

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

Кафедра экономики и управления на воздушном транспорте

А.И. Сухоруков, Н.В. Васильева

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА АВИАПРЕДПРИЯТИЙ

Учебно-методическое пособие

по изучению дисциплины, проведению практических
занятий и выполнению контрольного домашнего задания

*для студентов
направления 25.03.03
всех форм обучения*

Москва
ИД Академии Жуковского
2020

УДК 629.73+658.5
ББК 338:05
С91

Рецензент:

Большедворская Л.Г. – д-р экон. наук, доцент

Сухоруков А.И.

С91 Системы менеджмента качества авиапредприятий [Текст] : учебно-методическое пособие по изучению дисциплины, проведению практических занятий и выполнению контрольного домашнего задания / А.И. Сухоруков, Н.В. Васильева. – М.: ИД Академии Жуковского, 2020. – 28 с.

Данное учебно-методическое пособие издается в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Системы менеджмента качества авиапредприятий» по учебному плану для студентов направления 25.03.03 всех форм обучения.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов факультета управления на воздушном транспорте профиля «ОБП ВТ» направления подготовки 25.03.03 по дисциплине «Системы менеджмента качества авиапредприятий». Учебно-методическое пособие направлено на формирование у студентов компетенций в сфере организации бизнес-процессов авиапредприятий.

Учебно-методическое пособие содержит методические указания и рекомендации для самостоятельной работы студентов по изучению теоретической части дисциплины, подготовке к практическим занятиям и зачету по дисциплине «Системы менеджмента качества авиапредприятий».

Рассмотрено и одобрено на заседаниях кафедры 13.02.2020 г. и методического совета 12.03.2020 г.

УДК 629.73+658.5
ББК 338:05

В авторской редакции

Подписано в печать 10.12.2020 г.

Формат 60x84/16 Печ. л. 1,75 Усл. печ. л. 1,63

Заказ № 668/0818-УМП03 Тираж 90 экз.

Московский государственный технический университет ГА
125993, Москва, Кронштадтский бульвар, д. 20

Издательский дом Академии имени Н. Е. Жуковского
125167, Москва, 8-го Марта 4-я ул., д. 6А

Тел.: (495) 973-45-68

E-mail: zakaz@itsbook.ru

© Московский государственный технический
университет гражданской авиации, 2020

Содержание

1. Место дисциплины в учебном процессе.....	4
2. Методические указания по изучению дисциплины.....	5
2.1. Рекомендации по ведению конспекта лекций.....	5
2.2. Рекомендации по работе с литературой и интернет-ресурсами.....	5
2.3. Рекомендации по изучению теоретической части дисциплины.....	5
2.4. Рекомендации по подготовке к практическим занятиям.....	9
2.5. Рекомендации по подготовке к контрольному домашнему заданию.....	10
3. Технологии выполнения практических заданий.....	13
3.1. Технология выполнения задания № 1.....	13
3.2. Технология выполнения задания № 2.....	13
3.3. Технология выполнения задания № 3.....	14
3.4. Технология выполнения задания № 4.....	15
3.5. Технология выполнения задания № 5.....	16
3.6. Технология выполнения задания № 6.....	16
3.7. Технология выполнения задания № 7.....	17
3.8. Технология выполнения задания № 8.....	18
3.9. Технология выполнения задания № 9.....	20
3.10. Технология выполнения задания № 10.....	21
3.11. Технология выполнения задания № 11.....	22
4. Методические указания по подготовке к экзамену.....	25
4.1. Вопросы для подготовки к экзамену.....	25
4.2. Организация проведения экзамена и критерии оценивания.....	25
5. Рекомендуемая литература.....	27
6. Рекомендуемые Интернет-ресурсы.....	28

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Целью освоения дисциплины Системы менеджмента качества авиапредприятий является формирование у обучаемых необходимых знаний теории о системах управления качеством как современной концепции управления, а также привитие практических навыков по методам разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятии в соответствии с государственными и международными стандартами, с учетом особенностей деятельности авиапредприятий.

Дисциплина «Системы менеджмента качества авиапредприятий» относится к учебным дисциплинам вариативной части профессионального цикла образовательной программы. Она является системообразующей для подготовки бакалавров по профилю «ОБП ВТ», базируется на теоретических положениях, рассмотренных в курсах Введение в профессию, Авиатранспортный менеджмент, Теория процессного управления, Информационный менеджмент авиапредприятий, Архитектура авиапредприятий, Бизнес-анализ, Экономика воздушного транспорта, Анализ ПХД авиапредприятий, Документационное обеспечение управления проектами процессных инноваций авиапредприятий, Антикризисное управление авиапредприятиями, Процессный проектный консалтинг на авиапредприятиях, Экономико-математические методы принятия управленческих решений на авиапредприятиях, Реинжиниринг бизнес-процессов авиапредприятий и создает основу для успешного изучения других учебных дисциплин вариативной части профессионального цикла.

По дисциплине предусмотрены лекционные и практические занятия.

Промежуточный контроль проводится в виде дифференцированного зачета.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЮ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Рекомендации по ведению конспекта лекций

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. 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.

2.2. Рекомендации по работе с литературой и интернет-ресурсами

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 ученика 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.

В силу новизны предметной области в настоящее время учебная литература по этой тематике представлена весьма ограниченным перечнем изданий. Поэтому большую часть информации, дополнительной к лекционному материалу, можно получить, активно изучая материалы, выложенные на тематических интернет-ресурсах.

2.3. Рекомендации по изучению теоретической части дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Системы менеджмента качества авиапредприятий» предусматривает изучение двенадцати тем.

Тема 1. Сущность качества и основополагающие понятия управления качеством.

Понятие категории качества. Качество как объект управления. Принципы, формы и методы управления качеством. Основные направления в развитии теории управления

качеством. Этапы становления и развития систем менеджмента качества. Практические модели систем управления качеством в Европе, США, Японии и возможность их использования в современных условиях.

Темы для самостоятельного изучения: Модели управления качеством за рубежом и в отечественной практике. Наставники по качеству: Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби, Г. Тагути, К. Исикава. Цикл совершенствования Шухарта-Деминга.

Литература: [1,2,3,6,7,8,9]

Тема 2. Требования к качеству продукции, контроль, испытания и оценка качества продукции.

Категории продукции. Каталогизация показателей и уровни качества продукции. Основные понятия квалитметрии. Методы оценки уровня качества продукции. Контроль качества продукции, методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Испытания продукции и оценка качества продукции. Премии по качеству. Жизненный цикл продукции (услуги). Авиапредприятие и его продукт. Петля качества продукции и петли качества услуги. Принципы построения петли качества для авиапредприятия.

Темы для самостоятельного изучения: Классификация уровней качества. Оценка товаров в конкурсах программ «100 лучших товаров России» и «Всероссийская марка (III тысячелетие). Знак качества XXI века». Контроль и оценка качества продукции. Классификация видов контроля. Статистические методы оценки качества. Выборочный контроль качества продукции. Комплексный показатель качества продукции. Показатели качества продукта авиапредприятия. Требования к качеству услуги воздушной перевозки.

Литература: [1,2,3,11,12,24,25]

Тема 3. Инструменты и технологии управления качеством.

Семь инструментов управления качеством. Технология развертывания функции качества. FMEA-анализ. Управление отношениями с потребителями. CALS-технологии. Метод «Шесть сигм». Статистические методы контроля качества. Функционально-стоимостной анализ. Сбалансированная система показателей. «Система 20 ключей».

Темы для самостоятельного изучения: Инструменты контроля качества: контрольный листок, гистограмма, расслоение (стратификация) данных, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, контрольные карты.

Литература: [6,7,8,9,11,14,23,24]

Тема 4. Модели национальных премий по качеству.

Основные понятия о премиях по качеству. Международные премии в области качества. Национальные премии в области качества. Российские премии в области качества. Применение критериев премий по качеству для проведения самооценки организаций.

Темы для самостоятельного изучения: Общая характеристика конкурсов на соискание национальных премий по качеству. Национальные премии по качеству: премия Э. Демпинга (Япония), премия М. Болдриджа (США) Европейского фонда управления качеством. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.

Литература: [1,7,10]

Тема 5. Всеобщее управление качеством (TQM).

Основные положения концепции, цели и принципы всеобщего управления качеством (Total Quality Management — TQM). Модели, базовые элементы и методы TQM. Цикл управления в системе TQM. Этапы внедрения TQM. Проблемы внедрения всеобщего управления качеством на российских предприятиях.

Темы для самостоятельного изучения: Цели, принципы, задачи, тактика всеобщего управления качеством (TQM). Методические средства TQM. Отличия традиционной системы управления качеством и системы «TQM».

Подготовка к практическому занятию № 4.

Литература: [1,3,6,9]

Тема 6. Современные системы менеджмента качества.

Современные системы менеджмента качества как основа повышения конкурентоспособности предприятия. Задачи и функции СМК. Стандартизация систем менеджмента качества. Международные и отечественные стандарты семейства ИСО серии 9000. Определения основных терминов в области менеджмента качества, содержащиеся в ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Элементы систем менеджмента качества. Принципы создания СМК. Сущность процессного подхода при построении СМК и методы его реализации. Сравнение характеристик систем ISO и TQM. Особенности применения систем менеджмента качества в российских авиапредприятиях.

Темы для самостоятельного изучения: История создания и развития стандартов ИСО. Международные стандарты ИСО серии: 9000, 10000, 14000 и другие применяемые в сфере гражданской авиации: серии AS (Aviation Standards, AS:9100, стандарт IOSA (IATA Operational Safety Audit), Европейские стандарты EASA (European Air Safety Agency).

Литература: [1,4,7,8,12,15,16,26]

Тема 7. Государственное регулирование качества предоставляемых услуг в авиатранспортной отрасли. (2 часа)

Цели государственного регулирования качества предоставляемых услуг в авиатранспортной отрасли. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества предоставляемых услуг. Понятие сертификации и лицензирования.

Основные цели и принципы системы сертификации и лицензирования в сфере гражданской авиации Российской Федерации. Объекты сертификации и лицензируемые виды деятельности. Организационная структура системы сертификации и лицензирования в гражданской авиации, функции ее участников.

Темы для самостоятельного изучения: Система сертификации и лицензирования в гражданской авиации Российской Федерации. Нормативные и организационно-методические документы системы сертификации и лицензирования в гражданской авиации. Международные и государственные требования к организациям, осуществляющим пассажирские и грузовые авиаперевозки, аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты.

Литература: [6,8,9,12,24,27,28,30]

Тема 8. Организация управления качеством на авиапредприятии.

Управление качеством на авиапредприятиях: понятие, функции и методы. Системный подход к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии. Общие, специальные и обеспечивающие подсистемы управления качеством предприятия. Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Основные функции системы качества в авиапредприятии. Состав элементов механизма управления качеством продукции. Организационная структура авиапредприятия с учетом внедрения системы менеджмента качества. Организация и функционирование службы управления качеством на авиапредприятии. Организация технического контроля качества продукции на предприятии.

Темы для самостоятельного изучения: Системный подход к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством на авиапредприятии. Организация и функционирование службы управления качеством на авиапредприятии.

Литература: [5,7,12,24,26]

Тема 9. Разработка системы менеджмента качества авиапредприятия.

Общий порядок разработки системы менеджмента качества (СМК) авиапредприятия. Полномочные координирующие органы в СМК. Основные этапы разработки СМК предприятия. Организационный этап формирования СМК. Диагностика действующей системы менеджмента организации. Определение области распространения СМК. Проведение обучения персонала. Распределение полномочий и ответственности в СМК. Доктрина организации в области качества, включающая политику, цели и задачи, миссию и видение организации.

Разработка программы формирования СМК. Построение процессной модели системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Определение перечня, описание и регламентация процессов в системе менеджмента качества организации. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества предприятия.

Темы для самостоятельного изучения: Самооценка действующей системы менеджмента организации. Классификация процессов системы менеджмента качества. Методические рекомендации по разработке и внедрению системы качества авиапредприятиями гражданской авиации Российской Федерации.

Литература: [1,5,7,8,15,16,26]

Тема 10. Документирование системы менеджмента качества авиапредприятия.

Цель и задачи документирования СМК авиапредприятия. Типовая структура и содержание основных документов системы менеджмента качества авиапредприятия. Требования к документации СМК организации. Процесс подготовки документов СМК для утверждения и выпуска. Разработка политики в области качества. Руководство по качеству. Документирование процессов и процедур СМК. Описания функций подразделения и работников. Управление документированной информацией. Оценка результативности процесса управления документацией авиапредприятия.

Темы для самостоятельного изучения: Изменения по документированию СМК в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015) по сравнению с версией ГОСТ Р ИСО 9001:2008 (ISO 9001:2008). ГОСТ Р ИСО/ТО 10013:2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества».

Литература: [1,5,7,8,16,18,19,26]

Тема 11. Внедрение, оценка и улучшение системы менеджмента качества авиапредприятия.

Мероприятия по внедрению системы менеджмента качества и внутреннему признанию СМК авиапредприятия. Внутренний аудит системы менеджмента качества. Принципы проведения внутреннего аудита. Анализ данных (выявление несоответствий функционирования СМК), анализ со стороны руководства. Самооценка эффективности системы менеджмента качества. Оценка результативности системы менеджмента качества организации. Критерии оценки результативности системы менеджмента качества. Разработка корректирующих и предупреждающих действий и устранение несоответствий. Внешнее признание системы менеджмента качества организации. Сертификация СМК.

Базовые положения концепции постоянного улучшения. Основные направления развития и улучшения системы менеджмента качества авиапредприятий. Основные инструменты, методы и подходы, применяемые для развития и совершенствования СМК организации.

Этапы работ по подготовке к сертификации системы менеджмента качества. Модели достижения организационного совершенствования. ГОСТ Р ИСО 19011:2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента», ГОСТ Р ИСО 9004:2010 (ISO

9004:2009) «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».

Литература: [1,5,17,22,29]

Тема 12. Построение и функционирование СМК с использованием специализированных программных продуктов.

Технология применения программных продуктов при разработке и развитии СМК. Разработка целей в области качества. Описание основных и вспомогательных процессов. Определение требований к результатам процесса. Разработка показателей процессов. Разработка документации СМК. Ознакомление персонала с документацией и поддержание ее в актуальном состоянии. Сбор результатов измерений. Планирование и проведение внутреннего аудита. Анализ данных. Отчеты СМК.

ГОСТ Р ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». ГОСТ Р ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». ГОСТ Р. ИСО 9004:2005 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности». Процессное управление на основе программной системы «Бизнес-инженер». Методические принципы и решения, используемых при построении системы менеджмента качества с помощью программного продукта Business Studio.

Литература: [16,17,18,21]

2.4. Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Изучение дисциплины «Системы менеджмента качества авиапредприятий» предусматривает проведение одиннадцати практических занятий:

Практическое занятие № 1. Сущность качества и основополагающие понятия управления качеством. Эволюция концепций управления качеством.

Литература: [1,2,3]

Практическое занятие № 2. Авиапредприятие и его продукт. Определение номенклатуры показателей продукта авиапредприятия. Контроль качества и оценка уровня качества продукта авиапредприятия.

Литература: [1,2,3,11,12,24,25]

Практическое занятие № 3. Модели национальных премий по качеству.

Литература: [1,7,10]

Практическое занятие № 4. Внедрение TQM на российских предприятиях. Тестирование.

Литература: [1,3,6,9]

Практическое занятие № 5. Особенности применения систем менеджмента качества в российских авиапредприятиях.

Литература: [1,4,7,8,12,15,16,26]

Практическое занятие № 6. Порядок проведения сертификации и лицензирования на воздушном транспорте. Общие условия лицензирования отдельных видов деятельности на воздушном транспорте.

Литература: [6,8,9,12,14,24,27,28,30]

Практическое занятие № 7. Организация и функционирование службы управления качеством на авиапредприятии.

Литература: [5,7,12, 24,26]

Практическое занятие № 8. Разработка отдельных элементов системы менеджмента качества авиапредприятия в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015).

Литература: [1,5,7,8,15,16,26]

Практическое занятие № 9. Создание, внедрение и актуализация документированной информации системы менеджмента качества авиапредприятия.

Литература: [1,5,7,8,16,18,19,26]

Практическое занятие № 10. Внедрение, анализ, оценка и улучшение СМК авиапредприятия.

Литература: [1,5,17,22,26,29]

Практическое занятие № 11. Проектирование системы менеджмента качества (СМК) с применением программных продуктов.

Литература: [16,17,18,21]

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с описанием практического занятия в данном учебно-методическом пособии. В процессе подготовки к практическим занятиям студентам 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 студентов свое отношение к конкретной проблеме.

2.5 Рекомендации по подготовке к контрольному домашнему заданию

Изучение дисциплины «Системы менеджмента качества авиапредприятий» предусматривает проведение одного контрольного домашнего задания по теме 3 «Инструменты и технологии управления качеством».

Контрольное домашнее задание (КДЗ) - это продукт самостоятельной работы студента, средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу/модулю.

Подготовку к контрольному домашнему заданию студент должен начать с ознакомления вопросов учебно-методическом пособии. В процессе подготовки к контрольному домашнему заданию студентам 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 студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Студенты пишут контрольное домашнее задание по одному из восьми вариантов.

Вариант 1

Среди авиапассажиров был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы более всего важны с точки зрения оценки качества услуг авиакомпании при приобретении и регистрации проездных документов.

В опросе приняли участие 500 авиапассажиров. Значимость фактора определяется как количество голосов пассажиров, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса (в опросе должно фигурировать не менее - 8 факторов).

Вариант 2

Среди авиапассажиров был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы более всего важны с их точки зрения для оценки качества обслуживания пассажиров в аэропорту.

В опросе приняли участие 250 авиапассажиров. Значимость фактора определяется как количество голосов пассажиров, посчитавших этот фактор наиболее влияющим (в опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Вариант 3

Среди клиентов авиакомпании был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы более всего важны с их точки зрения для оценки качества предполетного обслуживания пассажиров.

В опросе приняли участие 360 авиапассажиров, выбравших бизнес класс. Значимость фактора определяется как количество голосов пассажиров, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер выбора. (в опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Вариант 4

Среди клиентов авиакомпании был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы более всего важны с их точки зрения для оценки качества обслуживания пассажиров на борту ВС.

В опросе приняли участие 360 авиапассажиров, выбравших бизнес класс. Значимость фактора определяется как количество голосов пассажиров, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер выбора (в опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Вариант 5

Среди клиентов авиакомпании был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы качества оказания услуг по транспортировке грузов более всего важны при выборе авиаперевозчика.

В опросе участвовали 60 руководителей различных по размерам предприятий. Значимость фактора определяется как количество голосов клиентов, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер выбора (в опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Вариант 6

Среди авиакомпаний был проведен опрос, целью которого было выяснение мнения о том, какие факторы качества оказания услуг, предоставляемых аэропортом для выбранной категории потребителей более всего важны при выборе места их базирования.

В опросе участвовали 25 руководителей различных по размерам авиакомпаний. Значимость фактора определяется как количество голосов клиентов, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер выбора (в опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Вариант 7

Среди пассажиров авиакомпании был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы более всего важны с их точки зрения для оценки качества среды пассажирской кабины.

В опросе приняли участие 420 авиапассажиров, выбравших эконом класс. Значимость фактора определяется как количество голосов пассажиров, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер выбора (в опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Вариант 8

Среди клиентов авиакомпании был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы более всего важны с их точки зрения для оценки качества работы бортпроводников при подготовке пассажиров к снижению и обслуживанию их после посадки ВС.

В опросе приняли участие 420 авиапассажиров, выбравших эконом класс. Значимость фактора определяется как количество голосов пассажиров, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер выбора (в опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Перечень контрольных вопросов по теме:

Вариант 1. Инструменты управления качеством.

Вариант 2. Семь инструментов контроля качества.

Вариант 3. Технология развертывания функции качества.

Вариант 4. FMEA-анализ. Управление отношениями с потребителями

Вариант 5. CALS-технологии.

Вариант 6. Функционально-стоимостной анализ.

Вариант 7. Сбалансированная система показателей.

Вариант 8. «Система 20 ключей».

3. ТЕХНОЛОГИИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

3.1. Технология выполнения задания № 1 «Сущность качества и основополагающие понятия управления качеством. Эволюция концепций управления качеством»

Задание 1.

Какие идеи вы предложили бы для того, чтобы сократить число бракованной продукции выпускаемой фирмой?

Задание 2.

Запишите показатели качества конкретной продукции, используя стандарты СПКП. Сформируйте экспертную группу. Проведите ранжирование показателей качества. Определите коэффициенты весомости показателей качества. Определите степень согласованности мнения экспертов.

Задание 3.

Запишите отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Проанализируйте основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством по:

- подходу к качеству;
- цели управления качеством;
- роли службы качества;
- роли высшего руководства;
- роли работников.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Сущность качества как философской категории.
2. Сущность качества как технической категории.
3. Качество как экономическая категория. Потребности. Потребительная стоимость и качество.
4. В чем связь «Управления качеством» с другими дисциплинами?
5. Какова роль «Управления качеством» в подготовке специалистов?
6. Содержание понятия «качество жизни».

3.2. Технология выполнения задания № 2 «Авиапредприятие и его продукт. Определение номенклатуры показателей продукта авиапредприятия. Контроль качества и оценка уровня качества продукта авиапредприятия»

Задание 1.

Раскройте общие сведения о видах аудита качества и областях их использования, используемой терминологии, о порядке проведения отдельных видов аудита, ознакомьтесь с рядом документов, используемых при проведении аудита. Знания, полученные в результате изучения данной темы, должны стать основой для организации аудита качества и самопроверок на предприятии (в том числе по критериям премий в области качества).

Непредвзятая оценка состояния системы, выработка корректирующих воздействий и определения их эффективности для функционирования системы, не позволяющая ей

превратиться в формальность. Аудит качества на предприятии — это как механизм, обеспечивающий постоянное слежение за состоянием здоровья системы менеджмента качества.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Авиапредприятие и его продукт.
2. Определение номенклатуры показателей продукта авиапредприятия.
3. Контроль качества и оценка уровня качества продукта авиапредприятия.
4. Основные бизнес-процессы авиапредприятия

3.3. Технология выполнения задания № 3 «Модели национальных премий по качеству»

Задание 1.

Раскрыть модель японской премии по качеству (Japan Quality Award – JQA).

Модель содержит восемь основных категорий:

- лидерство и принятие решений;
- социальная ответственность в управлении;
- понимание клиентов и рынка и работа с ними;
- разработка и реализация стратегии;
- обучение и развитие персонала;
- процесс создания ценностей;
- результаты работы.

Задание 2.

Раскрыть модель премии Малкольма Болдриджа (бывший государственный секретарь США) по качеству.

Оценка – по 1000 – балльной шкале.

Критерии содержат семь основных характеристик деятельности предприятия:

1. Руководство. Учитывается, насколько хорошо высшее руководство направляет работу организации в области применения передового опыта.
2. Стратегическое планирование. Наличие в организации целей в области делового совершенства и разработанных планов действий по их достижению.
3. Ориентация на потребителей и рынки. Оценивается, насколько успешно организация удовлетворяет и сохраняет потребителей и завоевывает рынки.
4. Оценка анализ и управление знаниями. Организация должна продемонстрировать насколько эффективно она управляет сбором, анализом и использованием информации для совершенствования производственных процессов и повышения эффективности систем управления.
5. Внимание к человеческим ресурсам. Как закреплены кадры и наделены полномочиями работники.
6. Управление процессами. Уровень разработки и совершенствования основных и вспомогательных процессов производства и поставки продукции, обеспечение эффективного управления ими.
7. Деловые результаты. Работа организации с конкурентами и оценка ее эффективности во всех основных областях.

Система критериев непрерывно меняется. В последние годы направленность критериев изменилась от управления качеством к управлению организацией в целом. В 2003 г. в состав критериев были введены вопросы, касающиеся деловой этики и направленные на выявление нечестных приемов ведения бизнеса рядом компаний.

Задание 3.

Раскрыть модель премии Правительства РФ в области качества.

В основу модели премии Правительства РФ в области качества положены 8 принципов менеджмента качества:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства и последовательность в достижении целей;
- менеджмент на основе понимания процессов и фактов;
- вовлечение персонала;
- непрерывная познавательная деятельность и инновации;
- развитие партнерства;
- взаимодействие с обществом;
- ориентация на результаты.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Модель японской премии по качеству (Japan Quality Award – JQA)..
2. Модель премии Малкольма Болдриджа (бывший государственный секретарь США) по качеству.
3. Модель премии Правительства РФ в области качества.

3.4. Технология выполнения задания № 4 «Внедрение TQM на российских предприятиях»

Задание 1.

Изучить на практике подходы к реорганизации организаций успешного инжиниринга, а так же кадровые вопросы. В последнее время в России, да и во всем мире проблема выбора подхода к реорганизации деятельности хозяйствующих субъектов приобретает особую актуальность. В условиях резко и часто непредсказуемо – меняющейся рыночной конъюнктуры и жесткой конкурентной борьбы быстрота (и адекватность) реакции всех систем организации, точность и эффективность операций экономических субъектов приобретают особую значимость. Улучшение бизнес-процессов, по сути задуманное как технология, способствующая повышению эффективности организации за счет переопределения процессов организации и корректировки или замены используемой в ней бизнес-модели, должен и, что самое главное, может помочь многим российским предприятиям. Ответ на него, возможно, знают консалтинговые компании, активно рекламирующие свои услуги по улучшению бизнес-процессов. Однако далеко не все экономические субъекты способны оплатить дорогостоящие услуги консультантов, да и даже в случае, если проект был консультантами разработан, надо помнить о том, что, по разным оценкам, процент неудач проектов в западных компаниях достигает 70% и следует, пожалуй, более осторожно относиться к работе консультантов. Существует множество примеров того, что разработанные проекты так и не были осуществлены (и это не чисто российский феномен). В процессе осуществления проекта следует также учитывать российскую специфику, когда степень «закостенелости» структуры большинства компаний настолько велика, и доля неэкономических (не соответствующих критерию эффективности для экономического субъекта) отношений настолько значительна, что разработка «идеальных» моделей их работы не будет соответствовать ни реальным условиям

Студентам необходимо провести анализ причин успеха и неудач инжиниринга в организации по таблице 3.7.

Т а б л и ц а 3.7 - Анализ причин успеха и неудач инжиниринга в организации

Причины успеха	Причины неудач

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Процессный подход в управлении.
2. Бизнес-процесс: понятие и отличительные характеристики.
3. Классификация бизнес-процессов организации.
4. Реинжиниринг. Бенчмаркинг.
5. Постоянное улучшение: кайрио, кайзен, концепция «Пять шагов», система ИТ.
6. Человеческий фактор и его роль в менеджменте качества.
7. Формы мотивации высококачественного труда.
8. Роль культуры качества в системе целей организации.
9. Организационная культура организации.
10. Организационный климат.

3.5. Особенности применения систем менеджмента качества в российских авиапредприятиях

Задание 1.

В связи с требованием ИКАО о внедрении в каждом эксплуатационном предприятии гражданской авиации системы управления безопасностью полетов, и СМК как неотъемлемой ее части, перед руководствами авиакомпаний ставится весьма актуальная и важные задачи. Раскрыть задачи и объяснить процессный подход.

Любая деятельность, которая получает что-то «на входе» и превращает это в нечто «на выходе», может быть рассмотрена как процесс. Для эффективного функционирования организаций необходимо, чтобы они определили и управляли целым рядом взаимосвязанных процессов. Часто «выход» одного процесса будет непосредственным «входом» для следующего процесса. Систематическое выявление и управление процессами, реализуемыми внутри организации, и взаимосвязь между такими процессами могут быть названы как «процессный подход».

Данная модель признает, что заказчик играет значительную роль в установлении требований, являющихся «входом» процесса. Чтобы оценить и подтвердить, что требования заказчика были удовлетворены, необходим мониторинг степени удовлетворенности заказчика. Представленная модель не отражает процессы детально, но затрагивает все требования данного международного стандарта. Высшее руководство должно обеспечить уверенность в том, что необходимые для достижения целей в области качества ресурсы определены и запланированы, а результаты планирования должны быть задокументированы.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. История создания и развития стандартов ИСО.
2. Международные стандарты ИСО серии: 9000, 10000, 14000.
3. Стандарты серии AS (Aviation Standarts, AS:9100).
4. Стандарт IOSA (IATA Operational Safety Audit).
5. Европейские стандарты EASA (European Air Safety Agency).

3.6. Технология выполнения задания № 6 «Порядок проведения сертификации и лицензирования на воздушном транспорте. Общие условия лицензирования отдельных видов деятельности на воздушном транспорте»

Задание 1.

Перечислите сертификационные требования по предоставлению услуг потребителям воздушного транспорта.

Услуги потребителям воздушного транспорта должны:

- гарантировать безопасность пассажиров, сохранность их личного имущества при выполнении требований авиационной, противопожарной безопасности и санитарно-гигиенических правил и норм;
- соответствовать своему назначению;
- учитывать требования законов и нормативных документов по объемам, срокам и условиям обслуживания, указанным в соглашениях по наземному обслуживанию;
- предоставляться в условиях обслуживания, обеспечивающих комфорт для пассажиров, удобную планировку помещений, оптимальную пространственную организацию маршрутов движения пассажиров, хорошую освещенность помещений, оснащенность и рациональную расстановку оборудования.

Задание 2.

Опишите основные принципы осуществления лицензирования.

Основными принципами осуществления лицензирования являются:

- 1) обеспечение единства экономического пространства на территории Российской Федерации;
- 2) установление лицензируемых видов деятельности федеральным законом;
- 3) установление федеральными законами единого порядка лицензирования отдельных видов деятельности на территории Российской Федерации;
- 4) установление исчерпывающих перечней лицензионных требований в отношении лицензируемых видов деятельности положениями о лицензировании конкретных видов деятельности;
- 5) открытость и доступность информации о лицензировании, за исключением информации, распространение которой запрещено или ограничено в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) недопустимость взимания с соискателей лицензий и лицензиатов платы за осуществление лицензирования, за исключением уплаты государственной пошлины в размерах и в порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;
- 7) соблюдение законности при осуществлении лицензирования.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Система сертификации гражданской авиации РФ (ССГА).
2. Сертификация эксплуатантов гражданской авиации.
3. Сертификация аэропортов гражданской авиации.
4. Лицензирование деятельности в области гражданской авиации РФ.

3.7. Технология выполнения задания № 6 «Организация и функционирование службы управления качеством на авиапредприятии»

Задание 1.

Опишите что предполагает функция организации в области управления качеством?

Определение функций, обязанностей, ответственности и полномочий каждого отдельного работника; определение направлений деятельности в рамках управления качеством конкретных структурных подразделений предприятия. Четкое выполнение данной функции устанавливает матрица ответственности в области управления качеством.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Основы нормативных документов по стандартизации в РФ.
2. Система стандартов в РФ в рыночных условиях.
3. Международная организация по стандартизации (ИСО).
4. Международная техническая комиссия (МЭК).

5. Система качества (МС ИСО 8402).
6. Другие международные стандарты качества

3.8. Технология выполнения задания № 8 «Разработка отдельных элементов системы менеджмента качества авиапредприятия в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015)»

Для конкретного авиапредприятия, предложенного преподавателем, или выбранного самостоятельно студентом, разработать отдельные элементы системы менеджмента качества (СМК).

Задание 1

Дать краткую характеристику авиапредприятия, определить структуру внешней и внутренней среды (контекста) организации; определить целесообразность внедрения СМК.

Задание 2

Выделить основные направления деятельности авиапредприятия, номенклатуру услуг, предоставляемых потребителям; определить область применения требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015; область применения СМК; область сертификации СМК; область сертификационного аудита.

Область применения системы менеджмента качества определяется по видам услуг, на которые распространяется СМК. Областью применения СМК можно также считать структурные подразделения организации (филиалы, обособленные подразделения, департаменты, службы, отделы, участки и т.п.) и отдельные должностные лица, участвующие в функционировании СМК.

Задание 3

Установить основные группы заинтересованных сторон, имеющих отношение к системе менеджмента качества авиапредприятия, их ожидания и потребности.

Сфокусироваться только на тех значимых заинтересованных сторонах, которые имеют влияние на способность компании поставлять услуги, отвечающие обязательным требованиям. Необходимо учитывать существенные требования значимых заинтересованных сторон, в числе которых не только непосредственные потребители услуг. Перечень значимых заинтересованных сторон для каждой организации уникален.

При определении заинтересованных сторон, имеющих отношение к СМК авиапредприятия, могут помочь следующие вопросы:

Кто является потребителем услуг компании? Кто участвует в процессах СМК организации? Кто является поставщиком товаров и услуг, используемых в процессах СМК? Чьи действия могут повлиять на способность организации достичь целей СМК? Для кого деятельность организации, входящая в область применения СМК, может представлять выгоду или угрозу?

Т а б л и ц а 3.1 – Заинтересованные стороны СМК

Заинтересованные стороны, имеющие отношение к СМК	Требования заинтересованных сторон
1	1
2	2
...

Задание 4

Определить составляющие основных этапов формирования системы менеджмента качества авиапредприятия, дать краткую характеристику проводимых мероприятий.

Т а б л и ц а 3.2 – Составляющие основных этапов СМК

Этап и его составляющие	Краткая характеристика
1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ	Реализация комплекса подготовительных мероприятий по разработке СМК:
1.1.	
1.2.	-
2. ОСНОВНОЙ	Разработка и внедрение СМК:
2.1.	
2.2.	
3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ	Внутренняя и внешняя оценка СМК:
3.1	
3.2.	
4. УЛУЧШЕНИЕ СМК	Оценка результативности и эффективности СМК, разработка и реализация комплекса мер по их повышению.

Задание 5

Определить процессы, необходимые для функционирования системы менеджмента качества авиапредприятия в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Провести классификацию процессов, назначить владельцев процессов.

Рекомендуется использовать следующую классификацию процессов:

- *базовые (основные) процессы.* Непосредственный результат - оказание услуг;
- *обеспечивающие (вспомогательные) процессы.* Результат - формирование необходимых условий для осуществления основных процессов;
- *процессы менеджмента.* Результат - повышение результативности и эффективности базовых и обеспечивающих процессов.

Задание 6

Выбрать один из процессов СМК и описать его по следующим характеристикам:

- цель процесса;
- входы процесса;
- требования к входам;
- поставщики;
- выходы процесса;
- требования к выходам;
- потребители;
- критерий оценки процесса;
- ресурсы процесса;
- руководитель процесса.

Задание 7

Определить цель создания, состав, задачи и функции полномочных координирующих органов СМК авиапредприятия.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Сущность качества и понятие управления качеством.

2. Категории продукции (услуги).
3. Требования к качеству продукции (услуги).
4. Каталогизация показателей и уровни качества продукции.
5. Авиапредприятие и его продукт. Требования к качеству услуги воздушной перевозки.
6. Контроль качества продукции (услуги), методы контроля качества.
7. Принципы, формы и методы управления качеством.
8. Этапы развития систем управления качеством.
9. Квалиметрия и экспертная оценка качества.
10. Сертификация продукции, производства и услуг, систем менеджмента качества.
11. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (Total Quality management - TQM).
12. Модели национальных премий по качеству.
13. Инструменты управления качеством.
14. Семь инструментов контроля качества.
15. Технологии управления качеством.

3.9. Технология выполнения задания № 8 «Создание и актуализация документированной информации системы менеджмента качества авиапредприятия»

Для конкретной авиакомпании:

Задание 1

Определить необходимый объем документированной информации СМК с учетом требования ISO 9001:2015.

Задание 2

Определить порядок внедрения, распространения и ознакомления сотрудников с документированной информацией.

Задание 3

Заполнить матрицу распределения ответственности и полномочий руководства за отдельные элементы системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2015.

Задание 4

Разработать структуру и состав документации системы менеджмента качества авиапредприятия.

Задание 5

Разработать проект политики в области качества для применения в системе менеджмента качества авиакомпании.

Политика в области качества – это обязательный документ, в котором определены основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Задание 6

Разработать проект должностной инструкции одного из сотрудников службы управления качеством авиакомпании (по выбору): заместитель генерального директора по качеству, начальник группы контроля качества (аудитор), начальник отдела обеспечения качества (ООК) ведущий аудитор, инженер ОТК, эксперт центра по сертификации

Должностная инструкция обычно состоит из следующих разделов:

Общие положения. Основные задачи и функции. Обязанности. Права. Ответственность. Взаимосвязи.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Цель и задачи документирования системы менеджмента качества (СМК).
2. Изменения по документированию СМК в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015) «Системы менеджмента качества. Требования» по сравнению с версией стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 (ISO 9001:2008).
3. Дать определение понятиям «документированная информация», «документированная процедура», «документы», «записи». Какая разница между «хранить» и «поддерживать в рабочем состоянии» документированную информацию.
4. Общие принципы и правила создания документированной информации СМК.
5. Управление документированной информацией.
6. Актуализации существующей документации СМК.

3.10. Технология выполнения задания № 10 «Внедрение, анализ, оценка и улучшение СМК авиапредприятия»

На примере конкретного авиапредприятия:

Задание 1

Определить мероприятия по внедрению системы менеджмента качества в деятельность организации.

Задание 2

Определить этапы проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества авиапредприятия. Построить поточную диаграмму (блок- схему) аудита.

Задание 3

Описать процесс сертификации системы менеджмента качества организации. Построить укрупненную блок-схему алгоритма сертификации СМК.

Задание 4

С учетом несоответствий функционирования системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015, которые могут при проведении внутренних аудитов предложить направления совершенствования СМК, определить наиболее эффективную стратегию улучшения деятельности организации.

Стратегии улучшения деятельности организации.

<i>№ п</i>	<i>Критерии сравнения</i>	<i>Стратегия прорыва</i>	<i>Стратегия поэтапного постоянного улучшения деятельности</i>
1	Характер, темп и эффективность изменений		
2	Состояние внутренней и внешней среды		
3	Длительность реализации стратегии		
4	Материальные и финансовые ресурсы, необходимые для реализации Стратегии		
5	Подходы к вовлечению персонала		
6	Инновационный потенциал стратегии		

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Модели достижения организационного совершенствования.
2. ГОСТ Р ИСО 19011:2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
3. ГОСТ Р ИСО 9004:2010 (ISO 9004:2009) «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».

3.11. Технология выполнения задания № 11 «Проектирование системы менеджмента качества (СМК) с применением программных продуктов»

Задание 1.

Запустите на компьютере BPM-систему «Бизнес-инженер». Постройте модели, как показано на рисунках 3.1-3.3 для сети бизнес-процессов верхнего уровня авиапредприятия, схемы организационной структуры верхнего уровня авиапредприятия и матрицы распределения ответственности за бизнес-процессы верхнего уровня авиапредприятия



Рис. 3.1. Сеть бизнес-процессов верхнего уровня авиапредприятия



Рис. 3.2. Схема организационной структуры верхнего уровня авиапредприятия

Матрица распределения ответственности за бизнес-процессы верхнего уровня Авиакомпании

Организационная структура		Бизнес-процессы										
		Генеральный директор	Летный директор	Технический директор	Начальник транспортно-коммерческого комплекса	Начальник управления флотом	Директор по стратегическому развитию	Финансовый директор	Директор по безопасности и качеству	Директор по имуществу и административной раб...	Начальник управления по работе с персоналом	Директор ЦРПУ
[-]	Основные процессы											
	Поиск, приобретение и поставка ВС								o			
	Закупка технического, аэронавигационного, топл...				o							
	Продажа авиаперевозки											o
	Летная эксплуатация ВС		o									
[-]	Обеспечивающие процессы											
	Административно-хозяйственное обеспечение										o	
	ИТ-обеспечение и связь							o				
	Обеспечение безопасности								o			
	Юридическое обеспечение									o		
[-]	Процессы управления											
	Стратегическое управление							o				
	Управление финансами								o			
	Управление маркетингом				o							
	Управление безопасностью и качеством								o			
	Управление персоналом										o	

Рис. 3.3. Матрица распределения ответственности за бизнес-процессы верхнего уровня авиапредприятия

Особое внимание обратите на матрицу распределения ответственности, связанную с АТ-процессами. Проанализируйте при помощи инструментария визуального анализа особенности организации авиапредприятия.

Задание 2.

Проведите визуальный качественный анализ графических схем процесса:

- анализ входов/выходов;
 - анализ функций;
 - анализ ресурсов (персонала, оборудования, программного обеспечения);
 - анализ состояния процесса по отношению к требованиям;
 - анализ состояния процесса по отношению к типовым требованиям (стандартам СМК ISO, а также требованиям PDCA);
 - анализ состояния процесса по отношению к нормативным актам;
- Задание 2.

Задание 3.

Проведите количественный анализ процесса в системе Бизнес-инженер:

- измерение и анализ показателей;
- анализ показателей эффективности процесса;
- анализ показателей процесса;
- анализ удовлетворенности клиентов процесса;
- сравнительный анализ процессов;
- имитационное моделирование процесса и функционально-стоимостной анализ.

Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Раскройте значение информации в управлении качеством продукции.
2. Что представляет собой классификация информационного ресурса о качестве?
3. Каковы особенности современного информационного обеспечения в области качества?
4. В чем заключается роль и значение штрихового кодирования продукции?
5. Расскажите об основных системах штрихового кодирования.
6. Что представляет собой система штриховых кодов EAN?
7. Расскажите о роли и значении знаков особой маркировки продукции.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

4.1. Вопросы для подготовки к зачету

1. Сущность качества и основополагающие понятия управления качеством.
2. Требования к качеству продукции (услуги).
3. Авиапредприятие и его продукт. Требования к качеству услуги воздушной перевозки.
4. Принципы построения петли качества для авиапредприятия.
5. Принципы, формы и методы управления качеством.
6. Этапы развития систем управления качеством.
7. Инструменты управления качеством.
8. Семь инструментов контроля качества.
9. Технологии управления качеством.
10. Модели национальных премий в области качества.
11. Всеобщее управление качеством TQM (Total Quality Management).
12. Статистические методы в диагностике и контроле качества: диаграммы Исикавы и Парето.
13. Стандартизация систем менеджмента качества. Международные и отечественные стандарты семейства ИСО серии 9000.
14. Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015) «Системы менеджмента качества. Требования».
15. Применение процессного подхода в системе менеджмента качества. Цикл PDCA (Деминга).
16. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
17. Организация и функционирование службы управления качеством авиапредприятия.
18. Основные этапы разработки системы менеджмента качества авиапредприятия.
19. Общий порядок разработки системы менеджмента качества авиапредприятия.
20. Мероприятия по внедрению системы менеджмента качества на авиапредприятиях.
21. Диагностика действующей системы менеджмента организации.
22. Цель и задачи документирования системы менеджмента качества авиапредприятия.
23. Типовая структура документов системы менеджмента качества авиапредприятия.
24. Документирование процессов и процедур системы менеджмента качества авиапредприятия.
25. Порядок проведения сертификации системы менеджмента качества авиапредприятия.
26. Внутренний аудит системы менеджмента качества авиапредприятия.
27. Самооценка эффективности системы менеджмента качества авиапредприятия.
28. Основные направления развития и улучшения систем менеджмента качества авиапредприятий.
29. Государственное регулирование качества предоставляемых услуг в авиатранспортной отрасли.
30. Объекты сертификации и лицензируемые виды деятельности на воздушном транспорте.

4.2. Организация проведения зачета и критерии оценивания

Студент может быть допущен к сдаче зачета по дисциплине, если он в результате текущего контроля в течение семестра по данной дисциплине защитил отчеты по всем практическим занятиям.

Зачет проводится устно. Оценка, выставляемая по результатам зачета, определяется на основе следующих критериев:

ОТЛИЧНО - студент владеет знаниями по дисциплине Системы менеджмента качества авиапредприятий в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивая при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное; устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, свободно решает ситуационные задачи повышенной сложности; хорошо знаком с основной литературой; увязывает теоретические аспекты дисциплины Системы менеджмента качества авиапредприятий с прикладными задачами.

ХОРОШО - студент владеет знаниями дисциплины Системы менеджмента качества авиапредприятий почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО - студент владеет основным объемом знаний по дисциплине Системы менеджмента качества авиапредприятий; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент способен решать лишь наиболее легкие прикладные задачи.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО - студент не освоил обязательного минимума знаний дисциплины Системы менеджмента качества авиапредприятий, затрудняется отвечать на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.

Неявка студента без уважительной причины на экзамен в день его проведения по расписанию, означает неудовлетворительную оценку и процесс последующей сдачи приравнивается к пересдаче.

При определении преподавателем оценки по дисциплине также учитываются: посещаемость студентом аудиторных занятий по дисциплине «Системы менеджмента качества авиапредприятий», его деловая активность на занятиях, выступления на студенческих конференциях с докладами по тематике бизнес-анализа, а также результаты защиты отчетов по практическим занятиям.

5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

а) основная литература:

1. Михеева Е.Н. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан — М.: ИТК «Дашков и К^о», 2009. – 708 с.
2. 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, 1998. – 334 с.
3. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: учебное пособие / В.Ю. Огвоздин. – М.: Дело и Сервис, 2009. – 304 с..

б) дополнительная литература:

4. Агарков А.П. Управление качеством. Учебник для бакалавров. – М.: ИТК «Дашков и К^о», 2017 г. – стр. 208.
5. Вдовин С. М., Салихова Т. А., Бирюкова Л. И. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие. – М.: Издательство: «Инфра», 2016. – 304 с.
6. Васильев В.А. Управление качеством и сертификация: учеб. пособие / В.А. Васильев, Ш.Н. Каландаришвили, Новиков, С.А. Одинокое; Под ред. В.А. Васильева. – М.: Интермет Инжиниринг, 2002. – 416 с.
7. Горбашко Е.А. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для академического бакалавриата / под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 323 с.
8. Зекунов А.Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов, В.М. Мишин, Ю.В. Пазюк, Т.И. Власова; под ред. А.Г. Зекунова. – М.: Издательство «Юрайт», 2015. – 475 с.
9. Мазур И.И. Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Упр. качеством» / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – 5-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2008. – 399 с.
10. Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. — М.: ИТК «Дашков и К^о», 2012. – 532 с.
11. Логачев В.П. Управление качеством: пособие по выполнению контрольной работы. – М.: МГТУ ГА, 2015. – 16 с.
12. Афанасьев В.Г. Основы управленческой деятельности (Учебное пособие). Часть 2. Практические аспекты управления авиапредприятиями. – М.: МГТУ ГА, 2009. – 69 с.
13. Алимов А.Н. Управление качеством: методическое пособие для самостоятельной работы студентов /сост. А.Н. Алимов. – Белгород, 2010.– 60 с.
14. Долгова Е.Ю. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Долгова. – Омск: ОГИС, 2007. – 201 с.
15. ГОСТ Р ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
16. ГОСТ Р ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
17. ГОСТ Р ИСО 9004:2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»
18. ГОСТ Р ИСО 9000 ИСО/ТР 10013: 2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента качества» /ГОСТ Р ИСО/ТО 10013:2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества».
19. Самсонова М.В. Управление документацией системы менеджмента качества: Учебное пособие / Самсонова М.В. – Ульяновск: ГТУ, 2008. – 22с.
20. ГОСТ Р 52380.1:2005 «Руководство по экономике качества».
21. Корягин Н.Д., Сухоруков А.И., Большедворская Л.Г. Процессное управление на основе программной системы «Бизнес-инженер». – М.: МГТУ ГА, 2016. – 86 с.
22. ГОСТ Р ИСО 19011:2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»

23. ГОСТ Р ИСО/ТО 10017:2005 «Руководство по статистическим методам для ИСО 9001:2000».
24. Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».
25. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: учеб. пособие / Е.В. Фрейдина. – М.: Омега-Л, 2015. – 189 с.
26. Методические рекомендации по разработке и внедрению системы качества авиапредприятиями гражданской авиации Российской Федерации. Приказ ФСБТ Российской Федерации от 04.10.1999 № 70: <http://www.consultant.ru/>
27. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. т 9.07.2017) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/
28. Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О лицензировании отдельных видов деятельности»: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_/
29. ГОСТ Р 55568:2013 «Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента».
30. Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями на 29 июля 2017 года): <http://docs.cntd.ru/document/901836556>

6. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

- www.mstuca.ru – электронные ресурсы Университета - электронные версии пособий, методических разработок по всем видам учебной работы;
- <http://www.favt.ru/> – Федеральное агентство воздушного транспорта Режим доступа;
- <http://www.mlgvs.ru/library.html#search> – Центральная нормативно-методическая библиотека ГА;
- <http://www.mintrans.ru> – официальный сайт Министерства транспорта Российской Федерации;
- <http://www.avia.ru> – новостной портал по гражданской авиации;
- <http://rospotrebnadzor.ru/news> – официальный сайт Роспотребнадзора;
- <http://www.iso.staratel.com/> – портал, посвященный серии стандартов ISO 9000 и ISO 14000, вопросам менеджмента качества и сертификации;
- <http://quality.eur.ru> – Менеджмент качества из первых рук - ISO 9000, ISO 9001;
- <http://www.deming.ru> – Ассоциация Деминга (новости сайта и форума);
- <http://gia-stk.ru> – Стандарты и качество: информационное агентство;
- <http://www.aerohelp.ru/analytics/info/19> – Международные стандарты ISO - Теория и практика применения в гражданской авиации // AVEX Bureau. Подготовлено по материалам доклада ШУШУРИНОЙ Н.Н. ООО «Русский Регистр - Гражданская Авиация»;
- <http://www.битек.рф/index.php?id=6&sid=138> – Ковалёв С.М. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов с применением системы «Бизнес-инженер» // Официальный сайт компании «Битек».
- <http://www.businessstudio.ru/> /Методика «Разработка системы менеджмента качества»<http://www.mstuca.ru> - официальный сайт МГТУ ГА;