



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

Ю.Ю. Михальческий

2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Менеджмент качества авиатранспортных предприятий**

Направление подготовки

**20.03.01. Техносферная безопасность**

Направленность программы (профиль)

**Безопасность технологических процессов и производства**

Квалификация выпускника

**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург

2021

## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» являются формирование у студентов комплексных знаний менеджмента качества авиапредприятий как концептуальной основы адаптации ключевых проблем менеджмента к организационным, культурным и социально-психологическим процессам на современных предприятиях путем поиска организационно-управленческих решений.

Задачи освоения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий»:

– формирование у студентов знаний менеджмента качества авиапредприятий;

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

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

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к экспертной, надзорной и инспекционно-аудиторской видам профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части (дисциплина по выбору) блока ОПОП ВО по направлению подготовки 20.03.01 «Техносферная безопасность» (бакалавриат), профиль «Безопасность технологических процессов и производства»

Дисциплина «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» является обеспечивающей для дисциплин: «Аэропорты и аэропортовая деятельность».

Дисциплина изучается в 3 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
-----------------------------	--

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-2</b>	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ук-2</sub>	Рассматривает, оценивает и выбирает оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения
<b>ПК-2</b>	<b>Способен осуществлять планирование, разработку и совершенствование системы управления безопасностью жизнедеятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	Определяет цели и задачи организации системы управления охраной труда и оценивает ее эффективность

### **Планируемые результаты изучения дисциплины:**

Знать:

–основные оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения;

–сущность и значение командных ролей, способы реализации своей роли в команде при решении профессиональных проблем;

–планирование, разработку и совершенствование системы управления безопасностью жизнедеятельности;

–цели и задачи организации системы управления охраной труда и оценивает ее эффективность

Уметь:

–применять оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения;

–определять свою роль в команде в процессе группового решения профессиональных задач авиапредприятия;

–применять эффективные методы планирования, разработку и совершенствование системы управления безопасностью жизнедеятельности;

–применять современные методы управления охраной труда и оценивает ее эффективность

–Владеть:

–навыками оценки результатов решенных задач, с учетом правовых норм, имеющихся ресурсов и иных ограничений;

–навыками определения своей роли в команде в процессе группового решения профессиональных задач авиапредприятия;

–навыками анализа эффективных методов планирования, разработку и совершенствование системы управления безопасностью жизнедеятельности;

–навыками анализа современных методов управления охраной труда и оценивает ее эффективность

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:	42,3	42,3
лекции	14	14
практические занятия	28	28
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	21	21
Промежуточная аттестация:	8,7	8,7
контактная работа	0,3	0,3
Самостоятельная работа по подготовке к зачету	8,4	8,4

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ПК-2		
Тема 1. История создания стандартов ISO 9000, структура и область применения	9	+		Л, ВК, СРС	УО, СЗ
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015	9	+	+	Л, СРС	УО
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятий	9	+	+	Л, СРС	Дд Т
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий	9		+	Л, СРС	СЗ, Дд Т
Тема 5. Процессный подход в управлении	9		+	Л,	УО,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ПК-2		
авиапредприятием				ПЗ, СРС	Дд
Тема 6.Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000.	9		+	Л, ПЗ, СРС	РЛЗ, Т
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий	9	+		Л, ПЗ, СРС	Дд
Всего по дисциплине	63				
Промежуточная аттестация	9				3
Итого по дисциплине	72				

Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, УО - устный опрос, ВК – входной контроль, РЛЗ – расчетно-логическая задача, СЗ – ситуационная задача, Т–тестирование, Дд – доклад, ЗаО – зачет с оценк

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

№ темы	Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	КР	С	ЛР	СРС	Всего часов
1	Тема 1. История создания стандартов ISO9000, структура и область применения	2	3				3	8
2	Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015, ISO14001-2016	2	4				3	9

№ те- мы	Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	КР	С	ЛР	СРС	Все го ча сов
3	Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятий	2	4				3	9
4	Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий	2	4				3	9
5	Тема 5. Процессный подход в управлении авиапредприятием	2	4				3	9
6	Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA	2	5				3	10
7	Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий	2	4				3	9
Итого по дисциплине		14	28				21	63

### 5.3 Содержание дисциплины

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

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

#### **Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015**

Основные понятия и требования стандарта ISO 9001-2015. Система менеджмента качества. Общие требования. Требования к документации. Ответственность руководства в системе менеджмента качества. Менеджмент ресурсов. Процесс жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение.

#### **Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятий**

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

#### **Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий**

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

**Тема 5. Процессный подход в управлении авиапредприятием**

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

**Тема 6. Международные стандарты качества IOSA , ISAGO, SAFA**

Общая структура и требования стандартов IOSA, ISAGO, SAFA и краткая их характеристика. Требование стандартов IOSA, ISAGO по разделу наземного обслуживания применительно к авиакомпании, главному оператору аэропорта. Отличия стандарта IOSA от принятой в РФ системы оценки уровня безопасности эксплуатанта. Практический опыт внедрения стандартов IOSA, ISAGO на примере авиакомпаний, главных операторов аэропортов РФ.

**Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий.**

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

**5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Составить этапы развития системы качества на ВТ, согласно рекомендациям ГОСТР ИСО 2000-2015	3
2	Практическое занятие № 2. Разработать руководство по наземному обслуживанию ВС, согласно требованиям ГОСТР ИСО 2001-2015.	4
3	Практическое занятие № 3. Составить номенклатуру дел системы менеджмента качества авиакомпании, главного оператора аэропорта.	4
4	Практическое занятие № 4. Разработать схему проведения аудита состояния системы менеджмента качества авиапредприятия, согласно требованиям IOSA.	4
5	Практическое занятие №5. Разработать организационную схему процессного подхода по	4

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	управлению качеством авиапредприятия.	
6	Практическое занятие № 6. Разработать руководство по качеству главного оператора аэропорта, ТЗК, согласно требованиям международных стандартов.	5
7	Практическое занятие № 7. Разработать алгоритм действий по проведению сертификации СМК авиапредприятия.	4
Итого по дисциплине		28

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

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



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	ного материала по теме: «Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,3,4,6,19]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	
5	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация процессного подхода в управлении авиапредприятием», работа с рекомендуемой литературой [1,2,9,10,12,19]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к тесту.	3
6	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA», работа с рекомендуемой литературой [1,2,3,8,9,19]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов.	3
7	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,15,16,18,19]. 2. Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов	3
Итого по дисциплине		21

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. **Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 31.12.2017).** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_284303](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_284303), свободный (дата обращения 18.01.2018)

2. Ашфорд, Н., Стентон, Х.П.М., Мур, К.А. **Функционирование аэропорта.** Пер. с англ./Ашфорд, Н., Стентон, Х.П.М., Мур, К.А — М.: Транспорт, 1990. –372 с. — ISBN 5-277-00997-3. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/963091>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

3. Евстропов, Н.А. **Менеджмент качества предприятий и организаций. Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. пособие / Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2013. — 212 с.—ISBN978-5-93088-135-6.—Режим доступа:

<https://e.lanbook.com/book/69270>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

4. Зекунов, А.Г. **Обеспечение функционирования системы менеджмента качества: Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2012. — 176 с. — ISBN978-5-93088-117-2. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69268> свободный (дата обращения 18.01.2018)

5. Дзедик, В.А. **Разработка систем менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / В.А. Дзедик. — Электрон. Дан. — Волгоград. Волгоградский ГАУ, 2017. — 132 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/100848>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

б) дополнительная литература:

6. **Внутренний аудит систем менеджмента качества: Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / А.Г. Зекунов [и др.]. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2010. — 160 с. — ISBN978-5-93088-103-5. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69266>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

7. Новосельцев, В. И., Тарасов, Б. В., Голиков, В. К., Демин, Б. Е. **Теоретические основы системного анализа** [Текст]. — М.: изд-во Майор, 2006. — 592 с. — ISBN 5-98551-022-0. Количество экземпляров 11.

8. Пуминова Г.С. **Управление качеством. Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы** [Текст]. — СПб.: СПбГУГА, 2016. — 49 с. — ISBN отсутствует. Количество экземпляров 112.

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

9. **Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах** (утв. постановлением Правительства РФ от 22 июля 2009 г. № 599). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/12168581/#ixzz5PZI7ufY3>, свободный (дата обращения 19.01.2018)

10. **Федеральные авиационные правила "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов"** (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. № 262). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/71220192/#ixzz5PZiruCrd>, свободный (дата обращения 19.01.2018)

11. **Приказ Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи до-**

кумента, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил". [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71232104/#ixzz5PZJQh-Mna>, свободный (дата обращения 19.01.2018)

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

13. **Федеральные авиационные правила** "Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил" (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 13 августа 2015 г. № 246). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71216992/#ixzz5PZGAARqN>, свободный (дата обращения 19.01.2018)

14.**ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования.** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pqm-online.com/assets/files/lib/std/gost-r-iso-9001-2015.pdf>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

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

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

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

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

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

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

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

№ п/п	Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Менеджмент качества авиатранспортных предприятий	<p>Компьютерный класс аудитория №456</p> <p>Компьютерный класс аудитория №458</p> <p>Лекционная аудитория №481</p>	<p>Компьютер в комплекте (системный блок +ЖК монитор LG 19 W1952TE) – 13 шт.</p> <p>Информационный киоск</p> <p>Компьютер в комплекте RAMEC STORM Custom W- 13 шт.</p> <p>Мультимедийный проектор Acer X1261 P</p> <p>Принтер HL2140R Brother</p> <p>Экран Ноутбук Benq Joybook R42 15,4</p> <p>Мультимедийный проектор Mitsubisi XD490U</p> <p>Экран</p>	<p>Microsoft Windows 7 Professional</p> <p>Microsoft Windows Office Professional Plus 2007</p> <p>Acrobat Professional 9 Windows International</p> <p>Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS</p> <p>Konsi- SWOT ANALYSIS</p> <p>Konsi - FOREXSAL</p>

## 8.Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» используются классические и интерактивные

методы обучения в форме лекций, входного контроля, практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

В рамках изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития менеджмента в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде MS PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы.

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

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

Практические занятия проводятся в интерактивной форме, когда учебный процесс организован таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и о чем думают, при этом активность преподавателя уступает место активности обучаемых – задачей преподавателя становится создание условий для их инициативы. В ходе диалогового обучения студенты учатся критически мыслить, решать проблемы управления СМК на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях. Для этого на занятиях организуется как индивидуальная, так и групповая работа.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы и представляет собой планируемую работу студентов, выполняемую по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа с периодическими изданиями и научной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает подготовку к лекционным и практическим занятиям, а также выполнение учебных заданий, в том числе и

индивидуальных, получаемых студентом у преподавателя после каждого занятия.

Задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентами в формах: конспекта; поиска и составления обзоров литературы; выполнения переводов с иностранных языков; написания аналитических докладов; подготовки докладов в форме презентаций; выполнение учебно-исследовательских работ; решения кейсов. Результаты самостоятельной работы студента оформляются как в тетрадях, так и в электронном виде, в том числе в редакторах MS Word, Excel, PowerPoint, а также на листах формата А4. Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных студентами во внеаудиторное время. Промежуточный контроль проводится в виде докладов результатов решения рабочей группой кейсов и выступлений на научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, посвященной памяти авиаконструктора И.И. Сикорского, а также публикаций тезисов в сборнике этой конференции. Промежуточная аттестация по дисциплине «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» проводится в форме зачета с оценкой.

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

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в глубоком и всестороннем освоении дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий». Во время консультации преподаватель работает со студентами, которые готовят доклады для выступления на практических занятиях и на научно-практической конференции, а также со студентами, самостоятельно решающими в рабочих группах кейс-задачи. Преподаватель разъясняет и обсуждает со студентами теоретические вопросы, которые необходимо раскрыть в докладах, а также рекомендованный ранее библиографический список, правила его оформления, а также оформления докладов, тезисов, презентаций. Преподаватель объясняет студентам практические аспекты функционирования

современных организаций, направляя их к оптимальному решению кейсов. Во время консультации преподаватель может ответить студентам на интересующие их вопросы, уточнить и еще раз объяснить пройденный на лекционных и практических занятиях материал. Консультации проводятся регулярно не менее двух раз в неделю в часы свободные от учебных занятий и носят в основном индивидуальный характер.

### **9.Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов включают в себя: устные опросы, доклады, компьютерные тесты.

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой в третьем семестре. Текущий контроль успеваемости студентов включает устные опросы, доклады, компьютерные тесты и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

*Устный опрос* проводится на практическом занятии 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 студентов.

Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса приведен в п.(9.5.1).

*Доклад* – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы. Доклады студентов занимают не больше 10 минут и могут проводиться в форме презентаций в среде PowerPoint.

Примерный перечень тем для докладов представлен в п. (9.5.2).

*Компьютерный тест* – это система заданий специфической формы, позволяющая измерить уровень развития компетенций обучающихся, совокупность их представлений, знаний, умений и практического опыта. Содержание тестов для текущего контроля в п. (9.5.3).

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

*Контроль выполнения задания*, выдаваемого на самостоятельную работу, проводится с целью 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.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 3 семестре.

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в виде зачета в п.(9.5.4).

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

### **9.1 Балльно-рейтинговая система (БРС) текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часов.

Вид промежуточного контроля – зачет (3 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b><i>Контактные виды занятий</i></b>				
Аудиторные занятия				
Лекция 1	3	4	1	
Практическое занятие 1	3	5	2	
Лекция 2	3	5	4	
Практическое занятие 2	3	4	5	
Лекция 3	3	5	6	
Практическое занятие 3	3	4	7	
Лекция 4	3	5	8	
Практическое занятие 4	3	4	9	
Лекция 5	3	5	10	
Практическое занятие 5	3	5	11	
Лекция 6	3	5	12	
Практическое занятие 6	3	5	13	
Лекция 7	3	5	13	
Практическое занятие 7	3	4	14	
Практическое занятие 7	3	5	14	
<i>Самостоятельная работа студента</i>				
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «неудовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 2 баллов.

Максимальное число баллов по лекционному занятию равно 5.

Посещение практического занятия оценивается в 1 балл. Ведение конспекта на практическом занятии – 0,5. Доклад – до 1 балла. Участие в устном опросе и обсуждении доклада – до 1 балла. Участие в рабочих группах, решающих кейс-задачу – до 0,5 балла. Успешное решение кейс-задачи – до 1 балла. Доклад с презентацией решения кейс-задачи – до 0,2 баллов.

Максимальное число баллов по практическому занятию равно 5.

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» для текущего контроля успеваемости обучающихся используются следующие формы оценивания знаний, умений и навыков:

- индивидуальный или групповой устный опрос;
- расчетные задания;
- тест;
- презентации (индивидуального или группового представления выполненного задания, докладов);
- защиты выполненных заданий.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета с оценкой.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний

при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной итоговой аттестации.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работа на занятиях;
- оценка результатов устного опроса (индивидуального или группового);
- выступления с докладами и с результатами выполненных заданий, в том числе в форме презентаций;
- оценка защиты выполненных заданий;
- оценка прохождения теста.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» предусмотрен зачет с оценкой.

Зачет проводится в форме устного ответа на 2 вопроса из приведенного ниже перечня (9.5.4).

### 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-2, ПК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>ук-2</sub> , ИД <sup>1</sup> <sub>пк-2</sub>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения;</li> <li>– сущность и значение командных ролей, способы реализации своей роли в команде при решении профессиональных проблем;</li> <li>– планирование, разработку и совершенствование системы управления безопасностью жизнедеятельности;</li> <li>– цели и задачи организации системы управления охраной труда и оцени-</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>вадет ее эффективность</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–оценивать оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения;</li> <li>–оценивать свою роль в команде в процессе группового решения профессиональных задач авиапредприятия;</li> <li>–оценивать эффективные методы планирования, разработку и совершенствование системы управления безопасностью жизнедеятельности;</li> <li>–оценивать современные методы управления охраной труда и оценивает ее эффективность</li> </ul> <p>–Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–навыками оценки результатов решенных задач, с учетом правовых норм, имеющихся ресурсов и иных ограничений;</li> <li>–навыками определения своей роли в команде в процессе группового решения профессиональных задач авиапредприятия;</li> <li>–навыками анализа эффективных методов планирования, разработку и совершенствование системы управления безопасностью жизнедеятельности;</li> <li>–навыками анализа современных методов управления охраной труда и оценивает ее эффективность</li> </ul>
<b>II этап</b>		
УК-2, ПК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>ук-2</sub> , ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–применять оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения;</li> <li>–определять свою роль в команде в</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		процессе группового решения профессиональных задач авиапредприятия; –применять эффективные методы планирования, разработку и совершенствование системы управления безопасностью жизнедеятельности; –применять современные методы управления охраной труда и оценивает ее эффективность зачет

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов зачет с оценкой – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

2. При наборе менее 15 баллов – зачет не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3. Зачетная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение задачи.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

– *1 балл*: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

– *2 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

– *3 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

– *4 балла*: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студент демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

– *5 баллов*: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

– *6 баллов*: ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, студент демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

– 7 баллов: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

– 8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

– 9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– 10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

## **9.5 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **9.5.1 Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса.**

1. Основные составляющие политики качества и их направления.
2. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
3. Основные определения и понятия аудита согласно ГОСТР ИСО 19011-2012.
4. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
5. Краткая характеристика документа IOSA.
6. Организационная структура и система управления (ORG) согласно стандарту IOSA.
7. Наземное обслуживание воздушных судов (GRH) согласно стандарту IOSA.
8. Внутренний аудит менеджмента качества.
9. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
10. Внешний аудит менеджмента качества.
11. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
12. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
13. Принципы менеджмента качества
14. Структура руководство по качеству авиакомпании.
15. План качества авиакомпании или аэропорта, его основные разделы.
16. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2019. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.

17. Сертификация СМК. Сущность и содержание.
18. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
19. Цикл Деминга. Основные этапы.
20. Основоположники концепций управления качеством.

### **9.5.2 Примерный перечень тем для докладов.**

1. История создания международных стандартов, основные определения и понятия менеджмента качества авиапредприятия.
2. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
3. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.
4. Основные методы управления качеством.
5. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах.
6. Термины, относящиеся к организации согласно ИСО 9000-2015 п.3.2.
7. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.
8. Назначение системы качества авиатранспортных предприятий.
9. Параметры, включаемые в документальное оформление.
10. Мероприятия для проверки соответствия требованиям систем качества авиатранспортных предприятий.
11. Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятия, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3.
12. Основные составляющие политики качества авиатранспортных предприятий и их направления.
13. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
14. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1,2.
15. Основные термины, относящиеся процессному подходу по формированию СМК авиапредприятий, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.
16. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.
17. Основные положения и структура документа IOSA и его отличия от стандартов серии ИСО 9000.
18. Структура управления СМК авиапредприятия.
19. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
20. Процедуры проведения проверок SAFA.
21. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.

### **9.5.3 Содержание тестов для текущего контроля**

1. Каким государственным стандартом РФ определены положения и словарь СМК: 1) ГОСТР ИСО 9000-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2012; 3) ГОСТР ИСО 9004-2001

2. Каким государственным стандартом РФ определены требования СМК: 1) ГОСТР ИСО 9001-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2001; 3) ГОСТР ИСО 10011-1-93<sup>2</sup>

3. Каким государственным стандартом РФ определены рекомендации по улучшению деятельности СМК: 1) ГОСТР ИСО 14001-98; 2) ГОСТР ИСО 9000-2015; 3) ГОСТР ИСО 9004-2010

4. Каким документом даны руководящие указания по аудиту (проверке) СМК и охраны окружающей среды: 1) ИСО 19011-2012; 2) ИСО 10013-1995; 3) ИСО 10012

5. Сколько принципов менеджмента качества определено стандартом ИСО 9000-2015: 1) 10; 2) 7; 3) 6

6. Подход к разработке и внедрению СМК согласно стандарту ИСО 9001-2015 состоит из нескольких ступеней: 1) 5; 2) 9; 3) 8

7. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества состоит из следующих направлений: 1) 9; 2) 10; 3) 8

8. Сколько видов документов применяется в системе менеджмента качества: 1) 5; 2) 6; 3) 10

9. При оценке СМК следует задавать \_\_\_ основных вопросов в отношении каждого оцениваемого процесса: 1) 8; 2) 5; 3) 4

10. Действия по улучшению системы менеджмента качества включают \_\_\_ направлений: 1) 7; 2) 5; 3) 9

11. Руководство по качеству авиакомпании, главного оператора аэропорта это: 1) основные направления деятельности; 2) бизнес-план качества; 3) документ, определяющий СМК организации.

12. План качества авиакомпании, главного оператора аэропорта это: 1) перспективный план развития; 2) документ, определяющий какие процедуры и ресурсы, должны применяться к продукции; 3) область деятельности руководства СМК.

13. Аудит системы менеджмента качества авиакомпании, главного оператора аэропорта это: 1) систематический, независимый и документированный процесс; 2) одnorазовый процесс; 3) многократный процесс.

14. Требования СМК к организации, согласно ИСО 9001-2015 состоят из \_\_\_ пунктов: 1) 7; 2) 6; 3) 5

15. Требования СМК к оформлению документации должны включать \_\_\_ разделов: 1) 5; 2) 3; 3) 9

16. Документированная процедура, разработанная для управления документами СМК, состоит из \_\_\_ пунктов: 1) 5; 2) 9; 3) 7

17. Ответственность руководства по разработке и внедрению СМК, согласно ИСО 9001-2015 авиапредприятия состоит из \_\_\_ разделов: 1) 5; 2) 6; 3) 10

18. Для чего необходимо применять организации процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения: 1) демонстрация соответствия продукции требованиям СМК; 2) постоянное повышение результативности СМК; 3) 1+2

19. Управление несоответствующей продукцией, согласно требованию ИСО 9001-2015 состоит из \_\_\_ способов: 1) 6; 2) 5; 3) 3

20. Документированная процедура, корректирующая действие с целью установления причин и соответствий, согласно ИСО 9011-2001 состоит из \_\_\_ пунктов: 1) 7; 2) 6; 3) 5

21. Важность процессного подхода в СМК определена \_\_\_ пунктами в стандарте ИСО 9000-2015: 1) 6; 2) 4; 3) 7

22. Оперативный план по менеджменту процессов, согласно ИСО 9004-2010 включают \_\_\_ пунктов: 1) 8; 2) 5; 3) 9

23. Сколько способов по управлению несоответствующей продукцией, определено документом ИСО 9004-2010: 1) 5; 2) 3; 3) 7

24. Для того, чтобы планирование предупреждения потерь было результативным и эффективным, его надо осуществлять: 1) один раз в год; 2) один раз в квартал; 3) систематически

25. Сколько принципов относится к аудиторам, согласно ИСО 19011-2012: 1) 3; 2) 5; 3) 8

26. Какие должны вестись записи для подтверждения реализации программы аудита: 1) относящиеся к аудитам персоналу и результатам анализа; 2) примечания; 3) рекомендации.

27. Сколько разделов включает в себя руководство по стандартам IOSA: 1) 9; 2) 8; 3) 5

28. На сколько этапов разделяет план действий в чрезвычайных ситуациях, согласно стандартам IOSA: 1) 5; 2) 7; 3) 8

29. По какой бальной системе проводится самооценка качества, согласно стандарту ИСО 9004: 1) шестибальной; 2) трехбальной; 3) пятибальной

30. Чем замечательны японские методы качества и сколько пунктов они включают: 1) 10; 2) 11; 3) 15

31. Какие основные цели и сколько их \_\_\_ предусматривает сертификация объекта, продукции, процесса и услуги: 1) 3; 2) 5; 3) 7

32. Сколько этапов включает сертификация СМК предприятия: 1) 4; 2) 6; 3) 5

33. Сколько направлений должны включать записи по программе аудита: 1) 5; 2) 3; 3) 6;

34. Реализация программы аудита проводится по \_\_\_ направлениям: 1) 5; 2) 7; 3) 9

35. Процесс оценки аудитора состоит из \_\_\_ основных этапов: 1) 7; 2) 4; 3) 9

36. Политика в области качества разрабатывается по \_\_\_ основным направлениям: 1) 5; 2) 8; 3) 7

37. Информация менеджмента качества организации анализируется по \_\_\_ направлениям: 1) 5; 2) 9; 3) 6;

38. По каким основным разделам \_\_\_ осуществляется закупка: 1) 3; 2) 5; 3) 7



39. Производство и обслуживание, согласно ИСО 9001-2015 проводится по --- направлениям: 1) 4; 2) 2; 3) 5

40. Для проведения мониторинга и измерений оборудования должно быть проведено проверок по \_\_\_ направлениям: 1) 3; 2) 7; 3) 5

#### **9.5.4 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме зачета**

1. Основные определения и понятия менеджмент качества авиатранспортных предприятий

2. Особенности национального регулирования гражданской авиации в России. Полномочные органы и методы государственного регулирования.

3. Принципы менеджмента качества и их характеристика.

4. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.

5. Основные методы управления качеством.

6. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.

7. Термины, относящиеся к организации согласно ИСО 9000-2015 п.3.2.

8. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.

9. Назначение системы качества авиаперевозок.

10. Параметры, включаемые в документальное оформление системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий.

11. Мероприятие для проверки соответствия требованиям систем качества.

12. Основные термины, относящиеся к деятельности определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3. 3.

13. Основные составляющие политики качества и их направления.

14. Параметры, определяющие ответственность в области качества.

15. Отличительные особенности менеджмента качества американского от европейского в вопросах обслуживания пассажиров.

16. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.

17. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1, 2.

18. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.

19. Краткая характеристика документа IOSA.

20. Роль системы менеджмента качества в авиационной деятельности.

21. Основные термины, относящиеся процессу определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.

22. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.

23. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.

24. Краткая характеристика терминов, относящихся к требованиям согласно ГОСТР ИСО 9000-2015,
25. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента.
26. Краткая характеристика ГОСТР ИСО9004-2010 менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
27. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 системы экологического менеджмента.
28. Основные положения и структура документа IOSA и отличия от стандартов серии ИСО 9000.
29. Структура управления СМК авиапредприятия.
30. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
31. Процедуры проведения проверок SAFA.
32. Термины, относящиеся к результатам согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
33. Менеджмент ресурсов, согласно ИСО 9004-2001 п.6.
34. Основные определения и понятия квалиметрии.
35. Основные понятия и определения СМК главного оператора аэропорта.
36. Практика сертификации в России и за рубежом.
37. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
38. Цикл Деминга. Основные этапы.
39. Краткая характеристика стандартов ISAGO.
40. Модель СМК, основанная на процессном подходе.

## **10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

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

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

– краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

– определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области социально-экономической деятельности.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем, на комплексный анализ социально-экономических явлений и процессов, на активизацию творческого начала в изучении дисциплины.

В ходе изучения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» проводятся как традиционные лекции, в ходе которых используются преимущественно разъяснение, иллюстрация, описание, приведение примеров, так и проблемы, характеризующие всесторонним анализом явлений, научным поиском истины. Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемная ситуация – это сложная, противоречивая обстановка, создаваемая путем постановки проблемных вопросов (вводных), требующая активной познавательной деятельности обучающихся для ее правильной оценки и разрешения. Проблемный вопрос содержит в себе диалектическое противоречие и требует для разрешения не воспроизведения известных знаний, а размышления, сравнения, поиска, приобретения новых знаний или применения полученных ранее.

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

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

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрику материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, ко-

гда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Бывает, что материал не успели записать. Тогда также необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, в дальнейшем, восполнить эту информацию.

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

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические умения и навыки, описанные в п. 3.

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

В рамках практического занятия обучающиеся обсуждают доклады и дискуссионные вопросы, решают задачи и кейсы самостоятельно или при помощи преподавателя, а также выполняют тесты. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при решении задач и кейсов, осуществляет контроль, полученных обучающимися результатов.

На усмотрение преподавателя (или по желанию обучающегося) к доске, во время практического занятия, может быть приглашен обучающийся для объяснения решения задачи, кейса, доклада по вопросам темы. По итогам практического занятия преподаватель может выставлять в журнал группы, полученные обучающимися баллы.

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

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение (стандарты, учебные планы) предполагает, что существенную часть времени

в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Целью самостоятельной работы обучающихся при изучении учебной дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий», является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации.

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, учетно-отчетной информации, содержащейся в документах организаций;

- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа и синтеза материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, выполнение домашних заданий;

- завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачета с оценкой, по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения. Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6 настоящей РПД, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения данной дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

В процессе изучения дисциплины «Менеджмент качества авиатранспортных предприятий» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качествен-

ный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

Текущий контроль знаний студентов осуществляется в следующих формах:

- по итогам работы на практических занятиях;
- итоги тестирования;
- по итогам выполнения самостоятельной работы.

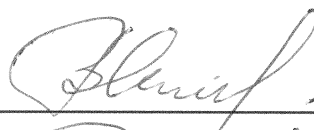
В методике преподавания дисциплины учитываются форма обучения, направление и профиль подготовки студентов следующим образом:

- включение соответствующих тем в содержание дисциплины.

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

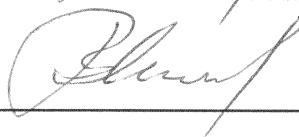
Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 27 «Безопасность жизнедеятельности» 20. апреля 2021 г., протокол № 5.

Разработчик  
к.т.н., доцент



Рожко М.К.

Заведующий кафедрой № 20  
д.т.н., доцент



Маслаков В.П.

Программа согласована:  
Руководитель ОПОП  
д.т.н., профессор



Балясников В.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета 16. июля 2021 г., протокол № 7.