



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

**УТВЕРЖДАЮ**



Ректор

/ Ю.Ю. Михальчевский

« 14 » 06 2021 года

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление качеством авиаперевозок**

Направление подготовки

**23.03.01 Технология транспортных процессов**

Направленность программы (профиль)

**Организация перевозок и управление на воздушном транспорте**

Квалификация выпускника

**Бакалавр**

Форма обучения

**заочная**

Санкт-Петербург

2021

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» является формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний, умений и навыков в области менеджмента как особого вида управленческой деятельности авиапредприятий в условиях рыночной экономики с целью повышения уровня качества предоставляемых услуг на рынке авиаперевозок.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов знаний нормативных правовых документов по авиаперевозкам, а также требований государственных и отраслевых стандартов в области качества авиаперевозок;
- формирование у студентов знаний об основах обеспечения качества услуг на воздушном транспорте;
- формирование у студентов знаний в области разработки, внедрении и функционировании системы менеджмента качества в авиапредприятии;
- формирование у студентов знаний о структуре и содержании документации системы менеджмента качества авиапредприятия;
- формирование у студентов знаний о видах ресурсов авиапредприятия, а также факторах, учитываемых при определении необходимых ресурсов;
- формирование у студентов знаний в области оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте;
- формирование у студентов способностей в области разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия в зависимости от специфики производственного процесса;
- формирование у студентов умений и навыков разработки и внедрения документации системы менеджмента качества авиапредприятия;
- формирование у студентов способностей определять потребное количество ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам;
- формирование у студентов умений и навыков составления плана проведения аудита и оформления результатов проверок;
- формирование у студентов способностей разрабатывать и реализовывать предупреждающие и корректирующие мероприятия;
- формирование у студентов способностей оценивать результативность и эффективность системы менеджмента качества авиапредприятия;
- формирование у студентов умений и навыков оценивать качество предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок, управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг.

Дисциплина обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности производственно-технологического типа.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» представляет собой дисциплину, относящуюся к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Основы управления качеством на базе международных стандартов», «Технология и механизация грузовых авиаперевозок», «Технология и механизация пассажирских авиаперевозок», «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах», «Организация доступной среды на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается на 4 курсе.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>ОПК-3</b>	<b>Способен в сфере своей профессиональной деятельности проводить измерения и наблюдения, обрабатывать и представлять экспериментальные данные и результаты испытаний</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Выбирает методы и методики, проводит измерения, наблюдения и обработку данных, в том числе в профессиональной сфере
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Понимает, интерпретирует, объясняет и представляет полученные данные, в том числе в сфере профессиональной деятельности, экспериментальные данные и результаты испытаний
<b>ОПК-5</b>	<b>Способен принимать обоснованные технические решения, выбирать эффективные и безопасные технические средства и технологии при решении задач профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Обладает знаниями, позволяющими принимать обоснованные технические решения
<b>ОПК-6</b>	<b>Способен участвовать в разработке технической документации с использованием стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью</b>

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-6</sub>	Знает требования стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-6</sub>	Соблюдает требования стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью при разработке технической документации
<b>ПК-1</b>	<b>Способен планировать, организовывать и осуществлять производственные процессы в сфере перевозок на воздушном транспорте с соблюдением требований нормативных правовых документов, документации предприятий воздушного транспорта и рекомендуемой практики</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub>	Соблюдает требования нормативных правовых документов, документации предприятий воздушного транспорта и рекомендуемой практики при решении профессиональных задач
<b>ПК-2</b>	<b>Способен разрабатывать, внедрять и управлять производственными процессами в сфере перевозок на воздушном транспорте с учетом критериев оптимальности и надежности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	Осуществляет поиск и выбор решений по оптимизации и обеспечению надежности производственных процессов в сфере перевозок на воздушном транспорте
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub>	Оценивает последствия принятого управленческого решения в сфере перевозок на воздушном транспорте

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

Знать:

- нормативные правовые документы по авиаперевозкам (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>);
- требования государственных и отраслевых стандартов в области качества авиаперевозок (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>);
- принципы организации и основы функционирования системы эффективного управления авиаперевозками (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);
- виды ресурсов авиапредприятия, а также факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>);
- модель системы менеджмента качества авиапредприятия (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- структуру и содержание документации системы менеджмента качества авиапредприятия (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>);
- принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>);

- виды предупреждающих и корректирующих мероприятий (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- основы обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);
- показатели результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>).

Уметь:

- применять нормативные правовые документы по авиаперевозкам (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);
- применять государственные и отраслевые стандарты в целях обеспечения качества авиаперевозок (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);
- разрабатывать и внедрять систему эффективного управления авиаперевозками (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- определять потребное количество ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- разрабатывать и внедрять систему менеджмента качества в авиапредприятии (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- разрабатывать и внедрять документацию системы менеджмента качества авиапредприятия, в том числе программу и руководство по качеству авиапредприятия (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);
- составлять план проведения аудита, оформлять результаты проверки (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>);
- разрабатывать предупреждающие и корректирующие мероприятия (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- обеспечивать качество продукции (услуг) на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);
- разрабатывать мероприятия по повышению уровня качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок, а также прогнозировать эффект от данных мероприятий (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- обобщать и систематизировать данные о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>).

Владеть:

- навыками применения нормативных правовых документов по авиаперевозкам (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);
- навыками применения государственных и отраслевых стандартов в целях обеспечения качества авиаперевозок (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);
- навыками разработки и внедрения системы эффективного управления авиаперевозками (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);

- навыками управления ресурсами авиапредприятия (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия в зависимости от специфики производственного процесса (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- навыками разработки и внедрения документации системы менеджмента качества авиапредприятия (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);
- навыками составления плана проведения аудита и оформления результатов проверки (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>);
- навыками разработки и реализации предупреждающих и корректирующих мероприятий (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);
- навыками обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);
- методами оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>);
- методами управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>);
- навыками анализа данных о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		8
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	12,5	12,5
лекции	2	2
практические занятия	4	4
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	4	4
Самостоятельная работа студента	125	125
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-3	ОПК-5	ОПК-6	ПК-1	ПК-2		
Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли.	23			+			ВК, Л, ПЗ, СРС	
Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии.	16,8		+		+	+	Л, ПЗ, СРС	
Тема 3. Ресурсы авиапредприятия.	16,7	+			+	+	Л, ПЗ, СРС	
Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия.	19				+	+	Л, ПЗ, СРС	
Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия.	20,9			+	+	+	Л, ПЗ, СРС	
Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг.	20,9	+			+	+	Л, ПЗ, СРС	
Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества.	17,7	+	+	+		+	Л, ПЗ, СРС	У
Всего по дисциплине	135							
Промежуточная аттестация	9							
Итого по дисциплине	144							

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

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли.	0,5	0,5	–	–	20	2	23
Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии.	0,3	0,5	–	–	16	–	16,8
Тема 3. Ресурсы авиапредприятия.	0,2	0,5	–	–	16	–	16,7
Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия.	0,2	0,8	–	–	18	–	19
Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия.	0,3	0,6	–	–	20	–	20,9
Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг.	0,3	0,6	–	–	20	–	20,9
Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества.	0,2	0,5	–	–	15	2	17,7
Всего по дисциплине	2	4	–	–	125	4	135
Промежуточная аттестация							9
Итого по дисциплине							144

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. Нормативная база отрасли

Цели и задачи изучения дисциплины, ее роль в учебном процессе. Связь дисциплины с дисциплинами профиля «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте». Предмет и содержание дисциплины.

Термины и определения по дисциплине.

Нормативные правовые документы по авиаперевозкам. Государственные и отраслевые стандарты в области качества авиаперевозок.

### Тема 2. Управление качеством в авиапредприятии

Понятие менеджмента как управление, руководство, организация и наука.

Миссия, цели и задачи авиапредприятия (на примере ведущих авиакомпаний РФ).



Политика руководства авиапредприятия в области качества. Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия в области качества.

Методы управления качеством в авиапредприятиях любых форм собственности и видов деятельности.

Современные подходы к управлению качеством авиаперевозок.

Интеграция принципов и методов системы управления качеством и системы управления безопасностью полетов в современном авиапредприятии.

### **Тема 3. Ресурсы авиапредприятия**

Ресурсы авиапредприятия: материальные, человеческие, финансовые. Производственная среда.

Факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов и их оценке. Определение потребного количества ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам.

### **Тема 4. Система менеджмента качества авиапредприятия**

Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия.

Модель системы менеджмента качества авиапредприятия.

### **Тема 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия**

Основные задачи документирования системы менеджмента качества авиапредприятия. Структура документации системы менеджмента качества. Требования к документации системы менеджмента качества.

Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества в авиапредприятии.

Содержание и порядок разработки программы качества авиапредприятия.

Содержание основных разделов руководства по качеству авиапредприятия: название, назначение и область применения; оглавление; раздел «Термины и определения»; вводная часть, включающая сведения об авиапредприятии и самом Руководстве по качеству; политика и цели авиапредприятия в области качества; описание организационной структуры, ответственности и полномочий; описание элементов системы менеджмента качества и любые ссылки на документированные процедуры системы менеджмента качества, включая контроль и проверки (аудиты) качества; приложения с дополнительной информацией.

### **Тема 6. Оценка качества предоставляемых услуг**

Содержание основных методов оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок: внутренний контроль качества; оценка качества контролирующими органами; оценка качества потребителями.

Показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.

Учет запросов и мнений потребителей услуг воздушного транспорта.

### **Тема 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества**

Цель и содержание аудита. Принципы проведения аудита и требования к аудиторам. Планирование и порядок проведения проверок. Документирование результатов проверок.

Предупреждающие и корректирующие мероприятия, основные понятия. Содержание корректирующих и предупреждающих мероприятий, реализуемых на этапах: разработки процессов выполнения авиаперевозок; выполнения авиаперевозок; проведения анализа и оценки результатов контроля.

Анализ системы менеджмента качества и оценка ее работоспособности, адекватности, результативности и эффективности. Содержание входных данных для проведения анализа: результаты аудитов (выявленные несоответствия); данные обратной связи от потребителей; функционирование процессов и соответствие требованиям; статус предупреждающих и корректирующих мероприятий; действия, предпринятые по итогам предыдущих анализов; действенность рекомендаций по улучшению.

Оценка достижения целей проведения анализа функционирования системы менеджмента качества авиапредприятия: пригодность, адекватность и результативность действующей системы менеджмента качества; подтверждение соответствия действующей системы менеджмента качества требованиям стандартов; определение степени реализации принятой политики и поставленных целей; выработка предложений по совершенствованию качества предоставляемых услуг и процессов системы менеджмента качества; определение необходимости внесения изменений в существующую систему менеджмента качества.

### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Нормативная база по авиаперевозкам.	0,2
1	Практическое занятие 2. Государственные и отраслевые стандарты в области качества авиаперевозок.	0,3
2	Практическое занятие 3. Политика руководства авиапредприятия в области качества. Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия в области качества.	0,5

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
3	Практическое занятие 4. Определение необходимого количества ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам.	0,5
4	Практическое занятие 5. Модель системы менеджмента качества авиапредприятия.	0,8
5	Практическое занятие 6. Содержание и порядок разработки программы качества авиапредприятия.	0,6
6	Практическое занятие 7. Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.	0,6
7	Практическое занятие 8. Предупреждающие и корректирующие мероприятия, основные понятия. Содержание корректирующих и предупреждающих мероприятий, реализуемых на этапах: разработки процессов выполнения авиаперевозок; выполнения авиаперевозок; проведения анализа и оценки результатов контроля.	0,5
Итого по дисциплине		4

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-23, 24-29] 2. Выполнение курсовой работы.	20
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-23, 24-29] 2. Выполнение курсовой работы.	16
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме.	16

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	[1-3, 4-20, 21-23, 24-29] 2. Выполнение курсовой работы.	
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-23, 24-29] 2. Выполнение курсовой работы.	18
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-23, 24-29] 2. Выполнение курсовой работы.	20
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-23, 24-29] 2. Выполнение курсовой работы.	20
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-20, 21-23, 24-29] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	15
Итого по дисциплине		125

### 5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудо-емкость (часы)
Этап 1 Выдача задания на курсовую работу.	2
Этап 2 Сбор, систематизация и обобщение необходимой информации.	6
Этап 3. Формулировка цели и задач курсовой работы.	2
Этап 4. Выполнение курсовой работы.	18
Этап 5. Оформление курсовой работы.	4
Защита курсовой работы.	2
Итого по курсовой работе,	34
в том числе:	

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудо-емкость (часы)
по учебному плану	4
самостоятельная работа студента	30

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Бачурин, Е.В. Стратегия повышения эффективности авиаперевозок [Текст] / Е. В. Бачурин. - СПб. : ГУГА, 2008. – 120 с. Количество экземпляров 185.
2. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры/ С.Г. Васин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>.
3. Мишин, В.М. Управление качеством: Учеб. для вузов. Допущ. Минобр. РФ [Текст] / В. М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2008. – 463 с. Количество экземпляров 59.

### б) дополнительная литература:

4. Веснин В.Р. Основы менеджмента: Учебник для вузов [Текст] / В. Р. Веснин. - М. : Проспект, 2015. – 306 с. Количество экземпляров 19.
5. Губенко А.В., Панкратова А.Р. Оценка стратегического взаимодействия аэропортовых предприятий и авиакомпаний [Текст]: монография / А. В. Губенко, А. Р. Панкратова - СПб.: Издательство Культ-информ-пресс, 2018. – 160 с. – ISBN 978-5-8392-0745-5. Количество экземпляров 25.
6. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок: Учебник утв. Научно-методическим советом РМАТ [Текст] / М.: Сов. спорт, 2005. – 174 с. - ISBN: 5-85009-976-X. Количество экземпляров 25.
7. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/470280>.
8. Морозов, С. Ю. Транспортное право : учебник для академического бакалавриата / С. Ю. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 257 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02496-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/401343>.
9. 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?from=356076-14&rnd=39AD3AFED2487206B4C5D8769F310909&req=doc&base=LAW&n=383452&REFDOC=356076&REFBASE=LAW#1izs2ejuzpw>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

10. 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&n=374026&base=LAW&from=281408-0&rnd=0.250205002590663#06884573403360892>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

11. 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: 25.01.2021).

12. 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: 25.01.2021).

13. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2\\_%D0%A0\\_51004-96](https://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_51004-96), свободный (дата обращения: 25.01.2021).

14. 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: 25.01.2021).

15. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»: Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 20 августа 2019 г. N 514-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200167117>, свободный (дата обращения:

25.01.2021).

16. 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: 25.01.2021).

17. ГОСТ Р ИСО 10012-2008 «Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию»: 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: 25.01.2021).

18. 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: 25.01.2021).

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: 25.01.2021).

20. ГОСТ Р 55846–2013 «Система менеджмента безопасности авиационной деятельности. Приемлемый риск.». Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. № 1878-ст. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107500>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

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

21. Федеральное агентство воздушного транспорта. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

22. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost/>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

23. Электронный фонд правовой и нормативно – технической

документации. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

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

24. Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

25. Гарант. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

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: 25.01.2021).

28. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 25.01.2021).

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. Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин, на которых базируется читаемая дисциплина, и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам в соответствии с рабочими программами дисциплин.

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 к 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: устный опрос.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 8 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.

### *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.

### *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 ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен и решение практической задачи. К моменту сдачи экзамена должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля.

#### **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**

##### *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.

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

Курсовая работа по дисциплине «Управление качеством авиаперевозок» выполняется на одну из нижеперечисленных тем. Тему курсовой работы необходимо выбирать согласно нумерованного списка студентов по алфавиту.

##### *Темы курсовых работ по дисциплине:*

1. Особенности планирования деятельности авиапредприятия.
2. Система эффективного управления авиаперевозками.
3. Особенности управления авиапредприятием в кризисных ситуациях.
4. Роль коммуникаций и передачи информации в управлении авиапредприятием.
5. Оценка эффективности управления авиапредприятием.

6. Современные подходы к управлению качеством в авиапредприятии.
7. Международный опыт управления качеством авиаперевозок.
8. Управление ресурсами авиапредприятия.
9. Система менеджмента качества авиапредприятия. Основы функционирования.
10. Особенности создания производственной среды в авиапредприятии в целях обеспечения качества услуг в сфере авиаперевозок.
11. Власть, лидерство и стили управления руководителя авиапредприятия.
12. Роль руководителей низшего и среднего звена в управлении персоналом подразделений авиапредприятия.
13. Различные подходы в управлении персоналом авиапредприятия.
14. Требования к руководителям и персоналу авиапредприятия.
15. Дисциплина труда, роль моральных и материальных стимулов.
16. Требования к документированию деятельности авиапредприятия.
17. Ориентация на потребителей услуг воздушного транспорта.
18. Мониторинг качества предоставляемых авиапредприятием услуг.
19. Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.
20. Показатели оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.
21. Взаимодействие аэропортовых предприятий и перевозчиков по вопросам качества предоставляемых услуг.
22. Аудит. Планирование и порядок проведения проверок в авиапредприятии.
23. Содержание аудита наземного обслуживания ISAGO – IATA Safety Audit for Ground Operations.
24. Анализ системы менеджмента качества авиапредприятия и оценка ее работоспособности, результативности и эффективности.
25. Повышение конкурентоспособности авиапредприятия методами менеджмента.

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

*Дисциплина «Основы управления качеством на базе международных стандартов»:*

1. Характеристики и объекты качества. Основные классы характеристик.
2. Международный опыт управления качеством.
3. Основные факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной продукции.

4. Основные методы управления качеством.
5. Основные классификационные группировки показателей качества.
6. Методы определения показателей качества.
7. Основные этапы разработки и внедрения СМК.
8. Процедуры СМК. Шесть процедур, подлежащих обязательному документированию.

*Дисциплина «Технология и механизация грузовых авиаперевозок»:*

1. Нормативно-правовое регулирование грузовых авиаперевозок в РФ.
2. Основные условия договора воздушной перевозки грузов.
3. Взаимодействие СОПП с подразделениями предприятий воздушного транспорта при обслуживании грузовых перевозок.
4. Нормативные документы, регламентирующие перевозку опасных грузов воздушным транспортом.
5. Особенности обработки грузов в аэропорту на отправление при международных перевозках.

*Дисциплина «Технология и механизация пассажирских авиаперевозок»:*

1. Общие сведения о технологических процессах в авиапредприятиях.
2. Характеристика основных технологических процессов в авиапредприятиях.
3. Основные документы, регламентирующие деятельность авиапредприятий по наземному обслуживанию пассажиров.
4. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров.
5. Нормативно-руководящие документы по организации производственной деятельности Службы бортпроводников.

*Дисциплина «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах»:*

1. Организация представительств авиакомпании в аэропортах.
2. Основные законодательные, нормативные правовые акты в области авиаперевозок.
3. Ответственность и обязательства представителя авиакомпании.
4. Политика авиакомпании в области продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах оперирования.
5. Перечень аэропортовых служб, взаимодействующих с представительством авиакомпании.

*Дисциплина «Организация доступной среды на воздушном транспорте»:*

1. Требования Воздушного кодекса РФ по обслуживанию пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями

жизнедеятельности при перевозках на воздушном транспорте.

2. Основные положения «Руководства по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов» ИКАО Док. 9984, 2013 год.

3. Нормативные правовые акты РФ, регламентирующие порядок предоставления услуг по обслуживанию пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при авиаперевозках.

4. Что входит в подготовку персонала, задействованного в процессе обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах и на борту ВС авиакомпаний РФ.

5. Общие требования и габаритные характеристики к билетным стойкам и стойкам регистрации в аэровокзалах аэропортов.

## 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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
ОПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативные правовые документы по авиаперевозкам;</li> <li>– требования государственных и отраслевых стандартов в области качества авиаперевозок;</li> <li>– принципы организации и основы функционирования системы эффективного управления авиаперевозками;</li> <li>– виды ресурсов авиапредприятия, а также факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов;</li> <li>– модель системы менеджмента качества авиапредприятия;</li> <li>– структуру и содержание документации системы менеджмента качества авиапредприятия;</li> <li>– принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних);</li> </ul>
	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub>	
ОПК-5	ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-5</sub>	
ОПК-6	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-6</sub>	
ПК-1	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-6</sub>	
ПК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub>	
	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– виды предупреждающих и корректирующих мероприятий;</li> <li>– основы обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте;</li> <li>– показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте;</li> <li>– показатели результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормативные правовые документы по авиаперевозкам;</li> <li>– применять государственные и отраслевые стандарты в целях обеспечения качества авиаперевозок;</li> <li>– разрабатывать и внедрять систему эффективного управления авиаперевозками;</li> </ul> <p>определять потребное количество ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса.</p>
<b>II этап</b>		
ОПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать и внедрять систему менеджмента качества в авиапредприятии;</li> <li>– разрабатывать и внедрять документацию системы менеджмента качества авиапредприятия, в том числе программу и руководство по качеству авиапредприятия;</li> <li>– составлять план проведения аудита, оформлять результаты проверки;</li> <li>– разрабатывать предупреждающие и корректирующие мероприятия;</li> </ul>
ОПК-6	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub>	
ПК-1	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-6</sub>	
ПК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub>	
	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	
	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub>	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечивать качество продукции (услуг) на воздушном транспорте;</li> <li>– разрабатывать мероприятия по повышению уровня качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок, а также прогнозировать эффект от данных мероприятий;</li> <li>– обобщать и систематизировать данные о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия.</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения нормативных правовых документов по авиаперевозкам;</li> <li>– навыками применения государственных и отраслевых стандартов в целях обеспечения качества авиаперевозок;</li> <li>– навыками разработки и внедрения системы эффективного управления авиаперевозками;</li> <li>– навыками управления ресурсами авиапредприятия;</li> <li>– навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия в зависимости от специфики производственного процесса;</li> <li>– навыками разработки и внедрения документации системы менеджмента качества авиапредприятия;</li> <li>– навыками составления плана проведения аудита и оформления результатов проверки;</li> <li>– навыками разработки и реализации предупреждающих и корректирующих мероприятий;</li> <li>– навыками обеспечения качества</li> </ul>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		продукции (услуг) на воздушном транспорте; – методами оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок; – методами управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг; навыками анализа данных о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия.

#### *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. Современные подходы к управлению качеством.
2. Требования к качеству услуг на воздушном транспорте.
3. Виды ресурсов авиапредприятия.
4. Элементы системы менеджмента качества авиапредприятия.
5. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия.
6. Задачи документирования системы менеджмента качества в авиапредприятии.
7. Политика в области качества авиапредприятия.
8. Показатели оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
9. Методы оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
10. Аудит. Определение и виды аудитов.
11. Требования к аудиторам.
12. Программа аудита.
13. Содержание плана аудита.

14. Корректирующие действия.
15. Предупреждающие действия.

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

*Примерные теоретические вопросы, выносимые на экзамен:*

1. Государственные стандарты Российской Федерации применительно к качеству авиаперевозок.
2. Отраслевые стандарты применительно к качеству авиаперевозок.
3. Понятие менеджмента как управление, руководство, организация и наука.
4. Политика руководства авиапредприятия в области качества.
5. Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия в области качества.
6. Методы управления качеством в авиапредприятии.
7. Современные подходы к управлению качеством авиаперевозок.
8. Виды ресурсов авиапредприятия.
9. Управление ресурсами авиапредприятия.
10. Факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов авиапредприятия и их оценке.
11. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества авиапредприятия.
12. Модель системы менеджмента качества авиапредприятия.
13. Основные задачи документирования системы менеджмента качества авиапредприятия.
14. Структура документации системы менеджмента качества авиапредприятия.
15. Требования к документации системы менеджмента качества авиапредприятия.
16. Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества авиапредприятия.
17. Руководство по качеству авиапредприятия. Общие требования.
18. Содержание программы качества авиапредприятия.
19. Ориентация на потребителей услуг ВТ.
20. Показатели оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
21. Критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
22. Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.
23. Аудит. Виды аудитов. Цель и содержание аудита.
24. Принципы проведения аудита и требования к аудиторам.
25. Планирование и порядок проведения проверок.
26. Документирование результатов проверок.

27. Предупреждающие и корректирующие меры.
28. Анализ данных о результативности и эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия.

*Примерные практические задачи, выносимые на экзамен:*

1. Оценить уровень качества предоставляемого обслуживания пассажиров на борту воздушного судна на этапе размещения в салоне воздушного судна. Обосновать ответ.
2. Оценить уровень качества предоставляемого обслуживания пассажиров на борту воздушного судна на этапе взлета воздушного судна и набора высоты. Обосновать ответ.
3. Оценить уровень качества предоставляемого обслуживания пассажиров на борту воздушного судна на этапе горизонтального полета воздушного судна. Обосновать ответ.
4. Оценить уровень качества предоставляемого обслуживания пассажиров на борту воздушного судна на этапе снижения и посадки воздушного судна. Обосновать ответ.

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

Изучение дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего 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, на которых базируется дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» (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.

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 распространения.

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 устному опросу (вопросы устного опроса 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. теоретические вопросы и практические задачи, выносимые на экзамен по дисциплине «Управление качеством авиаперевозок» приведены в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок» « 24 » мая 2021 года, протокол № 10.

Разработчики:

К.Э.Н.

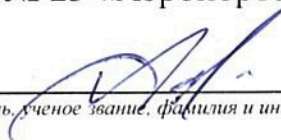


Панкратова А.Р.

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

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

К.Э.Н.



Панкратова А.Р.

*(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.