

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В АЭРОПОРТАХ
Направление подготовки	25.03.03 Аэронавигация
Направленность программы (профиль)	Обеспечение авиационной безопасности
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Формирование у обучающихся теоретических знаний, умений и практических навыков в области управления качеством технологических процессов в аэропортах при организации авиационных перевозок; по измерению уровней качества обслуживания и показателям качества аэропортовой деятельности; по организации взаимодействия основных структур аэропорта по поддержанию качества обслуживания на приемлемом уровне.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – в 7 семестре.
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Блок 1. Дисциплины. Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-10; ПК-3; ПК-6
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.
Содержание дисциплины Основные разделы (темы)	<p>Тема 1. Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире.</p> <p>Тема 2. Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий.</p> <p>Тема 3. Нормативная правовая база по управлению аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ. Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельностью.</p> <p>Тема 4. Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом.</p> <p>Тема 5. Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания</p> <p>Тема 6. Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза и</p>

	<p>воздушных судов на местах стоянок.</p> <p>Тема 7. Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показателей качества.</p> <p>Тема 8. Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества.</p> <p>Тема 9. Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА.</p> <p>Тема 10. Документация СМКА. Структура, основные требования к документации.</p> <p>Тема 11. Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит СМК. Цели и задачи.</p> <p>Тема 12. Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения.</p> <p>Тема 13. Принцип «помещения - процессы - персонал» в управлении качеством.</p> <p>Тема 14. Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Сингапур, Хельсинки).</p>
<p>Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины</p>	<p>Зачет с оценкой</p>