

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	<b>УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В АЭРОПОРТАХ</b>
Направление подготовки	25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов
Направленность программы (профиль)	Организация аэропортовой деятельности
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
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.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	7 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Обязательная часть Блок 1. Дисциплины (модули)
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-2; ОПК-2; ПК-4
Трудоемкость дисциплины	5 зачетных единиц, 180 академических часов
Содержание дисциплины Основные разделы (темы)	<p>Тема 1 Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире.</p> <p>Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий.</p> <p>Тема 3 Нормативная правовая база по управлению аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ. Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельностью.</p> <p>Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом.</p> <p>Тема 5 Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания</p> <p>Тема 6 Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза</p>

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