



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Ю.Ю. Михальчевский
« » 2022 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Особенности функционирования системы менеджмента качества
авиационных предприятий**

Направление подготовки
25.04.03 «Аэронавигация»

Профиль подготовки:
Аудит эксплуатационной безопасности

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
заочная

Санкт-Петербург
2022

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» являются формирование у обучающихся знаний, умений и навыков для успешной профессиональной деятельности в области организации и управления процессами авиационных предприятий на основе требований международных стандартов ISO 9000 версии 2015 года.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся знаний основных требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к разработке, функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества на авиационных предприятиях РФ.

- формирование у обучающихся навыков применения установленных требований в практическую деятельность предприятий ГА: эксплуатанта, аэропорта, Госкорпорации по Организации воздушного движения» и других организаций.

- формирование у обучающихся способности использовать основные положения модели современного менеджмента для производственной деятельности.

- формирование у обучающихся способности проводить качественный и количественный анализ функционирования элементов транспортных систем ГА.

Дисциплина обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности организационно-управленческого, научно-исследовательского типа.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блок 1 Дисциплины (модули) по выбору.

Дисциплина «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Менеджмент качества», «Методы научных исследований», «Квалиметрия и ее практическое применение на предприятиях гражданской авиации».

Дисциплина «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» является обеспечивающей для научно-исследовательская работы студентов, их преддипломной практики и подготовки к процедуре выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

Дисциплина «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» изучается в 4-ом семестре.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции / индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ПК-1	Способен организовывать и проводить анализ результатов деятельности элементов транспортных систем для принятия и реализации управленческих решений с последующей оценкой результатов
ПК-1.2	Строит и использует модели для описания и прогнозирования различных производственных ситуаций, осуществляет с их использованием качественный и количественный анализ функционирования элементов транспортных систем
ПК-1.3	Находит компромисс между различными требованиями при планировании и принимает обоснованные решения
ПК-2	Владеет современными методами управления качеством, способен организовывать и осуществлять технический контроль в конкретных условиях производства для обеспечения качества работ и услуг
ПК-2.3	Организовывает и осуществляет актуализацию действующих и разработку новых методических и нормативных документов, а также предложений и мероприятий по повышению эффективности функционирования объектов профессиональной деятельности для обеспечения качества работ и услуг
ПК-3	Способен участвовать в самостоятельной научно-исследовательской деятельности в области управления качеством работ и услуг авиационного предприятия
ПК-3.2	Адаптирует современные достижения в области управления качеством для ведения научно-методической деятельности

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- основные требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к разработке, функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества;
- понимание организации и ее окружения;
- процессы организации, необходимые для функционирования СМК. Методы управления этими процессами. Риски и возможности каждого процесса.

- методы управления ресурсами, требования по управлению человеческими ресурсами (компетенции персонала, осведомленность), инфраструктурой и производственной средой;
- требования к документированной информации, ее созданию и обновлению, требования по управлению документированной информацией.
- требования по проведению мониторинга, измерений, анализу и оценке.

Уметь:

- применять современные методы управления качеством в производственной деятельности авиационных предприятий;
- использовать в практической деятельности принципы, функции и методы управления предприятием;
- осуществлять анализ функционирования системы процессов на основе использования качественных и количественных данных об объектах качества;
- разрабатывать рекомендации по совершенствованию результатов работы процессов и системы менеджмента качества.

Владеть:

- современными методами управления качеством в производственной деятельности авиационных предприятий;
- навыками создания и обновления документированной информации по функционированию процессов организации;
- навыками проведения мониторинга, измерений и оценке объекта установленным требованиям.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		4
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа	12,5	12,5
лекции	4	4
практические занятия	8	8
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
консультации	-	-
Самостоятельная работа студента	114	114
Промежуточная аттестация	18	18
контактная работа	0,5	0,5

		(зачет с оценкой)
самостоятельная работа по промежуточной аттестации	17,5	17,5

5. Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-1.2	ПК-1.3	ПК-2.3	ПК-3.2		
Тема 1. Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к разработке, функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества (СМК)	28	+	+	+	+	ВК, Л, СРС	УО, КР
Тема 2. Система менеджмента качества эксплуатанта и его основные процессы	34	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, КР, СЗ
Тема 3. Система менеджмента качества аэропортовой деятельности, ее основные процессы	32	+	+	+		ПЗ, СРС	УО, СЗ
Тема 4. Система менеджмента качества ФГУП «Госкорпорация по Организации воздушного движения» и его основные процессы	32	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, СЗ
Итого по дисциплине	126						
Промежуточная аттестация	18					4 семестр	Зачет с оценкой
Всего по дисциплине	144						

Сокращения: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие; ВК – входной контроль; СРС – самостоятельная работа студента; УО – устный опрос; СЗ – ситуационная задача; КР - контрольная работа.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
Тема 1. Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к разработке, функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества (СМК)	4	-	24	28
Тема 2. Система менеджмента качества эксплуатанта и его основные процессы	-	4	30	34
Тема 3. Система менеджмента качества аэропортовой деятельности, ее основные процессы	-	2	30	32
Тема 4. Система менеджмента качества ФГУП «Госкорпорация по Организации воздушного движения» и его основные процессы	-	2	30	32
Итого по дисциплине	4	8	114	126
Промежуточная аттестация				18
Всего по дисциплине				144

Сокращения: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие; СРС – самостоятельная работа студента.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к разработке, функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества (СМК).

Понимание организации и ее окружения. Внутренние и внешние условия работы организации, которые влияют на результат деятельности и на СМК.

Заинтересованные стороны, которые оказывают влияние на систему качества. Требования заинтересованных сторон.

Процессы организации, необходимые для функционирования СМК. Методы управления этими процессами. Риски и возможности каждого процесса.

Требования к высшему руководству организации. Обязательства по внедрению и управлению СМК. Политика в области качества.

Риски и возможности, которые способны повлиять на СМК и результаты работы организации.

Цели в области качества для всех уровней, функции и процессы организации. Планирование изменений.

Управление ресурсами, требования по управлению человеческими ресурсами (компетенции персонала, осведомленность), инфраструктурой и производственной средой, ресурсами для проведения мониторинга и измерений, а также требования по управлению знаниями.

Требования к документированной информации, ее созданию и обновлению, требования по управлению документированной информацией.

Планирование, применение и управление процессами, необходимыми для СМК. Процессы взаимодействия с потребителями, планирования и производства и выпуска продукции, контроля, закупки и т.д.

Требования по проведению мониторинга, измерений, анализу и оценке. Измерение удовлетворенности потребителей, анализ и оценка работы организации и СМК.

Планирование, организация и проведение внутренних аудитов.

Проведение улучшений в процессах, продукции и услугах, а также в системе менеджмента качества организации. Необходимость проведения корректирующих действий. Непрерывное совершенствование результатов работы и системы менеджмента качества.

Тема 2. Система менеджмента качества эксплуатанта и его основные процессы

Внутренние и внешние условия работы организации, которые влияют на результат деятельности и на СМК.

Потребители, заинтересованные стороны, их характерные требования.

Политика организации, цели в области качества для всех уровней, связь целей подразделений с политикой предприятия..

Основные процессы, функции и инструменты управления процессами, документирование, показатели деятельности.

Реализация процессного подхода: процессы и система их взаимодействия определены, есть документальное оформление управление процессами.

Мониторинг, измерение, анализ и оценка основных процессов.

Планирование, организация и проведение внутренних аудитов.

Непрерывное совершенствование результатов работы и системы менеджмента качества, проведение корректирующих действий.

Тема 3. Система менеджмента качества аэропортовой деятельности, ее основные процессы

Внутренние и внешние условия работы организации, которые влияют на результат деятельности и на СМК.

Потребители, заинтересованные стороны, их характерные требования.

Политика организации, цели в области качества для всех уровней, связь целей подразделений с политикой предприятия..

Основные процессы, функции и инструменты управления процессами, документирование, показатели деятельности.

Реализация процессного подхода: процессы и система их взаимодействия определены, есть документальное оформление управление процессами.

Мониторинг, измерение, анализ и оценка основных процессов.

Планирование, организация и проведение внутренних аудитов.

Непрерывное совершенствование результатов работы и системы менеджмента качества, проведение корректирующих действий.

Тема 4. Система менеджмента качества ФГУП «Госкорпорация по Организации воздушного движения» и его основные процессы

Внутренние и внешние условия работы организации, которые влияют на результат деятельности и на СМК.

Потребители, заинтересованные стороны, их характерные требования.

Политика организации, цели в области качества для всех уровней, связь целей подразделений с политикой предприятия..

Основные процессы, функции и инструменты управления процессами, документирование, показатели деятельности.

Реализация процессного подхода: процессы и система их взаимодействия определены, есть документальное оформление управление процессами.

Мониторинг, измерение, анализ и оценка основных процессов.

Планирование, организация и проведение внутренних аудитов.

Непрерывное совершенствование результатов работы и системы менеджмента качества, проведение корректирующих действий.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. Потребители, заинтересованные стороны, их характерные требования.	2
2	Практическое занятие № 2. Основные процессы, функции и инструменты управления процессами. Реализация процессного подхода эксплуатанта	2
3	Практическое занятие № 3. Основные процессы, функции и инструменты управления процессами. Реализация процессного подхода в аэропортовой деятельности	2
4	Практическое занятие № 4. Основные процессы, функции и инструменты управления процессами. Реализация процессного подхода в деятельности Госкорпорации по Организации воздушного движения	2
Итого по дисциплине:		8

5.5 Лабораторный практикум

Не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	Поиск, анализ информации и проработка учебного материала: работа с конспектом лекций и с рекомендуемой литературой [1- 9].	24
2	Поиск, анализ информации и проработка учебного материала: работа с конспектом лекций и с рекомендуемой литературой [1- 9].	30
3	Поиск, анализ информации и проработка учебного материала: работа с конспектом лекций и с рекомендуемой литературой [1- 9].	30
4	Поиск, анализ информации и проработка учебного материала: работа с конспектом лекций и с рекомендуемой литературой [1- 9].	30
Итого по дисциплине		114

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством [Текст]: учебник, 3-е издание. – М.:Инфра-М, 2018.-2303с.- ISBN 978-5-16--011847. Количество экземпляров – 45.

2. Мишин В.М. Управление качеством [Текст]: учебник, второе издание. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.-463с.- 20000экз.- ISBN 5-238-00857-0. Количество экземпляров – 45.

3. 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.

4.Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015Система менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс] – Режим доступа (свободный, дата входа 09.05.2021): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

5. Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. [Электронный ресурс] – Режим доступа (свободный, дата входа 09.05.2021): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

б) дополнительная литература:

6. Мазур И. И., Шапиро В.Д. Управление качеством [Текст]: учебное пособие.- М.: ОМЕГА-Л, 2007.- 400с.- 5000экз. - ISBN 5-365-00863-4.

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

7. Международные стандарты ISO серии 1000. Информационный портал по международной стандартизации. [Электронный ресурс].- Режим доступа (свободный, дата входа 09.05.2021): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

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 09.05.2021).

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

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007.

7. Материально-техническое обеспечение преподавания дисциплины

1. Компьютерный класс кафедры. Ауд.254.
2. Средства для компьютерной презентации учебных материалов в аудиториях кафедры.

8. Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» используются следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения студентами дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам следующих дисциплин: «Менеджмент качества».

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия текущего состояния и описания перспектив развития знаний в области изучаемой дисциплины. 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, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих тем, а также приобрести начальные практические навыки. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки обучающихся. Практические занятия по дисциплине являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой. Са-

мостоятельная работа включает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в форме зачета с оценкой в четвертом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает вопросы для устных опросов, контрольную работу, ситуационные задачи.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Также устный опрос проводится в ходе входного контроля.

Контрольная работа и ситуационные задачи носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» проводится в четвертом семестре в форме зачета с оценкой. Этот вид промежуточной аттестации позволяет оценить уровень освоения студентом компетенций за весь период изучения дисциплины. К моменту сдачи зачета с оценкой должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Зачет с оценкой предполагает ответ на теоретические вопросы, а также решение ситуационной задачи.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно–рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Не применяется.

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

Устный опрос оценивается следующим образом:

«зачтено»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы;

«не зачтено»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.

Решение контрольной работы и ситуационных задач оценивается:

«зачтено»: обучающийся самостоятельно правильно решает задачу, дает обоснованную оценку по итогу решения;

«не зачтено»: обучающийся отказывается от выполнения задачи или не способен ее решить самостоятельно, а также с помощью преподавателя.

9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

В учебном плане рефератов и курсовых работ не предусмотрено.

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

Примерный перечень вопросов для входного контроля:

1. Сущность системы менеджмента качества (СМК). Основные определения. Целесообразность её разработки и внедрения на предприятиях.

2. Характеристика стандартов семейства ISO 9000. Использование этих стандартов в деятельности предприятий гражданской авиации.

3. Структура и содержание СМК в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Семь основных принципов разработки и функционирования СМК.

4. Отличие процессного и функционального подходов к менеджменту. Каковы сущность и преимущества процессного подхода

5. Назовите основные этапы менеджмента процесса. и раскройте их сущность. Назовите методы совершенствования процесса.

6. Методы схематического изображения процесса. Область их применения, преимущества и недостатки. Приведите примеры применения этих методов в авиационной деятельности.

7. Документирование СМК. Назовите общие требования к изложению и оформлению документации СМК. Иерархия документов СМК. Дайте характеристику основных документов СМК.

8. Аудит СМК, основные определения, сущность, виды, принципы, цели аудита.

9. Разработка программы аудита, этапы проведения аудита. Документирование внутреннего аудита. Каковы требования к личным качествам, знаниям и навыкам аудиторов?

10. Основные этапы процесса создания СМК. Задачи и необходимые мероприятия по разработке и внедрению СМК на предприятии. Сертификация СМК. Цели, задачи и организационные основы сертификации СМК.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-1	ПК-1.2	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - модели описания производственных процессов в штатных и особых ситуациях; - методы использования качественных и количественных показателей описания процессов; -- методы проведения анализа на основе количественных показателей описания процессов. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять модели описания производственных процессов в штатных и особых ситуациях; - применять методы проведения анализа на основе количественных показателей описания процессов. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования моделей описания производственных процессов в штатных и особых ситуациях; - навыками проведения анализа на основе количественных показателей описания процессов.
ПК-1	ПК-1.3	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы нахождения компромисса между требованиями различных процессов на основе процессного подхода; - критерии принятия обоснованных решений. <p>Умеет:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - применять методы нахождения компромисса между требованиями различных процессов на основе процессного подхода; - использовать критерии принятия обоснованных решений. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования методов нахождения компромисса между требованиями различных процессов на основе процессного подхода; - навыками использования критериев принятия обоснованных решений.
ПК-2	ПК-2.3	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы актуализации действующих и разработки новых методических и нормативных документов; - способы повышению эффективности функционирования объектов профессиональной деятельности для обеспечения качества работ и услуг. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществить актуализацию действующих и разработку новых методических и нормативных документов; - променять методы повышения эффективности функционирования объектов профессиональной деятельности для обеспечения качества работ и услуг. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами организации по актуализации действующих и разработки новых методических и нормативных документов; - методами повышения эффективности функционирования объектов профессиональной деятельности для обеспечения качества работ и услуг.
ПК-3	ПК-3.2	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные достижения в области управления качеством для ведения научно-методической деятельности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять в практической деятельности современные достижения в области управления качеством для ведения научно-методической

		<p>деятельности. Владеет: - навыками применения в практической деятельности современных достижений в области управления качеством для ведения научно-методической деятельности.</p>
--	--	---

Шкала оценивания при проведении промежуточной аттестации

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задачи некоторые неточности, хорошо владеет всем содержанием, видит взаимосвязи, но не всегда делает это самостоятельно без помощи преподавателя. Обучающийся решает задачу верно, но при помощи преподавателя.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины в рамках компетенций, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач. Не раскрыты глубина и полнота при ответах. Задача не решена даже при помощи преподавателя.

Для оценки результатов тестирования применяется шкала, с указанием процентов правильных ответов:

- «зачтено» - 60 % и более правильных ответов;
- «не зачтено» - менее 60 % правильных ответов.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Перечень типовых вопросов для текущего контроля

1. Понятие контент организации. Определите внутренние и внешние факторы, которые влияют на результат деятельности и на функционирование СМК.
2. Понятие потребитель и заинтересованные стороны, их основные требования применительно к конкретной организации.
3. Сущность процессного подхода.
4. Процессы организации. Методы управления этими процессами.
5. Политика в области качества. Назначение, основное содержание.
6. Ресурсы организации. Составные части
7. Документированная информация, требования к ее созданию и обновлению.

8. Планирование, применение и управление процессами, необходимыми для СМК.

9. Требования по проведению мониторинга, измерений, внутреннего аудита.

10. Цели и задачи непрерывного совершенствования результатов работы и системы менеджмента качества.

Типовые ситуационные задачи для решения на практических занятиях

Задание 1.

Реализация процессного подхода предполагает описание отдельного процесса. Для выбранного процесса в табличном виде опишите указанный процесс, используя не менее семи позиций.

Задание 2.

Внешнее обеспечение процесса (аутсорсинг). Назовите методы анализа деятельности поставщиков. Основные показатели деятельности поставщиков, какими методами их можно измерить.

Задание 3.

Работа с жалобами (претензиями) потребителей. Опишите процедуры рассмотрения жалоб, их устранение.

Задание 4.

Политика в области качества. Поясните, каким образом основные положения Политики в области качества доводятся до персонала.

Задание 5.

Поясните, как в аэропортовой деятельности выполняются требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, Раздел 8 п. 8.2.1. Связь с потребителями.

Связь с потребителями должна включать:

- a) обеспечение информацией о продукции и услугах;
- b) обработку запросов, контрактов или заказов, включая их изменения;
- c) получение отзывов о продукции и услугах от потребителей, включая претензии потребителей;
- d) обращение или управление собственностью потребителей.

Примерные теоретические вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Определите потребителя и заинтересованные стороны организации, их требования и методы определения и анализа удовлетворенности этих требований.

2. Назовите процессы организации, необходимые для функционирования СМК. Критерии классификации процессов. Методы управления этими процессами. Риски и возможности каждого процесса.

3. Обязательства высшему руководству организации по внедрению и управлению СМК. Политика в области качества.

4. Требования по управлению человеческими ресурсами (компетенции персонала, осведомленность), инфраструктурой и производственной средой, ресурсами для проведения мониторинга и измерений, а также требования по управлению знаниями.

5. Требования к документированной информации, ее созданию и обновлению, требования по управлению документированной информацией.

6. Планирование, реализация и управление процессами, необходимыми для СМК. Процессы взаимодействия с потребителями, создания услуги, контроля, закупки и т.д.

7. Измерение удовлетворенности потребителей, анализ и оценка работы организации и СМК.

8. Цели и задачи аудита. Классификация аудитов. Планирование, организация и проведение внутренних аудитов.

9. Цели и задачи проведение улучшений в процессах, продукции и услугах, а также в системе менеджмента качества организации.

Типовые ситуационные задачи для проведения промежуточной аттестации

Задание 1.

Назовите основные функции управления качеством выбранного объекта при реализации принципа управления с обратной связью. Покажите, что выполнение этих функций является основой создания управленческих технологий. Поясните, какие функции должны быть документированы.

Задание 2

Назовите внешние и внутренние факторы, влияющие на показатели качества пассажирских и грузовых перевозок. Какие мероприятия, на Ваш взгляд, будут способствовать уменьшению влияния указанных факторов. Какие методы описательной статистики могут быть использованы.

Задание 3.

Объект эксплуатант. Приведите, в качестве примера, 2-3 производственных процесса деятельности. Укажите возможные виды контроля деятельности этих процессов, основные показатели качества и методы их определения. Покажите возможность применения статистических методов.

Задание 4.

Объект аэропорт. Приведите, в качестве примера, 2-3 производственных процесса деятельности. Укажите возможные виды контроля деятельности этих процессов, основные показатели качества и методы их определения. Покажите возможность применения статистических методов.

Задание 5

Планирование изменений. Приведите пример изменения в деятельности организации. Оцените необходимость внесения изменений в деятельность предприятий и документацию.

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания дисциплины «Особенности функционирования системы менеджмента качества авиационных предприятий» характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Учебные занятия начинаются и заканчиваются по времени в соответствии с утвержденным режимом СПб ГУГА в аудиториях согласно семестровым расписаниям теоретических занятий. На занятиях, предусмотренных расписанием, обязаны присутствовать все обучающиеся.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплинам. 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. Именно на лекции формируется научное мировоззрение обучающегося, закладываются теоретические основы фундаментальных знаний будущего управленца, стимулируется его активная познавательная деятельность, решается целый ряд вопросов воспитательного характера.

Каждая лекция должна представлять собой устное изложение лектором основных теоретических положений изучаемой дисциплины или отдельной темы

как логически законченное целое и иметь конкретную целевую установку. Особое место в лекционном курсе по дисциплине занимают вводная и заключительная лекции.

Вводная лекция должна давать общую характеристику изучаемой дисциплины, подчеркивать новизну проблем, указывать ее роль и место в системе изучения других дисциплин, раскрывать учебные и воспитательные цели и кратко знакомить обучающихся с содержанием и структурой курса, а также с организацией учебной работы по нему. Заключительная лекция должна давать научно-практическое обобщение изученной дисциплины, показывать перспективы развития изучаемой области знаний, навыков и практических умений.

Практические занятия проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Основным содержанием этих занятий является практическая работа каждого обучающегося. Назначение практических занятий – закрепление, углубление и комплексное применение на практике теоретических знаний, выработка умений и навыков обучающихся в решении практических задач. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности. Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам дисциплины и имеют целью углубленно изучить ее содержание, привить обучающимся навыки самостоятельного поиска и анализа информации, умение делать обоснованные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. Также в качестве элемента практической подготовки применяется разбор конкретной ситуации. Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой. К моменту сдачи зачета с оценкой должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Зачет с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 25.04.03 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 14 «Аэродинамики и динамики полета» «03» ноября 2022 года, протокол № 3.

Разработчики:

к.т.н. доцент

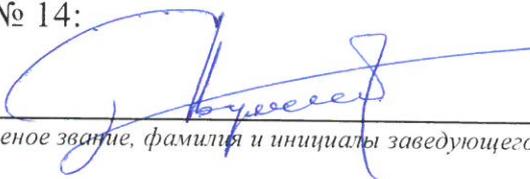


Пуминова Г.С.

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

Заведующий кафедрой № 14:

к.т.н., доцент



Баранов Н.Е.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

И.о. директора Высшей школы аэронавигации:

к.э.н., доцент



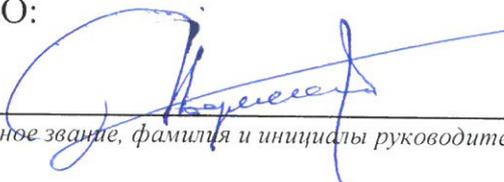
Паристова Л.П.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы директора Высшей школы аэронавигации)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО:

к.т.н., доцент



Баранов Н.Е.

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «23» ноября 2022 года, протокол № 3.