



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР и МП

_____ Борзова А.С.
« ____ » _____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

***Б1.ОД.38 Система менеджмента качества
авиапредприятий***

шифр и название дисциплины

Направление подготовки (специальность)	25.03.03 Аэронавигация		
Квалификация (степень)	бакалавр		
Направленность (профиль) подготовки	Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте		
Специализация	-		
Факультет	УВТ		
Кафедра	ЭиУнаВТ		
Курс обучения	4		
Форма обучения	очная		
Общий объем учебных часов на дисциплину	108	час.	3 з.е.
Семестр	7	сем.	
Объем аудиторной нагрузки	54	час.	
Лекции	36	час.	
Практические занятия	18	час.	
Лабораторные работы	-	час.	
Курсовая работа	-	сем.	
Зачет	7	сем.	
Экзамен	-	сем.	
Объем самостоятельной работы студента	54	час.	

Москва, 2026

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, обязательными при реализации образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте, квалификация (степень)- бакалавр.

Рабочую программу составил(а):

Доц. кафедры

ЭиУнаВТ, к.т.н., доцент

(должность, степень, звание)

Пронина Е.В.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Протокол №5

от « 16 » января 2026 г.

Зав. кафедрой

ЭиУнаВТ к.т.н., профессор

(должность, степень, звание)

Корягин Н.Д.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа одобрена методическим советом по направлению
подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация
бизнес-процессов на воздушном транспорте

(шифр, наименование)

Протокол № 4

от « 05 » февраля 2026 г.

Председатель

методического совета

к.т.н., профессор

(должность, степень, звание)

Корягин Н.Д.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа согласована с Учебно-методическим управлением (УМУ)

Начальник УМУ, к.т.н., доцент

(должность, степень, звание)

И.А. Еланцев

(Фамилия, инициалы)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель освоения дисциплины Система менеджмента качества авиапредприятий - формирование знаний, умений, навыков, необходимых для разработки и совершенствования процессов планирования, организации, контроля, улучшения качества услуг авиапредприятия.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение стандартов системы менеджмента качества ИСО серии 9000;
- моделирование процессов системы менеджмента качества авиапредприятий;
- анализ и оптимизация процессов системы менеджмента качества авиапредприятий;
- документирование системы менеджмента качества авиапредприятий;
- аудит системы менеджмента качества авиапредприятий;
- стандартизация качества услуг авиапредприятий;
- сертификация системы менеджмента качества авиапредприятий;
- освоение экономики качества и квалиметрии.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины, наименование индикатора достижения, результаты обучения.

Процесс изучения дисциплины Система менеджмента качества авиапредприятий направлен на формирование у студентов универсальных (УК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций.

универсальные:

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

ИД-20_{ук-1} - Осуществляет поиск и обработку информации для решения поставленных задач качественного управления

Результаты обучения:

знать: УК-1.1.20 – Особенности поиска, анализа и синтеза информации о качестве управления;

уметь: УК-1.2.20 - Обрабатывать информацию о менеджменте качества из различных источников;

владеть: УК-1.3.20 - Навыками системной обработки информации для построения систем менеджмента качества.

общепрофессиональные:

ОПК-1 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

ИД-15_{опк-1} - Работает с готовыми программными продуктами и стандартными программными средствами при решении задач управления качеством

Результаты обучения:

знать: ОПК-1.1.15 - Основные сведения и понятия о программных продуктах управления бизнес-процессами;

уметь: ОПК-1.2.15 – Использовать стандартные программные средства для решения профессиональных задач по управлению бизнес-процессами;

владеть: ОПК-1.3.15 - Программными средствами управления бизнес-процессами.

профессиональные:

ПК-2 - Способен осуществлять разработку и усовершенствование регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации

ИД-4_{ПК-2} - Осуществляет разработку и усовершенствование регламентов процессов

Результаты обучения:

знать: ПК-2.1.4 – Требования к разработке регламентов процессов;

уметь: ПК-2.2.4 – Разрабатывать схемы процессов или административных регламентов;

владеть: ПК-2.3.4 - Навыками разработки регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации, процедур контроля его выполнения и регламентирующих документов (инструкций, положений)

ИД-10_{ПК-2} - Осуществляет разработку и усовершенствование регламентов процессов и административных регламентов с помощью прикладного программного обеспечения

Результаты обучения:

знать: ПК-2.1.10 – Номенклатуру программного обеспечения, применяемого для разработки регламентов процессов или административных регламентов;

уметь: ПК-2.2.10 – Использовать программное обеспечение для разработки регламентов процессов или административных регламентов;

владеть: ПК-2.3.10 - Навыками разработки регламентов процессов или административных регламентов с помощью прикладного программного обеспечения

ПК-4 - Способен осуществлять контроль выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации

ИД-1_{ПК-4} – Осуществляет контроль выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации

Результаты обучения:

знать: ПК-4.1.1 - Методические документы и правила проведения контроля соответствия процессов или административных регламентов;

уметь: ПК-4.2.1 - Планировать процедуры контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации;

владеть: ПК-4.3.1 - Навыками определения процедур контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации

ИД-2_{ПК-4} – Собирает информацию о ходе и результатах выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации

Результаты обучения:

знать: ПК-4.1.2 - Количественные показатели, применяемые для оценки степени выполнения процесса;

уметь: ПК-4.2.2 - Выбирать контрольные точки, позволяющие оценивать степень выполнения регламентов процессов подразделений и составлять планы контроля;

владеть: ПК-4.3.2 - Навыками сбора информации о ходе и результатах выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации;

ИД-3_{ПК-4} – Оценивает достоверность собранной информации о результатах выполнения процесса

Результаты обучения:

знать: ПК-4.1.3 - Методы оценки достоверности собранной информации результатах выполнения процесса;

уметь: ПК-4.2.3 - Оценивать достоверность информации, полученной в ходе контроля;

владеть: ПК-4.3.3 - Навыками выявления отклонений результатов выполнения процесса от требований регламента;

ИД-4_{ПК-4} – Анализирует собранную информацию о результатах выполнения процесса

Результаты обучения:

знать: ПК-4.1.4 - Методы проведения анализа собранной информации;

уметь: ПК-4.2.4 - Анализировать показатели эффективности и результативности процессов и административных регламентов и выявлять отклонения от установленных критериев их функционирования;

владеть: ПК-4.3.4 - Навыками анализа собранной информации на соответствие критериям, установленным для проведения контроля;

ПК-5 - Способен осуществлять моделирование кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации

ИД-10_{ПК-5} - Моделирует требования нормативно-методических документов к регламентирующей и контрольной документации для кросс-функционального процесса.

Результаты обучения:

знать: ПК-5.1.10 – Номенклатуру регламентирующей и контрольной документации для кросс-функционального процесса;

уметь: ПК-5.2.10 – Разрабатывать регламентирующую и контрольную документацию для кросс-функционального процесса или административного

регламента в соответствии с требованиями, заданными нормативно-методическими документами;

владеть: ПК-5.3.10 - Навыками корректного применения требований нормативно-методических документов к регламентирующей и контрольной документации для кросс-функционального процесса;

ПК-6 - Способен осуществлять анализ кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения

ИД-8_{ПК-6} - Анализирует ход и результаты выполнения кросс-функционального процесса или административного регламента на соответствие установленным требованиям.

Результаты обучения:

знать: ПК-6.1.8 – Технологию анализа хода и результатов выполнения кросс-функционального процесса или административного регламента на соответствие установленным требованиям;

уметь: ПК-6.2.8 – Анализировать ход и результаты выполнения кросс-функционального процесса или административного регламента на соответствие установленным требованиям;

владеть: ПК-6.3.8 - Навыками сбора информации о ходе и результатах кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;

ПК-9 - Способен осуществлять разработку и усовершенствование кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации

ИД-4_{ПК-9} - Выявляет отклонения результатов выполнения кросс-функционального процесса от установленных критериев.

Результаты обучения:

знать: ПК-9.1.4 – Процедуры контроля выполнения регламентов кросс-функциональных процессов организации;

уметь: ПК-9.2.4 – Выявлять отклонения от установленных критериев и показателей эффективности кросс-функционального процесса организации и рассчитывать его эффективность;

владеть: ПК-9.3.4 - Навыками разработки контрольных точек, позволяющих оценивать степень выполнения регламентов кросс-функциональных процессов организации, и методов измерения показателей эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;

ПК-11 - Способен осуществлять аудит деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса

ИД-1_{ПК-11} - Идентифицирует цели и критерии аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации.

Результаты обучения:

знать: ПК-11.1.1 – Стандарты проведения аудитов процессов;

уметь: ПК-11.2.1 – Сопоставлять цели аудитов с целями организации;

владеть: ПК-11.3.1 - Навыками идентификации целей и критериев аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;

ИД-2_{ПК-11} - Определяет возможные направления усовершенствования кросс-функционального процесса.

Результаты обучения:

знать: ПК-11.1.2 – Международные стандарты систем менеджмента;

уметь: ПК-11.2.2 – Выявлять отклонения и потенциал для усовершенствования в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;

владеть: ПК-11.3.2 - Навыками определения возможных направлений усовершенствования кросс-функционального процесса;

ИД-5_{ПК-11} - Осуществляет планирование аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации.

Результаты обучения:

знать: ПК-11.1.5 – Цели, содержание и принципы проведения аудита кросс-функциональных процессов;

уметь: ПК-11.2.5 – Разрабатывать планы проведения аудита кросс-функциональных процессов;

владеть: ПК-11.3.5 - Навыками планирования аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;

ИД-6_{ПК-11} - Осуществляет наблюдение в ходе аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации.

Результаты обучения:

знать: ПК-11.1.6 – Способы наблюдений, применяемые при проведении аудита деятельности в рамках кросс-функциональных процессов организации;

уметь: ПК-11.2.6 – Применять ситуационно различные способы наблюдений в ходе аудита деятельности в рамках кросс-функциональных процессов организации;

владеть: ПК-11.3.6 - Навыками проведения наблюдений в ходе аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации;

ИД-7_{ПК-11} - Анализирует документы и данные, полученные в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации.

Результаты обучения:

знать: ПК-11.1.7 – Методы анализа данных, полученных в ходе аудита кросс-функционального процесса;

уметь: ПК-11.2.7 – Анализировать возможные причины несоответствий качественных и количественных результатов кросс-функциональных процессов от целевых показателей;

владеть: ПК-11.3.7 - Навыками анализа документов и данных, полученных в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Системы менеджмента качества авиапредприятий относится к учебным дисциплинам обязательной части учебного плана образовательной программы направления подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте, квалификация (степень) – бакалавр.

Для успешного освоения данной дисциплины обучающийся должен владеть знаниями, умениями и навыками, сформированными по дисциплинам: История России, История транспорта России, Философия, Социология, Правоведение, Авиационная психология, Авиационное законодательство, Иностранный язык (авиационный английский язык), Экономика, Высшая математика, Информатика и информационные технологии, Физика, Безопасность жизнедеятельности, Организация доступной среды на транспорте, Экология транспорта, Управление авиатранспортными проектами, Основы организации авиаперевозок, Операционная деятельность авиакомпаний и аэропортов, Авиатранспортные туристические услуги, Авиатранспортный менеджмент, Авиатранспортный маркетинг, Деловые коммуникации на авиатранспорте, Организационное поведение, Тайм-менеджмент, Бизнес-статистика, Бизнес-анализ, Экономика воздушного транспорта, Управленческий учет, Теория процессного управления, Архитектура авиапредприятий, Информационный менеджмент авиапредприятий, Риск-менеджмент, Документационное обеспечение управления проектами процессных инноваций авиапредприятий, Введение в профессию, Управление данными, Организация бизнес-процессов управления человеческими ресурсами авиапредприятий, Организация бизнес-процессов стратегического контроллинга авиапредприятий, Организация бизнес-процессов оценки авиатранспортных инновационных проектов, Организация бизнес-процессов обеспечения информационной безопасности управления авиапредприятиями, Организация бизнес-процессов хэндлинга на авиатранспорте, Организация бизнес-процессов авиационного лизинга, Организация бизнес-процессов аудита авиапредприятий, Организация бизнес-процессов управления инновационной деятельностью авиапредприятий, Организация бизнес-процессов финансового обеспечения авиапредприятий, Организация бизнес-процессов обеспечения транспортной безопасности, Учебная 1. Ознакомительная практика, Учебная 2. Технологическая практика, Производственная 1. Технологическая практика, Учебная 3.

Компьютерная практика (модуль 1), Учебная 3. Компьютерная практика (модуль 2), в частности:

знать:

- методологию системного подхода к формированию бизнес-процессов;
- требования к формулировке целей;
- функциональные возможности современного программного обеспечения процессного управления;
- требования к разработке регламентов процессов;
- методы оценки эффективности процессов;

уметь:

- обрабатывать информацию, полученную из разных источников;
- выделять бизнес-процессы в организации;
- анализировать состав и последовательность операций, составляющих процесс или административный регламент;
- разрабатывать планы работ по вводу в действие регламента процесса или административного регламента подразделения;
- определять задачи деятельности исходя из цели развития с учетом правовых и ресурсных ограничений;

владеть:

- навыками применения методов структурирования процессов;
- навыками анализа процессов с помощью программного обеспечения;
- навыками учета рисков при формировании возможных решений;
- методами обоснования эффективности предложенных мероприятий;
- навыками выявления проблем и разработки рациональных решений.

Данная дисциплина направлена на обеспечение: Производственная 2. Производственно-технологическая практика, Производственная 3. Преддипломная практика (модуль 1), Производственная 3. Преддипломная практика (модуль 2).

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Разделы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля
			Л	Пр	СРС	
1.	Тема 1. Эволюция управления качеством	7	4	-	3	
2.	Тема 2. Статистическое управление качеством	7	4	4	6	Защита отчета по ПЗ № 1-2
3.	Тема 3. Системы менеджмента качества. Основные понятия (ИСО 9000)	7	2	-	4	
4.	Тема 4. Системы менеджмента качества. Требования (ИСО 9001)	7	2	2	8	Защита отчета по ПЗ № 3
5.	Тема 5. План качества авиапредприятия	7	2	2	4	Защита отчета по ПЗ № 4
6.	Тема 6. Документирование системы менеджмента качества	7	4	2	4	Защита отчета по ПЗ № 5
7.	Тема 7. Аудит систем менеджмента качества	7	2	2	4	Защита отчета по ПЗ № 6
8.	Тема 8. Анализ и оптимизация процессов системы менеджмента качества авиапредприятий	7	8	2	6	Защита отчета по ПЗ № 7
9.	Тема 9. Сертификация, стандартизация и метрология в управлении качеством	7	4	-	6	
10.	Тема 10. Экономика качества и квалиметрия	7	2	2	6	Защита отчета по ПЗ № 8
11.	Тема 11. Управление качеством в сфере гражданской авиации	7	2	2	3	Защита отчета по ПЗ № 9 Тестирование по темам 1-11
12.	Форма промежуточной аттестации - зачет	7				
ИТОГО:		108	36	18	54	

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

[illegible]

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Эволюция управления качеством

Понятие «качество». Качество как объект управления. Компоненты качества товара (Д. Джуран, У. Деминг). Развитие систем управления качеством: 5 звезд качества. Система качества Ф. Тейлора. Тотальное управление качеством (TQC). Спираль качества Д. Джурана. Тотальный менеджмент качества (TQM). Принципы TQM. Принципы менеджмента качества У. Деминга. План действий У. Деминга («семь шагов»). Развитие стандартизации систем менеджмента качества. Современная практика управления качеством (США, Япония, Евросоюз, Россия).

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2, 3]

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 1 (3 часа)

Литература: [1, 2]

Тема 2. Статистическое управление качеством

Понятие статистического мышления. Основы теории вариабельности. Семь простых инструментов качества. Виды контрольных листов. Построение и анализ гистограмм. Диаграммы ствол-и-листья (stem-and-leaf) и ящик-с-усами (box-and-whisker). Применение причинно-следственной диаграммы для выявления связи между показателем качества и воздействующими на него факторами. Диаграммы Парето по результатам деятельности и по причинам проблем. Диаграммы рассеяния. Стратификация данных, метод 7М.

Правила построения и интерпретации контрольных карт Шухарта. Классификация типов контрольных карт. Контрольные карты по количественному признаку. Двойные карты Шухарта. Контрольные карты по альтернативному признаку.

Показатели возможностей процесса. Индексы воспроизводимости и пригодности процесса. Алгоритм применения контрольных карт для статистического управления процессом.

Функция потерь качества Тагути (QLF).

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2, 3]

Практическое занятие № 1. Применение простых инструментов качества для анализа процесса (2 часа).

Литература: [1, 2]

Практическое занятие № 2. Применение контрольных карт для

Литература: [1, 2]

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 2, подготовка к практическим занятиям №№ 1-2: изучение теории контрольных карт Шухарта, ГОСТ Р ИСО 7870-2-2015 «Статистические методы. Контрольные карты. Часть 2. Контрольные карты Шухарта». Изучение возможности построения контрольных карт с использованием стандартных средств Excel (6 часов).

Литература: [1, 2]

<https://inlean.ru/контрольные-карты-шухарта/>

Тема 3. Системы менеджмента качества. Основные понятия (ИСО 9000)

Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов. Понятия ИСО 9000: менеджмент качества, планирование качества, обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества, система менеджмента качества, создание системы менеджмента качества, цели и политика в области качества, план качества, требование к качеству, характеристика качества, запись, верификация, валидация. Взаимосвязи понятий ИСО 9000 в системе менеджмента качества.

Лекция - 2 часа.

Литература: [1, 2]

<https://docs.cntd.ru/document/1200124393>

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 3, изучение стандартов ИСО 9000 (4 часа).

Литература: [1, 2, 3]

<https://iso-management.com/wp-content/uploads/2018/09/ISO-9000-2015.pdf>

https://ru.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#:~:text=ISO%209000%20—%20серия%20международных%20стандартов,руководство%20по%20достижению%20устойчивого%20результата.

Тема 4. Системы менеджмента качества. Требования (ИСО 9001)

Процессный подход в системах менеджмента качества. Риск-ориентированное мышление в системах менеджмента качества. Высшее руководство в системах менеджмента качества. Определение области применения системы менеджмента качества. Разработка политики в области качества. Требования к документированию информации в системе менеджмента качества. Требования к продукции и услугам. Требования к управлению процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками. Требования к производству продукции и предоставлению услуг. Требования к управлению несоответствующими результатами процессов.

Лекция - 2 часа.

Литература: [1, 2]

<https://internet-law.ru/gosts/gost/60764>

Практическое занятие № 3. Классификация и описание процессов системы менеджмента качества авиапредприятия с использованием программного обеспечения «Бизнес-инженер» (2 часа).

Литература: [5]

www.apqc.org

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 4, подготовка к практическому занятию № 3: изучение стандарта ИСО 9001 (8 часов).

Литература: [1, 2, 3]

<https://docs.cntd.ru/document/1200124394>

<https://www.iso.org/ru/iso-9001-quality-management.html>

Тема 5. План качества авиапредприятия

Идентификация потребности в плане качества. Область применения плана качества. Содержание плана качества: входные данные, цели авиапредприятия в области качества, ответственность руководства, ресурсы, требования по качеству услуг авиапредприятия, обмен информацией с потребителями авиатранспортных услуг, выполнение авиаперевозок и обслуживание клиентов, закупки авиационно-технического имущества, идентификация и прослеживаемость.

Лекция - 2 часа.

Литература: [1, 2, 4]

<https://docs.cntd.ru/document/1200167118>

Практическое занятие № 4. Разработка Плана качества авиапредприятия (2 часа).

Литература: [4]

<https://docs.cntd.ru/document/1200167118>

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 5, подготовка к практическому занятию № 4: изучение ГОСТ Р ИСО 10005-2019 «Менеджмент организации. Руководящие указания по плану качества» (4 часа).

Литература: [1, 2]

<https://docs.cntd.ru/document/1200167118>

Тема 6. Документирование системы менеджмента качества

Типовая структура документации системы менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 10013-2024): область применения системы менеджмента качества, политика в области качества, цели в области качества, руководство по качеству, блок-схемы, схемы процессов, процедуры и рабочие инструкции,

автоматизированные рабочие процессы, спецификации на продукты и услуги, информация, передаваемая по внутренним и внешним каналам связи, планы, графики и перечни, формы и чек-листы, документированная информация внешнего происхождения, документированная информация, подлежащая сохранению (т.е. записи), используемая в качестве свидетельств достигнутых результатов. Процесс подготовки документов системы менеджмента качества. Примеры документирования руководства по качеству и документированных процедур авиапредприятий.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2]

<https://internet-law.ru/gosts/gost/83016/>

Практическое занятие № 5. Разработка Руководства по качеству авиакомпании (2 часа).

Литература:

<https://internet-law.ru/gosts/gost/83016/>

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционных материалов по теме 6, подготовка к практическому занятию №5: изучение вопросов документирования системы менеджмента качества (4 часа).

Литература: [1, 2, 3]

<https://internet-law.ru/gosts/gost/83016/>

Тема 7. Аудит систем менеджмента качества

Типы и принципы аудита. Критерии аудита. Процесс управления программой аудита. Определение целей программы аудита. Определение и оценка рисков и возможностей для программы аудита. Разработка программы аудита. Мониторинг программы аудита. Анализ и улучшение программы аудита. Инициирование аудита. Подготовка к проведению аудита. Выполнение аудита. Типовой процесс сбора и проверки информации при проведении аудита. Подготовка отчета об аудите. Выполнение последующих действий по результатам аудита.

Лекции - 2 часа.

Литература: [1, 3]

[https://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-19011-2018-\(rus\).pdf](https://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-19011-2018-(rus).pdf)

<https://internet-law.ru/gosts/gost/75074/>

Практическое занятие № 6. Моделирование процесса аудита системы менеджмента качества авиапредприятия с использованием программного обеспечения «Бизнес-инженер» (2 часа).

Литература: [5]

www.betec.ru

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционных материалов по теме 7, подготовка к практическому занятию № 6: изучение стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по проведению

аудита систем менеджмента (идентичен международному стандарту ИСО

Литература: [1, 2]

Тема 8. Анализ и оптимизация процессов системы менеджмента качества авиапредприятий

Анализ процесса по отношению к требованиям. Мониторинг измерение удовлетворенности потребителей авиатранспортных услуг. Причинно-следственная диаграмма «качество авиатранспортной услуги». Анализ последствий и причин отказов (FMEA). Метод SERVQUAL. Модель Кано. Технология развертывания функций качества (QFD). Предупреждающие и корректирующие действия в системе менеджмента качества авиапредприятий. Процесс управления несоответствиями. Процессы улучшений в авиакомпаниях.

Лекции – 8 часов.

Литература: [1, 2, 3]

<https://internet-law.ru/gosts/gost/75897/>

<https://internet-law.ru/gosts/gost/58909/>

Практическое занятие № 7. Моделирование и анализ процессов корректирующих и предупреждающих действий авиапредприятий использованием программного обеспечения «Бизнес-инженер» (2 часа).

Литература: [5]

www.betec.ru

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 8, подготовка к практическому занятию № 7: изучение стандартов ГОСТ Р 56036-2014 и ГОСТ Р 27.303-2021 (6 часов).

Литература: [1, 2]

Тема 9. Сертификация, стандартизация и метрология в управлении качеством

Сертификация, стандартизация и метрология – три подсистемы, позволяющие измерить и оценить качество выпускаемой продукции или предоставляемых услуг. Органы, принципы и объекты сертификации. Законодательная база сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Общие требования к органам, осуществляющим оценку и сертификацию систем качества (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017). Процесс сертификации системы менеджмента качества. Объективные предпосылки создания и сертификации интегрированных систем менеджмента.

Концептуальные основы стандартизации систем качества. Гармонизация стандартов качества. Цели и принципы стандартизации. Иерархия документов по стандартизации.

Цели и задачи теоретической, законодательной и практической метрологии. Функции Государственной метрологической службы, взаимодействие с международными организациями по метрологии.

Лекции – 4 часа.

Литература: [1, 2, 3]

<https://internet-law.ru/gosts/gost/64703/>

<http://gosniiga.ru/centers/certification-center-civil-aviation-objects-nc-30/>

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 9, изучение вопросов стандартизации и сертификации систем качества (6 часов).

Литература: [1, 2, 3]

<https://internet-law.ru/gosts/gost/64703/>

<http://gosniiga.ru/centers/certification-center-civil-aviation-objects-nc-30/>

<http://gl-engineer.com/articles/standartizaciya-i-sertifikaciya-v-sisteme-upravleniya-kachestvom>

Тема 10. Экономика качества и квалиметрия

Концепция, принципы и задачи квалиметрии. Методы квалиметрии. Шкалы измерений. Система показателей качества продукции и процессов. Методы оценки уровня качества продукции. Определение конкурентоспособности продукции. Инструменты самооценки системы менеджмента качества. Показатели качества авиатранспортного продукта. Классификация затрат на качество. Экономические инструменты оценки потерь качества. Модели оценки расходов на качество: модель «всеобщего блага общества» Г. Тагучи, модель калькуляции затрат на качество, модель РАФ, затраты на соответствие и несоответствие процесса. Управление затратами на качество. Социально-экономическая эффективность улучшения качества («цепная реакция» У. Деминга).

Лекции – 2 часа.

Литература: [1, 2, 3]

<https://quality.eup.ru/econom.html>

<http://www.labrate.ru/qualimetry1.htm>

Практическое занятие № 8. Деловая игра – оценка влияния характеристик качества перевозочного продукта на экономические показатели авиакомпаний в условиях конкуренции на авиалинии (2 часа).

Литература: [1, 2, 3]

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 10, подготовка к практическому занятию № 8: изучение вопросов экономики качества; подготовка к тестированию (6 часов).

Литература: [1, 2, 3]

<https://quality.eup.ru/econom.html>

Тема 11. Управление качеством в сфере гражданской авиации

Стандарты серии AS (Aviation Standards) 9100. Стандарты качества авиакомпаний и аэропортов. Стандарты и рекомендуемые практики IOSA (IATA Operational Safety Audit). Стандарты ISAGO. SARPs ИКАО – международные стандарты и приложения в сфере гражданской авиации. Европейские стандарты EASA (European Air Safety Agency). Сертификация в гражданской авиации (ГА). Центры по сертификации объектов ГА. Типовые квалификационные требования к экспертам по обязательной сертификации на воздушном транспорте.

Лекции – 2 часа.

Литература: [1, 2, 3]

<https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1772883267&tld=ru&lang=en&name=IOSA-Standards-Manual-ISM-Ed-15-eff-01-Sep-2022-1.pdf&text>
<http://gosniiga.ru/centers/certification-center-civil-aviation-objects-nc-30/>

Практическое занятие № 9. Тестирование по темам 1-11 (2 часа).

Литература: [1, 2, 3]

Самостоятельная работа студента. Проработка лекционного материала по теме 11, подготовка к тестированию (3 часа).

Литература:[1, 2, 3]

<https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1772883267&tld=ru&lang=en&name=IOSA-Standards-Manual-ISM-Ed-15-eff-01-Sep-2022-1.pdf&text>

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине Система менеджмента качества авиапредприятий способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы по проблемам менеджмента качества, ориентирует студента на умение применять полученные теоретические знания на практике и проводится в следующих видах:

- проработка лекционного материала;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к зачету.

Для самостоятельной работы студенту рекомендуется следующая литература:

- Михеева Е.Н. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан — М.: ИТК «Дашков и К°», 2010.
- Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: учебное пособие / В.Ю. Огвоздин. – М.: Дело и Сервис, 2009.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1 Текущий контроль успеваемости

**Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций
на различных этапах их формирования**

Форма текущего контроля	Типовые контрольные вопросы	Критерии оценивания
Защита отчета по ПЗ № 1. Применение простых инструментов качества для анализа процесса	1.Перечислите основные типы контрольных листов 2.Для чего предназначена гистограмма качества? 3.Опишите алгоритм построения причинно-следственной диаграммы 4.Перечислите типы диаграмм Парето 5.Цель построения диаграммы рассеяния 6.Назначение метода 7М 7.Приведите примеры стратификации данных	Защита отчета по практическому занятию принимается при выполнении следующих условий: <ul style="list-style-type: none"> • отчет выполнен аккуратно и без ошибок; • даны исчерпывающие ответы на контрольные вопросы; • показано овладение основной и дополнительной литературой; • ответы излагаются четко и логично. Защита отчета по практическому занятию не принимается при невыполнении обучающимся хотя бы одного из перечисленных выше условий.
Защита отчета по ПЗ № 2. Применение контрольных карт для статистического управления процессом	1.В чем состоит статистическое управление процессом? 2.Назовите два типа причин, обуславливающих изменчивость показателей качества в процессе 3.Для чего предназначены контрольные карты Шухарта? 4.Перечислите основные типы двойных карт Шухарта 5.Перечислите карты Шухарта по альтернативному признаку. 6.Что показывает индекс воспроизводимости процесса? 7.Какие значения индекса воспроизводимости рекомендуются для различных процессов? 8.Когда применяется индекс работоспособности процесса? 9.В чем состоит концепция шести сигм? 10.Как выбирается тип контрольной карты?	
Защита отчета по ПЗ №3. Классификация и описание процессов системы менеджмента качества авиапредприятия с использованием программного обеспечения «Бизнес-инженер»	1.Какие элементы содержит описание процессов системы менеджмента качества? 2.Классификация процессов системы менеджмента качества 3.Процессы организации системы менеджмента качества 4.Процессы управления 5.Процессы обеспечения ресурсами 6.Процессы производства 7.Процессы измерения 8.Содержание карты процесса	

Защита отчета по ПЗ №4. Разработка Плана качества авиапредприятия	1.Идентификация потребности в Плана качества 2.Входные данные для Плана качества 3.Цели авиапредприятия в области качества 4.Требования по качеству услуг авиаперевозок 5.Процессы выполнения Плана качества 6.Организация выполнения Плана качества 7.Риски, связанные с Планом по качеству, и мероприятия по их снижению	
Защита отчета по ПЗ №5. Разработка Руководства по качеству авиакомпании	1.Содержание работ по формированию Руководства по качеству 2.Последовательность работ по формированию Руководства по качеству 3.Типовая структура Руководства по качеству 4.Матрица распределения ответственности по формированию и актуализации Руководства по качеству 5.Область применения Руководства по качеству	
Защита отчета по ПЗ №6. Моделирование процесса аудита системы менеджмента качества авиапредприятия с использованием программного обеспечения «Бизнес-инженер»	1.Понятие и виды аудита системы менеджмента качества 2.Принципы аудита 3.Цели и критерии аудита 4. Методы аудита 5.Состав группы аудиторов, распределение обязанностей 6.Программа аудита 7.Методы сбора данных о процессах предприятия	
Защита отчета по ПЗ №7 Моделирование и анализ процессов корректирующих и предупреждающих действий авиапредприятий с использованием программного обеспечения «Бизнес-инженер»	1. Корректирующие действия 2. Предупреждающие действия 3. Функционально-стоимостной анализ 4.Анализ последствий и причин отказов (FMEA) 5. Технология развертывания функций качества (QFD) 6. Управление несоответствиями	

Защита отчета по ПЗ №8. Деловая игра – оценка влияния характеристик качества перевозочного продукта на экономические показатели авиакомпаний в условиях конкуренции на авиалинии	1.Определение качества авиатранспортного продукта 2.Составляющие основного продукта 3.Составляющие сопутствующего продукта 4.Составляющие дополнительного продукта 5.Составляющие продукта в расширенном понимании 6.Методы оценки уровня качества продукции 7.Обобщенные показатели качества продукции 8.Интегральные показатели качества продукции 9.Индексные показатели качества продукции	
Защита отчета по ПЗ №9. Тестирование по темам 1-11	1. Система менеджмента качества 2. Принципы менеджмента качества 3.Статистическое управление процессом 4.Типовая структура документации системы менеджмента качества 5. Принципы аудита 6. Управление записями по качеству 7. План по качеству 8. Предупреждающие действия 9. Корректирующие действия 10. Технология развертывания функций качества (QFD) 11.Сертификация авиатранспортных предприятий	Принимается при выполнении следующих условий: не менее 75 % правильных ответов на вопросы теста (с 4 вариантами ответа)

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль успеваемости обучающихся осуществляется в форме защиты отчетов по практическим занятиям и тестирования. Процедуры оценивания знаний, умений и навыков при текущем контроле успеваемости осуществляются в соответствии с матрицей соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Подготовка обучающихся к текущему контролю в форме тестирования предусматривает проработку лекционного материала и литературы, рекомендованной Рабочей программой по дисциплине. Тестирование проводится на последнем практическом занятии (№9) дисциплины с использованием раздаточного материала. Во время тестирования

обучающимся не разрешается пользоваться информационными источниками для ответов на вопросы теста.

Защита отчетов по практическим занятиям проводится по окончании практических занятий или по графику приема, установленному кафедрой ЭиУнаВТ. Преподаватель оценивает знания, умения и навыки обучающихся по ответам на контрольные вопросы с учетом критериев оценивания сформированности компетенций по дисциплине. Результаты текущего контроля учитываются преподавателем в журнале учета текущей успеваемости.

При повторной сдаче (защите) вышеуказанных форм текущего контроля могут вноситься изменения в вопросы тестирования и практические задания.

6.2 Промежуточная аттестация

Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций по дисциплине

Типовые контрольные задания (вопросы)	Критерии оценивания
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Идентификация потребности в плане качества 2. Анализ процесса по отношению к требованиям по качеству 3. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) 4. Входные данные плана качества авиапредприятия 5. Взаимосвязи понятий ИСО 9000 в системе менеджмента качества 6. Определение области применения системы менеджмента качества 7. Типовая структура документации системы менеджмента качества 	<p>ЗАЧЕТ - обучающийся способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения задач менеджмента качества</p> <p>НЕЗАЧЕТ - обучающийся не способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения задач менеджмента качества.</p>
<p>ОПК-1 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предупреждающие и корректирующие действия 2. Управление несоответствиями 3. Процесс улучшений 4. Функциональные возможности программного обеспечения систем менеджмента качества («Бизнес-инженер», Business Studio) 5. Организация сбора предложений по улучшению качества услуг с использованием внутрикорпоративного сайта 	<p>ЗАЧЕТ – обучающийся способен работать с готовыми программными продуктами и стандартными программными средствами при решении задач менеджмента качества</p> <p>НЕЗАЧЕТ - обучающийся не способен работать с готовыми программными продуктами и стандартными программными средствами при решении задач менеджмента качества.</p>

Типовые контрольные задания (вопросы)	Критерии оценивания
<p>ПК-2 Способен осуществлять разработку и усовершенствование регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процессы улучшений в авиакомпаниях 2. Руководство по качеству 3. Документирование процедур 4. Процессы улучшений в аэропортах 5. Организация работы службы качества авиапредприятия 6. Технология развертывания функций качества (QFD) 7. «Спираль качества» Д. Джурана 8. Гармонизация стандартов качества 	<p>ЗАЧЕТ - обучающийся способен осуществлять разработку и усовершенствование регламента процесса СМК подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p> <p>НЕЗАЧЕТ - обучающийся не способен осуществлять разработку и усовершенствование регламента процесса СМК подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p>
<p>ПК-4 Способен осуществлять контроль выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контрольные карты У. Шухарта 2. Требования к управлению процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками (ИСО 9001) 3. Анализ процесса по отношению к требованиям по качеству 4. Модели оценки расходов на качество (модель Тагучи, модель PAF) 5. Концепция, принципы и задачи квалитметрии 6. Методы квалитметрии 7. Шкалы измерений в квалитметрии 8. Единичные и комплексные показатели качества 	<p>ЗАЧЕТ - обучающийся способен осуществлять контроль выполнения регламента процесса СМК подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p> <p>НЕЗАЧЕТ - обучающийся не способен осуществлять контроль выполнения регламента процесса СМК подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p>
<p>ПК-5 Способен осуществлять моделирование кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предупреждающие и корректирующие действия 2. Процесс управления несоответствиями 3. Процессы улучшений в авиакомпаниях 4. Процесс аудита системы менеджмента качества 5. Концептуальные основы стандартизации систем качества 	<p>ЗАЧЕТ - обучающийся способен осуществлять моделирование кросс-функционального процесса СМК организации или административного регламента организации.</p> <p>НЕЗАЧЕТ - обучающийся не способен осуществлять моделирование кросс-функционального процесса СМК организации или административного регламента организации.</p>
<p>ПК-6 Способен осуществлять анализ кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Причинно-следственная диаграмма «качество авиатранспортных услуг» 2. Метод SERVQUAL 3. Модель Н. Кано 	<p>ЗАЧЕТ – обучающийся способен осуществлять анализ кросс-функционального процесса СМК организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения.</p> <p>НЕЗАЧЕТ – обучающийся не способен осуществлять анализ кросс-</p>

Типовые контрольные задания (вопросы)	Критерии оценивания
4. Требования к производству продукции и предоставлению услуг (ИСО 9001) 5. Требования к управлению несоответствующими результатами процессов (ИСО 9001)	функционального процесса СМК организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения.
ПК-9 Способен осуществлять разработку и усовершенствование кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации. 1. Процессный подход в системах менеджмента качества (ИСО 9001) 2. Процессы улучшений в авиакомпаниях 3. Руководство по качеству 4. Политика в области качества 5. Управление затратами на качество 6. Социально-экономическая эффективность улучшения качества («цепная реакция» У. Деминга) .	ЗАЧЕТ – обучающийся способен осуществлять разработку и усовершенствование кросс-функционального процесса СМК организации или административного регламента организации. НЕЗАЧЕТ – обучающийся не способен осуществлять разработку и усовершенствование кросс-функционального процесса СМК организации или административного регламента организации.
ПК-11 Способен осуществлять аудит деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса. 1. Процесс управления программой аудита 2. Типовой процесс сбора и проверки информации при проведении аудита 3. Подготовка отчета об аудите 4. Мониторинг программы аудита 5. Разработка программы аудита	ЗАЧЕТ – обучающийся способен осуществлять аудит в рамках кросс-функционального процесса СМК организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса. НЕЗАЧЕТ – обучающийся не способен осуществлять аудит в рамках кросс-функционального процесса СМК организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций

Подготовка к промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с утвержденной рабочей программой по дисциплине, содержащей перечень вопросов, выносимых на зачет. Зачет для обучающихся проводится устно. Вопросы к зачету формируются из перечня вопросов, представленного в фонде оценочных средств по данной дисциплине. Билет содержит теоретические вопросы, количество которых соответствует количеству компетенций, формируемых при изучении данной дисциплины.

Неявка студента без уважительной причины на зачет в день его проведения по расписанию означает оценку «незачет», и процесс последующей сдачи приравнивается к пересдаче.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Михеева Е.Н. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан — М.: ИТК «Дашков и К°», 2010.
2. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: учебное пособие / В.Ю. Огвоздин. – М.: Дело и Сервис, 2009.

б) дополнительная литература:

3. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся специальностям экономики и управления / под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-ДАНА, 2006.
4. Вороницына Г.С. Технология и организация перевозок: учебное пособие. М.: МГТУ ГА, 2011.
5. Н. Д. Корягин, А. И. Сухоруков, Л. Г. Большедворская. Процессное управление на основе программной системы "Бизнес-инженер": учебно-методическое пособие по проведению компьютерного практикума для студентов, обучающихся по управленческим направлениям (профилям) подготовки - М.: МГТУ ГА, 2016.

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ" (ДАЛЕЕ - СЕТЬ "ИНТЕРНЕТ"), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- www.mintrans.ru – официальный сайт Минтранспорта РФ;
- www.favt.ru/ – Федеральное агентство воздушного транспорта;
- www.mstuca.ru - официальный сайт МГТУ ГА;
- www.gosniiiga.ru – официальный сайт ГосНИИГА;
- www.iso.org – официальный сайт Международной организации по стандартизации (ИСО);
- www.betec.ru – сайт компании БИТЕК;
- <https://docs.cntd.ru> – портал «Электронный фонд правовой и научно-технической документации»;
- <http://www.labrate.ru> – электронная библиотека LABRATE.RU;
- www.apqc.org – Американский центр производительности и качества (APQC).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе преподавания дисциплины Система менеджмента качества авиапредприятий используются классические формы и методы обучения

(лекции, практические занятия).

Подготовка к лекциям.

Лекции проводятся в соответствии с расписанием. Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая обучающемуся понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое конспектирование приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями важно, хорошо запомнить и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Подготовка осуществляется в соответствии с планом СРС. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение

рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание обучающегося на предметные и именные указатели.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме.

В результате изучения дисциплины Системы менеджмента качества авиапредприятий обучающийся должен приобрести элементарные навыки и умения, которые будут способствовать становлению и развитию профессиональной компетентности, необходимые современному специалисту, обучающемуся по профилю Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте направления подготовки 25.03.03 Аэронавигация. Кроме того, обучающемуся крайне важно помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При чтении лекций по всем темам дисциплины активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point. На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

На практических занятиях студенты работают с прикладным программным обеспечением «Бизнес-инженер», установленным в компьютерном классе кафедры ЭиУнаВТ.

Использование информационных технологий в процессе изучения курса Система менеджмента качества авиапредприятий направлено на решение таких задач, как:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка и презентация результатов аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для проведения лекций используется аудитория, оснащенная мультимедийной аппаратурой.

Для проведения практических занятий используется компьютерный класс кафедры ЭиУнаВТ.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, качественный и количественный состав которого соответствует нормативным требованиям и включает учебники, учебные и учебно-методические пособия, справочные издания, периодические издания в электронной и бумажной формах.