



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

УТВЕРЖДАЮ



/ Ю.Ю. Михальчевский

2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Управление качеством технологических процессов в
аэропортах**

Направление подготовки (специальность)
**25.05.05 Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного
движения**

Направленность программы (профиль, специализация)
Организация авиационной безопасности

Квалификация выпускника
инженер

Форма обучения
заочная

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 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 обучающегося к решению задач профессиональной деятельности эксплуатационно-технологического, производственно-технологического типа.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений, является дисциплиной по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Документооборот и делопроизводство», «Основы авиационного менеджмента и маркетинга», «Менеджмент и качество авиационных перевозок».

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» является обеспечивающей для дисциплин: «Управление персоналом», «Управление рисками».

Дисциплина изучается на 7 курсе.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции / индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ПК-2	Способен взаимодействовать со службами организации и обслуживания авиационных перевозок по предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность авиации
<i>ИД¹_{ПК2}</i>	Знает принципы, сущность и специфику деятельности служб организации и обслуживания авиационных перевозок, порядок их взаимодействия
ПК-6	Способен разрабатывать системы качества и осуществлять контроль качества транспортной безопасности применительно к объектам воздушного транспорта
<i>ИД¹_{ПК6}</i>	Понимает сущность и знает основные аспекты системы качества обеспечения транспортной безопасности воздушного транспорта
<i>ИД²_{ПК6}</i>	Готов применять методы контроля качества в системе транспортной безопасности воздушного транспорта

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 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Курс
		7
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа, всего	12,5	12,5
лекции	4	4
практические занятия	6	6
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовые проекты (работы)	-	-
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
Тема 1 Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире.	8,4		+		Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий.	8,6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 3 Нормативная правовая база по управлению аэропортами и аэропортовой деятельностью в РФ.	8,6	+	+		Л, ПЗ, СРС	Кр

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельностью.						
Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом.	8,6		+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 5 Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания	8,6	+	+		Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 6 Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза и воздушных судов на местах стоянок	10,6	+	+		Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 7 Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показателей качества.	11	+	+		Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 8 Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества.	11	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 9 Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА.	11	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 10 Документация СМКА. Структура, основные требования к документации.	11	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 11 Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит	11		+		Л, ПЗ, СРС	Кр

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
СМК. Цели и задачи.						
Тема 12 Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения.	10,8	+	+		Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 13. Принцип управления качества «помещения - процессы - персонал»	8,4	+	+		Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 14 Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Сингапур, Хельсинки).	7,4	+	+		Л, ПЗ, СРС	Кр
Всего по дисциплине	135					
Промежуточная аттестация	9					
Итого по дисциплине	144					

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, Кр – контрольная работа.

5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1 Вводные положения. Цели и задачи дисциплины. Значение качества в современном мире.	0,2	0,2	–	–	8	–	8,4
Тема 2 Государственное регулирование аэропортовой деятельностью. Задачи и цели государственного регулирования. Монополизм и конкуренция аэропортовых предприятий.	0,2	0,4	–	–	8	–	8,6
Тема 3 Нормативная правовая база по управлению аэропортами и	0,2	0,4	–	–	8	–	8,6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
аэропортовой деятельностью в РФ. Планы и перспективы совершенствования нормативной базы аэропортовой деятельностью.							
Тема 4 Регулирование аэропортовой деятельностью в развитых зарубежных странах. Дерегулирование деятельности гражданской авиации за рубежом.	0,2	0,4	–	–	8	–	8,6
Тема 5 Документы ИКАО, ИАТА, АСИ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания	0,2	0,4	–	–	8	–	8,6
Тема 6 Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров, багажа, груза и воздушных судов на местах стоянок	0,2	0,4	–	–	10	–	10,6
Тема 7 Качество обслуживания как объект управления. Измерение качества. Показатели качества деятельности аэропортовых предприятий. Шкалы уровней показателей качества.	0,4	0,6	–	–	10	–	11
Тема 8 Методы измерения качества обслуживания. Опрос, анкетирование, инструментальные методы замера уровня качества.	0,4	0,6	–	–	10	–	11
Тема 9 Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА.	0,4	0,6	–	–	10	–	11
Тема 10 Документация СМКА. Структура, основные требования к документации.	0,4	0,6	–	–	10	–	11
Тема 11 Система контроля качества аэропортового предприятия. Аудит СМК. Цели и задачи.	0,4	0,6	–	–	10	–	11
Тема 12 Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам	0,4	0,4	–	–	10	–	10,8

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
качества обслуживания в аэропорту. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA - АНМ 804). Основные положения.							
Тема 13. Принцип управления качества «помещения - процессы - персонал»	0,2	0,2	–	–	8	–	8,4
Тема 14 Опыт управления качеством в зарубежных аэропортах. (Хитроу, Сингапур, Хельсинки).	0,2	0,2	–	–	7	–	7,4
Всего по дисциплине	4	6	–	–	125	–	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. 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, АСІ по организации аэропортовой деятельности, по вопросам регулирования и качества наземного обслуживания

ИАТА. Направления деятельности организации в аэропортовой деятельности. Упрощение аэропортовой деятельности. Руководство по наземному обслуживанию АНМ (Airport Handling Manual), резолюции конференций по обслуживанию пассажиров – PSCR (Passenger Service Conference Resolution), рекомендации по обработке почты и груза.

Соглашение SGNA. 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». АСІ - 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 измерения 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

Номер темы дисциплины	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.	0,2
2	Практическое занятие 2. Структура государственных органов Российской Федерации.	0,4
3	Практическое занятие 3. ОСТ 54-1-283.02-94 Отраслевой стандарт Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах.	0,4
4	Практическое занятие 4. Создание конкурентной среды в области наземного обслуживания с целью повышения качества наземного обслуживания.	0,4
5	Практическое занятие 5. Руководство по наземному обслуживанию АНМ (Airport Handling Manual).	0,4
6	Практическое занятие 6. Требования	0,4

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	авиаперевозчиков к обслуживанию пассажиров и воздушных судов в аэропорту: пунктуальность наземного обслуживания, безопасность наземного обслуживания, уровень качества обслуживания пассажиров, багажа, груза.	
7	Практическое занятие 7. Показатели, критерии качества обслуживания основных пользователей аэропорта: пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, авиаперевозчиков, операторов аэропорта, арендаторов.	0,6
8	Практическое занятие 8. Использование информационных технологий как метод измерения показателей качества.	0,6
9	Практическое занятие 9. Изучение, анализ и улучшение услуг (аэропортов) для потребителей (пользователей) воздушного транспорта.	0,6
10	Практическое занятие 10. Делопроизводство в СМК. Общие требования к документированию.	0,6
11	Практическое занятие 11. Основные документы системы контроля качества аэропортового предприятия.	0,6
12	Практическое занятие 12 Роль представительства авиаперевозчика в аэропорту по реализации соглашения по уровню качества наземного обслуживания.	0,4
13	Практическое занятие 13. Принцип управления качества «помещения - процессы - персонал».	0,2
14	Практическое занятие 14. Взаимодействие аэропортов и авиаперевозчиков по вопросам качества предоставляемых услуг на примере аэропорта Хитроу, Лондон, и пассажиров на примере аэропорта Шереметьево.	0,2
Итого по дисциплине		6

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, 2, 6, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	8
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	8
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 5, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	8
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	8
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	8
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	10
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 6, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	10
8	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (ЧАСЫ)
9	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 6, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	10
10	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	10
11	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 6, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	10
12	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	10
13	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 6, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	8
14	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 7-10] 2. Выполнение контрольной работы.	7
Итого по дисциплине		125

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://urait.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://urait.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=1000000001,0&rnd=0.9529654047269623#02173740395832487>, свободный (дата обращения: 26.01.2021).

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=1000000001,0&rnd=0.250205002590663#05397694040274126>, свободный (дата обращения: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

15. 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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

21. Федеральное агентство воздушного транспорта. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru>, свободный (дата обращения: 26.01.2021).

22. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost/> , свободный (дата обращения: 26.01.2021).

23. Электронный фонд правовой и нормативно – технической документации. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/> , свободный (дата обращения: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

25. Гарант. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 26.01.2021).

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: 26.01.2021).

28. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 26.01.2021).

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: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

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 самостоятельный поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала, выполнение контрольной 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: контрольная работа.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена на 7 курсе. К моменту сдачи экзамена должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Контрольная работа

Контрольная работа – один из видов самостоятельной работы студентов, который представляется в печатной или рукописной форме. Контрольная работа предназначена для развития способности к восприятию, анализу, критическому осмыслению, систематизации информации и отработки навыков грамотного и логичного изложения материала.

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

Контрольная работа

«Зачтено»: контрольная работа выполнена в соответствии с заданием, правильно и полностью, содержит соответствующие аргументированные выводы, требования по оформлению и содержанию соблюдены в полном объеме.

«Не зачтено»: контрольная работа выполнена не в соответствии с заданием и (или) не правильно, и (или) не полностью, содержит не верные и (или) не аргументированные выводы, требования по оформлению и содержанию не соблюдены.

Экзамен

«Отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания по рассматриваемой компетенции и умение уверенно применять их на практике при решении задач, свободное и правильное обоснование принятых решений. Отвечая на вопрос, может быстро и безошибочно проиллюстрировать ответ собственными примерами. Обучающийся самостоятельно правильно решает задачу, дает обоснованную оценку итогам решения.

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

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы в рамках заданной компетенции, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации. Отвечает только на конкретный вопрос, соединяет знания из разных разделов курса только при наводящих вопросах преподавателя. Ситуационная задача решена не полностью, или содержатся незначительные ошибки в расчетах.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает

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

9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

Дисциплина «Документооборот и делопроизводство»:

Дисциплина «Основы авиационного менеджмента и маркетинга»:

Дисциплина «Менеджмент и качество авиационных перевозок»:

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		
ПК-2; ПК-6	<p><i>ИД_{ПК2}¹</i></p> <p><i>ИД_{ПК6}¹</i></p> <p><i>ИД_{ПК6}²</i></p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>операции при обслуживании пассажиров, багажа, грузов в аэропортовом предприятии;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
II этап		
ПК-6	<p>ИД¹_{ПК6}</p> <p>ИД²_{ПК6}</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>информацию по опросам пассажиров по качеству обслуживания.</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.

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

Примерные задания для выполнения контрольной работы:

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 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 обеспечению 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, используемые 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 ATQM.
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 (ACI) «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.

Примерные практические задачи, выносимые на экзамен:

1. Подобрать критерии качества и методы оценки качества деятельности аэропортового предприятия по внутренней уборке воздушного судна (на примере аэропорта).
2. Разработать систему контроля качества для подразделения обработки багажа аэропорта (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. Разработать систему показателей качества и их уровни при наземном обслуживании ВС при разворотном рейсе.

5. Предложить систему взаимодействия оператора по обслуживанию пассажиров в аэропорту и пассажиров по недостаткам при обслуживании.

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 – 7 курс. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена.

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.

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

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала;
- выполнение контрольной работы (п. 9.6).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена. Примерные теоретические вопросы и практические задачи, выносимые на экзамен по дисциплине «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» приведен в п. 9.6..

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 25.05.05 «Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 27 «Безопасность жизнедеятельности» 20 04 2021 года, протокол № 5.

Разработчик:



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

Заведующий кафедрой № 23 «Аэропортов и авиационных перевозок»

д.т.н.

Пегин П.А.

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

Программа согласована:
Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор

Балясников В.В.

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

Программа одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» 06 2021 года, протокол № 7.