



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

УТВЕРЖДАЮ



Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

«14»

06

2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы управления качеством на базе международных стандартов

Направление подготовки
23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность программы (профиль)
Организация перевозок и управление на воздушном транспорте

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
заочная

Санкт-Петербург
2021

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Основы управления качеством на базе международных стандартов» является формирование у студентов знаний, умений, навыков и компетенций для успешной профессиональной деятельности в области управления качеством на основе международного и национального опыта; изучение и освоение основных принципов, функций, инструментов и методов управления качеством; изучение требований к системе менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000 и оценка возможности её разработки и внедрения на предприятиях гражданской авиации.

Задачами освоения дисциплины являются:

- способность и готовность обобщать современные теоретические знания о принципах, методах и инструментах управления качеством;
- способность и готовность осознать преимущество использования современных методологических подходов к управлению качеством продукции, процессов и услуг на основе требований международных стандартов во всех сферах деятельности независимо от отраслевой принадлежности предприятий, их размеров, форм собственности;
- способность и готовность использовать основные положения требований к системе менеджмента качества для совершенствования организационно-управленческой структуры авиационных предприятий, повышения уровня качества продукции, обеспечения его стабильности;
- способность и готовность адаптировать современные версии требований стандартов к функционированию систем менеджмента качества к конкретным условиям производства для обеспечения его конкурентоспособности.

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

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Основы управления качеством на базе международных стандартов» представляет собой дисциплину, относящуюся к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Основы управления качеством на базе международных стандартов» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Авиакомпании аэропорты, аэродромы», «Аэровокзальные и грузовые комплексы».

Дисциплина «Основы управления качеством на базе международных стандартов» является обеспечивающей для дисциплин: «Управление качеством авиаперевозок», «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах», «Сертификация и лицензирование на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается на 3 курсе.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ОПК-6	Способен участвовать в разработке технической документации с использованием стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью
ИД ¹ _{ОПК6}	Знает требования стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью
ИД ² _{ОПК6}	Соблюдает требования стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью _при разработке технической документации
ПК-1	Способен планировать, организовывать и осуществлять производственные процессы в сфере перевозок на воздушном транспорте с соблюдением требований нормативных правовых документов, документации предприятий воздушного транспорта и рекомендуемой практики
ИД ¹ _{ПК-1}	Знает и понимает сущность, особенности функционирования и взаимодействия предприятий воздушного транспорта при осуществлении производственных процессов в сфере перевозок на воздушном транспорте
ИД ² _{ПК-1}	Соблюдает требования нормативных правовых документов, документации предприятий воздушного транспорта и рекомендуемой практики при решении профессиональных задач

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- основные принципы, функции, инструменты и методы в управлении качеством;
- международные стандарты системы менеджмента качества современных версий;
- сущность и содержание требований стандартов в области менеджмента качества и преимущества внедрения системы менеджмента качества в авиационных предприятиях.

Уметь:

- применять на практике методы управления качеством технологических процессов;
- применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий;
- применять требования основных положений международных стандартов менеджмента качества в профессиональной деятельности;
- разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества.

Владеть:

- навыками выполнения требований технической документации, распорядительных актов предприятия и обеспечения контроля выполнения этих требований;
- методами контроля качества объектов авиационных предприятий и управления на основе требований международных стандартов;
- навыками работы с документами системы менеджмента качества в авиационных предприятиях и реализации их требований в практической деятельности.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		5
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	10,5	10,5
лекции	4	4
практические занятия	4	4
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	127	127
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-6	ПК-1		
Тема 1. Государственное регулирование деятельности предприятий. Стандартизация и сертификация.	8,4	+		ВК, Л, СРС	Кр
Тема 2. Сущность качества, основные понятия и определения.	8,4	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 3. Отличительные особенности транспортной услуги.	8,6	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 4. Международный и российский опыт управления качеством.	10,4	+	+	ПЗ, СРС	Кр
Тема 5. Основные принципы и методы управления качеством.	8,6	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 6. Статистические методы управления качеством.	8,6		+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 7. Сущность квалиметрии и ее роль в управлении качеством.	10,4	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 8. Номенклатура показателей качества, методы их определения.	10,8		+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 9. Система международных стандартов по менеджменту качества.	10,4	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 10. Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	8,8	+		Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 11. Процессный подход к управлению предприятием.	8,6		+	Л, ПЗ, СРС	Кр

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-6	ПК-1		
Тема 12. Документирование системы менеджмента качества.	8,4	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 13. Аудит системы менеджмента качества.	8,6		+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 14. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества.	7,4	+	+	Л, ПЗ, СРС	Кр
Тема 15 Сертификация систем менеджмента качества.	8,6		+		
Всего по дисциплине	135				
Промежуточная аттестация	9				
Итого по дисциплине	144				

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

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Государственное регулирование деятельности предприятий. Стандартизация и сертификация.	0,4	–	–	–	8	–	8,4
Тема 2. Сущность качества, основные понятия и определения.	0,2	0,2	–	–	8	–	8,4
Тема 3. Отличительные особенности транспортной услуги.	0,4	0,2	–	–	8	–	8,6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 4. Международный и российский опыт управления качеством.	–	0,4	–	–	10	–	10,4
Тема 5. Основные принципы и методы управления качеством.	0,4	0,2	–	–	8	–	8,6
Тема 6. Статистические методы управления качеством.	0,2	0,4	–	–	8	–	8,6
Тема 7. Сущность квалиметрии и ее роль в управлении качеством.	0,2	0,2	–	–	10	–	10,4
Тема 8. Номенклатура показателей качества, методы их определения.	0,4	0,4	–	–	10	–	10,8
Тема 9. Система международных стандартов по менеджменту качества.	0,2	0,2	–	–	10	–	10,4
Тема 10. Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	0,4	0,4	–	–	8	–	8,8
Тема 11. Процессный подход к управлению предприятием.	0,2	0,4	–	–	8	–	8,6
Тема 12. Документирование системы менеджмента качества.	0,2	0,2	–	–	8	–	8,4
Тема 13. Аудит системы менеджмента качества.	0,4	0,2	–	–	8	–	8,6
Тема 14. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества.	0,2	0,2	–	–	7	–	7,4
Тема 15 Сертификация систем менеджмента качества.	0,2	0,4	–	–	8	–	8,6
Всего по дисциплине	4	4	–	–	127	–	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. Государственное регулирование деятельности предприятий. Стандартизация и сертификация

Основные понятия в области государственного регулирования как деятельности по установлению ограничений и правил воздействия на объект управления, при соблюдении которых достигается состояние устойчивости (стабильности) этого объекта. Цели, виды и формы регулирования. Объекты и субъекты регулирования. Инструменты регулирования.

Тема 2. Сущность качества, основные понятия и определения

Актуальность изучения дисциплины в условиях возрастающей конкуренции на отечественном и мировом рынках продукции и услуг, в том числе в области деятельности гражданской авиации. Многогранность проблем повышения качества, основные пути их решения.

Аспекты качества, их сущность. Основные понятия в области качества. Объекты качества. Стандартизованные определения для различных областей менеджмента качества.

Тема 3. Отличительные особенности транспортной услуги

Характерные свойства услуги. Особенности управления качеством услуг.

Права потребителей, основные направления деятельности по защите прав потребителей. Особенности потребителей авиатранспортных услуг.

Тема 4. Международный и российский опыт управления качеством

Основные понятия и определения по управлению качеством. Объекты управления качеством. Эволюция развития управления качеством. Зарубежный опыт управления качеством. Американская, японская, европейская школа управления качеством. Особенности управления качеством в России.

Тема 5. Основные принципы и методы управления качеством

Методологические основы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством «TQM», её использование в деятельности российских предприятий.

Механизмы и функции управления качеством. Управление по принципу обратной связи. Цикл Деминга. Факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной услуги. Методы управления качеством.

Средства обеспечения качества продукции и авиатранспортных услуг.

Тема 6. Статистические методы управления качеством

Требования международных стандартов к применению статистических методов в деятельности по управлению качеством. Основные методы описательной статистики.

Тема 7. Сущность квалиметрии и ее роль в управлении качеством

Основные понятия, цели и задачи квалиметрии. Объекты квалиметрии. Классификация показателей качества. Показатели качества услуг.

Тема 8. Номенклатура показателей качества, методы их определения

Номенклатура показателей качества транспортных услуг. Национальные стандарты по номенклатуре показателей качества транспортных услуг. Методы определения показателей качества. Методы квалиметрии.

Тема 9. Система международных стандартов по менеджменту качества

Система международных и национальных стандартов по менеджменту качества. История их возникновения, классификация и структура стандартов ISO серии 9000, целесообразность применения при управлении предприятием в области повышения качества.

Тема 10. Структура и содержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Сущность системы менеджмента качества. Целесообразность её разработки и внедрения. Правовое обеспечение внедрения системы менеджмента качества на предприятиях ГА. Принципы системы менеджмента качества, их основное содержание.

Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к внедрению и функционированию системы менеджмента качества. Функции управления, их основное содержание.

Тема 11. Процессный подход к управлению предприятием

Сущность процессного подхода, требования стандарта к его реализации. Классификация и идентификация процессов предприятия. Менеджмент процессов. Инструментарий улучшения процесса. Методы схематического изображения процессов.

Тема 12. Документирование системы менеджмента качества

Цели и задачи документирования. Документированная информация: политика в области качества, руководство по качеству, документированные процедуры. Требования к изложению и оформлению документов. Процесс документирования.

Тема 13. Аудит системы менеджмента качества

Требования стандарта к проведению аудита системы менеджмента качества. Основные определения. Виды, цели и задачи аудита. Принципы аудита. Менеджмент программы аудита. Проведение аудита. Требования к компетентности аудиторов и их оценка.

Тема 14. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества

Основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Цели и задачи организационного проектирования.

Тема 15 Сертификация систем менеджмента качества

Принципы, цели, задачи процедуры сертификации. Правовое обеспечение сертификации систем менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества предприятий ГА.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие 1. Многогранность проблемы повышения качества, основные пути их решения.	0,2
3	Практическое занятие 2. Характерные свойства авиатранспортной услуги. Особенности управления качеством услуг.	0,2
4	Практическое занятие 3. Зарубежный опыт управления качеством.	0,4
5	Практическое занятие 4. Основные принципы и методы управления качеством. Механизмы и функции управления качеством. Управление по принципу обратной связи.	0,2
6	Практическое занятие 5. Статистические методы управления качеством. Применение на предприятиях ГА.	0,4
7	Практическое занятие 6. Сущность квалиметрии, ее роль в управлении качеством.	0,2
8	Практическое занятие 7. Номенклатура показателей качества, методы определения их значения.	0,4
9	Практическое занятие 8. Система международных стандартов по менеджменту качества ИСО 9000.	0,2
10	Практическое занятие 9. Сущность системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Функции управления, их основное содержание в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	0,4

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
11	Практическое занятие 10. Процессный подход к управлению предприятием. Классификация и идентификация процессов предприятия.	0,4
12	Практическое занятие 11. Документированная информация системы менеджмента качества. Структура и содержание документов системы менеджмента качества.	0,2
13	Практическое занятие 12. Аудит системы менеджмента качества. Виды, цели и задачи аудита. Принципы аудита. Менеджмент программы аудита.	0,2
14	Практическое занятие 13. Основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии.	0,2
15	Практическое занятие 14. Сертификация систем менеджмента качества предприятий ГА.	0,4
Итого по дисциплине		4

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 6, 8-11] 2. Выполнение контрольной работы.	8
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 8-11] 2. Выполнение контрольной работы.	8
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 4, 8-11]	8

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

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [3, 6, 8-11] 2. Выполнение контрольной работы.	
13	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 5, 8-11] 2. Выполнение контрольной работы.	8
14	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [4, 5, 8-11] 2. Выполнение контрольной работы.	7
15	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 8-11] 2. Выполнение контрольной работы.	8
Итого по дисциплине		127

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

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

2. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством [Текст]: учебник для вузов/. 3-е издание, переработанное и дополненное. – М.:ИНФА-М, 2018.-231с.- 20000экз.- ISBN 978-5-16-011847. Количество экземпляров 45.

3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для бакалавров / Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2014. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3091-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/376111>.

б) дополнительная литература:

4. 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>.

5. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2014. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3743-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/379725>.

6. Управление качеством: Метод. указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студ. дневной и заочной форм обучения специальностей 080501,030501,080502,00101,190701 [Текст] / Пуминова Г.С., сост. - СПб. : ГУГА, 2008. – 119 с. Количество экземпляров 1000.

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

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

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

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

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

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

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

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения учебного процесса используется аудитория № 254 – «Лаборатория математического моделирования динамики полета воздушного судна», оборудованная:

- ПК Intel Celeron CPU 440@2.00 GHz, дисплей LG FLATRON L 1718 S – 12 шт.;
- ноутбук HP 630 – 1 шт.;
- проектор Acer – 1 шт.;
- экран – 1 шт.

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

8 Образовательные и информационные технологии

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

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

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы, видеоматериалы.

Практическое занятие выполняется в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала. Практическое занятие предполагает

анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем по темам дисциплины. Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины.

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

Самостоятельная работа подразумевает поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала, 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 в 5 семестре. 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.

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 «Авиакомпании, аэропорты, аэродромы»:

1. Нормативная база по авиаперевозкам.
2. Нормативная база по аэропортам.
3. Нормативная база по аэродромам.
4. Структурные подразделения перевозчика (авиакомпания).
5. Структурные подразделения аэропортового предприятия.

Дисциплина «Аэровокзальные и грузовые комплексы»:

1. Назначение и классификация аэровокзальных комплексов. Состав помещений основных групп аэровокзала.
2. Производственно-технологические показатели аэровокзального комплекса.
3. Основные потоки пассажиров и багажа в аэровокзальных комплексах.
4. Состав и требования к расположению служб в международных аэровокзалах.
5. Системы обслуживания пассажиров в аэровокзале.

6. Оборудование грузового комплекса и требования к его размещению.

7. Грузопотоки в аэропортах, их формирование, влияющие факторы.

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		
<p>ОПК-6</p> <p>ПК-1</p>	<p>ИД¹_{ОПК6}</p> <p>ИД²_{ОПК6}</p> <p>ИД¹_{ПК-1}</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные принципы, функции, инструменты и методы в управлении качеством; – международные стандарты системы менеджмента качества современных версий; <p>сущность и содержание требований стандартов в области менеджмента качества и преимущества внедрения системы менеджмента качества в авиационных предприятиях.</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать мероприятия и организовывать реализацию процессов менеджмента качества.
II этап		
<p>ПК-1</p>	<p>ИД²_{ПК-1}</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять на практике методы управления качеством технологических процессов; – применять современные методы управления качеством в целях эффективного управления деятельностью авиационных предприятий. – применять требования основных положений международных

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>стандартов менеджмента качества в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками выполнения требований технической документации, распорядительных актов предприятия и обеспечения контроля выполнения этих требований; – методами контроля качества объектов авиационных предприятий и управления на основе требований международных стандартов; – навыками работы с документами системы менеджмента качества в авиационных предприятиях и реализации их требований в практической деятельности.

Экзамен

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

- ответ построен логично в соответствии с планом;
- обнаружено максимально глубокое знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий;
- обнаружен аналитический подход в освещении различных концепций;
- задача решена полностью и правильно;
- сделаны содержательные выводы;
- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;
- студент активно работал на практических занятиях, проявил творческое, ответственное отношение к обучению по дисциплине.

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

- ответ построен в соответствии с планом;
- представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно;
- выдвигаемые положения обоснованы, однако наблюдается непоследовательность анализа;
- задача решена полностью и правильно;
- выводы правильны;

- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;
 - студент активно работал на практических занятиях.
- Оценка 3 – «удовлетворительно» выставляется в случае, если:
- ответ недостаточно логически выстроен;
 - план ответа соблюдается непоследовательно;
 - недостаточно раскрыты понятия, категории, концепции, теории;
 - задача решена полностью, при этом допускаются небольшие погрешности;
 - продемонстрировано знание обязательной литературы;
 - студент не активно работал на практических занятиях.
- Оценка 2 – «не удовлетворительно» выставляется в случае, если:
- не раскрыты профессиональные понятия, категории, теории;
 - научное обоснование проблем подменено рассуждениями обыденно-повседневного характера;
 - ответ содержит ряд серьезных неточностей;
 - задача не решена;
 - выводы поверхностны или неверны;
 - не продемонстрировано знание обязательной литературы;
 - студент не активно работал на практических занятиях.

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

Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Задание для выполнения контрольной работы по дисциплине: [6] п. 6.

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Примерные теоретические вопросы, выносимые на экзамен:

1. Актуальность проблемы качества в современных условиях.
2. Характеристики и объекты качества. Основные классы характеристик.
3. Отличительные особенности услуги.
4. Основные права потребителей, особенности потребителей услуги при перевозке воздушным транспортом.
5. Основные этапы истории развития управления качеством.
6. Международный опыт управления качеством.
7. Основные особенности развития управления качеством в России.
8. Современные направления развития управления качеством. В чем суть применения принципа управления с обратной связью? Основные

функции при реализации этого принципа.

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

10. Основные методы управления качеством.

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

12. Сущность квалиметрии, основные термины и определения.

13. Основные принципы, цели и задачи квалиметрии.

14. Основные классификационные группировки показателей качества.

15. Методы определения показателей качества.

16. Национальные стандарты, определяющие номенклатуру показателей качества транспортных услуг.

17. Показатели качества пассажирских перевозок.

18. Показатели качества грузовых перевозок.

19. Методы квалиметрии.

20. Сущность СМК. Основные определения.

21. Целесообразность разработки и внедрения СМК на предприятиях.

22. Характеристика стандартов семейства ИСО 9000

23. Основные принципы построения СМК на основе стандартов семейства ИСО 9000.

24. Основные этапы разработки и внедрения СМК.

25. Требования к системе менеджмента качества.

26. Сущность процессного подхода. Требования стандарта к реализации процессного подхода в организации.

27. Основные методы описания системы процессов.

28. Основные обязательства руководства при управлении организацией

29. Основные виды ресурсов, необходимые для функционирования СМК.

30. Понятие – процессы жизненного цикла? Какие требования к ним предъявляются?

31. В чем особенность процессов мониторинга, измерения и анализа? К каким объектам они применимы?

32. Документирование СМК. Требования к документированию.

33. Основные документы СМК. (Политика, Руководство по качеству, планы качества, процедуры, записи данных о качестве).

34. Процедуры СМК. Шесть процедур, подлежащих обязательному документированию.

35. Аудит СМК, сущность и основные понятия.

36. Виды аудита. Преимущества и недостатки различных видов аудита.

37. Принципы аудита.

38. Основные этапы проведения аудита.

39. Требования к аудиторам.

40. Цели и задачи сертификации СМК.

41. Правовое обеспечение сертификации СМК.

Примерные практические задачи, выносимые на экзамен:

1. 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;
- d) обращение или управление собственностью потребителей.

2. Назовите основные функции управления качеством выбранного объекта при реализации принципа управления с обратной связью. Покажите, что выполнение этих функций является основой создания управленческих технологий. Поясните, какие функции должны быть документированы.

3. Назовите внешние и внутренние факторы, влияющие на показатели качества пассажирских и грузовых перевозок. Какие мероприятия, на Ваш взгляд, будут способствовать уменьшению влияния указанных факторов. Схема К. Исикава. Причинно-следственные связи.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Основы управления качеством на базе международных стандартов» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Основы управления качеством на базе международных стандартов» (п. 2 и п. 9.4).

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области.

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

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

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

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме.

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

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 «Основы управления качеством на базе международных стандартов» приведен в п. 9.6.

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

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

Разработчики:

к.т.н., доцент

Пуминова Г.С.

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

Заведующий кафедрой № 14 «Аэродинамики и динамики полета»

к.т.н.

Баранов Н.Е.

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

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.э.н.

Панкратова А.Р.

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

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