аналитических работ	
- применением методов анализа эффективности функционирования транспортных систем	Демонстрирует на практике применением методов анализа эффективности функционирования транспортных систем	
- методами определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	Демонстрирует на практике владение методами определения эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений	
- методами разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий	Демонстрирует на практике владение методами разработки рекомендаций по минимизации производственных рисков авиационных предприятий	
- навыками применения принципов и современных методов управления операциями в различных сферах деятельности	Демонстрирует на практике владение навыками применения принципов и современных методов управления операциями в различных сферах деятельности	
- методами расчета и оценивания условий и последствий	Демонстрирует на практике владение методами расчета и оценивания условий и последствий	
- навыками использовать компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать рациональные решения	Демонстрирует на практике владение навыками использовать компромисс между различными требованиями (стоимостью, качеством, безопасностью и сроками исполнения) как при долгосрочном, так и при краткосрочном планировании и принимать	

	рациональные решения	
- умением определять производственные и непроизводственные затраты на обеспечение качества работ и услуг	Демонстрирует на практике умение определять производственные и непроизводственные затраты на обеспечение качества работ и услуг	
- методами, как адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способностью организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг	Демонстрирует на практике владение методами, как адаптировать современные версии систем управления качеством к конкретным условиям производства на основе международных стандартов, способностью организовывать и осуществлять технический контроль и обеспечивать качество работ и услуг	
- навыками разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов	Демонстрирует на практике владение навыками разработки и совершенствования организационно-управленческих структур авиационных предприятий и операторов аэропортов	
- навыками, как организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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	Демонстрирует на практике владение навыками, как организовывать и осуществлять разработку методических и нормативных документов, технической документации, а также предложений и 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	

## **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 для 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 ISO 9001:2015
6. Требования к системе менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Окружение организации.
7. Требования стандарта ГОСТ ISO 9001 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 обучаемыми 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 обучаемых 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.

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.

Итоговый контроль успеваемости осуществляется в виде экзамена по всей дисциплине в конце 1 семестра 1 курса.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 162700 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов (квалификация (степень) «магистр»).

Разработчик:

к.т.н., доцент



Пуминова Г.С.

---

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор




Зайцев Е.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.