



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор



Ю.Ю. Михальчевский

05

2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиа-  
компаний**

Направление подготовки  
**38.03.02 Менеджмент**

Профиль  
**Менеджмент на воздушном транспорте**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2021

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» является формирование у студентов комплексных знаний менеджмента качества авиатранспортных предприятий как концептуальной основы адаптации ключевых проблем менеджмента к организационным, культурным и социально-психологическим процессам на современных предприятиях путем поиска организационно-управленческих решений. Формирование умений и навыков работы с документами, регламентирующими деятельность авиатранспортных предприятий.

Задачи освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов знаний менеджмента качества авиатранспортных предприятий;

- приобретение студентами умений: индивидуальной и групповой работы; подготовки и презентации докладов с помощью MS PowerPoint; выполнения PEST-анализа и SWOT-анализа; а также матрицы БКГ и выбора стратегии развития системы качества в организации;

- овладение студентами навыками анализа, синтеза и оценивания факторов, влияющих на качество продукции и предоставляемых услуг авиапредприятий.

Дисциплина «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности организационно-управленческого, информационно-аналитического и предпринимательского типов.

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

Дисциплина «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний», представляет собой дисциплину, относящуюся части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 дисциплин учебного плана бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент на воздушном транспорте»

Дисциплина «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин «Стратегический менеджмент», «Бизнес-планирование» «Организация производства на воздушном».

Дисциплина «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» является обеспечивающей для написания выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается в 6,7,8 семестрах.

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

Процесс освоения дисциплины «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» направлен на формирование следующих компетенций.

Код компетенций	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>ПК-3</b>	<b>Владеет навыками разработки продуктовой и технологической стратегии, дорожной карты цифровой трансформации, применительно к авиатранспортному производству</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК3</sub>	Выявляет закономерности, возникновения в процессе трансформации организационных структур управления под воздействием эволюции цифровых технологий; особенности построения бизнес-моделей, особенности управления электронной коммерцией
<b>ПК-9</b>	<b>Способен анализировать внешнюю среду организаций воздушного транспорта, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей производимой услуги и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структуры рынка и конкурентной среды отрасли</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК9</sub>	Проводит исследования, включая эмпирические, в рамках индивидуальных и коллективных научно-исследовательских проектов по оценке рисков реализации программ развития воздушного транспорта
<b>ПК-18</b>	<b>Способен использовать стандарты и методологии проектирования и построения организационной архитектуры для создания и развития новых предпринимательских структур в системе воздушного транспорта в условиях цифровой трансформации</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК18</sub>	Применяет методы диагностики предпринимательских структур, в том числе организационно-управленческий анализ, производственно-хозяйственный анализ, анализ кадрового потенциала, анализ результатов управленческого учета

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

#### Знать:

- организационно-управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности авиапредприятия;
- особенности управления электронной коммерцией;

- теоретические положения, на которых базируется теория СМК;
- современные теории, построения организационной архитектуры для создания и развития новых предпринимательских структур в системе воздушного транспорта;
- основные цели и задачи предприятий системы воздушного транспорта;
- особенности построения бизнес-моделей.

**Уметь:**

- применять методы диагностики предпринимательских структур;
- использовать современное программное обеспечение для решения экономико-статистических и эконометрических задач;
- формировать систему менеджмента качества главного оператора аэропорта и авиакомпании;
- использовать стандарты и методологии проектирования и построения организационной архитектуры системы менеджмента качества;
- определять основное и вспомогательное производства в целом для системы и отдельно для подсистем воздушного транспорта;
- оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных показателей;
- пользоваться нормативными материалами, формирующими предпринимательскую деятельность главного оператора аэропорта и авиакомпании.

**Владеть:**

- навыками разработки проекта и реорганизации бизнес процессов;
- навыками анализ кадрового потенциала;
- навыками анализ результатов управленческого учета;
- навыками составления руководства по качеству главного оператора аэропорта и авиакомпании:
- навыками анализа состояния системы менеджмента качества главного оператора аэропорта и авиакомпании;
- навыками проведения аудита системы менеджмента качества главного оператора аэропорта и авиакомпании.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единицы, 288 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестры		
		6	7	8
Общая трудоемкость дисциплины	288	72	108	108
Контактная работа, всего:	129,3	36,3	44,5	42,5
лекции	48	18	14	16
практические занятия	66	18	28	20
семинары	-	-	-	
Курсовая работа	4	-	-	4

Наименование	Всего часов	Семестры		
		6	7	8
Лабораторные работы	-	-	-	
Самостоятельная работа студента	99	27	30	42
Промежуточная аттестация:	63	9	36	18
контактная работа	3,3	0,3	2,5	0,5
самостоятельная работа по подготовки к зачету в шестом семестре, экзамену в седьмом семестре, диф зачету и кур в восьмом семестре	59,7	8,7	33,5	17,5

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-3	ПК-9	ПК-18		
Тема 1. Теоретические основы построения системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании	14	+		+	Л, ВК, СРС	УО, СЗ
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015, ISO14001-2016	20	+	+		Л, ПЗ, СРС,	СЗ, Дд
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании	17	+	+		Л, ПЗ, СРС	РЛЗ, УО
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании согласно требований ISO 19011-2018	20	+		+	Л, ПЗ, СРС	РЛЗ, Дд
Тема 5. Процессный подход в управлении СМК главных	20	+		+	Л, ПЗ, РКС	Т, СЗ

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-3	ПК-9	ПК-18		
операторов аэропорта и авиакомпании						
Тема 6. Основные критерии оценки качества главных операторов аэропорта и авиакомпании согласно стандартов IOSA,ISAGO,SAFA, ASI 2000.	14	+		+	Л, ПЗ, СРС	УО, СЗ
Тема 7. Национальный стандарт ИСО 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»	14	+		+	Л, ПЗ, СРС	СЗ, Т
Тема 8. Методологические основы построения СМК независимых операторов «ТЗК»	20		+	+	Л, ПЗ, СРС	РЛЗ, Дд
Тема 9. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Кейтеринг»	20	+		+	Л, ПЗ, РКС	СЗ, Т
Тема 10. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Хендлинговая компания»	20		+	+	Л, ПЗ, СРС	РЛЗ, Дд
Тема 11. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Грузовой терминал»	14	+	+		Л, ПЗ, РКС	СЗ, Т
Тема 12. Основные вопросы сертификации системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании	20		+	+	Л, ПЗ, СРС	СЗ, Т
Курсовая работа	4					
Всего по дисциплине	213					

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-3	ПК-9	ПК-18		
Промежуточная аттестация	75					3,Э
Итого по дисциплине	288					

Сокращение: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, РЛЗ – расчетно-логическая задача, СЗ – ситуационная задача, РКС- разбор конкретных ситуаций, УО - устный опрос, ВК– входной контроль, Т–тестирование, Дд – доклад.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
<b>Семестр 6</b>							
Тема 1. Теоретические основы построения системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании	4	4			6		16
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015, ISO14001-2016	4	4			10		18
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании	4	4			5		13
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании согласно требований ISO 19011-2018	6	6			6		18
Итого за 6 семестр	18	18			27		65
<b>Семестр 7</b>							
Тема 5.Процессный подход в управлении СМК главных опера-	4	10			10		24

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 6							
торов аэропорта и авиакомпании							
Тема 6. Основные критерии оценки качества главных операторов аэропорта и авиакомпании согласно стандартов IOSA,ISAGO,SAFA, ASI 2000.	4	8			6		18
Тема 7. Национальный стандарт ИСО 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»	4	4			6		14
Тема 8. Методологические основы построения СМК независимых операторов «ТЭК»	2	6			8		16
Итого за 7 семестр	14	28			30		72
Семестр 8							
Тема 9. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Кейтеринг»	4	4			10		18
Тема 10. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Хендлинговая компания»	4	6			10	4	24
Тема 11. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Грузовой терминал»	4	4			10		18
Тема 12. Основные вопросы сертификации системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании	4	6			12		22
Итого за 8 семестр	16	20			42	4	82
Промежуточная аттестация							63
Итого по дисциплине	48	66			99	4	288



Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

### **5.3 Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Теоретические основы построения системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании**

Определение менеджмента и понятия качества, его цель, виды, принципы и методы. Удовлетворение потребности и качество продукции. Рыночные отношения и качество выпускаемой продукции, услуги.

#### **Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015, ISO14001-2016**

Основные понятия и требования стандарта ISO 9001-2015. Система менеджмента качества. Общие требования. Система менеджмента качества. Требования к документации. Ответственность руководства в системе менеджмента качества. Менеджмент ресурсов. Процесс жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение.

#### **Тема 3. Документирование системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании**

Понятия и особенности документирования системы менеджмента качества. Основные цели и задачи документирования. Состав, структура и характеристика основных документов системы менеджмента качества. Процесс подготовки и утверждения документов системы менеджмента качества.

#### **Тема 4. Аудит системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании согласно требований ISO 19011-2018**

Организация аудита, системы менеджмента качества. Основные виды аудита качества по объектам аудита и краткая характеристика. Основные организационные принципы внешнего и внутреннего аудита (проверки) системы менеджмента качества. Основные схемы обследования объекта аудита (проверки) при аудите качества процесса.

#### **Тема 5. Процессный подход в управлении СМК главных операторов аэропорта и авиакомпании**

Основные направления процессного подхода в управлении авиапредприятием. Сущность процессного подхода, основные его определения. Положения и требования «Руководства по процессному подходу» к системам менеджмента

#### **Тема 6. Основные критерии оценки качества главных операторов аэропорта и авиакомпании согласно стандартов IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000.**

Общая структура и требования стандартов IOSA, ISAGO, SAFA и краткая их характеристика. Требование стандартов IOSA, ISAGO по разделу наземного обслуживания применительно к авиакомпании, аэропорта. Отличия стандарта IOSA от принятой в РФ системы оценки уровня безопасности

полетов эксплуатанта. Практический опыт внедрения стандартов IOSA, ISAGO на примере авиакомпании, главного оператора аэропорта.

**Тема 7. Национальный стандарт ИСО 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»**

Общая структура и требования стандарта ИСО 14001-2016. Основные цели, задачи и понятия настоящего стандарта. Область применения системы экологического менеджмента, организация и ее среда. Функции, ответственность и полномочия организаций. Экологические цели и планирование их достижения. Средства обеспечения; ресурсы, компетентность, осведомленность, обмен информацией, документированная информация. Практический опыт внедрения стандарта.

**Тема 8. Методологические основы построения СМК независимых операторов «ТЗК»**

Целевое назначение и основные задачи деятельности топливо заправочных комплексов в авиационной отрасли. Организационно-правовые формы топливо заправочных комплексов в РФ. Мировой опыт работы независимых операторов «ТЗК». Требования к миссии и целям оператора. Система договорных отношений при осуществлении работ в аэропорту. Технологии и виды работ предоставляемые оператором потребителям услуг. Структура руководства менеджмента качества оператора.

**Тема 9. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Кейтеринг»**

Целевое назначение и основные задачи деятельности кейтеринга. Особенности производства независимых операторов «Кейтеринг». Организационная структура управления оператора «Кейтеринг». Сеть продаж бортового питания. Персонал оператора. Комплекс стратегического управления оператора. Зарубежный опыт работы оператора «Кейтеринг».

**Тема 10. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Хендлинговая компания»**

Управленческие операции, выполняемые хендлинговой компанией. Производственные операции, выполняемые хендлинговой компанией. Простые операции. Сложные операции. Классификация по временному параметру и в зависимости от степени автоматизации. Операции стратегического управления. Операции тактического управления. Операции оперативного управления. Классификация операций по условиям выполнения. Организационная структура управления оператора.

**Тема 11. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Грузовой терминал»**

Особенности производства независимых операторов «Грузовой терминал». Организационная структура управления оператора «Грузовой терминал». Сеть продаж грузовых перевозок. Персонал оператора. Комплекс стратегического управления оператора. Слагаемые ресурсной эффективности работы оператора. Программа качества предлагаемая грузовым оператором.

## Тема 12. Основные вопросы сертификации системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании

Основные направления, подходы, этапы и процедуры сертификации СМК. Практические аспекты сертификации СМК авиакомпании, главного оператора аэропорта, топливозаправочной компании.

### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Составить этапы развития системы качества на ВТ, согласно рекомендациям ГСТРИСО 2000-2015. Формулирование выводов о состоянии системы качества на ВТ(СЗ)	4
2	Практическое занятие № 2. Разработать структуру руководства по наземному обслуживанию ВС согласно требованиям ГОСТР ИСО 2001-2015. . Анализ структуры руководства по наземному обслуживанию ВС, формулирование выводов по его совершенствованию (СЗ).	4
3	Практическое занятие № 3. Составить номенклатура дел системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта. Применение номенклатура дел системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта. . для улучшения делопроизводства СМК (РЛЗ)	4
4	Практическое занятие № 4. Разработать схему проведения аудита состояния безопасности полетов авиакомпании, согласно требований IOSA. Формулирование выводов по результатам аудита безопасности полетов авиакомпании (СЗ).	6
Итого за 6 семестр		18
Семестр 7		
5	Практическое занятие №5. Организация процессного подхода в управлении авиапредприятием. Исследование системы управления СМК в авиакомпании.(СЗ)	10
6	Практическое занятие № 6. Разработать структуру руководства по качеству главного оператора аэропорта, согласно требованиям международных стандартов. Анализ структуру ру-	8

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	ководства по качеству главного оператора аэропорта, формирования выводов.(СЗ)	
7	Практическое занятие № 7. Разработать мероприятия по совершенствованию работы главного оператора аэропорта согласно требований стандарта экологического менеджмента. Анализ работы главного оператора аэропорта по выполнению требований стандарта экологического менеджмента. (СЗ)	4
8	Практическое занятие № 8. Разработать структуру руководства по качеству независимого оператора аэропорта «ТЗК». Анализ структуры руководства по качеству оператора аэропорта «ТЗК», формирования выводов.(СЗ)	6
Итого за 7 семестр		28
<b>Семестр 8</b>		
9	Практическое занятие № 9. Разработать критерии оценки качества приготовления бортового питания Анализ критерий оценки качества приготовления бортового питания», формирования выводов.( (СЗ)	4
10	Практическое занятие № 10. Сбор актуальной информации для анализа работы хендлинговых компаний в аэропортах РФ (РЛЗ)	6
11	Практическое занятие № 11. Использование интерфейсов прикладного программирования в управлении работой грузовых операторов аэропорта (СЗ)	4
12	Практическое занятие № 12. Разработать план подготовки и проведения сертификации главного оператора аэропорта (СЗ)	6
Итого за 8 семестр		20
Итого по дисциплине		66

### **5.5 Лабораторный практикум**

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### **5.6 Самостоятельная работа**

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Теоретические основы построения системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании», работа с рекомендуемой литературой [2, 4,6,10,17].</p> <p>1.Подготовка докладов.</p> <p>2.Подготовка к устному опросу.</p>	6
2	<p>1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015», работа с рекомендуемой литературой [3, 5,7,9,11,19,21].</p> <p>2.Подготовка докладов.</p> <p>3.Подготовка к устному опросу.</p>	10
3	<p>1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по темам «Документирование системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий», работа с рекомендуемой литературой [2, 4,7,9, 13,14,17,22].</p> <p>2. Подготовка докладов.</p> <p>3.Подготовка к устному опросу.</p>	5
4	<p>1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Аудит системы менеджмента качества авиапредприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,3,4,6,23,24].</p> <p>2.Подготовка докладов.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
Итого за 6 семестр		27
5	<p>1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Организация процессного подхода в управлении авиапредприятием», работа с рекомендуемой литературой [1,2,9,10,21,22].</p> <p>2.Подготовка докладов.</p> <p>3.Подготовка к компьютерному тесту.</p>	10
6	<p>1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA», работа с рекомендуемой литературой</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	[1,2,3,9,20,22]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов.	
7	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,15,16,22]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к десятиминутному тесту	6
8	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Методологические основы построения СМК операторов ТЗК», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,15,16,22]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к десятиминутному тесту	8
Итого за 7 семестр		30
9	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Методологические основы построения СМК независимых операторов Кейтеринг», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,15,16,22]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к десятиминутному тесту	10
10	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Методологические основы построения СМК независимых операторов «Хендлинговая компания», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,15,16,22]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к десятиминутному тесту	10
11	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Методологические основы построения СМК независимых операторов «Грузовой терминал», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,15,16,22].	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Подготовка к десятиминутному тесту	
12	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиатранспортных предприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,15,16,22]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу. 4.Выполнение курсовой работы	12
Итого за 8 семестр		42
Итого по дисциплине		99

### 5.7 Курсовые работы

В таблице приведена примерная структура курсовой работы по теме 5, раздела 9.3.

№ п/п	Наименование этапов	Трудоемкость (часы)
1	Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
2	Этап 2. Выполнение раздела 1 «Анализ системы управления качеством авиапредприятия»	3
3	Этап 3. Выполнение раздела 2 «Анализ причин влияющих на качество предоставляемых услуг авиапредприятия»	1,5
4	Этап 4. Выполнение раздела 3 «Разработка рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством авиапредприятия»	11,5
5	Этап 5. Выполнение раздела 4 «Положения и требования руководства по процессному подходу к системам менеджмента»	1,5
6	Этап 6. Заключение «Предложения по созданию оптимальной организационной структуры управления качеством авиапредприятия»	1
7	Этап 7. Оформление курсовой работы	1,5
8	Защита курсовой работы	2
9	Итого по курсовой работе, в том числе:	24
10	– самостоятельная работа студента,	20

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. **Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 31.12.2017)**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_284303](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_284303), свободный, (дата обращения 21.01.2021)

2. Ашфорд, Н., Стентон, Х.П.М., Мур, К.А. **Функционирование аэропорта**. Пер. с англ./Ашфорд, Н., Стентон, Х.П.М., Мур, К.А. — М.: Транспорт, 1990. –372 с. — ISBN 5-277-00997-3. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/963091>, свободный, (дата обращения 21.01.2021)

3. Евстропов, Н.А. **Менеджмент качества предприятий и организаций. Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. пособие / Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2013. — 212 с.—ISBN978-5-93088-135-6. –Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/692-70>, свободный, (дата обращения 21.01.2021)

4. Зекунов, А.Г. **Обеспечение функционирования системы менеджмента качества: Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2012. — 176 с. — ISBN978-5-93088-117-2. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69268>, свободный, (дата обращения 21.01.2021)

5. Дзедик, В.А. **Разработка систем менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / В.А. Дзедик. — Электрон. Дан. — Волгоград. Волгоградский ГАУ, 2017. — 132 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook-com/book/100848>, свободный, (дата обращения 21.01.2021)

б) дополнительная литература:

6. **Внутренний аудит систем менеджмента качества: Учеб. Пособие** [Электронный ресурс]. Учеб. Пособие / А.Г. Зекунов [и др.]. — Электрон. Дан. — М.: АСМС, 2010. — 160 с. — ISBN978-5-93088-103-5. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69266>, свободный, (дата обращения 21.01.2021)

7. **Руководство по аэропортовым службам — ИКАО, Doc 9137-AN/898, Часть 8. Эксплуатационные службы. Издание четвертое, 2002**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.aviadocs.net/icaodocs/docs/9137\\_p8\\_cons\\_ru.pdf](https://www.aviadocs.net/icaodocs/docs/9137_p8_cons_ru.pdf), свободный (дата обращения 21.01.2021)

8. Новосельцев, В. И., Тарасов, Б. В., Голиков, В. К., Демин, Б. Е. **Теоретические основы системного анализа** [Текст]. — М.: изд-во Майор, 2006. —592 с. —ISBN 5-98551-022-0. Количество экземпляров 11.



9. Пуминова Г.С. **Управление качеством. Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы** [Текст]. — СПб.: СПбГУГА, 2016. — 49 с. — ISBN отсутствует. Количество экземпляров 112.

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

10. **Федеральные авиационные правила** "Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил" (утв. [приказом](#) Министерства транспорта РФ от 13 августа 2015 г. № 246). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/71216992/#ixzz5PZGAARqN>, свободный, (дата обращения 29.01.2018)

11. **Журнал «ARS ADMINISTRANDI» («Искусство управления»)** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://ars-administrandi.com/>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

12. **Федеральные авиационные правила** "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов" (утв. [приказом](#) Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. № 262). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.-garant.ru/71220192/#ixzz5PZlruCrd>, свободный, (дата обращения 29.01.2018)

13. **Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.uptp.ru/>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

14. **Приказ Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286** "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил". [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/71232104/#ixzz5PZJQh-Mna>, свободный, (дата обращения 29.01.2018)

15. **ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования.** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

16. **ИАТА, стандарты IOSA, – второе издание, Монреаль – Женева, 2007.** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://skybrary.aero/bookshelf/—books/2502I>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

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

17. **Университетская библиотека ONLINE** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

18. **Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах** (утв. [постановлением](#) Правительства РФ от 22 июля 2009 г. № 599). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.-garant.ru/12168581/#ixzz5PZI7ufY3>, свободный, (дата обращения 29.01.2018)

19. **КонсультантПлюс. Официальный сайт компании** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

20. **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

21. **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

22. **Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный (дата обращения 21.01.2021)

23. **Приложение 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Охрана окружающей среды. Том I. Авиационный шум.** — ИКАО, Издание седьмое, июль 2014 года. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [aviadocs.com/icaodocs/Anexes/an16-v1\\_cons\\_ru.pdf](http://aviadocs.com/icaodocs/Anexes/an16-v1_cons_ru.pdf), свободный, (дата обращения 21.01.2021)

24. **Приложение 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Охрана окружающей среды. Том II. Эмиссия авиационных двигателей.** — ИКАО, Издание третье, июль 2008. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [aviadocs.com/icaodocs/Anexes/an16-v2\\_cons\\_ru.pdf](http://aviadocs.com/icaodocs/Anexes/an16-v2_cons_ru.pdf), свободный, (дата обращения 21.01.2021)

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа.
1	Менеджмент качества авиапредприятий	Компьютерный класс аудитория №456 Компьютер-	Компьютер в комплекте (системный блок + ЖК монитор LG19 W1952TE) – 13 шт.	Microsoft Windows 7 Professional Microsoft Windows Office

№ п/п	Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа.
		ный класс аудитория №458 Лекционная аудитория №481	Информационный киоск Компьютер в комплекте RAMECSTORM CustomW-13 шт. Мультимедийный проектор AcerX1261 P Принтер HL2140 Rbrother, экран Ноутбук Benq Joybook R42 15,4 Мультимедийный проектор Mitsubishi XD 490U, экран	Professional Plus 2007 Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS Konsi- SWOT ANALYSIS, Konsi- FOREXSAL

## 8. Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» используются следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, курсовой проект, самостоятельная работа и метод развивающейся кооперации.

Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения студентами дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам следующих дисциплин: «Стратегический менеджмент», «Бизнес-планирование» «Организация производства на воздушном».

Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. По дисциплине «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» планируется проведение информационных лек-

ций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины. Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают студентам систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» студенты обучаются умениям и навыкам, необходимым для бизнес-планирования, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется метод развивающейся кооперации.

Курсовой проект по дисциплине «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» представляет собой самостоятельную учебно-исследовательскую работу студента и ставит цель систематизировать, закрепить и углубить теоретические и практические знания, умения и навыки по профилю подготовки с целью их применения для решения профессиональных задач.

Таким образом, практические занятия и курсовой проект по дисциплине «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Также в качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» используемый на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед студентами ситуационной задачи, для решения которой требуется их объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет студенту выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа студента реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательно-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Основной целью самостоятельной работы студента является форми-

рование навыка самостоятельного приобретения им знаний по некоторым несложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий. Самостоятельная работа подразумевает выполнение студентом поиска и анализа информации, проработку на этой основе учебного материала, подготовку к устному опросу и подготовку сообщений, а также разработку разделов плана курсового проекта.

## **9. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в форме зачета в шестом семестре, экзамена в седьмом семестре, зачет с оценкой и защита курсовой работы в восьмом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает вопросы для устных опросов, темы сообщений, расчетные задачи, задания для решения на практических занятиях, ситуационные задачи, а также темы курсового проекта и его защита.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Также устный опрос проводится в ходе входного контроля.

Доклад – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы.

Расчетные задачи, задания, ситуационные задачи и темы курсового проекта носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

Защита курсового проекта – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий, который позволяет оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в формах зачета в шестом семестре, экзамена в седьмом семестре, диф зачет и КУР в восьмом семестре. Зачет и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за часть периода изучения дисциплины. Зачет предполагает устный ответ на теоретический вопрос из перечня вопросов, вынесенных на зачет и решение ситуационной задачи.

Экзамен предполагает устный ответ на один теоретический вопрос, а также решение расчетной задачи и ситуационной задачи.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточной аттестации, приведено в п. 9.5.

### 9.1 Балльно-рейтинговая оценки текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часа.

Вид промежуточной аттестации – зачет 6 семестр, экзамен в 7 семестре, зачет с оценкой и защита курсовой работы в 8 семестре.

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	<i>Максимальное значение</i>		
<b>Тема 1. Теоретические основы построения системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании</b>				
Лекция 1	4	8	1	
Практическое занятие 1	6	8	2	УО,Дд
<b>Итого по теме 1</b>	<b>10</b>	<b>16</b>		
<b>Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015, ISO14001-2016</b>				
Лекция 2	6	8	3	
Практическое занятие 2	4	10	4	УО,Дд
<b>Итого по теме 2</b>	<b>10</b>	<b>18</b>		
<b>Тема 3. Документирование системы менеджмента качества главных</b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	<i>Максимальное значение</i>		
<b>операторов аэропорта и авиакомпании</b>				
Лекция 3	6	10	5	
Практическое занятие 3	6	10	6	УО, Дд
<b>Итого по теме 3</b>	<b>12</b>	<b>20</b>		
<b>Тема 4. Аудит системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании согласно требований ISO 19011-2018</b>				
Лекция 4	5	7	7	
Практическое занятие 4	8	9	8	УО, Дд
<b>Итого по теме 4</b>	<b>13</b>	<b>16</b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<i><b>Премиальные виды деятельности</b></i>				
Участие в конференции по темам дисциплины		<b>10</b>		
Научная публикация по темам дисциплины		<b>10</b>		
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>		<b>20</b>		
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>		<b>120</b>		
<b>Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
<b>60 и более</b>	<b>«зачтено»</b>			
<b>Менее 60</b>	<b>«не зачтено»</b>			

Вид промежуточной аттестации – экзамен (7 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оце-	Количество баллов	Срок кон-	При-
--------------------------------	-------------------	-----------	------

ночных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Минимальное значение	Максимальное значение	троля (порядковый номер недели с начала семестра)	мечение
<b>Тема 5.Процессный подход в управлении СМК главных операторов аэропорта и авиакомпании</b>				
Лекция 5	4	8	9	
Практическое занятие 5	6	8	10	Т, Дд
<b>Итого по теме 5</b>	<b>10</b>	<b>16</b>		
<b>Тема 6. Основные критерии оценки качества главных операторов аэропорта и авиакомпании согласно стандартов IOSA,ISAGO,SAFA, ASI 2000.</b>				
Лекция 6	4	8	11	
Практическое занятие 6	6	10	12	Т,Дд
<b>Итого по теме 6</b>	<b>10</b>	<b>18</b>		
<b>Тема 7. Национальный стандарт ИСО 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по по применению»</b>				
Лекция 7	6	10	13	
Практическое занятие 7	6	10	14	Т,Уо
<b>Итого по теме 7</b>	<b>12</b>	<b>20</b>		
<b>Тема 8. Методологические основы построения СМК независимых операторов «ТЭК»</b>				
Лекция 8	5	7	15	
Практическое занятие 8	8	9	16	Уо,Дд
<b>Итого по теме 8</b>	<b>13</b>	<b>16</b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Премиальные виды деятельности</b>				
Участие в конференции по темам дисциплины		<b>10</b>		
Научная публикация по темам дисциплины		<b>10</b>		
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>		<b>20</b>		
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>		<b>120</b>		
<b>Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>90 и более</b>	<b>5 – «отлично»</b>			
<b>75÷89</b>	<b>4 – «хорошо»</b>			
<b>60÷74</b>	<b>3 – «удовлетворительно»</b>			
<b>менее 60</b>	<b>2 – «неудовлетворительно»</b>			

Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой, кур. (8 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Тема 9. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Кейтеринг»</b>				
Лекция 9	4	8	16	
Практическое занятие 9	6	8	17	Т, УО
<b>Итого по теме 9</b>	<b>10</b>	<b>16</b>		
<b>Тема 10. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Хендлинговая компания»</b>				
Лекция 10	4	8	18	
Практическое занятие 10	6	10	19	Т
<b>Итого по теме 10</b>	<b>10</b>	<b>18</b>		
<b>Тема 11. Методологические основы построения СМК независимых операторов «Грузовой терминал»</b>				
Лекция 11	6	10	20	
Практическое занятие 11	6	10	21	Т, Дд
<b>Итого по теме 11</b>	<b>12</b>	<b>20</b>		
<b>Тема 12. Основные вопросы сертификации системы менеджмента качества главных операторов аэропорта и авиакомпании</b>				
Лекция 12	5	8	22	
Практическое занятие 12	8	8	23	Т, УО
<b>Итого по теме 12</b>	<b>13</b>	<b>16</b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Премиальные виды деятельности</b>				
Участие в конференции по темам дисциплины		<b>10</b>		
Научная публикация по темам дисциплины		<b>10</b>		
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>		<b>20</b>		
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>		<b>120</b>		
<b>Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
<b>90 и более</b>	<b>5 – «отлично»</b>			
<b>75÷89</b>	<b>4 – «хорошо»</b>			
<b>60÷74</b>	<b>3 – «удовлетворительно»</b>			
<b>менее 60</b>	<b>2 – «неудовлетворительно»</b>			

## **9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 4 баллов. Ведение лекционного конспекта – 5 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 4 балла.

Максимальное число баллов по лекционному занятию равно 10.

Посещение практического занятия оценивается в 2 балла. Ведение конспекта на практическом занятии – 1 балл. Доклад – до 2 баллов. Участие в устном опросе и обсуждении доклада – до 2 баллов. Участие в рабочих группах, решающих кейс-задачу(РКС) до 2 баллов. Успешное решение кейс-задачи – до 2 баллов. Доклад с презентацией– до 3баллов.

Максимальное число баллов по практическому занятию равно 10.

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- индивидуальный или групповой устный опрос;
- доклады по темам;
- компьютерные тесты;
- защиты курсовых работ.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета в шестом семестре, экзаменом в седьмом семестре с защитой курсовой работы и зачетом с оценкой в восьмом семестре.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной и итоговой аттестации.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- оценка результатов устного опроса (индивидуального или группового);
- выступления с докладами и с результатами выполненных заданий, в том числе в форме презентаций;
- оценка прохождения тестов;
- оценка защиты курсовых работ.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» предусмотрены зачет, защита КР и экзамен.

Зачет проводится в форме собеседования по приведенным ниже вопросам (9.6.5). Экзамен проводится в форме устного ответа на 2 вопроса из приведенного ниже перечня (9.6.6) и решения задачи (9.6.7).

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

1. Система менеджмента качества технического обслуживания и ремонта (ТОиР) ВС (на примере конкретной авиакомпании).

2. Система менеджмента качества авиакомпании (на примере конкретной авиакомпании).

3. Система менеджмента качества главного оператора аэропорта (на примере конкретного главного оператора аэропорта РФ).

4. Система менеджмента качества топлива - заправочного комплекса (ТЗК) (на примере конкретного ТЗК РФ).

5. Международный опыт работы система менеджмента качества авиакомпании, аэропорта.

6. Анализ внедрения международных стандартов IOSA в авиакомпаниях РФ.

7. Анализ внедрения международных стандартов ISAGO в деятельность главного операторов аэропортов РФ.

8. Основные цели, задачи и структура стандарта SAFA, его роль в повышении уровня безопасности полетов.

9. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.

10. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2015, рекомендации по улучшению деятельности СМК.

11. Внутренний аудит менеджмента качества.

12. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.

13. Внешний аудит менеджмента качества.

14. Структура руководства по качеству главного оператора аэропорта.

15. Основные этапы разработки и внедрения системы качества (стандарты).

16. Принципы построения системы качества.

17. Основные составляющие политики качества и их направления.

18. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.

19. Основные методы управления качеством.

20. Процессы жизненного цикла продукции. Производство и обслуживание, согласно требованиям ГОСТР ИСО 9001-2015.

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

1. Сущность и содержание стратегического менеджмента.
2. Методы и принципы стратегического менеджмента.
3. Организация хэндлингового обслуживания ВС в аэропорту.
4. Пути совершенствования наземного обслуживания ВС.
5. Основные понятия и задачи бизнес планирования.
6. Организация бизнес планирования главных операторов аэропортов и авиакомпаний.

#### **9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
<b>I этап</b>		
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК5</sub> ИД <sup>1</sup> <sub>ПК9</sub>	<b>Знает:</b> – организационно-управленческие навыки в профессиональной и социальной деятельности авиапредприятия;
ПК-9		
ПК-18	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК18</sub>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности управления электронной коммерцией;</li> <li>– теоретические положения, на которых базируется теория СМК;</li> <li>– современные теории, построения организационной архитектуры для создания и развития новых предпринимательских структур в системе воздушного транспорта;</li> <li>– основные цели и задачи предприятий системы воздушного транспорта;</li> <li>– особенности построения бизнес-моделей.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных показателей;</li> <li>– пользоваться нормативными материалами, формирующими дистрибутивную политику авиакомпаний;</li> <li>– пользоваться нормативными материалами, формирующими предпринимательскую деятельность главного оператора аэропорта.</li> <li>– проводить отбор информации в открытых источниках для формулирования задач формирования системы менеджмента качества авиакомпании и главного оператора аэропорта.</li> </ul>
<b>II этап</b>		
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК3</sub> ИД <sup>1</sup> <sub>ПК9</sub>	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы диагностики предпринимательских структур;</li> <li>– использовать современное программное обеспечение для решения экономико-статистических и эконометрических задач;</li> <li>– формировать систему менеджмента качества главного оператора аэропорта и авиакомпании;</li> <li>– использовать стандарты и методологии проектирования и построения организационной архитектуры системы менеджмента качества;</li> <li>– определять основное и вспомогательное производства в целом для системы и отдельно для подсистем воздушного транспорта;</li> <li>– оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных пока-</li> </ul>
ПК-9		
ПК-18	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК18</sub>	

		<p>зателей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– пользоваться нормативными материалами, формирующими предпринимательскую деятельность главного оператора аэропорта и авиакомпании.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками разработки проекта и реорганизации бизнес процессов;</li> <li>– навыками анализ кадрового потенциала;</li> <li>– навыками анализ результатов управленческого учета;</li> <li>– навыками составления руководства по качеству главного оператора аэропорта и авиакомпании:</li> <li>– навыками анализа состояния системы менеджмента качества главного оператора аэропорта и авиакомпании;</li> <li>– навыками проведения аудита системы менеджмента качества главного оператора аэропорта и авиакомпании</li> </ul>
--	--	---

### 9.5.1 Описание шкал оценивания

1. Шкала оценивания курсовой работы показана в таблице.

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	–	–
Этап 2. Выполнение раздела 1 «Анализ системы управления качеством авиапредприятия»	10	0,5 балла снимается за ошибку в поверхностной оценке причин, влияющих на качество, 1 балл снимается за отсутствие рекомендаций по совершенствованию СМК, 0.5 балла снимается за отсутствие аргументированного вывода, 0.3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимает-
Этап 3. Выполнение раздела 2 «Анализ причин влияющих на качество предоставляемых услуг авиапредприятия»	5	
Этап 4. Выполнение раздела	30	

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
3 «Разработка рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством авиапредприятия»		ся за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Этап 5. Выполнение раздела 4 «Положения и требования руководства по процессному подходу к системам менеджмента»	5	
Этап 6. Заключение «Предложения по созданию оптимальной организационной структуры управления качеством авиапредприятия»	10	0,1 балла снимается за ошибки, допущенные в проектировании организационной структуре управления качеством, 0,3 снимается за нарушение норм управляемости, 0,2 снимается за допущенные грамматические ошибки.
Этап 7. Оформление курсовой работы	5	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Этап 8. Представление к защите курсовой работы	5	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
<b>Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале</b>		

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>	
90 и более	5 – «отлично»	
75÷89	4 – «хорошо»	
60÷74	3 – «удовлетворительно»	
менее 60	2 – «неудовлетворительно»	

Если обучающийся за защиту курсовой работы получил менее 10 баллов, то эта оценка приравнивается к нулю. В этом случае курсовая работа подлежит повторной защите в установленном СПб ГУГА порядке.

Характеристики других шкал оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов, за зачет максимальное количество баллов – 30, минимальное количество баллов («зачтено» – 15).

2. При наборе менее 15 баллов – экзамен не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3. Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение задачи.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

– *1 балл*: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

– *2 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

– *3 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

– *4 балла*: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

– *5 баллов*: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;



– 6 баллов: ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, студент демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

– 7 баллов: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

– 8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

– 9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– 10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

5. Решение задачи оценивается так:

– 10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

– 9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

– 8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

– 7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

– 6 баллов: задание выполнено на 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– 5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не пол-

ная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– 4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– 3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

– 2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

– 1 балл: задание выполнено не менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **9.6.1 Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса**

1. Основные составляющие политики качества и их направления.
2. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
3. Основные определения и понятия аудита согласно ГОСТР ИСО 19011-2012.
4. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
5. Краткая характеристика документа IOSA.
6. Организационная структура и система управления (ORG)согласно стандартуIOSA.
7. Наземное обслуживание воздушных судов (GRH)согласно стандартуIOSA.
8. Внутренний аудит менеджмента качества.
9. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
10. Внешний аудит менеджмента качества.
11. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
12. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
13. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2019, рекомендации по улучшению деятельности СМК.
14. Структура руководства по качеству авиакомпании.

15. План качества авиакомпании или главного оператора аэропорта, его основные разделы.

16. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2019. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.

17. Основные понятия процессного подхода в менеджменте качества.

18. Основные определения и понятия квалиметрии.

19. Основные понятия и определения СМК АТБ.

20. Сертификация СМК. Сущность и содержание.

21. Правовые основы Российской системы сертификации СМК.

22. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.

23. Цикл Деминга. Основные этапы.

24. Основоположники концепций управления качеством.

### **9.6.2 Примерный перечень тем для докладов**

1. История создания международных стандартов, основные определения и понятия менеджмента качества авиапредприятия.

2. Принципы менеджмента качества и их характеристика.

3. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.

4. Основные методы управления качеством.

5. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.

6. Термины, относящиеся к организации согласно ИСО 9000-2015 п.3.2.

7. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.

8. Назначение системы качества авиапредприятия.

9. Параметры, включаемые в документальное оформление.

10. Мероприятия для проверки соответствия требованиям систем качества.

11. Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятия, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3.

12. Основные составляющие политики качества и их направления.

13. Параметры, определяющие ответственность в области качества.

14. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1,2.

15. Основные термины, относящиеся процессному подходу по формированию СМК авиапредприятий, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.

16. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.

17. Основные положения и структура документа IOSA и их отличия от стандартов серии ИСО 9000.

18. Структура управления СМК авиапредприятия.

19. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.

20. Процедуры проведения проверок SAFA.

21. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.

### 9.6.3 Примерные задания для разбора конкретных ситуаций (РКС)

1. В табл. 1 представлен анализ причин задержек отправок единиц багажа пассажиров из аэропорта (ЮГ) за период 2016-2017 годов.

Необходимо разработать мероприятия по совершенствованию качества обработки багажа в аэропорту.

Таблица 1

Анализ причин задержек отправок единиц багажа пассажиров из аэропорта

Наименование причин	2016 год		2017 год		Изменение показателя доли (%)
	Всего (ед.)	Доля причины (%)	Всего (ед.)	Доля причины (%)	
1. Техническая причина (неисправность техники и оборудования по обработке багажа)	1545	18	1981	19	+1
2. Предельная коммерческая загрузка ВС	830	10	1351	13	+3
3. Отсутствие багажных бирок	1009	12	1452	15	+3
4. Задержки трансферных рейсов	1639	19	815	7	-12
5. Особые случаи (повторная проверка багажа службой авиационной безопасности и т. д.)	319	4	243	2	-2
6. Поздняя регистрация пассажиров	1540	18	1232	11	-7
7. Отсутствие информации по багажу пассажиров трансферных рейсов	857	10	1062	11	+1
8. Ошибки сотрудников при регистрации пассажиров и оформлении багажа	679	8	1025	10	+2
9. Авиационная безопасность МВЛ и ВВЛ	193	2	549	5	+3

Наименование причин	2016 год		2017 год		Изменение показателя доли (%)
	Всего (ед.)	Доля причины(%)	Всего (ед.)	Доля причины(%)	
10. Пятый уровень(пограничный и таможенный контроль)	84	1	185	2	+1
Итого	8695	100	9895	100	

2.Согласно результатам проведенного аудита в авиакомпании на соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта IOSA по оказанию сервисных услуг клиентам, были вскрыты серьезные недостатки, которые показаны в табл.2.

Необходимо разработать программу корректирующих и предупреждающих действий.

Таблица 2

Результаты аудита на соответствие СМК требованиям стандарта

№ п/п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
1	<b>Грузовые перевозки</b>			
1.1	Доставка грузов в аэропорт отправления	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.2	Усовершенствование технологий погрузки и разгрузки	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.3	Усовершенствование креплений груза на воздушных судах	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.4	Обратная связь с потребителем	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.5	Ориентация на потребителя	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
1.6	Удовлетворенность потребителей	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются

№ п/п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
<b>2</b>	<b>Пассажирские перевозки</b>			
2.1	Заказ билетов различными способами	Реализуются не полностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.2	Информация о продукции	Реализуются не полностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.3	Доставка пассажиров в аэропорт отправления	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
2.4	Улучшение меню бортового питания	Реализуются не полностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.5	Представление дополнительных услуг на борту ВС	Реализуются не полностью	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.6	Повышение комфортабельности воздушных судов	Не реализуется	Не удовлетворяется	Корректируются
2.7	Обратная связь с потребителем	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются
2.8	Ориентация на потребителя	Реализуются	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.9	Удовлетворенность потребителей	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются

#### **9.6.4 Содержание тестов для текущего контроля**

1. Каким государственным стандартом РФ определены положения и словарь СМК: 1) ГОСТР ИСО 9000-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2012; 3) ГОСТР ИСО 9004-2001

2. Каким государственным стандартом РФ определены требования СМК: 1) ГОСТР ИСО 9001-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2001; 3) ГОСТР ИСО 10011-1-93<sup>2</sup>

3. Каким государственным стандартом РФ определены рекомендации по улучшению деятельности СМК: 1) ГОСТР ИСО 14001-98; 2) ГОСТР ИСО 9000-2015; 3) ГОСТР ИСО 9004-2019

4. Каким документом даны руководящие указания по аудиту (проверке) СМК и охраны окружающей среды: 1) ИСО 19011-2012; 2) ИСО 10013-1995; 3) ИСО 10012

5. Сколько принципов менеджмента качества определено стандартом ИСО 9000-2015: 1) 10; 2) 7; 3) 6

6. Подход к разработке и внедрению СМК согласно стандарту ИСО 9001-2015 состоит из нескольких ступеней: 1) 5; 2) 9; 3) 8

7. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества состоит из следующих направлений: 1) 9; 2) 10; 3) 8

8. Сколько видов документов применяется в системе менеджмента качества: 1) 5; 2) 6; 3) 10

9. При оценке СМК следует задавать \_\_\_ основных вопросов в отношении каждого оцениваемого процесса: 1) 8; 2) 5; 3) 4

10. Действия по улучшению системы менеджмента качества включают \_\_\_ направлений: 1) 7; 2) 5; 3) 9

11. Руководство по качеству авиакомпании, главного оператора аэропорта это: 1) основные направления деятельности; 2) бизнес-план качества; 3) документ, определяющий СМК организации.

12. План качества авиакомпании, главного оператора аэропорта это: 1) перспективный план развития; 2) документ, определяющий какие процедуры и ресурсы, должны применяться к продукции; 3) область деятельности руководства СМК.

13. Аудит системы менеджмента качества авиакомпании, главного оператора аэропорта это: 1) систематический, независимый и документированный процесс; 2) одноразовый процесс; 3) многократный процесс.

14. Требования СМК к организации, согласно ИСО 9001-2015 состоят из \_\_\_ пунктов: 1) 7; 2) 6; 3) 5

15. Требования СМК к оформлению документации должны включать \_\_\_ разделов: 1) 5; 2) 3; 3) 9

16. Документированная процедура, разработанная для управления документацией СМК, состоит из \_\_\_ пунктов: 1) 5; 2) 9; 3) 7

17. Ответственность руководства по разработке и внедрению СМК, согласно ИСО 9001-2015 авиапредприятия состоит из \_\_\_ разделов: 1) 5; 2) 6; 3) 10

18. Для чего необходимо применять организации процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения: 1) демонстрация соответствия продукции требованиям СМК; 2) постоянное повышение результативности СМК; 3) 1+2

19. Управление несоответствующей продукцией, согласно требованию ИСО 9001-2015 состоит из \_\_\_ способов: 1) 6; 2) 5; 3) 3

20. Документированная процедура, корректирующая действие с целью установления причин и соответствий, согласно ИСО 9011-2001 состоит из \_\_\_ пунктов: 1) 7; 2) 6; 3) 5
21. Важность процессного подхода в СМК определена \_\_\_ пунктами в стандарте ИСО 9000-2015: 1) 6; 2) 4; 3) 7
22. Оперативный план по менеджменту процессов, согласно ИСО 9004-2010 включают \_\_\_ пунктов: 1) 8; 2) 5; 3) 9
23. Сколько способов по управлению несоответствующей продукцией, определено документом ИСО 9004-2010: 1) 5; 2) 3; 3) 7
24. Для того, чтобы планирование предупреждения потерь было результативным и эффективным, его надо осуществлять: 1) один раз в год; 2) один раз в квартал; 3) систематически
25. Сколько принципов относится к аудиторам, согласно ИСО 19011-2012: 1) 3; 2) 5; 3) 8
26. Какие должны вестись записи для подтверждения реализации программы аудита: 1) относящиеся к аудитам персоналу и результатам анализа; 2) примечания; 3) рекомендации.
27. Сколько разделов включает в себя руководство по стандартам IOSA: 1) 9; 2) 8; 3) 5
28. На сколько этапов разделяет план действий в чрезвычайных ситуациях, согласно стандартам IOSA: 1) 5; 2) 7; 3) 8
29. По какой балльной системе проводится самооценка качества, согласно стандарту ИСО 9004: 1) шестибалльной; 2) трехбалльной; 3) пятибалльной
30. Чем замечательны японские методы качества и сколько пунктов они включают: 1) 10; 2) 11; 3) 15
31. Какие основные цели и сколько их \_\_\_ предусматривает сертификация объекта, продукции, процесса и услуги: 1) 3; 2) 5; 3) 7
32. Сколько этапов включает сертификация СМК предприятия: 1) 4; 2) 6; 3) 5
33. Сколько направлений должны включать записи по программе аудита: 1) 5; 2) 3; 3) 6;
34. Реализация программы аудита проводится по \_\_\_ направлениям: 1) 5; 2) 7; 3) 9
35. Процесс оценки аудитора состоит из \_\_\_ основных этапов: 1) 7; 2) 4; 3) 9
36. Политика в области качества разрабатывается по \_\_\_ основным направлениям: 1) 5; 2) 8; 3) 7
37. Информация менеджмента качества организации анализируется по \_\_\_ направлениям: 1) 5; 2) 9; 3) 6;
38. По каким основным разделам \_\_\_ осуществляется закупка: 1) 3; 2) 5; 3) 7
39. Производство и обслуживание, согласно ИСО 9001-2015 проводится по --- направлениям: 1) 4; 2) 2; 3) 5



40. Для проведения мониторинга и измерений оборудования должно быть проведено проверок по \_\_\_ направлениям: 1) 3; 2) 7; 3) 5

### **9.6.5 Типовые ситуационные задачи, используемое в рамках метода развивающей кооперации**

В рамках метода развивающейся кооперации, реализуемого в темах 3, 4, 5, 8, 10, 12 может использоваться сквозная проблемная ситуация: управления качеством авиапредприятия

В рабочих группах:

– разрабатывается номенклатура дел системы менеджмента качества авиакомпании, аэропорта для улучшения делопроизводства СМК (тема 3);

– проектируется проведение аудита системы менеджмента качества главного оператора аэропорта. авиакомпании для устранения несоответствий (тема 4);

– разрабатываются предложения для организации процессного подхода в управлении авиапредприятием и системой менеджмента качества (тема 5);

– проводится анализ структуры руководства по качеству оператора аэропорта «ТЗК», формируются выводы по ее улучшению (тема 8);

– проводится оценка актуальной информации по работе хендлинговых компаний в аэропортах РФ и формируется вывод по совершенству их работы (тема 10);

– формируется план проведения сертификации главного оператора аэропорта. авиакомпании (тема 12).

Каждая рабочая группа презентует обоснованные решения поставленных задач.

### **9.6.6 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме зачета, зачета с оценкой**

1. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
2. Отличительные особенности менеджмента качества американского от европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
3. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.
4. Основные определения и понятия аудита, согласно ГОСТР ИСО 19011-2012.
5. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
6. Краткая характеристика документа IOSA.
7. Организационная структура и система управления (ORG), согласно стандарту IOSA.

8. Наземное обслуживание воздушных судов (GRH), согласно стандарту IOSA.
9. Внутренний аудит менеджмента качества.
10. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
11. Внешний аудит менеджмента качества.
12. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
13. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
14. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2009, рекомендации по улучшению деятельности СМК.
15. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента качества.
16. Структура руководства по качеству авиакомпании.
17. Структура руководства по качеству главного оператора аэропорта.
18. План качества авиакомпании или главного оператора аэропорта, его основные разделы.
19. Основные положения документа IOSA и его отличия от стандартов серии ИСО 9000.
20. Термины, относящиеся к деятельности авиапредприятий, согласно требованиям ИСО, 9000-2015 п.3.3.
21. Основные термины, относящиеся к процессу по формированию СМК авиапредприятий, согласно ИСО 9000-2015 п.3.4.
22. Структура управления СМК авиапредприятия.
23. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
24. Процедуры проведения проверок SAFA.
25. Термины, относящиеся к результатам проверок, согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
26. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
27. Основные понятия процессного подхода в менеджменте качества.
28. Основные определения и понятия квалиметрии.
29. Характеристика приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том-1. Том-2.
30. Основные понятия и определения СМК АТБ.
31. Сертификация СМК. Сущность и содержание.
32. Правовые основы Российской системы сертификации СМК.
33. Обработка грузов (CGO), согласно стандарту IOSA.
34. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
35. Цикл Деминга. Основные этапы.
36. Основоположники концепций управления качеством.
37. Характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.
38. Основные факторы, влияющие на качество продукции.
39. Краткая характеристика стандартов ISAGO.

### **9.6.7 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. История развития системы управления качеством.
2. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
3. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.
4. Основные методы управления качеством.
5. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.
6. Термины, относящиеся к организации, согласно ИСО 9000-2015 п.3.2.
7. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.
8. Назначение системы качества авиапредприятия.
9. Параметры, включаемые в документальное оформление СМК.
10. Мероприятие для проверки соответствия требованиям стандартов систем качества авиапредприятий.
11. Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятий, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.3.
12. Основные составляющие политики качества авиапредприятий и их направления.
13. Параметры, определяющие ответственность авиапредприятий в области качества.
14. Отличительные особенности менеджмента качества американского от европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
15. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.
16. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1,2.
17. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
18. Краткая характеристика документа IOSA.
19. Роль системы менеджмента качества в авиационной деятельности главных операторов аэропортов.
20. Основные термины, относящиеся процессу по формированию СМК авиапредприятий, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.
21. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
22. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
23. Краткая характеристика терминов, относящихся к требованиям СМК авиапредприятий, согласно ГОСТР ИСО 9000-2015,
24. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента качества.

25. Краткая характеристика ГОСТР ИСО9004-2010 – менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
26. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.
27. Основные положения и структура документа IOSA и его отличия от стандартов серии ИСО 9000.
28. Структура управления СМК авиапредприятия.
29. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
30. Процедуры проведения проверок SAFA.
31. Термины, относящиеся к результатам проверок согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
32. Менеджмент ресурсов согласно ИСО 9004-2010 п.6.
33. Основные определения и понятия квалиметрии.
34. Основные понятия и определения СМК АТБ.
35. Практика сертификации СМКв России и за рубежом.
36. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
37. Цикл Деминга. Основные этапы.
38. Краткая характеристика стандартов ISAGO.
39. Модель СМК, основанная на процессном подходе.
40. Реагирование на происшествия (ORM-HS19), согласно стандарту ISAGO.

#### **9.6.8 Примерный перечень задач для промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. Разработать структуру руководства по качеству авиакомпании, согласно рекомендациям ГОСТР ИСО 2000-2015.
2. Разработать структуру руководства по наземному обслуживанию ВС, согласно требованиям ГОСТР ИСО 2001-2015
3. Разработать схему проведения аудита состояния безопасности полетов авиакомпании, согласно требованиям IOSA.
4. Разработать структуру руководства по качеству главного оператора аэропорта, согласно рекомендациям ГОСТР ИСО 2000-2015
5. Составить план организации и проведении сертификации СМК авиакомпании.
6. Составить план организации и проведении сертификации СМК главного оператора аэропорта.
7. Составить план организации и проведении сертификации СМК ТЗК.
8. Составить план организации и проведении рамповой проверки иностранных ВС, согласно рекомендациям SAFA.
9. Разработать структуру управления качеством в авиапредприятии.
10. Составить структуру руководства по качеству оператора бортового питания.

11. Разработать критерии и параметры оценки доступности услуг и качества обслуживания пассажиров в PRMs на воздушном транспорте.

12. Описать сертификационные требования к организациям по техническому обслуживанию и ремонту авиационной техники.

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

Изучение дисциплины «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – два семестра. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета и экзамена.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой 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 социально-экономической деятельности.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем, на комплексный анализ социально-экономических явлений и процессов, на активизацию творческого начала в изучении дисциплины.

В ходе изучения дисциплины «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» проводятся как традиционные лекции, в ходе которых используются преимущественно разъяснение, иллюстрация, описание, приведение примеров, так и проблемные, характеризующиеся всесторонним анализом явлений, научным поиском истины. Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемная ситуация – это сложная, противоречивая обстановка, создаваемая путем постановки проблемных вопросов (вводных), требующая активной познавательной деятельности обучающихся для ее правильной оцен-

ки и разрешения. Проблемный вопрос содержит в себе диалектическое противоречие и требует для разрешения не воспроизведения известных знаний, а размышления, сравнения, поиска, приобретения новых знаний или применения полученных ранее.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрику материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Бывает, что материал не успели записать. Тогда также необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, в дальнейшем, восполнить эту информацию.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям (семинарам), выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета, экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические умения и навыки, описанные в п. 3 настоящей РПД.

Темы практических занятий 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 цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

В рамках практического занятия обучающиеся обсуждают доклады и дискуссионные вопросы, решают задачи и кейсы самостоятельно или при помощи преподавателя, а также выполняют тесты. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при решении задач и кейсов, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов.

На усмотрение преподавателя (или по желанию обучающегося) к доске во время практического занятия может быть приглашен обучающийся для объяснения решения задачи, кейса, доклада по вопросам темы. По итогам практического занятия преподаватель может выставлять в журнал группы полученные обучающимися баллы.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю с выставлением баллов.

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение (стандарты, учебные планы) предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Целью самостоятельной работы обучающихся при изучении учебной дисциплины «Менеджмент качества авиапредприятий» является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации.

В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий, нормативно-правовых документов, статистической информации, учетно-отчетной информации, содержащейся в документах организаций;

- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа и синтеза материалов, полу-

ченных из разных источников, интерпретации информации, подготовки к устным опросам и докладам;

– завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачета, экзамена по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

По «Положению о самостоятельной работе студентов Университета» содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Менеджмент качества авиапредприятий» может быть рекомендовано в соответствии со следующими ее видами, разделенными по целевому признаку:

а) для овладения знаниями:

– чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

– составление плана текста;

– графическое изображение структуры текста;

– конспектирование текста;

– выписки из текста;

– работа со словарями и справочниками;

– ознакомление с нормативными документами;

– работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;

б) для закрепления и систематизации знаний:

– работа с конспектом лекции (обработка текста);

– работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

– составление плана и тезисов ответа;

– составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;

– изучение нормативных материалов;

– ответы на контрольные вопросы;

– аналитическая обработка текста;

– подготовка тезисов сообщений к выступлению на практическом занятии;

– подготовка тематических кроссвордов и др.;

– работа с компьютерными программами;

– подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.;

в) для формирования умений и навыков:

– решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

– проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;

г) для самопроверки:

– подготовка доклада;



- написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
- составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним;
- составление схем, иллюстраций, графиков, диаграмм по теме и ответов к ним;
- создание материалов презентаций и др.

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения. Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6 настоящей РПД, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения данной дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

В процессе изучения дисциплины «Менеджмент качества главных операторов аэропортов и авиакомпаний» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

Текущий контроль знаний студентов осуществляется в следующих формах:

- по итогам работы на практических занятиях;
- итоги тестирования;
- по итогам защиты курсовой работы;
- по итогам выполнения самостоятельной работы.

В методике преподавания дисциплины учитываются форма обучения, направление и профиль подготовки студентов следующим образом:

- включением соответствующих тем в содержание дисциплины,
- в курсе учитывается подготовка, полученная студентами в рамках дисциплин «Стратегический менеджмент», «Бизнес планирования», «Организация производства на воздушном транспорте»,



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмента» « 26 » мая 2021 года, протокол № 7

Разработчик  
к.т.н., доцент



Рожко М.К.

---

Заведующий кафедрой менеджмента  
д.т.н., доцент



Маслаков В.П.

---

Программа согласована:  
Руководитель ОПОП  
д.т.н., доцент



Маслаков В.П.

---

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