



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор



**Ю.Ю. Михальчевский**

**«23» июня 2022 года**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление качеством при использовании  
воздушного пространства**

Направление подготовки  
**25.04.03 Аэронавигация**

Направленность программы (профиль)  
**Государственное регулирование использования воздушного  
пространства**

Квалификация выпускника  
**магистр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
**2022**

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Управление качеством при использовании воздушного пространства» является формирование компетенций обучающихся для успешной профессиональной деятельности выпускника, его способность и готовность знать и использовать в практической деятельности современные методологические подходы к управлению качеством на основе требований международных стандартов в области организации и управления процессами при использовании воздушного пространства.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с основами менеджмента качества;
- изучение основных положений системы менеджмента качества (СМК) на основе системы международных стандартов ИСО серии 9000;
- формирование умения использовать основные положения модели современного менеджмента для производственной деятельности;
- формирование навыков применения и оценки установленных требований к функционированию СМК в практическую деятельность предприятий ГА: эксплуатанта, аэропорта, Госкорпорации по Организации воздушного движения» и других организаций.

Дисциплина «Управление качеством при использовании воздушного пространства» обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности организационно-управленческого типа.

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

Дисциплина «Управление качеством при использовании воздушного пространства» представляет собой дисциплину, относящуюся к Блоку 1 цикла дисциплин по выбору ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль «Экономика предприятия и организации воздушного транспорта».

Дисциплина «Управление качеством при использовании воздушного пространства» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Анализ и моделирование процессов в аэронавигационной системе», «Бизнес-планирование на воздушном транспорте».

Дисциплина «Управление качеством при использовании воздушного пространства» является обеспечивающей для дисциплин: «Менеджмент аэронавигационной информации», «Средства и системы поддержки принятия решений в управлении воздушным движением».

Дисциплина изучается во 2 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины «Управление качеством при использовании воздушного пространства» направлен на формирование следующих компетенций: УК-1; ПК-1; ПК-2.

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции, индикатора компетенции
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий (УК-1)
ИД <sub>УК-1</sub> <sup>1</sup>	Формулирует и анализирует проблемную ситуацию как целостную систему
ИД <sub>УК-1</sub> <sup>2</sup>	Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа, формирует стратегию действий
ПК-1	Способен организовать работу в системе государственного регулирования использования воздушного пространства, планировать и осуществлять эффективную деятельность по государственному регулированию безопасного использования воздушного пространства (ПК-1)
ИД <sub>ПК-1</sub> <sup>1</sup>	Демонстрирует способность по реализации мероприятий по государственному регулированию в форме плана мероприятий с оценкой эффективности предполагаемых результатов регулирования и гарантированного обеспечения безопасности использования воздушного пространства
ИД <sub>ПК-1</sub> <sup>2</sup>	Демонстрирует способность по реализации мероприятий по государственному регулированию в форме плана мероприятий с оценкой эффективности предполагаемых результатов регулирования и гарантированного обеспечения безопасности использования воздушного пространства
ПК-2	Способен применять методы анализа и эффективного использования ресурсов аэронавигационного обслуживания полетов в системе государственного регулирования использования воздушного пространства (ПК-2)
ИД <sub>ПК-2</sub> <sup>1</sup>	Формулирует цели, принципы, методы, эффективного использования ресурсов аэронавигационного обслуживания полетов в системе государственного регулирования использования воздушного пространства
ИД <sub>ПК-2</sub> <sup>2</sup>	Демонстрирует способность применения методов анализа и эффективного использования ресурсов аэронавигационного обслуживания полетов средствами государственного регулирования

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции, индикатора компетенции
	использования воздушного пространства в форме разработки проектов документов государственного регулирования

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

#### *Знать:*

Законодательство и нормативные правовые акты Российской Федерации в области менеджмента качества;

Международные стандарты менеджмента качества;

Сущность и содержание менеджмента;

Основы и принципы создания оптимальной организационно-управленческой структуры предприятия;

Технологию проектирования и реализацию системы менеджмента качества;

Методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях.

#### *Уметь:*

Применять основные положения международных стандартов менеджмента качества в профессиональной деятельности;

Использовать совокупность структур, методик, процессов и ресурсов систем менеджмента качества в практической деятельности;

Создавать организационно-управленческую структуру предприятия;

Осуществлять контроль результативности ее деятельности, участвовать в разработке новых технологических процессов в деятельности предприятия;

Применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий;

Разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества.

#### *Владеть:*

Методами менеджмента качества в системе эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью авиационных предприятий;

Методами обработки и анализа информации в соответствии с поставленными задачами;

Навыками работы с системами менеджмента качества в авиационных предприятиях.

Методиками расчета производственных и экономических показателей деятельности авиапредприятия.

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	6,5	6,5
лекции	2	2
практические занятия	4	4
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	134	134
Промежуточная аттестация:	4	4
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	3,5	3,5

#### 5 Содержание дисциплины

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

Темы (разделы) дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-1	ПК-1	ПК-2		
<b>Тема 1.</b> Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к разработке, функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества	40	+	+	+	Л, СРС	УО, Д, ВК
<b>Тема 2.</b> Система	34	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Д

Темы (разделы) дисциплины	Количество часов	Компетенци и			Образовательн ые технологии	Оценочные средства
		УК-1	ПК-1	ПК-2		
менеджмента качества ФГУП «Госкорпорация по Организации воздушного движения» и его основные процессы						
<b>Тема 3.</b> Реализация процессного подхода в производственной деятельности	34	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Д
<b>Тема 4.</b> Контроль, анализ и улучшение деятельности	32	+	+	+	СРС	Д, ВК
Итого за 2 семестр	140					
Промежуточная аттестация	4					
Итого по дисциплине	144					

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

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
2 семестр							
<b>Тема 1.</b> Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к разработке, функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества	2	-	-	-	38	-	40
<b>Тема 2.</b> Система менеджмента качества ФГУП «Госкорпорация по	-	2	-	-	32	-	34

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Организации воздушного движения» и его основные процессы							
<b>Тема 3.</b> Реализация процессного подхода в производственной деятельности	-	2	-	-	32	-	34
<b>Тема 4.</b> Контроль, анализ и улучшение деятельности	-	-	-	-	32	-	32
Итого за 2 семестр	2	4	–	–	134	–	140
Промежуточная аттестация							4
Итого по дисциплине							144

Сокращения: Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к разработке, функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества**

Основные понятия и основы менеджмента качества.

Понимание организации и ее окружения. Внутренние и внешние условия работы организации, которые влияют на результат деятельности и на СМК.

Заинтересованные стороны, которые оказывают влияние на систему качества. Требования заинтересованных сторон.

Процессы организации, необходимые для функционирования СМК. Методы управления этими процессами. Риски и возможности каждого процесса.

Требования к высшему руководству организации. Обязательства по внедрению и управлению СМК. Политика в области качества.

Риски и возможности, которые способны повлиять на СМК и результаты работы организации.

Цели в области качества для всех уровней, функции и процессы организации. Планирование изменений.

Управление ресурсами, требования по управлению человеческими ресурсами (компетенции персонала, осведомленность), инфраструктурой и производственной средой, ресурсами для проведения мониторинга и измерений, а также требования по управлению знаниями.

Требования к документированной информации, ее созданию и обновлению, требования по управлению документированной информацией.

Планирование, применение и управление процессами, необходимыми для СМК. Процессы взаимодействия с потребителями, планирования и производства и выпуска продукции, контроля, закупки и т.д.

Требования по проведению мониторинга, измерений, анализу и оценке. Измерение удовлетворенности потребителей, анализ и оценка работы организации и СМК.

Планирование, организация и проведение внутренних аудитов.

Проведение улучшений в процессах, продукции и услугах, а также в системе менеджмента качества организации. Необходимость проведения корректирующих действий. Непрерывное совершенствование результатов работы и системы менеджмента качества.

## **Тема 2. Система менеджмента качества ФГУП «Госкорпорация по Организации воздушного движения» и его основные процессы**

Внутренние и внешние условия работы организации, которые влияют на результат деятельности и на СМК.

Потребители, заинтересованные стороны, их характерные требования.

Политика организации, цели в области качества для всех уровней, связь целей подразделений с политикой предприятия..

Основные процессы организации, функции и инструменты управления процессами, документирование, показатели деятельности.

## **Тема 3. Реализация процессного подхода в производственной деятельности**

Определение и менеджмент процессов организации.

Система взаимодействия процессов.

Документальное оформление управления процессами.

## **Тема 4. Контроль, анализ и улучшение деятельности**

Мониторинг, измерение, анализ и оценка основных процессов.

Планирование, организация и проведение внутренних аудитов.

Непрерывное совершенствование результатов работы и системы менеджмента качества, проведение корректирующих действий.

## **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Система международных стандартов по менеджменту качества. Требования к разработке и функционированию СМК.	2
2	Практическое занятие 2. Задачи и требования к	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	реализации процессного подхода. Тест 1	
Итого по дисциплине		4

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	Поиск, анализ информации и проработка учебного материала: работа с конспектом лекций и с рекомендуемой литературой [1- 9].	38
2	Поиск, анализ информации и проработка учебного материала: работа с конспектом лекций и с рекомендуемой литературой [1- 9]. Подготовка к докладу по выбранной теме.	32
3	Поиск, анализ информации и проработка учебного материала: работа с конспектом лекций и с рекомендуемой литературой [1- 9].	32
4	Поиск, анализ информации и проработка учебного материала: работа с конспектом лекций и с рекомендуемой литературой [1- 9].	32
Итого по дисциплине		134

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### а) основная литература:

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством [Текст]: учебник, 3-е издание. – М.:Инфра-М, 2018.-2303с.- ISBN 978-5-16--011847. Количество экземпляров – 45.

2. Мишин В.М. Управление качеством [Текст]: учебник, второе издание. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.-463с.- 20000экз.- ISBN 5-238-00857-0. Количество экземпляров – 45.

3. Глухов В.В. Управление качеством: Учеб. для бакалавров и магистров. Реком. УМО по университ. политехн. образ. [Текст] / В. В. Глухов, Д. П. Гасюк. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2015. - 384с. ISBN 5-06-004364-9 , Количество экземпляров – 10.

4.Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015Система менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс] – Режим доступа (свободный, дата входа 09.05.2021): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

5. Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. [Электронный ресурс] – Режим доступа (свободный, дата входа 09.05.2021): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

**б) дополнительная литература:**

6. Мазур И. И., Шапиро В.Д. Управление качеством [Текст]: учебное пособие.- М.: ОМЕГА-Л, 2007.- 400с.- 5000экз. - ISBN 5-365-00863-4.

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

7. Международные стандарты ISO серии 1000. Информационный портал по международной стандартизации. [Электронный ресурс].- Режим доступа (свободный, дата входа 09.05.2021): <http://www.gost.ru>. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).

8. Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://spbguga.ru/objects/e-library/> , свободный (дата обращения 20.01.2021).

9. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения 09.05.2021).

**7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения образовательного процесса материально-техническими ресурсами используется аудитория №534, оборудованная МОК (мультимедийный обучающий комплекс) - компьютер, проектор, интерактивная доска, а также аудитории №536, 538, 541, 543.

Материалы INTERNET, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point, используются при проведении лекционных и практических занятий.

Наименование дисциплины	Наименование специальных	Оснащенность специальных	Перечень
-------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

	помещений и помещений для самостоятельной работы	помещений и помещений для самостоятельной работы	лицензионного программного обеспечения
Управление качеством при использовании воздушного пространства	Аудитория 534	Комплект учебной мебели: парты и стулья (вместимость: 26 посадочных мест) МОК (мультимедийный обучающий комплекс) - компьютер, проектор, интерактивная доска	Microsoft Windows 7 Professional Microsoft Windows Office Professional Plus 2007 Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS Konsi- SWOT ANALYSIS Konsi - FOREXSAL
Управление качеством при использовании воздушного пространства	Аудитория 536	Комплект учебной мебели Вместимость: 26 посадочных мест	
Управление качеством при использовании воздушного пространства	Аудитория 538	Комплект учебной мебели Вместимость: 24 посадочных места	
Управление качеством при использовании воздушного пространства	Аудитория 541	Комплект учебной мебели Вместимость: 28 посадочных мест	
Управление качеством при использовании воздушного пространства	Аудитория 543	Комплект учебной мебели Вместимость: 44 посадочных места	

## 8 Образовательные и информационные технологии

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль проводится преподавателем в начале изучения дисциплины с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц при изучении базовых дисциплин.

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив

развития экономических знаний в современных условиях. 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, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих тем, а также приобрести начальные практические навыки. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки обучающихся. Практические занятия предусматривают участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практические занятия по дисциплине являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой.

Самостоятельная работа включает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных.

## **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.

Оценочные средства включают: решение ситуационных задач, письменную аудиторную работу, задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины (подготовка докладов), устный опрос пройденного материала.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции.

Обсуждение докладов обучающихся проходит в рамках практических занятий по темам дисциплины. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при заслушивании докладов, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов. Преподаватель следит, чтобы выступление не

сводилось к простому воспроизведению текста. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. При этом обучающийся может обращаться к своим записям, приводить выдержки из периодической печати, сайтов интернета и т. д.

Решение ситуационных задач представляет собой практическое применение теоретических знаний к конкретной хозяйственной ситуации (совокупности хозяйственных операций, осуществляемых в рамках организации).

Контроль выполнения задания, выполняемого на практических занятиях, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачет с оценкой во 2 семестре. К моменту сдачи экзамена должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля.

Зачет с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Билет включает два теоретических вопроса и задачу.

### **9.1. Балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации 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 оценивается следующим образом:

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

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

Решение ситуационных задач оценивается:

«зачтено»: обучающийся самостоятельно правильно решает задачу, дает обоснованную оценку по итогу решения;

«не зачтено»: обучающийся отказывается от выполнения задачи или не способен ее решить самостоятельно, а также с помощью преподавателя.

Доклад:

«зачтено»: грамотное и непротиворечивое изложение сути вопроса при использовании современных источников. Обучающийся способен сделать обоснованные выводы, а также уверенно отвечать на заданные в ходе обсуждения вопросы;

«не зачтено»: неудовлетворительное качество изложения материала и неспособность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации.

Письменная аудиторная работа:

«зачтено»: работа зачитывается в том случае, если задание выполнено полностью, в соответствии с поставленными требованиями и сделаны необходимые выводы;

«не зачтено»: работа не зачитывается в том случае, если обучающийся не выполнил задания, или результат выполнения задания не соответствует поставленным требованиям, а в заданиях и (или) ответах имеются существенные ошибки.

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

В учебном плане курсовых работ не предусмотрено.

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

Примерные вопросы входного контроля:

1. Сущность качества продукции, процессов и услуг. Объекты качества предприятий ГА.

2. Особенности потребителей услуги по перевозке воздушным транспортом и их требования.

3. Механизмы реализации и защиты прав потребителей на основе международного опыта и практики Российской Федерации.

4. Принципы, основные функции, методы и инструменты управления качеством. Управление с обратной связью.

5. Основные методы управления качеством. Характеристика этих методов.

6. Основные факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной продукции.

7. Роль статистических методов в управлении качеством. Нормативное обеспечение применения статистических методов.

8. Основные принципы, цели и задачи квалиметрии.

9. Методы определения показателей качества **9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-1	<p>ИД<sub>УК-1</sub><sup>1</sup></p> <p>ИД<sub>УК-1</sub><sup>2</sup></p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство и нормативные правовые акты Российской Федерации в области менеджмента качества;</li> <li>– международные стандарты менеджмента качества;</li> <li>– сущность и содержание менеджмента.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять основные положения международных стандартов менеджмента качества в профессиональной деятельности;</li> <li>– использовать совокупность структур, методик, процессов и ресурсов систем менеджмента качества в практической деятельности.</li> </ul>
ПК-1	<p>ИД<sub>ПК-1</sub><sup>1</sup></p> <p>ИД<sub>ПК-1</sub><sup>2</sup></p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы и принципы создания оптимальной организационно-управленческой структуры предприятия;</li> <li>- технологию проектирования и реализацию системы менеджмента качества;</li> <li>- методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать организационно-управленческую структуру предприятия;</li> <li>- осуществлять контроль результативности ее деятельности, участвовать в разработке новых технологических процессов в деятельности</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в процессе группового решения профессиональных проблем.</li> </ul>
ПК-2	<p>ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub></p> <p>ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub></p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы и принципы создания оптимальной организационно-управленческой структуры предприятия;</li> <li>- сущность и значение командных ролей;</li> <li>- организационные основы построения трудовых отношений;</li> <li>- теоретические основы формирования норм и нормирования труда;</li> <li>- особенности формирования оплаты труда на предприятии воздушного транспорта.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать организационно-управленческую структуру предприятия;</li> <li>- осуществлять контроль результативности ее деятельности, участвовать в разработке новых технологических процессов в деятельности предприятия;</li> <li>- применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий;</li> <li>- разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества.</li> </ul>
II этап		
УК-1	<p>ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub></p> <p>ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub></p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать организационно-управленческую структуру предприятия;</li> <li>- осуществлять контроль результативности ее</li> </ul>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>деятельности, участвовать в разработке новых технологических процессов в деятельности предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий;</li> <li>- разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества.</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами обработки и анализа информации в соответствии с поставленными задачами;</li> <li>- методами менеджмента качества в системе эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью авиационных предприятий;</li> <li>- методами обработки и анализа информации в соответствии с поставленными задачами.</li> </ul>
ПК-1	<p>ИД<sub>ПК-1</sub><sup>1</sup></p> <p>ИД<sub>ПК-1</sub><sup>2</sup></p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться методами менеджмента качества в системе эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью авиационных предприятий;</li> <li>- пользоваться методами обработки и анализа информации в соответствии с поставленными задачами.</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами обработки и анализа информации в соответствии с поставленными задачами;</li> <li>- навыками работы с системами менеджмента качества в авиационных предприятиях.</li> <li>- методиками расчета производственных и экономических показателей деятельности авиапредприятия.</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-2	ИД <sub>ПК-2</sub> <sup>1</sup> ИД <sub>ПК-2</sub> <sup>2</sup>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять контроль результативности ее деятельности, участвовать в разработке новых технологических процессов в деятельности предприятия;</li> <li>- применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий;</li> <li>- разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества.</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами обработки и анализа информации в соответствии с поставленными задачами;</li> <li>- навыками работы с системами менеджмента качества в авиационных предприятиях;</li> <li>- методиками расчета производственных и экономических показателей деятельности авиапредприятия.</li> </ul>

#### Шкала оценивания при проведении промежуточной аттестации

«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.

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

### **9.6.1 Примерные контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### **Примерный перечень вопросов устного опроса**

1. Сущность системы менеджмента качества (СМК). Основные определения. Целесообразность её разработки и внедрения на предприятиях.
2. Характеристика стандартов семейства ISO 9000. Использование этих стандартов в деятельности предприятий гражданской авиации.
3. Структура и содержание СМК в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Семь основных принципов разработки и функционирования СМК.
4. Отличие процессного и функционального подходов к менеджменту. Каковы сущность и преимущества процессного подхода
5. Назовите основные этапы менеджмента процесса. и раскройте их сущность. Назовите методы совершенствования процесса.
6. Методы схематического изображения процесса. Область их применения, преимущества и недостатки. Приведите примеры применения этих методов в авиационной деятельности.
7. Документирование СМК. Назовите общие требования к изложению и оформлению документации СМК. Иерархия документов СМК. Дайте характеристику основных документов СМК.
8. Аудит СМК, основные определения, сущность, виды, принципы, цели аудита.

9. Разработка программы аудита, этапы проведения аудита.  
Документирование внутреннего аудита. Каковы требования к личным качествам, знаниям и навыкам аудиторов?

10. Основные этапы процесса создания СМК. Задачи и необходимые мероприятия по разработке и внедрению СМК на предприятии. Сертификация СМК. Цели, задачи и организационные

### **Темы докладов**

1. Сущность качества и актуальные проблемы качества в современных условиях.

2. Международный и российский опыт менеджмента качества.

3. Современные направления развития управления качеством.

4. Принципы, методы и основные функции менеджмента качества.

5. Вспомогательные технологии управления качеством: статистические методы управления качеством, квалиметрия, анализ затрат на качество.

6. Структура, содержание СМК и требования к ее разработке, внедрению и результативному функционированию в соответствии с требованиями стандартов серии ИСО 9000: реализация процессного подхода, организация и проведение аудита, документирование.

7. Сертификация СМК, цели и процедуры.

Данный перечень может быть дополнен в ходе проведения занятий.

В соответствии с планом практических занятий обучающийся подготавливает доклад по предлагаемой теме с презентацией в формате PowerPoint.

### **Типовые ситуационные задачи**

Задание 1.

Реализация процессного подхода предполагает описание отдельного процесса. Для выбранного процесса в табличном виде опишите указанный процесс, используя не менее семи позиций.

Задание 2.

Внешнее обеспечение процесса (аутсорсинг). Назовите методы анализа деятельности поставщиков. Основные показатели деятельности поставщиков, какими методами их можно измерить.

Задание 3.

Работа с жалобами (претензиями) потребителей. Опишите процедуры рассмотрения жалоб, их устранение.

Задание 4.

Политика в области качества. Поясните, каким образом основные положения Политики в области качества доводятся до персонала.

Задание 5.

Поясните, как в аэропортовой деятельности выполняются требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, Раздел 8 п. 8.2.1. Связь с потребителями.

Связь с потребителями должна включать:

- a) обеспечение информацией о продукции и услугах;
- b) обработку запросов, контрактов или заказов, включая их изменения;
- c) получение отзывов о продукции и услугах от потребителей, включая претензии потребителей.

### **9.6.2 Контрольные вопросы промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

1. Определите потребителя и заинтересованные стороны организации, их требования и методы определения и анализа удовлетворенности этих требований.

2. Назовите процессы организации, необходимые для функционирования СМК. Критерии классификации процессов. Методы управления этими процессами. Риски и возможности каждого процесса.

3. Обязательства высшему руководству организации по внедрению и управлению СМК. Политика в области качества.

4. Требования по управлению человеческими ресурсами (компетенции персонала, осведомленность), инфраструктурой и производственной средой, ресурсами для проведения мониторинга и измерений, а также требования по управлению знаниями.

5. Требования к документированной информации, ее созданию и обновлению, требования по управлению документированной информацией.

6. Планирование, реализация и управление процессами, необходимыми для СМК. Процессы взаимодействия с потребителями, создания услуги, контроля, закупки и т.д.

7. Измерение удовлетворенности потребителей, анализ и оценка работы организации и СМК.

8. Цели и задачи аудита. Классификация аудитов. Планирование, организация и проведение внутренних аудитов.

9. Цели и задачи проведение улучшений в процессах, продукции и услугах, а также в системе менеджмента качества организации.

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

Методика преподавания дисциплины «Организация, нормирование и оплата труда» характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Учебные занятия начинаются и заканчиваются по времени в соответствии с утвержденным режимом СПб ГУГА в аудиториях согласно семестровым расписаниям теоретических занятий. На занятиях, предусмотренных расписанием, обязаны присутствовать все обучающиеся.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплинам. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах. Эта цель определяет дидактическое назначение лекции, которое заключается в том, чтобы ознакомить обучающихся с основным содержанием, категориями, принципами и закономерностями изучаемой темы и предмета обучения в целом, его главными идеями и направлениями развития. Именно на лекции формируется научное мировоззрение обучающегося, закладываются теоретические основы фундаментальных знаний будущего управленца, стимулируется его активная познавательная деятельность, решается целый ряд вопросов воспитательного характера.

Каждая лекция должна представлять собой устное изложение лектором основных теоретических положений изучаемой дисциплины или отдельной темы как логически законченное целое и иметь конкретную целевую установку. Особое место в лекционном курсе по дисциплине занимают вводная и заключительная лекции.

Вводная лекция должна давать общую характеристику изучаемой дисциплины, подчеркивать новизну проблем, указывать ее роль и место в системе изучения других дисциплин, раскрывать учебные и воспитательные цели и кратко знакомить обучающихся с содержанием и структурой курса, а также с организацией учебной работы по нему. Заключительная лекция должна давать научно-практическое обобщение изученной дисциплины, показывать перспективы развития изучаемой области знаний, навыков и практических умений.

Практические занятия проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Основным содержанием этих занятий является практическая работа каждого обучающегося. Назначение практических занятий – закрепление, углубление и комплексное применение на практике теоретических знаний, выработка умений и навыков обучающихся в решении практических задач. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам дисциплины и имеют целью углубленно изучить ее содержание, привить обучающимся навыки самостоятельного поиска и анализа информации, умение делать обоснованные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой во 2 семестре. К моменту сдачи зачета с оценкой должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Зачет с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Рабочая программа Дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 25.04.03 Аэронавигация, направленность программы (профиль) «Государственное регулирование использования воздушного пространства».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 14

«Аэродинамики и динамики полета»

*(название кафедры)*

от «    »                      2022 года, протокол №                     

Разработчик:

к.т.н., доцент

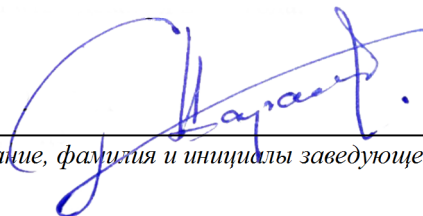


Пуминова Г.С.

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

Заведующий кафедрой № 14

к.т.н., доцент



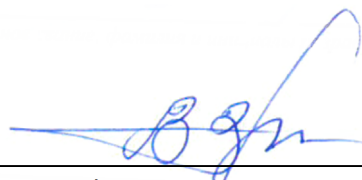
Баранов Н.Е.

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

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.т.н., доцент



Затонский В.М.

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

Программа одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «22» июня 2022 года, протокол № 9.