



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

« 17 » июня 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В  
АЭРОПОРТАХ**

Направление подготовки

**25.03.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных  
судов»**

Направленность программы (профиль)

**«Организация аэропортовой деятельности»**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2021

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» является 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.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- формирование знаний на основе современных требований и задач, стоящих перед аэропортовыми предприятиями по совершенствованию своей деятельности с целью повышения уровня качества обслуживания;
- приобретение практических навыков подбора методик измерения уровня качества и анализа существующих недостатков в управлении качеством обслуживания;
- овладение навыками общения с пассажирами для получения необходимой информации о впечатлениях пассажиров об уровне качества обслуживания;
- изучение нормативных правовых документов в области управления качеством аэропортовой деятельности Российской Федерации, а также международных документов ИКАО, ИАТА, АСИ;
- изучение требований к качественной стороне технологических процессов по обслуживанию пассажиров, багажа, воздушных судов на местах стоянок;
- изучение формирования требований пассажиров, посетителей при обслуживании в аэропорту;
- изучение методов получения информации по уровням качества обслуживания от пассажиров и посетителей аэропорта;
- изучение международного опыта управления качеством обслуживания пассажиров, багажа и воздушных судов на местах стоянок перед выполнением рейсов;
- приобретение опыта применения различных методов опроса потребителей услуг;
- приобретение опыта общения в малом коллективе.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к следующим видам профессиональной деятельности:

- эксплуатационно-технологическая деятельность;
- организационно-управленческая деятельность.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к следующим видам профессиональной деятельности:

- эксплуатационно-технологической деятельности;
- производственно-технологической деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» представляет собой дисциплину, относящуюся к обязательной части Блока 1 «Дисциплины».

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин «Сертификация и лицензирование при организации аэропортовой деятельности», «Технологические процессы в аэропортах».

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» является обеспечивающей для дисциплин (модулей): «Коммерческая деятельность на воздушном транспорте», «Организация и технологии работы координационно-диспетчерских центров в аэропортах».

Дисциплина изучается в 7 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенций	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 <sub>УК2</sub> <sup>1</sup>	Формулирует конкретные задачи согласно поставленной цели и определяет последовательность действий для решения этих задач.
ИД <sub>УК2</sub> <sup>2</sup>	Рассматривает, оценивает и выбирает оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения
<b>ОПК-2</b>	<b>Способен формулировать и решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</b>
ИД <sub>ОПК2</sub> <sup>2</sup>	Соблюдает требования информационной безопасности при сборе и интерпретации данных с применением информационно-коммуникационных технологий в процессе решения типовых задач, в том числе в профессиональной сфере
<b>ПК-4</b>	<b>Способен осуществлять организацию технологического и производственного процесса с учетом вида</b>

Код компетенций	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>аэропортовой деятельности.</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК4</sub>	Знает сущность и особенности технологических и производственных процессов по видам аэропортовой деятельности и может их организовать.
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК4</sub>	Оценивает результаты реализации технологических и производственных процессов по видам аэропортовой деятельности, предлагает пути их оптимизации.

Планируемые результаты изучения дисциплины:

**Знать:**

- требования нормативных правовых документов, касающихся выполняемой работы;
- методические, нормативные материалы, касающиеся методов оценки качества обслуживания;
- методы поиска необходимой информации для решения поставленных задач, источники необходимой информации для решения поставленных задач;
- технологические процессы и операции при обслуживании пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии;
- показатели качества обслуживания пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии;
- структуру и требования к документации СМК;
- методы измерения показателей качества обслуживания;
- методы сбора информации по уровню качества обслуживания пассажиров, багажа, грузов.

**Уметь:**

- анализировать получаемую информацию по качеству обслуживания;
- строить оперативные планы по повышению качества обслуживания с учетом требования нормативных правовых актов, подзаконных актов, касающихся выполняемой работы;
- определять очередность решения задач для достижения поставленной цели;
- использовать располагаемые ресурсы и учитывать существующие ограничения при решении задач;
- использовать делопроизводство и документооборот при создании проекта структуры пакета документации СМК;
- использовать стандарты СМК для создания проекта структуры пакета документации СМК;
- организовывать и проводить анкетирование потребителей аэропортовых услуг;
- анализировать полученную информацию по опросам пассажиров по качеству обслуживания.

**Владеть:**

- навыками критической оценки информации и на этой основе планировать оперативную деятельность;
- навыками поиска необходимой информации для решения поставленных задач;
- методами анализа и синтеза;
- нестандартными подходами при решении поставленных задач;
- навыками распределения располагаемых ресурсов при решении задач;
- терминологией СМК;
- методами делопроизводства и документооборота;
- информацией о планах развития предприятия;
- вопросами управления качеством обслуживания в аэропортовом предприятии;
- навыками сбора информации из различных источников по вопросам качества обслуживания на предприятии;
- навыками анализа собранной информации;
- методами измерения качества обслуживания пассажиров.

**4 Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестры
		7
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	180	180
Контактная работа:	100,5	100,5
лекции	42	42
практические занятия	52	52
лабораторные работы		
курсовой проект (работа)	4	4
Самостоятельная работа студента	46	46
Промежуточная аттестация:	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

## 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ОПК-2	ПК-4		
Тема 1 Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире.	8		+		ВК, Л, ПЗ, СРС	У
<i>Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий.</i>	10	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 3 Нормативная правовая база по управлению аэропортам и аэропортовой деятельностью в РФ. Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельностью.	12	+	+		Л, ПЗ, СРС	У, Д
<i>Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом.</i>	8		+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
<i>Тема 5 Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания</i>	12	+	+		Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 6 Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза и воздушных судов на местах стоянок	14		+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д, Т
Тема 7 Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показа-	14		+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ОПК-2	ПК-4		
телей качества.						
Тема 8 Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества.	12		+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 9 Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА.	10	+	+		Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 10 Документация СМКА. Структура, основные требования к документации.	10	+		+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 11 Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит СМК. Цели и задачи.	8	+	+		Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 12 Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения.	12		+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 13. Принцип управления качеством «помещения - процессы - персонал»	6			+		
Тема 14 Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Сингапур, Хельсинки).	8		+	+		
Всего по дисциплине (модулю)	144					
Промежуточная аттестация	36					
Итого по дисциплине (модулю)	180					

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, Д – доклад, Т – тест.

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1 Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире.	2	2	–	–	2	2	8
Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 3 Нормативная правовая база по управлению аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ. Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельностью.	4	4	–	–	4	–	12
Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом.	2	2	–	–	4	–	8
Тема 5 Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания.	4	4	–	–	4	–	12
Тема 6 Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза и воздушных судов на местах стоянок.	4	6	–	–	4	–	14
Тема 7 Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показателей качества.	4	6	–	–	4	–	14
Тема 8 Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества.	4	4	–	–	4	–	12



Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 9 Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА.	4	4	–	–	2	–	10
Тема 10 Документация СМКА. Структура, основные требования к документации.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 11 Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит СМК. Цели и задачи.	2	4	–	–	2	–	8
Тема 12 Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения.	4	4	–	–	4	–	12
Тема 13. Принцип управления качества «помещения - процессы - персонал»	2	2	–	–	2	–	6
Тема 14 Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Сингапур, Хельсинки).	2	2	–	–	2	2	8
Всего по дисциплине (модулю)	42	52	–	–	46	4	144
Промежуточная аттестация							36
Итого по дисциплине (модулю)							180

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### **Тема 1 Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире**

Назначение и задачи изучения дисциплины. Состояние мирового воздушного транспорта: показатели авиаперевозок по регионам мира и в целом по миру, количество аэропортов по регионам. Современное состояние аэропортовой сети России, классификация и сегментирование аэропортов по количеству выполняемых взлетов-посадок, по количеству обслуженных пассажиров. Актуальность повышения уровня качества аэропортовой деятельности в России. А. И. Ильин о качестве для развития России.

## **Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий**

Цель и задачи регулирования деятельности гражданской авиации в области аэропортовой деятельности. Структура государственных органов Российской Федерации. Государственные органы регулирования аэропортовой деятельностью. Функции и задачи Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиации). Территориальные органы Росавиации: функции и задачи.

## **Тема 3 Нормативная правовая база по управлению аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ. Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельностью**

Основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность аэропортов по обслуживанию пассажиров, багажа, грузов и воздушных судов:

Воздушный Кодекс РФ (главы I, VI), Федеральные авиационные правила № 150 «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты».

ОСТ 54-1-283.02-94 Отраслевой стандарт Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования.

Стандарт Системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ. Требования к качеству обслуживания пассажиров в аэропорту. Требования к контролю и мониторингу качества сервиса пассажиров в аэропорту. Требования к внешнему виду и культуре общения персонала аэропорта и поставщиков сервисных услуг для пассажиров. Критерии и параметры оценки качества обслуживания пассажиров.

## **Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом**

Регулирование аэропортовой деятельностью в Европейском союзе.

Директива Совета Европейского Союза 96/97 EU от 15 октября 1996 года по вопросам наземного обслуживания в аэропортах Европейского Союза.

Регулирование наземного обслуживания. Допуск на рынок наземного обслуживания в аэропортах.

Создание конкурентной среды в области наземного обслуживания с целью повышения качества наземного обслуживания.

## **Тема 5 Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания**

ИАТА. Направления деятельности организации в аэропортовой деятельности. Упрощение аэропортовой деятельности. Руководство по наземному обслужи-

ванию АНМ (Airport Handling Manual), резолюции конференций по обслуживанию пассажиров – PSCR (Passenger Service Conference Resolution), рекомендации по обработке почты и груза.

Соглашение SGHA. Соглашение SLA. Программа ИАТА «Упрощение деятельности». IATA - Simplifying the Business: Fast Travel, Passenger Facilitation, In Bag. Программа Международного совета аэропортов «Сравнение качества обслуживания в аэропортах». ACI - ASQ programme.

### **Тема 6 Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза и воздушных судов на местах стоянок**

Обслуживание пассажиров, багажа, грузов, воздушных судов. Технологические операции обслуживания пассажиров, багажа, грузов, воздушных судов. Группы пассажиров - по целям путешествия, по классам обслуживания, по физическим возможностям. Требования к технологическим процессам обслуживания в зависимости от вида авиаперевозчиков (с полным обслуживанием на борту ВС, низкобюджетные авиаперевозчики). Требования авиаперевозчиков к обслуживанию пассажиров и воздушных судов в аэропорту: пунктуальность наземного обслуживания, безопасность наземного обслуживания, уровень качества обслуживания пассажиров, багажа, груза. Технологические графики основных процессов наземного обслуживания.

### **Тема 7 Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показателей качества**

Качество, качество услуг - определения. Этапы развития взглядов на качество производимых товаров и услуг. Качество как абсолютная оценка. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стандартам. Качество как система оценок потребителя (пассажира). Пассажир - центральный элемент деятельности аэропорта. Как измерить качество обслуживания. Показатели, критерии качества обслуживания основных пользователей аэропорта: пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, авиаперевозчиков, операторов аэропорта, арендаторов. Показатели качества количественные и качественные.

Шкалы уровней качества обслуживания, используемые в мире и рекомендуемые ИАТА. Добровольные стандарты качества обслуживания. Методы сбора информации по качеству обслуживания. Рекомендации по выбору критериев качества обслуживания.

### **Тема 8 Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества**

Цели и задачи измерения показателей качества обслуживания. Опрос, анкетирование, обратная связь с пассажирами, сайты аэропортов. Использование информационных технологий как метод измерения показателей качества. Использование технических средств для измерения качества обслуживания. Программа «тайный пассажир» для определения качества обслуживания в аэропорту. Статистические методы измерения и анализа качества: диаграммы Парето, диаграмма

Исокавы, контрольные карты Шухерта. Метод «Servqual». Анализ данных изменения показателей качества обслуживания.

### **Тема 9 Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА**

Принципы СМК. Задачи системы менеджмента качества в аэропорту. Элементы системы менеджмента качества. Лидерство руководителей, требования к руководителям аэропортов. Ориентация на потребителей (пользователей) аэропортами.

Изучение, анализ и улучшение услуг (аэропортов) для потребителей (пользователей) воздушного транспорта.

Стандарты качества обслуживания пассажиров в аэропортах в РФ.

Государственные стандарты. Принципы менеджмента качества применительно к аэропортовому предприятию.

### **Тема 10 Документация СМКА. Структура, основные требования к документации**

Документирование системы менеджмента качества. Структура документов. Руководство аэропорта по качеству. Документированные процедуры. Использование нормативных документов в документации СМК при аэропортовом обслуживании. Делопроизводство в СМК. Общие требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в России (ГОСТ Р 6.30- 2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов»).

### **Тема 11 Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит СМК. Цели и задачи**

Цели и задачи системы контроля качества аэропортового предприятия.

Структура и состав системы контроля качества аэропортового предприятия.

Основные документы системы контроля качества аэропортового предприятия. Принятие решений по результатам деятельности системы контроля качества аэропортового предприятия. Роль руководителя аэропортового предприятия в системе контроля качества.

### **Тема 12 Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения**

Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Док. ИАТА АНМ 804 “Service Level Agreement” - соглашение об уровне качества наземного обслуживания. Принципы SLA. Ключевые показатели качества, определяемые соглашением SLA. Основные элементы обслуживания и управления SLA и методы контроля выполнения соглашения.

Руководство по экономике аэропортов. Док. 9562. 2013. Добавление 2. Соглашение об уровне обслуживания. Цели соглашений, основные положения. Роль

представительства авиаперевозчика в аэропорту по реализации соглашения по уровню качества наземного обслуживания. Дистанционный контроль уровня качества обслуживания на основе SLA (соглашение об уровне качества наземного обслуживания).

### **Тема 13. Принцип управления качеством «помещения - процессы - персонал»**

Уровни впечатлений пассажиров как инструмент для определения качества обслуживания. Внешние факторы, оказывающие влияние на уровень качества обслуживания: помещения (дизайн помещений, атмосфера в них, чистота), технологические процессы обслуживания (время выполнения, состояние оборудования), персонал (доброжелательность, готовность помочь пассажирам, профессионализм). Баланс между элементами, влияющими на восприятие пассажиром уровня качества обслуживания. Принцип управления качеством «помещения - процессы - персонал».

### **Тема 14 Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Сингапур, Хельсинки)**

Система аэропортов США и Европы и подходы к управлению аэропортами и качеством аэропортовой деятельностью. Принцип collaborative decision making”. Взаимодействие аэропортов и авиаперевозчиков по вопросам качества предоставляемых услуг на примере аэропорта Хитроу, Лондон, и пассажиров на примере аэропорта Шереметьево.

## **5.4 Практические занятия (семинары)**

<i>Номер темы дисциплины</i>	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Современное состояние аэропортовой сети России, классификация и сегментирование аэропортов по количеству выполняемых взлетов-посадок, по количеству обслуженных пассажиров.	2
2	Практическое занятие 2. Структура государственных органов Российской Федерации.	2
2	Практическое занятие 3. Территориальные органы Росавиации: функции и задачи.	2
3	Практическое занятие 4. ОСТ 54-1-283.02-94 Отраслевой стандарт Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования.	2
3	Практическое занятие 5. Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
4	Практическое занятие 6. Создание конкурентной среды в области наземного обслуживания с целью повышения качества наземного обслуживания.	2
5	Практическое занятие 7. Руководство по наземному обслуживанию АНМ (Airport Handling Manual).	2
5	Практическое занятие 8. Соглашение SLA.	2
6	Практическое занятие 9. Требования к технологическим процессам обслуживания в зависимости от вида авиаперевозчиков (с полным обслуживанием на борту ВС, низкобюджетные авиаперевозчики).	2
6	Практическое занятие 10. Требования авиаперевозчиков к обслуживанию пассажиров и воздушных судов в аэропорту: пунктуальность наземного обслуживания, безопасность наземного обслуживания, уровень качества обслуживания пассажиров, багажа, груза.	2
6	Практическое занятие 11. Технологические графики основных процессов наземного обслуживания.	2
7	Практическое занятие 12. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стандартам.	2
7	Практическое занятие 13. Показатели, критерии качества обслуживания основных пользователей аэропорта: пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, авиаперевозчиков, операторов аэропорта, арендаторов.	2
7	Практическое занятие 14. Методы сбора информации по качеству обслуживания.	2
8	Практическое занятие 15. Использование информационных технологий как метод измерения показателей качества.	2
8	<i>Практическое занятие 16. Программа «тайный пассажир» для определения качества обслуживания в аэропорту.</i>	2
9	<i>Практическое занятие 17. Изучение, анализ и улучшение услуг (аэропортов) для потребителей (пользователей) воздушного транспорта.</i>	2
9	<i>Практическое занятие 18. Стандарты качества обслуживания пассажиров в аэропортах в РФ.</i>	2
10	<i>Практическое занятие 19. Делопроизводство в СМК. Общие требования к документированию.</i>	2
10	<i>Практическое занятие 20. ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов»</i>	2
11	<i>Практическое занятие 21. Основные документы системы контроля качества аэропортового предприятия.</i>	2
11	<i>Практическое занятие 22. Роль руководителя аэропортового предприятия в системе контроля качества.</i>	2
12	<i>Практическое занятие 23. Ключевые показатели качества, определяемые соглашением SLA. Основные элементы обслуживания и</i>	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	<i>управления SLA. Методы контроля выполнения соглашения SLA.</i>	
12	<i>Практическое занятие 24 Роль представительства авиаперевозчика в аэропорту по реализации соглашения по уровню качества наземного обслуживания.</i>	2
13	<i>Практическое занятие 25. Принцип управления качества «помещения - процессы - персонал».</i>	2
14	<i>Практическое занятие 26. Взаимодействие аэропортов и авиаперевозчиков по вопросам качества предоставляемых услуг на примере аэропорта Хитроу, Лондон, и пассажиров на примере аэропорта Шереметьево.</i>	2
<i>Итого по дисциплине (модулю)</i>		52

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 16, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	2
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 16, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	4
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 7, 13, 16, 19, 22, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Выполнение курсовой работы.	4
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме.	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	[1-5, 7, 13, 16, 19, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Выполнение курсовой работы.	
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 8, 12, 14, 16, 20, 21, 22, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Выполнение курсовой работы.	4
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 8, 12, 14, 16, 20, 21, 22, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Подготовка к тесту. 5. Выполнение курсовой работы.	4
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 4, 8, 14, 16, 20, 21, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Выполнение курсовой работы.	4
8	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 9, 16, 18, 22, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Выполнение курсовой работы.	4
9	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 9, 16, 18, 22, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Выполнение курсовой работы.	2



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
10	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 4, 6, 10,11, 15, 16, 17, 22, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Выполнение курсовой работы.	4
11	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 6, 10,11, 15, 16, 17, 22, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 5. Выполнение курсовой работы.	2
12	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 4, 10, 11, 16-24, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада. 4. Выполнение курсовой работы.	4
13	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 4, 10, 11, 16-24, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	2
14	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 4, 10, 11, 16-24, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	2
<i>Итого по дисциплине (модулю)</i>		46

### 5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудо-емкость (часы)
Этап 1 Выдача задания на курсовую работу.	2

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудо- емкость (часы)
Этап 2 Сбор, систематизация и обобщение необходимой информации.	3
Этап 3. Формулировка цели и задач курсовой работы.	2
Этап 4. Выполнение курсовой работы.	5
Этап 5. Оформление курсовой работы.	2
Защита курсовой работы.	2
Итого по курсовой работе,	16
в том числе:	
по учебному плану	4
самостоятельная работа студента	12

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Громов Н.Н. Менеджмент на транспорте: Учебное пособие для вузов. Допущено Минобр. РФ [Текст] / Громов Н.Н., ред. - 4-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2008. - 528с. Количество экземпляров – 20.

2. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для вузов Допущено Минобр. РФ [Текст] / В. М. Мишин. - 2-е изд., переработано и доп. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 463с. Количество экземпляров – 59.

3. Басовский Л.Е. Управление качеством: Учебник для вузов. Рекомендовано [Текст] / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд. Переработано и доп. - М.: Инфра-М, 2018. - 231с. - ISBN 978-5-16-011847-5. Количество экземпляров – 35.

4. Агарков, А.П. Управление качеством: учебное пособие / А.П. Агарков. — Москва: Дашков и К, 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-394-02226-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93445>.

### б) дополнительная литература:

5. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2014. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3533-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://biblionline.ru/bcode/378972> .

6. Веснин В.Р. Основы менеджмента: Учебник для вузов [Текст] / В. Р. Веснин. - М. : Проспект, 2015. – 306 с. Количество экземпляров 20.

7. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс).

Модуль). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/422883>.

8. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=284303&fld=134&dst=100000001,0&rnd=0.9529654047269623#02173740395832487>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

9. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: Утверждены приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=281408&fld=134&dst=100000001,0&rnd=0.250205002590663#05397694040274126>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

10. ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные. Термины и определения» (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30596-97): Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. №703. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200000872>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

11. ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества» (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30595-97): Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. №702. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200006075>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

12. ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества» (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30594-97): Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. №701. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200010825>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

13. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. №1391-ст. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?rnd=13AFFA4A534C50CEC83D50D78CD3B8C7&req=doc&base=LAW&n=194941&REFFIELD=134&REFDST=100006&REFDOC=195303&REFBASE=LAW&stat=refcode%3D19694%3Bindex%3D12#05339823526853118>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

14. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2009 г. №166-ст. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-10001-2009>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

15. ГОСТ Р ИСО 10012-2008 «Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудо-

ванию»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. №646-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200071029>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

16. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 июля 2012 г. №196-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200095049>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

17. ГОСТ Р ИСО 10005-2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. №567-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200062243>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

18. ГОСТ Р ИСО 10018-2014 «Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 мая 2014 г. №481-ст [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200115483>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

19. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2007 г. №282-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200057636>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

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

20. Министерство транспорта Российской Федерации». Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.mintrans.ru>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

21. Федеральное агентство воздушного транспорта. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

22. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost/>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

23. Электронный фонд правовой и нормативно – технической документации. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

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

24. Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

25. Гарант. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

26. Издательство «Юрайт». Официальный сайт издательства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://urait.ru>.

27. Открытая база ГОСТов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://standartgost.ru>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

28. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 10.02.2020).

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

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

Лекционные занятия проводятся в аудиториях для студенческих потоков, оборудованных экраном для проектора, проектором для просмотра видео и графического материала, ноутбуком.

Практические занятия проводятся в специально оборудованных аудиториях:

№ 275, оснащенная:

- мобильный переносной экран для проектора - 1 ед.;
- проектор для просмотра видео и графического материала (Panasonic PT-LB 80NTE) – 1 шт.

№273, оснащенная:

- стационарный экран для проектора – 1 шт.;
- проектор для просмотра видео и графического материала (Casio XJ-V2 DLP 3000 ANSI XGA) – 1 шт.;

– магнитно-маркерная доска – 1 шт.;

– ноутбук (HP630) – 1 шт.

№ 373, оснащенная:

- мобильный переносной экран для проектора - 1 ед.;
- проектор для просмотра видео и графического материала (Panasonic PT-LB 80NTE) – 1 шт.

Для проведения лекционных и практических занятий используются типовые компьютерные программы, демонстрационные программы, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Входной контроль проводится в начале изучения дисциплины (модуля). Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин (модулей), на которых базируется читаемая дисциплина (модуль), и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам (модулям) в соответствии с рабочими программами дисциплин (модулей).

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. 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 PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы, видеоматериалы.

Практическое занятие выполняется в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала. Практическое занятие предполагает анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем по темам дисциплины. Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий, самостоятельная работа с литературой и периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях.

Самостоятельная работа подразумевает поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала, подготовку докладов, подготовку к тестам, устным опросам, выполнение курсовой работы.

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

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости включает устные опросы, тесты, доклады по темам дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 7 семестре. К моменту сдачи экзамена должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля, а также предшествует успешная защита курсовой работы. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины (модуля).

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

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**

#### **Этапы формирования компетенций**

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания.	УК-2; ОПК-2; ПК-4
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.; самостоятельная работа по подготовке к устным опросам, тестированию, докладам, по выполнению курсовой работы.	УК-2; ОПК-2; ПК-4
Этап 3. Проверка усвоения материала: устные опросы; тесты; доклады; курсовая работа;	УК-2; ОПК-2; ПК-4

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
экзамен.	

### **Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

#### *Устный опрос*

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Устный опрос проводится, как правило, в течение 10 минут. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

При оценке опроса анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу и т.д.

Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность применения практических методов и приемов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала.

#### *Тестирование*

Тестирование проводится, как правило, в течение 10 минут по темам в соответствии с данной программой и предназначено для проверки обучающихся на предмет освоения пройденного материала.

#### *Доклад*

Доклад – один из видов самостоятельной работы студентов, который представляется в печатной или рукописной форме, также обучающемуся необходимо сделать устный доклад продолжительностью 7–10 минут. Доклад предназначен для развития способности к восприятию, анализу, критическому осмыслению, систематизации информации и отработки навыков грамотного и логичного изложения материала.

#### *Курсовая работа*

Курсовая работа - это индивидуальная письменная работа, выполненная студентом самостоятельно на определенную тему в течение семестра. Завершенная курсовая работа в установленный преподавателем срок сдается на проверку. При выявлении замечаний курсовая работа возвращается студенту на доработку. При отсутствии замечаний или после их устранения курсовая работа должна быть защищена студентом преподавателю.



Главная цель выполнения курсовой работы это выработка у студента умений работать самостоятельно, собирая и обобщая материал, умение проводить научные исследования, используя современные методы, основательное изучение темы.

### *Экзамен*

Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение экзамена состоит из ответов на вопросы билета. Экзамен предполагает ответы на теоретические и практические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля, а также предшествует успешная защита курсовой работы.

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

### *Темы курсовых работ по дисциплине:*

1. Разработать систему контроля качества для подразделения обработки багажа аэропорта (на примере аэропорта).
2. Подобрать критерии качества и методы оценки качества деятельности аэропортового предприятия по внутренней уборки воздушного судна (на примере аэропорта).
3. Предложить мероприятия по повышению уровня качества обслуживания на пунктах досмотра пассажиров (на входе в аэровокзал и при входе в стерильную зону).
4. Выполнить анализ информационного обеспечения пассажиров в зоне встречи пассажиров на выходе из аэровокзала и на входе аэропорта Пулково и предложить мероприятия по улучшению.
5. Разработать систему показателей качества обслуживания пассажиров в аэропорту, как основу сотрудничества оператора по наземному обслуживанию и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания пассажиров.
6. Предложить структуру Руководства по качеству для оператора по обслуживанию пассажиров в аэропорту.
7. Разработка и внедрение у оператора по обслуживанию пассажиров системы внутреннего аудита.
8. Предложить систему взаимодействия оператора по обслуживанию пассажиров в аэропорту и пассажиров по недостаткам при обслуживании.
9. Разработать систему показателей качества и их уровни при наземном обслуживании ВС при разворотном рейсе.
10. Предложить показатели качества для операторов по обработке грузов.
11. Выполнить анализ уровня конкуренции при наземном обслуживании в десяти российских аэропортах (первых по количеству обслуженных пассажиров).
12. Выполнить анализ «Стандарта системы добровольной сертификации сервисных услуг на ВТ. Качество обслуживания пассажиров в международных аэропортах РФ» и дать предложения по совершенствованию

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

*Дисциплина «Сертификация и лицензирование при организации аэропортовой деятельности»:*

*Дисциплина «Технологические процессы в аэропортах»:*

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

### Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний	Посещение лекционных и практических занятий. Ведение конспекта лекций. Участие в обсуждении теоретических вопросов тем на практических занятиях. Наличие на практических занятиях требуемых материалов (учебная литература, конспекты и проч.).	Посещаемость не менее 90 % лекционных и практических занятий. Наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на обсуждение. Степень участия в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии. Требуемые для занятий материалы (учебная литература, конспекты и проч.) в наличии.
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний	Составление конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к устным опросам, тестированию, докладов и к выступлениям с докладами, по выполнению курсовой работы.	Наличие конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к устным опросам и тестированию выполнена. Наличие своевременно выполненных самостоятельно докладов, курсовой работы.
Этап 3. Проверка усвоения материала	Готовность обучающегося к участию в практических занятиях (интеллектуальная, материально-техническая). Активность и эффективность участия обучающегося на каждом практиче-	Степень интеллектуальной готовности обучающегося к участию в практических занятиях. Требуемые для практических занятий материалы (учебная литература, конспекты и т.п.) в наличии. Степень активности и эффек-

Название эта-па	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
	<p>ском занятии.</p> <p>Готовность к устным опросам и тестированию.</p> <p>Правильность выполненных докладов, готовность к выступлениям с докладами.</p> <p>Правильность выполненной курсовой работы, готовность к защите курсовой работы.</p> <p>Экзамен.</p>	<p>тивности участия обучающегося на каждом практическом занятии.</p> <p>Устные опросы и тестирование текущего контроля пройдены в установленное время.</p> <p>Представленные доклады соответствуют требованиям по содержанию и оформлению.</p> <p>Способность подготовить качественные выступления с докладами.</p> <p>Представленная курсовая работа соответствует требованиям по содержанию и оформлению. Своевременная защита курсовой работы.</p> <p>Экзамен сдан в установленное время.</p>

## Шкалы оценивания

### *Устный опрос*

«Отлично»: обучающийся четко и ясно, по существу дает ответ на поставленный вопрос.

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

«Удовлетворительно»: обучающийся не сразу дал верный ответ, но смог дать его правильно при помощи ответов на наводящие вопросы.

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

### *Тестирование*

«Отлично»: правильные ответы даны на не менее чем 85 % вопросов.

«Хорошо»: правильные ответы даны на не менее чем 75 % вопросов.

«Удовлетворительно»: правильные ответы даны на не менее чем 60% вопросов.

«Неудовлетворительно»: правильные ответы даны на 59% вопросов и менее.

### *Доклад*

Доклад, соответствующий требованиям, оценивается на «отлично».

Доклад, не соответствующий требованиям, оценивается на «неудовлетворительно».

Доклад, соответствующий требованиям не полностью, может быть оценен на «хорошо» или на «удовлетворительно».

Основаниями для выставления оценки «отлично» являются:

- грамотное, связное и непротиворечивое изложение сути вопроса;
- актуальность используемых в докладе сведений;
- высокое качество изложения материала докладчиком;
- способность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации;
- уверенные ответы на заданные в ходе обсуждения вопросы;
- отсутствие у преподавателя обоснованных сомнений в самостоятельности выполнения задания обучающимся.

Основаниями для выставления оценки «хорошо» являются:

- грамотное, связное и непротиворечивое изложение сути вопроса;
- актуальность используемых в докладе сведений;
- удовлетворительное качество изложения материала докладчиком;
- способность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации;
- уверенные ответы на большую часть заданных в ходе обсуждения вопросов;
- отсутствие у преподавателя обоснованных сомнений в самостоятельности выполнения задания обучающимся.

Основаниями для выставления оценки «удовлетворительно» являются:

- отсутствие грамотного, связного и непротиворечивого изложения сути вопроса;
- использование в докладе устаревших сведений.

Основаниями для выставления оценки «неудовлетворительно» являются:

- неудовлетворительное качество изложения материала докладчиком;
- неспособность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации;
- неспособность ответить на большую часть заданных в ходе обсуждения вопросов;
- обоснованные сомнения в самостоятельности выполнения задания обучающимся.

За активное участие в обсуждении докладов и вопросов обучающиеся могут быть поощрены дополнительным баллом.

### *Курсовая работа*

Оценка «отлично» - в курсовой работе студент обосновывает актуальность и новизну рассматриваемой проблемы, грамотно формулирует цели и задачи, логично и последовательно излагает материал. Студент демонстрирует умения поиска, оценки и использования необходимой информации. Курсовая работа выполнена полностью в соответствии с темой, выводы грамотно сформулированы и обоснованы. Курсовая работа оформлена аккуратно согласно требованиям к

оформлению без орфографических и графических ошибок, выполнена и сдана на проверку своевременно. Студент при защите курсовой работы доступно и ясно представляет ее результаты, всесторонне оценивает и интерпретирует полученные результаты, доказывает их значимость, а также демонстрирует самостоятельное и творческое мышление. Ответы на вопросы полные.

Оценка «хорошо» - в курсовой работе студент обосновывает актуальность и новизну рассматриваемой проблемы, грамотно формулирует цели и задачи, логика и последовательность изложения материала незначительно нарушены. Студент демонстрирует умения поиска, оценки и использования необходимой информации. Курсовая работа выполнена полностью в соответствии с темой, выводы сформулированы с небольшими неточностями. Курсовая работа оформлена аккуратно согласно требованиям к оформлению с небольшим количеством орфографических и графических ошибок, выполнена и сдана на проверку своевременно. Студент при защите курсовой работы доступно и ясно представляет ее результаты, оценивает и интерпретирует полученные результаты, а также демонстрирует самостоятельное мышление. Ответы на вопросы с незначительными неточностями.

Оценка «удовлетворительно» - в курсовой работе студент допускает значительные недочеты и смысловые ошибки в обосновании актуальности, новизны и в определении целей и задач курсовой работы. Студент излагает материал, нарушая последовательность и логику, использует недостаточный объем необходимой информации. Курсовая работа выполнена в соответствии с темой, но не полностью, выводы сформулированы с неточностями. Курсовая работа оформлена не аккуратно с орфографическими и графическими ошибками, выполнена и сдана на проверку не своевременно. Студент при защите курсовой работы с трудом докладывает ее результаты, не способен оценить полученные результаты. Ответы на вопросы с неточностями.

Оценка «неудовлетворительно» - в курсовой работе отсутствует актуальность и новизна, цели и задачи курсовой работы определены неверно. Изложение материала в курсовой работе непоследовательно и нелогично. Студент использует информацию, не соответствующую теме курсовой работы. Выводы не сформулированы. Оформление курсовой работы не соответствует требованиям. Студент не может представить результаты курсовой работы. Не отвечает на вопросы или отвечает неверно.

### *Экзамен*

Оценка 5 – «отлично» выставляется в случае, если:

- ответ построен логично в соответствии с планом;
- обнаружено максимально глубокое знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий;
- обнаружен аналитический подход в освещении различных концепций;
- задача решена полностью и правильно;
- сделаны содержательные выводы;

- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;

- студент активно работал на практических занятиях, проявил творческое, ответственное отношение к обучению по дисциплине.

Оценка 4 – «хорошо» выставляется в случае, если:

- ответ построен в соответствии с планом;
- представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно;

- выдвигаемые положения обоснованы, однако наблюдается непоследовательность анализа;

- задача решена полностью и правильно;

- выводы правильны;

- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;

- студент активно работал на практических занятиях.

Оценка 3 – «удовлетворительно» выставляется в случае, если:

- ответ недостаточно логически выстроен;

- план ответа соблюдается непоследовательно;

- недостаточно раскрыты понятия, категории, концепции, теории;

- задача решена полностью, при этом допускаются небольшие погрешности;

- продемонстрировано знание обязательной литературы;

- студент не активно работал на практических занятиях.

Оценка 2 – «не удовлетворительно» выставляется в случае, если:

- не раскрыты профессиональные понятия, категории, теории;

- научное обоснование проблем подменено рассуждениями обыденно-повседневного характера;

- ответ содержит ряд серьезных неточностей;

- задача не решена;

- выводы поверхностны или неверны;

- не продемонстрировано знание обязательной литературы;

- студент не активно работал на практических занятиях.

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

### **Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

*Вопросы устного опроса:*

1. Цели и задачи государственного регулирования аэропортовой деятельности.

2. Функции Федерального агентства в области регулирования аэропортов.

3. Функции территориальных органов Росавиации.
4. Основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельность аэропорта по обслуживанию пассажиров, багажа, грузов.
5. Аэропорт, аэродром - дать определения.
6. Дать классификацию аэропортов.
7. Виды наземного обслуживания - согласно определению комиссии по ВТ Европейского союза.
8. Основные положения по созданию конкурентной среды по наземному обслуживанию в аэропортах Европейского Союза.
9. Направления деятельности ИКАО в области упрощения формальностей.
10. Направления деятельности ИАТА по применению информационных технологий при аэропортовом обслуживании.
11. Технологические операции при обслуживании пассажиров.
12. Технологические операции при обслуживании ВС на перроне.
13. Какие причины пользования авиатранспортом у пассажиров.
14. Требования по обслуживанию разных групп пассажиров (по классам обслуживания, по целям путешествия, физическим возможностям).
15. Какие объемные показатели деятельности аэропортов.
16. Назвать основные показатели при обслуживании пассажиров.
17. Что такое пропускная способность аэровокзала.
18. Назвать методы регистрации пассажиров.
19. Перечислить новые технологии обработки багажа.
20. Электронный груз - технология обработки и перевозки грузов: объяснить основные принципы технологии и преимущества.
21. Качество, качество услуги - дать определение.
22. Можно ли измерить качество и цель измерения качества.
23. Кто является главным контролером качества обслуживания.
24. Что такое показатель качества обслуживания.
25. Показатели качества при регистрации пассажиров.
26. Шкала уровней качества обслуживания по ИАТА.
27. Показатели качества при обработке багажа.
28. Какие существуют методы сбора информации по качеству обслуживания.
29. Какие существуют методы измерения качества.
30. Виды анкетирования.
31. Подготовка к устному опросу пассажиров.
32. Метод измерения качества обслуживания «Тайный пассажир» - основные этапы.
33. Основы метода управления качеством «Servqual».
34. Основные элементы СМК.
35. Отличие аэропорта от торгового или промышленного предприятия.
36. Основные черты лидера руководителя аэропорта.
37. Построение обратной связи с потребителями аэропортового обслуживания: направления и цели.

38. Система стандартов СМК и применение ее в аэропортовой деятельности.
39. Цель документирования СМК.
40. Структура документов СМК.
41. Используются ли нормативно-правовые акты по деятельности аэропорта в документации СМК.
42. Этапы цикла Деминга-Шухарта.
43. Основные элементы системы контроля качества.
44. Задачи, решаемые при внедрении систем контроля качеством.
45. Цели соглашения по уровню качества наземного обслуживания (Service Level agreement).
46. Основное содержание соглашения по уровню качества наземного обслуживания (SLA).
47. Контроль выполнения условий соглашения по уровню качества наземного обслуживания (SLA).
48. Программа Международного Совета аэропортов (АСИ) «Сравнение качества обслуживания в аэропортах» - её основные цели.
49. Применение соглашения SLA в практической деятельности аэропорта Хитроу.
50. Показатели качества обслуживания, используемые аэропортом Хитроу.

*Примерный перечень тем докладов*

1. Наличии конкуренции в десяти ведущих аэропортах РФ (1. по наземному обслуживанию пассажиров и багажа и ВС на стоянке. 2. по заправке ГСМ в ВС 3. по поставкам бортового питания).
2. Программы инновационных технологий ИАТА при обслуживании пассажиров и багажа.
3. Влияние различных факторов на впечатления пассажира от полученного обслуживания в аэропорту.
4. Влияние новых информационных технологий обслуживания пассажиров на качество обслуживания.
5. Принципы ориентация на потребителя и лидерство - необходимость или можно обойтись без этих принципов»
6. Подходы Совета Международных аэропортов к качеству обслуживания пассажиров.
7. Метод повышения качества обслуживания через сотрудничество перевозчика и аэропорта.
8. Направления в деятельности аэропортового предприятия по повышению уровня качества обслуживания с использованием принципа «П+П+П».
9. Деятельность аэропорта Шереметьево в повышении уровня качества обслуживания пассажиров.
10. Необходимость наличия в предприятии документооборота электронного документооборота.



## Типовые тесты

1. Какой государственный орган регулирования регистрирует аэродромы:
  - а) Министерство транспорта России;
  - б) Росавиация;
  - в) ФАТис.
  
2. В чем заключается основная деятельность ИКАО:
  - а) стандарты ИКАО являются обязательными для государств членов Организации;
  - б) упрощения формальностей является главным направлением деятельности ИКАО;
  - в) передача передового опыта в области аэронавигации, безопасности полетов.
  
3. По каким признакам классифицируют аэропорты:
  - а) по количеству обслуженных воздушных судов;
  - б) по количеству аэровокзалов;
  - в) по количеству обслуженных пассажиров.
  
4. Что такое пропускная способность аэровокзала:
  - а) максимальный пассажиропоток в высокий сезон;
  - б) максимальное количество обслуженных пассажиров в единицу времени;
  - в) расчетная величина пассажиропотока на вылет в высокий сезон.
  
5. Для чего необходимо измерять качество обслуживания:
  - а) для выявления уровня качества обслуживания;
  - б) для выявления сотрудников, допускающих ошибки при обслуживании;
  - в) для управления уровнями качества обслуживания;
  - г) для выявления отношения пассажиров к деятельности аэропорта.
  
6. Создание конкурентной среды по наземному обслуживанию способствует:
  - а) повышению доходов организации;
  - б) сдерживанию роста стоимости наземного обслуживания;
  - в) росту уровня качества наземного обслуживания;
  - г) увеличению занятости.
  
7. Что такое качество:
  - а) это соответствие стандартам;
  - б) это характеристика состояния объекта, совокупность его свойств, которые призваны удовлетворять или превосходить ожидания потребителей;

в) можно определить только пользуясь системой оценок того человека, который пользуется товаром, кто судит о качестве.

8. Для чего необходимо измерять качество обслуживания:

- а) для выявления уровня качества обслуживания;
- б) для выявления сотрудников, допускающих ошибки при обслуживании;
- в) для управления уровнями качества обслуживания;
- г) для выявления отношения пассажиров к деятельности аэропорта.

9. Какие основные показатели деятельности аэропортов:

- а) количество обслуженных воздушных судов в единицу времени;
- б) количество отправленных пассажиров в единицу времени;
- в) количество обслуженных пассажиров в единицу времени.

10. Назовите технологические процессы обслуживания пассажиров в аэропорту:

- а) регистрация пассажиров и багажа, посадка на борт ВС;
- б) регистрация, предполетный досмотр, посадка на борт ВС;
- в) прибытие в аэропорт, досмотр на входе в аэровокзал, регистрация, организация посадки на борт ВС.

11. Назовите технологические процессы наземного обслуживания ВС при разворотном рейсе в аэропорту:

- а) доставка наземной авиационной техники на стоянку ВС, встреча ВС, высадка пассажиров, выгрузка багажа, груза, почты, внутренняя уборка салона ВС, заправка ГСМ, ТО, посадка пассажиров, загрузка багажа, груза, почты;
- б) обеспечение встречи ВС, высадка пассажиров, выгрузка багажа, груза, почты, внутренняя уборка салона ВС, ТО, посадка пассажиров, загрузка багажа, груза, почты;
- в) доставка наземной авиационной техники на стоянку ВС, высадка пассажиров, выгрузка багажа, груза, почты, внутренняя уборка салона ВС, заправка ГСМ, посадка пассажиров, загрузка багажа, груза, почты.

12. Кто является главным контролером качества обслуживания:

- а) главный аудитор предприятия;
- б) заместитель Генерального директора аэропорта по качеству;
- в) пассажиры;
- г) Росавианадзор.

13. Шкала уровней качества обслуживания по ИАТА:

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- б) 5, 4, 3, 2, 1, 0;
- в) А, В, С, D, E.

14. Показатели качества при регистрации пассажиров:
- а) доброжелательность, внешний вид пассажира, время на обслуживание одного пассажира;
  - б) доброжелательность сотрудника, готовность оказать помощь, время нахождения пассажира в очереди на регистрацию;
  - в) наличие ковровой дорожки, отсутствие очереди на регистрацию, профессионализм сотрудников, внимательность при обслуживании.
15. Что такое показатель качества обслуживания:
- а) Показывает, насколько повысился или понизился уровень качества обслуживания пассажиров.
  - б) Показатели качества - количественно или качественно установленные конкретные требования к характеристикам объекта, дающие возможность их реализации и проверки.
  - в) Показатели качества это отличительное свойство присущие продукции, услуге, процессу, или системе, относящиеся к требованиям.
16. Основные элементы СКК:
- а) объекты контроля, способы контроля, контрольный орган, результаты контроля, анализ контроля, мероприятия по устранению недостатков в обслуживании;
  - б) подразделение СКК, методы контроля, программы проведения контроля, непосредственный процесс контроля, подведение итогов контроля;
  - в) объекты и параметры контроля, подразделение контроля, методики контроля, технологии, мотивация персонала подразделения контроля регламент контроля.
17. Виды анкетирования:
- а) опрос пассажиров, заполнение пассажирами, на сайте аэропорта;
  - б) тайный пассажир, выборочный устный опрос, интервью;
  - в) по телефону, по электронной почте, опрос на стойке регистрации.
18. Каким образом обеспечивается качество управленческих, производственных и вспомогательных процессов:
- а) Привлечением внешних консультантов.
  - б) Стандартизацией процессов, их постоянным измерением, анализом, улучшением.
  - в) Делегированием полномочий линейному производственному персоналу.
  - г) Вывешиванием графиков и статистических данных по итогам отчетных периодов.
19. Основные черты лидера руководителя аэропорта:
- а) талантливый, доброжелательный, терпеливый, умеет делегировать полномочия и ответственность, работоспособный;

- б) профессионал, организатор, умеет делегировать полномочия и ответственность, занимается главными направлениями развития предприятия;
- в) трудолюбив, ведет здоровый образ жизни, умеет организовать коллектив, берет всю ответственность на себя.

20. Каким образом компания может стабильно обеспечить определенное заказчиками качество производимых товаров или услуг:

- а) через контроль качества продукции;
- б) через обеспечение качества управленческих, производственных вспомогательных процессов;
- в) через неукоснительное выполнение приказов руководства;
- г) через сравнение качества собственных товаров и услуг с качеством товаром и услугам, производимых конкурентами.

21. Что необходимо для принятия грамотных управленческих решений:

- а) Интуиция;
- б) степень МВА;
- в) факты и измерения процессов;
- г) рекомендации внешних консультантов.

22. Что должен сделать руководитель предприятия, чтобы реализовать функцию качества на предприятии:

- а) привлечь внешних консультантов;
- б) вовлечь весь персонал предприятия в процесс постоянных улучшений;
- в) уволить всех, кто допускает выпуск некачественной продукции;
- г) развешать плакаты и лозунги по всему предприятию.

### **Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

*Примерные теоретические вопросы, выносимые на экзамен:*

1. Классификация аэропортов в РФ.
2. Цели и задачи государственного регулирования аэропортовой деятельности.
3. Структура государственных органов регулирования аэропортовой деятельности.
4. Основные задачи ФАВТ (Росавиации) в области аэропортовой деятельности.
5. Основные задачи и полномочия территориальных органов ФАВТ (Росавиации) по аэропортовой деятельности.
6. Структура нормативных правовых документов, регулирующих аэропортовую деятельность.
7. Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспече-

нию обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты» Основные положения и требования по качеству обслуживания.

8. Сертификационные требования к Организациям по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа.

9. Основные положения ФЗ «О защите прав потребителей».

10. Решение Европейского Совета о конкуренции на рынке наземного обслуживания в аэропортах.

11. Структура наземного обслуживания по определению Европейского Совета.

12. Документ ИКАО Приложение 9. Упрощение формальностей глава 6. Основное содержание главы.

13. Документ ИКАО 9984. Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов. Основная цель документа.

14. ИАТА. Руководство по аэропортовому обслуживанию. (АНМ). Структура документации.

15. ИАТА. Стандартное соглашение о наземном обслуживании. Основное содержание.

16. Определения: технология, технологический процесс, технологическая операция.

17. Основные технологические процессы при обслуживании коммерческой загрузки ВС.

18. Состав коммерческой загрузки ВС.

19. Состав наземной авиационной техники для обслуживания ВС на перроне.

20. Основные операции при обслуживании пассажира в аэропорту, требования при выполнении операций.

21. Основные объемные показатели деятельности аэропорта.

22. Дать определение: рейс, регулярный рейс, регулярность, пунктуальность полетов.

23. Показатели обслуживания пассажиров и багажа в аэропортовом предприятии.

24. Показатели обслуживания ВС на перроне.

25. Информационные технологии, использующиеся при регистрации пассажиров.

26. Новые технологии при обработке багажа.

27. Подходы ИАТА в процедурах “simplifying business”.

28. Понятия «услуга», «обслуживание». Характеристика «услуги», «обслуживания».

29. Необходимость измерения качества.

30. Показатель (критерий) качества - определение.

31. Принципы подбора показателей качества.

32. Показатели качества при обслуживании пассажира в аэропорту.

33. Показатели качества при обработке багажа в аэропорту.

34. Показатели качества при обслуживании ВС на перроне при подготовке к вылету с коммерческой загрузкой.

35. Методы сбора информации по качеству обслуживания в аэропорту.
36. Метод измерения качества: диаграмма Парето.
37. Метод измерения качества Исокава.
38. Основные элементы СМКА.
39. Принципы СМКА: лидерство руководителя аэропортового предприятия.
40. Раскрыть принципы СМКА: ориентация на потребителя (пассажира).
41. Принцип СМКА: вовлечение работников.
42. Основные стандарты РФ по СМК.
43. Структура документации СМК.
44. Структура и основное содержание Руководства по качеству.
45. Документирование СМК.
46. Документация СМК - записи.
47. Документация СМК - оформление результатов проверок качества обслуживания.
48. Методы сбора информации по качеству обслуживания.
49. Направления управления качеством обслуживания на основе АТQM.
50. Этапы внедрения концепции всеобщего управления качеством аэропорта.
51. Основа взаимодействий операторов по наземному обслуживанию и авиаперевозчиков по качеству обслуживания в аэропорту.
52. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA). Основные положения.
53. Пунктуальность полетов.
54. Процессный подход к управлению качеством в аэропорту.
55. Контроль выполнения условий соглашения по уровню качества наземного обслуживания (SLA).
56. Шкала уровней качества обслуживания по ИАТА.
57. Программа Международного Совета аэропортов (АСI) «Сравнение качества обслуживания в аэропортах».
58. Обучение персонала как фактор повышения уровня качества обслуживания.
59. Задачи управления аэропортом в сбойной ситуации.
60. Подходы к обеспечению качества обслуживания через соглашение по уровню качества обслуживания в аэропорту Хитроу.

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

Изучение дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам те-

кущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена и защиты курсовой работы.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения по вопросам дисциплин (модулей), на которых базируется дисциплина (модуль) «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой 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.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки.

Темы практических занятий (п. 5.4) 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 цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме. В рамках практического занятия могут быть проведены: устный опрос, тестирование, доклады и т. п. (п. 9.6).

Современное обучение предполагает, что существенную часть времени при освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Такой метод обучения способствует творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками. Обучающимся необходимо развивать в себе способность работать с массивами информации и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распро-

странения.

Часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7). Темы курсовой работы и исходные данные для решения задачи перечислены в п. 9.3. Защита курсовой работы оценивается согласно п. 9.5.

Самостоятельная работа студента включает в себя (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала;
- подготовку к устным опросам (вопросы устного опроса в п. 9.6);
- подготовку докладов (примерный перечень тем докладов в п. 9.6);
- подготовку к тестам (типовые тесты в п. 9.6);
- выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к защите курсовой работы, сдаче экзамена. Примерные теоретические и практические вопросы, выносимые на экзамен по дисциплине (модулю) «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» приведены в п. 9.6.



Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 25.03.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок» «24» мая 2021 года, протокол № 20.

Разработчик:

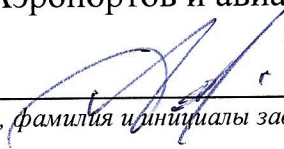


Погудалова Ю.Ю.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика)*

Заведующий кафедрой № 23 «Аэропортов и авиаперевозок»

д.т.н., доцент



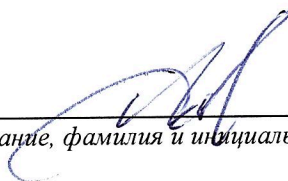
Пегин П.А.

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

Программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО

д.т.н., доцент



Пегин П. А.

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 16 » июня 2021 года, протокол № 7.