



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

УТВЕРЖДАЮ



/ Ю.Ю. Михальчевский

2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент и качество авиационных перевозок

Направление подготовки (специальность)

**25.05.05 Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного
движения**

Направленность программы (профиль, специализация)

Организация авиационной безопасности

Квалификация выпускника
инженер

Форма обучения
заочная

Санкт-Петербург
2021

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Менеджмент и качество авиационных перевозок» являются формирование у студентов комплексных знаний менеджмента качества авиапредприятий как концептуальной основы адаптации ключевых проблем менеджмента к организационным, культурным и социально-психологическим процессам на современных предприятиях путем поиска организационно-управленческих решений.

Задачи освоения дисциплины «Менеджмент и качество авиационных перевозок»:

- формирование у студентов знаний менеджмента качества авиапредприятий;
- 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 обеспечивает подготовку выпускника к эксплуатационно-технологической профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Менеджмент и качество авиационных перевозок» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части (дисциплина по выбору) блока 1 учебного плана по направлению подготовки 25.05.05. «Эксплуатация воздушных судов и организации воздушного движения», профиль «Обеспечение авиационной безопасности».

Дисциплина «Менеджмент и качество авиационных перевозок» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины «Производственная безопасность».

Дисциплина «Менеджмент и качество авиационных перевозок» является обеспечивающей для дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах».

Дисциплина изучается в 5 семестре.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Менеджмент и качество авиационных перевозок» направлен на формирование следующих компетенций.

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
ИД ¹ _{УК-3}	Формирует команду, определяет и ставит перед членами команды цели и задачи для эффективного группового решения профессиональной проблемы.
ИД ² _{УК-3}	Использует принципы и методы командной работы в процессе группового решения профессиональной проблемы.
ПК-6	Способен разрабатывать системы качества и осуществлять контроль качества транспортной безопасности применительно к объектам воздушного транспорта
ИД ² _{ПК-6}	Понимает сущность и знает основные аспекты системы качества обеспечения транспортной безопасности воздушного транспорта.
ИД ² _{ПК-6}	Готов применять методы контроля качества в системе транспортной безопасности воздушного транспорта.

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

–основные оптимальные способы формирования команды, определять и ставить перед членами команды цели и задачи для эффективного группового решения профессиональной проблемы;

–принципы и методы командной работы в процессе группового решения профессиональной проблемы;

–сущность основных социально-экономических показателей деятельности предприятий воздушного транспорта;

–анализ социально-экономические показатели деятельности предприятий воздушного транспорта с учетом специфики их функционирования;

Уметь:

–применять оптимальные способы формирования команды, определять и ставить перед членами команды цели и задачи для эффективного группового решения профессиональной проблемы;

–использовать принципы и методы командной работы в процессе группового решения профессиональной проблемы;

–применять анализ социально-экономические показатели деятельности предприятий воздушного транспорта с учетом специфики их функционирования.

Владеть:

–навыками формирования команды, определять и ставить перед членами команды цели и задачи для эффективного группового решения профессиональной проблемы;

- принципами и методами командной работы в процессе группового решения профессиональной проблемы;
- анализом социально-экономических показателей деятельности предприятий воздушного транспорта с учетом специфики их функционирования;
- основными аспектами системы качества для обеспечения транспортной безопасности воздушного транспорта.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		4
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	4,5	4,5
лекции	2	2
практические занятия	2	2
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовая работа	-	-
Самостоятельная работа студента	100	100
Промежуточная аттестация:	4	4
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	3,5	3,5

5. Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	ПК-6		
Тема 1. Международное и национальное регулирование воздушных перевозок, обеспечение	15	+		ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Дд

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	ПК-6		
безопасности и качества услуг авиаперевозок					
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015	15	+		Л, ПЗ, СРС	УО, Дд
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиационных перевозок	15	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Дд
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиационных перевозок	15	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Дд
Тема 5. Процессный подход в управлении качеством воздушных перевозок	15		+	Л, ПЗ, СРС	УО, Дд
Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000	15	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Дд
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий	14	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Дд
Итого по дисциплине	104				
Промежуточная аттестация	4				ЗаО
Всего по дисциплине	108				

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, Дд – доклад, ВК - входной контроль, АКС – анализ конкретной ситуации, УО – устный опрос, ЗаО – зачет с оценкой.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Международное и национальное регулирование воздуш-	2	2	—	—	14	—	118

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
ных перевозок, обеспечение безопасности и качества услуг авиаперевозок							
Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015	-	-	—	—	14	—	14
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества авиационных перевозок	-	-	—	—	14	—	14
Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиационных перевозок	-	-	—	—	14	—	14
Тема 5. Процессный подход в управлении качеством авиационных перевозок	-	-	—	—	14	—	14
Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000	-	-	—	—	14	—	14
Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий	-	-	—	—	16	—	16
Итого за семестр	2	2	—	—	100	—	104
Итого по дисциплине	18	18	—	—	100	—	104

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Международное и национальное регулирование воздушных перевозок, обеспечение безопасности и качества услуг авиаперевозок

Деятельность международных организаций (ИКАО, ИАТА и др.) по упорядочению и развитию мировой системы воздушного транспорта. Особенности национального регулирования гражданской авиации в России. Законодательно-нормативные документы на международном и государственном уровне. Полномочные органы и методы государственного регулирования. Меры обеспечения авиационной безопасности в аэропортах в соответствии с требованиями нормативно-законодательных документов РФ и стандартов ИКАО.

Тема 2. Характеристика разделов и краткий анализ требований стандарта ISO 9001-2015

Основные понятия и требования стандарта ISO 9001-2015. Система менеджмента качества. Общие требования. 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 авиационных перевозок

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

Тема 4. Аудит системы менеджмента качества авиационных перевозок

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

Тема 5. Процессный подход в управлении качеством авиационных перевозок

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

Тема 6. Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000

Общая структура и требования стандартов IOSA, ISAGO, SAFA и краткая их характеристика. Требования стандартов IOSA, ISAGO по разделу наземного обслуживания применительно к авиакомпании, главному оператору аэропорта. Отличия стандарта IOSA от принятой в РФ системы оценки уровня безопасности эксплуатанта. Практический опыт внедрения стандартов IOSA, ISAGO на примере авиакомпаний, главных операторов аэропортов РФ.

Тема 7. Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий.

Основы направления, подходы, этапы и процедуры сертификации качества авиационных перевозок. Практические аспекты сертификации качества авиационных перевозок авиакомпании, услуг операторов аэропорта, топливозаправочных компаний.

5.3 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Составить этапы развития международного и национального регулирования воздушных перевозок, по обеспечению безопасности и качества предоставляемых услуг авиаперевозок. Решение кейса: «Анализ причин не отправок багажа аэропорта»	2
Итого по дисциплине		2

5.4 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.5 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Международное и национальное регулирование воздушных перевозок, обеспечение безопасности и качества услуг авиаперевозок», работа с рекомендуемой литературой [1, 2, 4,7,10,12,14]. 2. Подготовка докладов. 3. Подготовка к устному опросу.	14
2	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]. 2. Подготовка докладов. 3. Подготовка к устному опросу.	14
3	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по темам «Документирование СМК авиаперевозок», работа с рекомендуемой литературой [2,4,7,9, 13,14,17]. 2. Подготовка докладов. 3. Подготовка к устному опросу.	14
4	1. Поиск, анализ информации и проработка	14

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	учебного материала по теме «Аудит системы менеджмента качества авиационных перевозок», работа с рекомендуемой литературой [1,3,4,6,16]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	
5	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Процессный подход управления система менеджмента качества авиаперевозок», работа с рекомендуемой литературой [1, 2,9,10,17]. 2.Подготовка докладов. 3.Подготовка к устному опросу.	14
6	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме: «Международные стандарты качества IOSA, ISAGO, SAFA, ASI 2000», работа с рекомендуемой литературой [1,2,3,9,18]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка докладов.	14
7	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Основные методы сертификации системы менеджмента качества авиапредприятий», работа с рекомендуемой литературой [1,2, 6,8,15,16,19]. 2.Подготовка к устному опросу. 3.Подготовка к десятиминутному тесту.	16
Итого по дисциплине		100

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, свободный, (дата обращения 18.01.2018)

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 18.01.2018)

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/69270>, свободный, (дата обращения 18.01.2018)

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 18.01.2018)

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 18.01.2018)

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 18.01.2018)

7. 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.

8. 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»:

9. **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 19.01.2018)

10. **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/#ixzz5PZIrUcrd>, свободный, (дата обращения 19.01.2018)

111. **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 19.01.2018)

12.Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uptp.ru/>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

13. **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 19.01.2018)

14.**ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования.** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pqm-online.com/assets/files/lib/std/gost-r-iso-9001-2015.pdf>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

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

15.**Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

16.**КонсультантПлюс. Официальный сайт компании** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

17.**Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

18.**Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

19.**Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный (дата обращения 18.01.2018)

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 и качество авиационных перевозок	Компьютерный класс аудитория №456 Компьютерный класс аудитория №458 Лекционная аудитория №481	Компьютер в комплекте (системный блок +ЖК монитор LG 19 W1952TE) – 13 шт. Информационный киоск Компьютер в комплекте RAMECSTORM CustomW- 13 шт. Мультимедийный проектор AcerX1261 P Принтер HL2140R Brother Экран Ноутбук Benq JoybookR42 15,4 Мультимедийный проектор Mitsubishi XD49 0U Экран	Microsoft Windows 7 Professional Microsoft Windows Office Professional Plus 2007 Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS Konsi- SWOT ANALYSIS Konsi - FOREXSAL

8. Образовательные и информационные технологии

В структуре дисциплины в рамках реализации компетентностного подхода в учебном процессе используются следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент и качество авиаперевозок» используются как классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, так и интерактивные образовательные технологии в форме анализа конкретных ситуаций (АКС).

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающихся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина.

Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам приведены в п.9.4.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив СВТ в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

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

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент и качество авиационных перевозок» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести практические навыки по управлению качеством авиационных перевозок.

На практических занятиях проводятся устные опросы, студенты выступают с докладами. Также на практических занятиях по темам 1-7 в общем объеме 28 часов (п. 5.1) используется в качестве *интерактивной образовательной технологии анализ конкретной ситуации*, когда обучающиеся коллективно в рабочих группах решают управленческие проблемы, основанные на реальном или искусственно сконструированном материале, содержащие либо избыточную, либо недостаточную информацию и имеющие несколько альтернативных решений.

Анализ конкретной ситуации позволяет студентам овладеть навыками креативного мышления, самостоятельного анализа нестандартной ситуации, формализации проблемы, планирования, принятия и решения в условиях неопределенности и дефицита времени. Практические занятия по дисциплине «Менеджмент и качество авиационных перевозок» проводятся в компьютерных классах, в которых студенты выполняют задания с использованием Интернет-ресурсов и компьютерной техники, необходимых для сбора, обработки и анализа необходимой информации.

Самостоятельная работа студента является составной и важной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний,

самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, представляет собой самостоятельное и законченное научное исследование студента с элементами оценки практической значимости результатов его научно-исследовательской работы.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в глубоком и всестороннем освоении дисциплины «Менеджмент и качество авиационных перевозок». Во время консультации преподаватель работает со студентами, которые готовят доклады для выступления на практических занятиях и на научно-практической конференции, а также со студентами, самостоятельно решающими в рабочих группах кейсы. Преподаватель разъясняет и обсуждает со студентами теоретические вопросы, которые необходимо раскрыть в докладах, а также рекомендованный ранее библиографический список, правила его оформления, а также оформления докладов, тезисов, презентаций. Преподаватель объясняет студентам практические аспекты функционирования современных авиапредприятий, направляя их к оптимальному решению кейсов. Во время консультации преподаватель может ответить студентам на интересующие их вопросы по теории менеджмента, уточнить и еще раз объяснить пройденный на лекционных и практических занятиях материал. Консультации проводятся регулярно не менее двух раз в неделю в часы свободные от учебных занятий и носят в основном индивидуальный характер.

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

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов включают в себя: устные опросы, доклады, компьютерные тесты.

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой в пятом семестре

Текущий контроль успеваемости студентов включает устные опросы, доклады, компьютерные тесты и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями студентов.

Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса приведен в п.9.6.1.

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы. Доклады студентов занимают не больше 10 минут и могут проводиться в форме презентаций в среде PowerPoint.

Примерный перечень тем для докладов представлен в п. 9.6.2

Ситуационные задачи студенты решают в рабочих группах в рамках образовательной технологии анализа конкретной ситуации, когда совместными усилиями обещающиеся анализируют конкретную ситуацию, формулируют сложившиеся проблемы, вырабатывают их решения; окончание процесса – оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы. При этом принципиально отрицается наличие единственно правильного решения.

Компьютерный тест – это система заданий специфической формы, позволяющая измерить уровень развития компетенций обучающихся, совокупность их представлений, знаний, умений и практического опыта. Содержание тестов для текущего контроля в п. 9.6.3

Компьютерный тест проводится по темам, в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся, на предмет освоения материала предыдущей лекции.

Примерный перечень ситуационных задач для анализа конкретных ситуаций представлен в п. 9.6.4

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, проводится с целью своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Проверка выданного задания производится не реже чем один раз в две недели.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой в 5 семестре.

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в виде зачета с оценкой в п.9.6.5

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

9.1 Балльно-рейтинговая система (БРС) текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 академических часов.

Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (4 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)	меча-ние
Контактные виды занятий				
Аудиторные занятия				
Лекция 1	3	4	1	
Практическое занятие 1	3	5	1	
Лекция 2	3	5	2	
Практическое занятие 2	3	4	3	
Лекция 3	3	5	4	
Практическое занятие 3	3	4	5	
Лекция 4	3	5	6	
Практическое занятие 4	3	4	7	
Лекция 5	3	5	8	
Практическое занятие 5	3	5	9	
Лекция 6	3	5	10	
Практическое занятие 6	3	5	11	
Лекция 7	3	5	12	
Практическое занятие 7	3	4	13	
Практическое занятие 7	3	5	14	
<i>Самостоятельная работа студента</i>				
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Зачет с оценкой	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		
Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «неудовлетворительно»			

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 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 2 баллов.

Максимальное число баллов по лекционному занятию равно 5.

Посещение практического занятия оценивается в 1 балл. Ведение конспекта на практическом занятии – 0,5. Доклад – до 1 балла. Участие в устном опросе и обсуждении доклада – до 1 балла. Участие в рабочих группах, решающих кейс-задачу – до 0,5 балла. Успешное решение кейс-задачи – до 1 балла. Доклад с презентацией решения кейс-задачи – до 0,2 баллов.

Максимальное число баллов по практическому занятию равно 5.

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент и качество авиационных перевозок» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- индивидуальный или групповой устный опрос;
- доклады по темам;
- компьютерные тесты;

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета с оценкой в пятом 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.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Менеджмент и качество авиационных перевозок» предусмотрен зачет с оценкой.

Зачет проводится в форме собеседования по приведенным ниже вопросам перечня (9.6.5).

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Дисциплина «Производственная безопасность».

1. Определение производственной безопасности.
2. Основные направления, формы и методы улучшения производственной безопасности авиапредприятия.
3. Какие функции выполняет Ространснадзор по контролю производственной безопасности авиапредприятия.
4. Параметры, определяющие ответственность авиапредприятий в области производственной безопасности.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-3, ПК-6	ИД ¹ _{УК-3} , ИД ² _{УК-3} , ИД ² _{ПК-6} , ИД ¹ _{ПК-6}	<p style="text-align: center;">Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> –основные оптимальные способы формирования команды, определять и ставить перед членами команды цели и задачи для эффективного группового решения профессиональной проблемы; –принципы и методы командной работы в процессе группового решения профессиональной проблемы; –сущность основных социально-экономических показателей деятельности предприятий воздушного транспорта; –анализ социально-экономические показатели деятельности предприятий воздушного транспорта с учетом специфики их функционирования; <p style="text-align: center;">Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> –применять оптимальные способы формирования команды, определять и ставить перед членами команды цели и задачи для эффективного группового решения профессиональной проблемы; –использовать принципы и методы командной работы в процессе группового решения профессиональной проблемы; –применять анализ социально-

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>экономические показатели деятельности предприятий воздушного транспорта с учетом специфики их функционирования.</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> –навыками формирования команды, определять и ставить перед членами команды цели и задачи для эффективного группового решения профессиональной проблемы; –принципами и методами командной работы в процессе группового решения профессиональной проблемы; –анализом социально-экономических показателей деятельности предприятий воздушного транспорта с учетом специфики их функционирования; –основными аспектами системы качества для обеспечения транспортной безопасности воздушного транспорта.
II этап		
УК-3, ПК-6	ИД ¹ _{УК-3} , ИД ² _{УК-3} , ИД ² _{ПК-6} , ИД ¹ _{ПК-6}	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> –применять оптимальные способы формирования команды, определять и ставить перед членами команды цели и задачи для эффективного группового решения профессиональной проблемы; –использовать принципы и методы командной работы в процессе группового решения профессиональной проблемы; –применять анализ социально-экономические показатели деятельности предприятий воздушного транспорта с учетом специфики их функционирования. <p style="text-align: center;">—</p>

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за зачет с оценкой – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

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

3. Зачетная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета.

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.

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 авиаперевозок 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 стандарту IOSA.
7. Наземное обслуживание воздушных судов (GRH), согласно стандарту IOSA.
8. Внутренний аудит менеджмента качества авиаперевозок.
9. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества авиаперевозок.
10. Внешний аудит менеджмента качества авиаперевозок.
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 9004-2009, рекомендации по улучшению деятельности СМК.
14. Структура руководства по качеству авиакомпании.
15. План качества авиакомпании или главного оператора аэропорта по обслуживанию авиаперевозок, 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. Сертификация СМК. Сущность и содержание.
20. Правовые основы российской системы сертификации СМК.
21. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
22. Цикл Деминга. Основные этапы.
23. Основоположники концепций управления качеством.

9.6.2 Примерный перечень тем для докладов.

1. Основные определения и понятия менеджмента качества авиационных перевозок.
2. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
3. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.
4. Основные методы управления качеством авиаперевозок.
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 авиационных перевозок.
9. Параметры, включаемые в документальное оформление системы менеджмента качества авиаперевозок.
10. Мероприятие для проверки соответствия требованиям стандартов систем качества авиационных перевозок.
11. Основные термины, относящиеся к деятельности авиапредприятия, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3. 3.
12. Основные составляющие политики качества авиапредприятия и их направления.
13. Отличительные особенности менеджмента качества американского от европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
14. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1, 2.
15. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества авиапредприятия.
16. Роль системы менеджмента качества в авиационной безопасности.
17. Основные термины, относящиеся процессу, определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.
18. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.
19. Основные положения и структура документа IOSA и его отличия от стандартов серии ИСО 9000.
20. Структура управления СМК авиапредприятия.
21. Основные цели системы сертификации авиаперевозок на воздушном транспорте.
22. Процедуры проведения проверок SAFA.
23. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
24. Модель СМК, основанная на процессном подходе.

9.6.3 Содержание тестов для текущего контроля

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

2. Каким государственным стандартом РФ определяются требования СМК: 1) ГОСТР ИСО 9001-2015; 2) ГОСТР ИСО 9001-2001; 3) ГОСТР ИСО 10011-1-93²

3. Каким государственным стандартом РФ определяются рекомендации по улучшению деятельности СМК: 1) ГОСТР ИСО 14001-98; 2) ГОСТР ИСО 9000-2015; 3) ГОСТР ИСО 9004-2010

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, аэропорта это: 1) Основные направления деятельности; 2) Бизнес-план качества; 3) Документ, определяющий СМК организации.

12. План качества авиакомпании, 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, 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 документами 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, корректирующее 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) Относящие к аудитам персоналу и результатам анализа; 2) Предписания, 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 действия в чрезвычайных ситуациях, согласно стандартам IOSA: 1) 5; 2) 7; 3) 8
29. По какой бальной системе проводится самооценка качества, согласно стандарту ИСО 9004: 1) шестибальной; 2) трехбальной; 3) пятибальной
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 по ___ направлений: 1) 3; 2) 7; 3) 5

9.6.4 Примерный перечень ситуационных задач для анализа конкретных ситуаций

Практическое занятие № 1-2 Кейс: «Анализ причин не отправок багажа аэропорта»

1. В таблице 1 представлен анализ причин не отправки багажа аэропорта (ЮГ) за период 2016-2017 год.

Вопросы по кейсу:

Необходимо разработать мероприятия по совершенствованию качества обслуживания багажа в аэропорту.

Таблица 1

Анализ причин не отправок багажа аэропорта

Наименование причин	2016 год		2017 год		Изменение показателя
	Всего	Доля %	Всего	Доля %	
1. Техническая причина ВС	1545	18	1981	19	+1
2. Коммерческая загрузка ВС	830	10	1351	13	+3
3. Отсутствие багажных бирок	1009	12	1452	15	+3
4. Поздний трансфер	1639	19	815	7	-12
5. Особый случай	319	4	243	2	-2
6. Поздняя регистрация	1540	18	1232	11	-7
7. Нет информации по багажу	857	10	1062	11	+1
8. Ошибки сотрудников	679	8	1025	10	+2
9. Авиационная безопасность МВЛ, ВВЛ	193	2	549	5	+3
10. Пятый уровень	84	1	185	2	+1
Итого	8695	100	9895	100	

Практическое занятие № 3 Кейс: Разработка документа Системы менеджмента качества «Руководство по качеству»

Описание:

В соответствии с ГОСТ ISO 9001-2015 *Руководство по качеству* (quality manual) – это документ, определяющий систему менеджмента качества организации. Руководства по качеству могут различаться по форме и детальности изложения, исходя из соответствия размеру и сложности организации.

Руководство по качеству может быть разработано и использовано в следующих целях (но не ограничены ими):

- изложение политики, процедур и требований организации в области качества
- описание и внедрение эффективной системы качества;
- обеспечение более совершенного управления деятельностью по обеспечению качества;
- обеспечение документированной основы для проведения проверок система качества;
- обеспечение непрерывности функционирования системы качества и реализации ее требований во время изменения обстоятельств;
- подготовка персонала, занятого разработкой требований к системе качества и методов оценки ее соответствия;
- демонстрация соответствия системы качества требованиям к качеству в конкретных ситуациях.

Вопросы по кейсу:

1. Пояснить в каких целях разрабатывают документ «Руководство по качеству»
2. Опишите содержание и структура документа системы менеджмента качества «Руководство по качеству авиакомпаний».

Практическое занятие № 4 Кейс: «Аудит системы менеджмента качества авиакомпании»

Описание:

1. Согласно проведенного Аудита в авиакомпании на соответствие системы менеджмента качества требований стандарта по оказанию сервисных услуг клиентам, были вскрыты серьезные недостатки, которые показаны табл.2.

Вопросы по кейсу:

Необходимо разработать программу корректирующих и предупреждающих действий.

Таблица 2

Результаты аудита на соответствие СМК требованиям стандарта

№ п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
1	Грузоперевозки			
1.1	Доставка грузов в аэропорт отправления	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются

№ п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
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
2	Пассажирские перевозки			
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	Улучшении комфортабельности воздушных судов	Не реализуется	Не удовлетворяется	Корректируются
2.7	Обратная связь с потребителем	Не реализуется	Не удовлетворяется	Не корректируются

№ п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
2.8	Ориентация на потребителя	Реализуются	Удовлетворяются частично	Корректируются
2.9	Удовлетворенность потребителей	Не реализуются	Не удовлетворяется	Не корректируются

Практическое занятие № 5 Кейс: «Изучение процессного подхода к системам менеджмента качества»

Описание:

Для более глубокого понимания процессного подхода необходимо обратиться к концепции «Plan (Планирование) - Do (Осуществление) – Check (Проверка) – Act (Действие)». Цикл PDCA был предложен в 1920 г. Вальтером Шухартом и популярен в настоящее время под названием «Цикл Деминга». В стандарте ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008) цикл PDCA описан так:

- планирование – разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление – внедрите процессы;
- проверка – постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;
- действие – предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.

В контексте системы менеджмента качества цикл Деминга может быть применен как к каждому отдельному процессу системы, так и к системе процессов в целом. Использование этой концепции позволяет организации реализовать процесс непрерывного улучшения процессов, направленный на постоянный рост эффективности деятельности организации.

Вопросы по кейсу:

1. Пояснить как на предложенной модели СМК, основанной на процессном подходе, входы преобразуются в выходы.
2. Опишите взаимодействие основных составляющих процессного подхода.
3. Описать в чем состоит преимущество процессного подхода над другими принципами менеджмента качества
4. Укажите основное отличие основных и вспомогательных процессов.

5. Опишите общие требования к документации.

Практическое занятие № 6-7 Кейс: «Формирование политики в области качества авиапредприятия».

Описание:

Для успеха фирмы на рынке важным является формулирование стратегических целей качества всего авиапредприятия, а именно его политика в области качества. Все важнейшие документы по обеспечению качества, которые касаются всего предприятия или подразделения, объединяют в Руководство по качеству (или Руководство по обеспечению качества); все правила и документы вместе образуют систему обеспечения качества.

Вопросы по кейсу:

- разработать основные структурные элементы Политики авиапредприятия;
- определить принципы, которые следует придерживаться при документировании Политики в области качества;
- определить требования, которые предъявляются к формулировке целей в области качества.

Практическое занятие № 1-2 Кейс: «Анализ причин не отправок багажа аэропорта»

1. В таблице 1 представлен анализ причин не отправки багажа аэропорта (ЮГ) за период 2016-2017 год.

Вопросы по кейсу:

Необходимо разработать мероприятия по совершенствованию качества обслуживания багажа в аэропорту.

Таблица 1

Анализ причин не отправок багажа аэропорта

Наименование причин	2016 год		2017 год		Изменение показателя
	Всего	Доля %	Всего	Доля %	
1. Техническая причина ВС	1545	18	1981	19	+1
2. Коммерческая загрузка ВС	830	10	1351	13	+3
3. Отсутствие багажных би-рок	1009	12	1452	15	+3
4. Поздний трансфер	1639	19	815	7	-12
5. Особый случай	319	4	243	2	-2
6. Поздняя регистрация	1540	18	1232	11	-7
7. Нет информации по багажу	857	10	1062	11	+1
8. Ошибки сотрудников	679	8	1025	10	+2
9. Авиационная безопасность МВЛ, ВВЛ	193	2	549	5	+3

10. Пятый уровень	84	1	185	2	+1
Итого	8695	100	9895	100	

Практическое занятие № 3 Кейс: Разработка документа Системы менеджмента качества «Руководство по качеству»

Описание:

В соответствии с ГОСТ ISO 9001-2015 *Руководство по качеству* (quality manual) – это документ, определяющий систему менеджмента качества организации. Руководства по качеству могут различаться по форме и детально-сти изложения, исходя из соответствия размеру и сложности организации. Руководство по качеству может быть разработано и использовано в следующих целях (но не ограничены ими):

- изложение политики, процедур и требований организации в области качества
- описание и внедрение эффективной системы качества;
- обеспечение более совершенного управления деятельностью по обеспечению качества;
- обеспечение документированной основы для проведения проверок система качества;
- обеспечение непрерывности функционирования системы качества и реализации ее требований во время изменения обстоятельств;
- подготовка персонала, занятого разработкой требований к системе качества и методов оценки ее соответствия;
- демонстрация соответствия системы качества требованиям к качеству в конкретных ситуациях.

Вопросы по кейсу:

1. Пояснить в каких целях разрабатывают документ «Руководство по качеству»
2. Опишите содержание и структура документа системы менеджмента качества «Руководство по качеству авиакомпаний».

Практическое занятие № 4 Кейс: «Аудит системы менеджмента качества авиакомпании»

Описание:

1. Согласно проведенного Аудита в авиакомпании на соответствие системы менеджмента качества требований стандарта по оказанию сервисных услуг клиентам, были вскрыты серьезные недостатки, которые показаны табл.2.

Вопросы по кейсу:

Необходимо разработать программу корректирующих и предупреждающих действий.

Таблица 2

Результаты аудита на соответствие СМК требованиям стандарта

№ п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
1	Грузоперевозки			
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
2	Пассажирские перевозки			
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

№ п	Сервисные требования	Реализация эксплуатантом сервисных требований	Удовлетворение требований клиента	Коррекция недостатков
2.6	Улучшении 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

Практическое занятие № 5 Кейс: «Изучение процессного подхода к системам менеджмента качества»

Описание:

Для более глубокого понимания процессного подхода необходимо обратиться к концепции «Plan (Планирование) - Do (Осуществление) – Check (Проверка) – Act (Действие)». Цикл PDCA был предложен в 1920 г. Вальтером Шухартом и популярен в настоящее время под названием «Цикл Деминга». В стандарте ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008) цикл PDCA описан так:

- планирование – разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление – внедрите процессы;
- проверка – постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;
- действие – предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.

В контексте системы менеджмента качества цикл Деминга может быть применен как к каждому отдельному процессу системы, так и к системе процессов в целом. Использование этой концепции позволяет организации реализовать процесс непрерывного улучшения процессов, направленный на постоянный рост эффективности деятельности организации.

Вопросы по кейсу:

6. Пояснить как на предложенной модели СМК, основанной на процессном подходе, входы преобразуются в выходы.
7. Опишите взаимодействие основных составляющих процессного подхода.
8. Описать в чем состоит преимущество процессного подхода над другими принципами менеджмента качества
9. Укажите основное отличие основных и вспомогательных процессов.
10. Опишите общие требования к документации.

Практическое занятие № 6-7 Кейс: «Формирование политики в области качества авиапредприятия».

Описание:

Для успеха фирмы на рынке важным является формулирование стратегических целей качества всего авиапредприятия, а именно его политика в области качества. Все важнейшие документы по обеспечению качества, которые касаются всего предприятия или подразделения, объединяют в Руководство по качеству (или Руководство по обеспечению качества); все правила и документы вместе образуют систему обеспечения качества.

Вопросы по кейсу:

- разработать основные структурные элементы Политики авиапредприятия;
- определить принципы, которые следует придерживаться при документировании Политики в области качества;
- определить требования, которые предъявляются к формулировке целей в области качества.

9.6.5 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой

1. Основные определения и понятия менеджмент качества авиационных перевозок.
2. Особенности национального регулирования гражданской авиации в России. Полномочные органы и методы государственного регулирования.
3. Принципы менеджмента качества и их характеристика.
4. Основные разделы руководства по качеству главного оператора аэропорта или авиакомпании.
5. Основные методы управления качеством.
6. Стандарты и измерения качества сервиса в аэропортах ASI 2000.
7. Термины, относящие к организации согласно ИСО 9000-2015 п.3.2.
8. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в авиапредприятии.
9. Назначение системы качества авиаперевозок.
10. Параметры, включаемые в документальное оформление системы менеджмента качества авиаперевозок.

11. Мероприятие для проверки соответствия требованиям систем качества.
12. Основные термины, относящиеся к деятельности определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3. 3.
13. Основные составляющие политики качества и их направления.
14. Параметры, определяющие ответственность в области качества.
15. Отличительные особенности менеджмента качества американского от европейского в вопросах обслуживания пассажиров.
16. Отличительные особенности менеджмента качества ТЗК в РФ и Европе.
17. Характеристика Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации. Том 1, 2.
18. Основные функции и задачи службы метрологии в системе менеджмента качества.
19. Краткая характеристика документа IOSA.
20. Роль системы менеджмента качества в авиационной деятельности.
21. Основные термины, относящиеся процессу определенные стандартом ИСО 9000-2015 п.3.4.
22. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9000-2015, основные положения и словарь СМК.
23. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 9001-2015, требования СМК.
24. Краткая характеристика терминов, относящихся к требованиям согласно ГОСТР ИСО 9000-2015,
25. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 19011-2012, руководящие указания по аудиту системы менеджмента.
26. Краткая характеристика ГОТР ИСО9004-2010 менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
27. Краткая характеристика ГОСТР ИСО 14001-2016 как системы экологического менеджмента.
28. Основные положения и структура документа IOSA и их отличия от стандартов серии ИСО 9000.
29. Структура управления СМК авиапредприятия.
30. Основные цели системы сертификации на воздушном транспорте.
31. Процедуры проведения проверок SAFA.
32. Термины, относящиеся к результатам проверок, согласно ИСО 9000-2015 п.3.7.
33. Менеджмент ресурсов, согласно ИСО 9004-2001 п.6.
34. Основные определения и понятия квалиметрии.
35. Основные понятия и определения СМК главного оператора аэропорта.
36. Практика сертификации СМК в России и за рубежом.
37. Принципы процессного подхода, его функции и задачи.
38. Цикл Деминга. Основные этапы.
39. Краткая характеристика стандартов ISAGO.

40. Модель СМК, основанная на процессном подходе.

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Менеджмент качества авиационных перевозок» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий с разбором конкретных ситуаций и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестра. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации освоения дисциплины в виде зачета с оценкой.

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 авиационных перевозок» 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 оценки 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 с оценкой.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент качества авиационных перевозок» проводятся в соответствии с учебным 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 умения и навыки, описанные в п.3 настоящей рабочей программы дисциплины (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 самостоятельно или при помощи преподавателя, а также выполняют тесты. Преподаватель, как правило, вы-

ступают в роли консультанта при решении задач, 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, доклада по вопросам темы. По итогам практического занятия преподаватель может выставлять в журнал группы, полученные обучающимися баллы. В рамках практического занятия могут быть проведены: устный опрос, сплошное или выборочное тестирование, разбор конкретной ситуации.

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

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 авиационных перевозок» 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, выполнение домашних заданий;

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

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения. Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соответствии с п.п. 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 авиационных перевозок» 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;
- по итогам тестирования;
- по результатам самостоятельной работы.

Консультации являются одной из форм руководства работой студентов и оказания им помощи в самостоятельном изучении учебного материала. Они проводятся регулярно в процессе всего периода обучения (по мере возникновения потребности) по предварительной договоренности студентов с лектором (преподавателем) в часы самостоятельной работы и носят в основном индивидуальный характер. При необходимости разъяснения общих вопросов нескольким или всем обучающимся учебной группы проводятся групповые консультации.

Преподаватель имеет право вызывать на консультацию тех студентов, которые не показывают глубоких знаний и не пользуются консультациями по своей инициативе. В этих случаях, преподаватель выясняет, работает ли студент систематически над учебным материалом, в какой степени усваивает его, в чем встречает наибольшие трудности. Установив фактическое положение дела, преподаватель дает рекомендации по самостоятельному изучению

материала, решению трудных вопросов и при необходимости назначает срок повторной консультации.

В методике преподавания дисциплины учитываются форма обучения, специальность и специализация студентов следующим образом:

- включение соответствующих тем в содержание дисциплины, в курсе учитывается подготовка, полученная студентами в рамках дисциплины «Экономика отрасли».

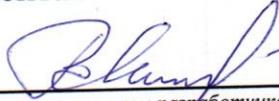
Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 25.05.05 «Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения».

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

Разработчики:

к.т.н., доцент  Рожко М. К.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 20 «Менеджмента»

д.т.н., доцент  Маслаков В. П.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа согласована:
Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор  Балясников В.В.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

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