

Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Санкт-Петербургский государственный
университет гражданской авиации»

*«Управление качеством технологических
процессов в аэропортах»*

Методические указания по изучению дисциплины
и выполнению курсовой работы
Для студентов ФАИТОП и ЗФ
Направление подготовки
25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов
воздушных судов
Профиль подготовки
Организация аэропортовой деятельностью

Санкт-Петербург
2019

Одобрено и рекомендовано к изданию
Учебно-методическим советом Университета

Ш87(03)

«Управление качеством технологических процессов в аэропортах»:
Методические указания по изучению дисциплины и выполнению курсовой работы / Университет ГА. С.-Петербург, 2019.

Издаются в соответствии с программой дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах».

Содержат основные положения, цели и задачи дисциплины, требования к уровню освоения содержания дисциплины, содержание тем дисциплины, методические указания по выполнению курсовой работы, вопросы к экзамену, список литературы.

Предназначены для студентов ФАИТОП и ЗФ по направлению подготовки 25.03.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов», профиль подготовки «Организация аэропортовой деятельностью».

Библ. 15 назв.

Составитель Е.Н.Сытых, ст. преп.

Рецензент Е.В. Конилова, зав. каф. №23, канд. техн. наук, доц.

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ.

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» относится к профилирующим дисциплинам в системе подготовки специалистов по организации аэропортовой деятельностью и является одной из базовых дисциплин для получения теоретической и практической подготовки.

Изучение дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» целесообразно после изучения дисциплин: «Аэропорты и аэропортовая деятельность», «Менеджмент», «Организация пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте», «Основы управления качеством на базе международных стандартов», «Информационные технологии на транспорте», «Технологические процессы в аэропортах».

Основные положения курса «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» базируются на таких специальных курсах как: «Воздушное право», «Аэропорты и аэропортовая деятельность», «Оперативное управление производственно-технологическими процессами», «Механизация и автоматизация технологических процессов», «Основы управления качеством на базе международных стандартов»

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи дисциплины формируются на основе квалификационных требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (далее - ФГОС ВПО).

Целями освоения дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» является:

– формирование у обучающегося системы профессиональных, научных знаний, навыков по разработке и внедрения систем контроля качества и систем менеджмента качества и их элементов в деятельность аэропортового предприятия;

– выбор показателей, критериев качества, подбор методик определения показателей качества технологических процессов в аэропорту с целью определения эффективности деятельности аэропортового предприятия в области качества;

– выбор рациональных методов взаимодействия аэропорта с потребителями услуг аэропорта по выявлению недостатков при оказании этих услуг.

Задачами дисциплины являются получение знаний по основным вопросам системы управления и контроля качества технологических процессов аэропортовых предприятий. Изучение органов регулирования аэропортовой деятельности в Российской Федерации, документов нормативной базы по деятельности аэропортов и системе менеджмента качества в аэропортовых предприятиях, современных систем управления качеством аэропортовой деятельности, документов ИКАО, ИАТА, АСИ по деятельности аэропортов. Изучение планирования деятельности аэропортовых предприятий в области качества, принципов разработки системы менеджмента качества аэропортового предприятия и поддержания эффективной деятельности этой системы.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПП ВПО

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» является одной из дисциплин базовой части «Профессионального цикла».

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» базируется на компетенциях, сформированных у обучающихся при освоении дисциплин:

- Гуманитарный, социальный и экономический цикл (Б.1) – Иностранный язык, история, экономика, правоведение;

- Математический и естественнонаучный цикл (Б.2) - Математика, Информатика;

- Профессиональный цикл (Б.3) – «Воздушное право», «Аэропорты и аэропортовая деятельность», «Оперативное управление производственно-технологическими процессами», Механизация и автоматизация технологических процессов, Основы управления качеством на базе международных стандартов.

У обучающихся, приступающих к изучению дисциплины, должны быть сформированы общекультурные и профессиональные компетенции, соответствующие дисциплинам указанных циклов.

Дисциплина «Управление качеством технологических процессов в аэропортах» является предшествующей для дисциплин: «Оперативное управление производственно-технологическими процессами», «Сертификация аэродромов и аэропортов».

3.1. Компетенции студентов, формируемые в результате изучения дисциплины.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующими компетенциями:

Общекультурными (ОК):

– способностью к восприятию, обобщению, анализу и синтезу информации, полученной из разных источников, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК - 3);

– готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, уметь организовывать работу малого коллектива исполнителей (ОК-5);

– способностью находить решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-6);

– способностью применять нормативные правовые акты в своей деятельности (ОК - 8);

– готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению (ОК - 34);

– владением основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации (ОК - 45).

Профессиональными (ПК):Общепрофессиональными:

– способностью и готовностью применять законодательные и нормативно правовые акты, регулирующие отношения в области воздушного транспорта, в своей профессиональной деятельности (ПК - 1);

– готовностью к самостоятельной, индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках своей профессиональной компетенции (ОК-2);

– готовностью работать с программными средствами общего назначения при решении профессиональных задач (ПК - 8);

– готовностью работать с информацией, получаемых из различных источников, для решения профессиональных задач (ПК - 9).

Эксплуатационно-технологической деятельности:

– способностью эксплуатировать технические средства оперативного управления производственно-технологической деятельностью подразделений аэропорта, средств механизации и автоматизации при обслуживании воздушных судов и пассажиров, обработке багажа, грузов и почты (ПК - 22);

Организационно-управленческая деятельность:

– готовностью организовывать работу малых коллективов исполнителей (ПК - 31);

– готовностью участвовать в подготовке документации для создания системы менеджмента качества предприятия (ПК - 35).

Производственно-технологической деятельности:

– готовностью участвовать в организации и проведении производственного контроля параметров технологических процессов, качества продукции, работ и услуг (ПК - 38);

– способностью осуществлять оперативный контроль за обслуживанием воздушных судов и пассажиров, обработкой багажа, грузов, почты и бортовых припасов в соответствии с технологическим графиком (ПК - 68);

– готовностью реализовывать мероприятия, направленные на повышение уровня культуры обслуживания пассажиров, заказчиков и потребителей почтово-грузовых перевозок (ПК - 69).

Научно-исследовательская деятельность:

– готовностью участвовать в выполнении эксперимента, составлении описания проводимых исследований и формулировке выводов (ПК - 102);

– способностью осуществлять информационный поиск и анализ информации по объектам исследований (ПК - 104);

– готовностью изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по тематике исследований (ПК-105).

В результате изучения данной дисциплины студент должен:

Знать:

– терминологию, применяемую в системе менеджмента качества и при управлении качеством обслуживания коммерческой загрузки при авиаперевозках;

– законы, постановления, распоряжения, приказы государственных органов власти;

– методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;

– характеристики рынка воздушных перевозок, авиационных работ и услуг;

– правовые основы взаимодействия субъектов воздушного транспорта (включая операторов аэропортов и авиапредприятий);

– показатели эффективности производственно-хозяйственной деятельности аэропортовых предприятий;

- основные направления деятельности международных организаций (ИКАО, ИАТА, АСИ) в области качества аэропортовой деятельности;

- основные задачи и структуру системы менеджмента качества аэропортов;

- добровольные стандарты качества деятельности аэропортовых предприятий;

Уметь:

- применять нормативные правовые акты по организации и функционирования аэропортов и предоставляемым услугам по видам аэропортовой деятельности;

- применять методы определения показателей качества деятельности аэропорта;

- организовывать взаимодействие аэропортового предприятия с авиаперевозчиком по вопросам качества обслуживания;

- осуществлять контроль выполнения технологических процессов в соответствии с требованиями стандартов;

- осуществлять подготовку и реализацию мероприятий направленных на повышение уровня качества технологических процессов;

- осуществлять подготовку и реализацию мероприятий направленных на повышение уровня качества технологических процессов;

- выявлять проблемы в области качества в деятельности оператора.

Иметь представление:

- о системе управления аэропортом;

- о перспективах развития аэропортов в Российской Федерации;

- об аудите (проверке) системы менеджмента качества в аэропортовой деятельности (принципы, планирование, порядок проведения, документирование, корректирующие меры);

- о зарубежном опыте качественного управления аэропортами.

Владеть:

- навыками использования основных положений технического регулирования и управления качеством в практической деятельности;
- навыками применения нормативных правовых документов по организации функционирования операторов аэропортов и предоставляемым услугам по видам аэропортовой деятельности;
- навыками проведения контроля отдельных операций технологических процессов в аэропортах;
- навыками по составлению документации системы менеджмента качества.

4. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Вводные положения.

Назначение и задачи изучения дисциплины. Задачами дисциплины являются получение знаний по основным вопросам системы менеджмента и контроля качества аэропортовых предприятий: изучить органы регулирования аэропортовой деятельности в Российской Федерации, документы нормативной базы по деятельности аэропортов и системе менеджмента качества в аэропортовых предприятиях, современные системы управления качеством аэропортовой деятельности, документы ИКАО, ИАТА, АСИ по деятельности аэропортов. Изучить планирование деятельности аэропортовых предприятий в области качества, принципы разработки системы менеджмента качества аэропортового предприятия и поддержание эффективной деятельности. Вопросы создания конкурентной среды среди операторов по наземному обслуживанию, роль государства в этом вопросе.

Термины и определения.

Аэропорт - комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих

целей необходимые оборудование, авиационный персонал и других работников.

Аэропортовая деятельность это деятельность, осуществляемая юридическими лицами, по обеспечению взлета, посадки, руления, стоянки воздушных судов, их техническому обслуживанию и обеспечению горюче-смазочными материалами и специальными жидкостями, коммерческому обслуживанию пассажиров, багажа, почты и грузов.

Аудит – это действия по сбору информации, позволяющей оценить потребность в улучшении или корректирующих действиях.

Аудитор - лицо, обладающее компетентностью, необходимой для проведения аудита.

Деятельность по управлению качеством - централизованное управление процессами качества, организация мониторинга и контроля, в том числе, проведение внутреннего аудита, анализа функционирования системы качества, координация деятельности по улучшению системы качества, управление документацией и записями системы качества, а также подготовка и представление высшему руководству данных для анализа результатов деятельности по качеству и принятия решений.

ИКАО – Международная организация гражданской авиации (ИКАО от англ. ICAO – International Civil Aviation Organization) – учреждение ООН, устанавливающее международные нормы гражданской авиации и координирующее её развитие с целью повышения безопасности и эффективности.

ИАТА - Международная ассоциация воздушного транспорта. Цель - организация безопасных, регулярных и рентабельных воздушных перевозок людей и грузов, а также содействие совместной работе всех участвующих в международных воздушных перевозках предприятий.

Качество – степень соответствия присущих объекту (продукции или услуге) характеристик установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам).

Качество услуги — это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителя.

Основные цели управления аэропортом — достижение высокой эффективности производства, лучшего использования ресурсного потенциала аэропортового предприятия, повышения безопасности полетов и авиационной безопасности, повышение уровня качества аэропортовых услуг.

Менеджмент качества - Скоординированная деятельность по управлению и управлению организацией применительно к качеству.

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Показатель качества - это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество.

Политика в области качества - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Процесс - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Технологический процесс — часть производственного процесса, содержащая действия по изменению и последующему определению состояния предмета производства.

Технологический процесс - последовательность технологических операций, необходимых для выполнения определенного вида работ.

Требования к качеству – это выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам (отличительным свойствам) объекта для возможности их реализации и проверки.

Цель – это конкретизация миссии в организации в форме, доступной для управления процессом их реализации.

Удовлетворенность потребителя - восприятие потребителем степени выполнения их требований и ожиданий.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Управление качеством – деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов систем качества.

Планирование качества охватывает планирование качества продукции, планирование управленческой и функциональной деятельности, подготовку программы качества и предложений по улучшению качества.

ISO – международная организация по стандартизации (International Organization for standardization).

ISAGO - Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания.

KPI (Key performance indicator) - ключевой показатель деятельности организации.

СМКА - система менеджмента качества аэропортов.

Состояние мирового воздушного транспорта: показатели авиаперевозок по регионам мира и в целом по миру, количество аэропортов по регионам. Современное состояние аэропортовой сети России, классификация и сегментирование аэропортов по количеству выполняемых взлетов-посадок, по количеству обслуженных пассажиров. Актуальность повышения уровня качества аэропортовой деятельности в России.

Еще в свое время философ И.П. Ильин сказал: «Спасение в качестве. Россия восстанет из распада и унижения и начнет эпоху нового расцвета и нового величия. Но возродится она и расцветет лишь после того, как русские люди поймут, что спасение надо искать в качестве!»

Тема 2. Государственное регулирование аэропортовой деятельности

Цель и задачи регулирования деятельности гражданской авиации в области аэропортовой деятельности. Государственное регулирование использования воздушного пространства Российской Федерации и деятельности в области авиации направлено на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, а также на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности. Государство регулирует отношения в гражданской авиации, возникающие между субъектами в процессах авиаперевозок, авиационных работ.

Структура государственной исполнительной власти регулирующей деятельность гражданской авиации. Государственная власть в России осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную (ст. 10 Конституции РФ). Соответственно выделяются органы государственной власти — законодательные, исполнительные, судебные, которые самостоятельны в своей повседневной деятельности.

Органы законодательной власти — это представительные и законодательные учреждения, образуемые путем выборов. Главная их задача - правотворчество, но помимо этого они выполняют и другие функции, например, контролируют деятельность исполнительной власти.

Органы исполнительной власти — это, как правило, назначаемые органы. Главная задача исполнительных органов власти выполнять положения Конституции, федеральных законов, иных нормативных актов. Органы исполнительной власти действуют на основе сочетания единоначалия с коллегиальностью.

Органы судебной власти осуществляют правосудие. Деятельность судов направлена на укрепление законности и правопорядка, предупреждение преступлений и иных правонарушений, имеет задачей охрану от всяких посягательств на закрепленные в Конституции основы конституционного строя, права и свободы человека и гражданина, другие демократические институты.

Суды независимы и подчиняются только закону. Разбирательство дел в судах открытое, судопроизводство осуществляется на основе состязательности сторон, а в случаях, предусмотренных федеральным законом, с участием присяжных заседателей.

Каждый государственный орган, осуществляющий одну из трех функций государственной власти, взаимодействует с другими государственными органами. В этом взаимодействии они сдерживают друг друга. Такая система взаимоотношений часто называется системой сдержек и противовесов. Она представляет единственно возможную схему организации государственной власти в демократическом государстве.

Принцип разделения властей относится не только к организации государственной власти на федеральном уровне, но и к системе органов государственной власти субъектов Федерации.

Президент Российской Федерации — глава государства, то есть должностное лицо, занимающее высшее место в системе органов государственной власти. Президент РФ не относится ни к одной из трех ветвей государственной власти. Выполняя задачи, возложенные на него Конституцией, Президент обеспечивает необходимое согласование различных ветвей власти, позволяющее бесперебойно действовать всему государственному механизму.

Федеральное Собрание РФ — парламент Российской Федерации — является представительным и законодательным органом Российской Федерации. Оно соединяет в себе функции общенационального представительного и законодательного органа.

Федеральное Собрание состоит из двух палат: Государственной Думы и Совета Федерации. Совет Федерации формируется из представителей законодательных и исполнительных ветвей государственной власти субъектов Федерации, что позволяет более точно учитывать интересы регионов. В Государственной Думе через депутатов представлены все граждане Российской Федерации, независимо от места их проживания.

Правительство Российской Федерации является высшим органом исполнительной власти. Это коллегиальный орган, имеющий общую компетенцию, который осуществляет руководство исполнительной и распорядительной деятельностью в стране. В состав Правительства РФ входят Председатель Правительства, заместитель Председателя Правительства, федеральные министры. Председатель Правительства назначается Президентом России с согласия Государственной Думы.

Органы регулирования и управления аэропортами в России на федеральном, региональном и местном уровнях. Организационные структуры и функции подразделений Министерства транспорта (Департамент государственной политики в области гражданской авиации (ГА), Федеральное агентство воздушного транспорта, управление государственного надзора за деятельностью в гражданской авиации (Ространнадзор). Функции и задачи, выполняемые Федеральным агентством воздушного транспорта (Росавиация): управление государственной собственностью, выполнение государственных услуг (сертификация, лицензирование, выдача разрешений и т.д.).

Территориальные органы Росавиации: функции и задачи (см Положения о Северо-Западном межрегиональном территориальном управлении воздушного транспорта Федерального агентства воздушного транспорта (Приказ Росавиации от 21.06.2012 № 384).

Тема 3. Нормативно-правовая база по управлению аэропортовой деятельностью (наземным обслуживанием) в России.

Структура нормативно-правовых документов регулирующих деятельность аэропортов:

- Федеральные Законы РФ,
- Указы Президента РФ,
- Постановления правительства РФ,
- Приказы Министерства транспорта,
- Приказы Росавиации,

- Федеральные авиационные правила.

Основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность аэропортов по обслуживанию пассажиров, багажа, грузов и воздушных судов: Воздушный Кодекс РФ (главы I, VI, XV), Федеральные авиационные правила № 150, «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты».

К середине десятых годов двадцать первого века в России, к сожалению, не создана система регулирования аэропортовой деятельности направленной на создание условий повышения уровня качества и эффективности деятельности при обеспечении высокого уровня безопасности.

ОСТ 54-1-283.02-94 Отраслевой стандарт «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования».

Стандарт Системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. «Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ». В этом стандарте рассматриваются основные показатели качества обслуживания пассажиров в аэропорту. Основой этого стандарта служит международный опыт в области измерения уровня качества обслуживания и разработка показателей качества.

Тема 4. Регулирование аэропортовой деятельности в развитых зарубежных странах

Федеральная авиационная администрация США: цели, задачи, функции.

Основные цели - добиться наивысшего уровня безопасности и эффективности аэрокосмической системы США через регулирование гражданской авиации, поощрения разработки и внедрения новых технологий, разработки и внедрения программ по защите окружающей среды, сертификации деятельности гражданской авиации.

Аэропортовая сеть США насчитывала в 2014 году около 19820 аэропортов.

При этом регулярные коммерческие рейсы выполнялись в 382 аэропорта. Остальные аэропорты использовались для приема и выпуска воздушных судов принадлежащих компьютерным авиаперевозчикам, авиаперевозчикам такси, воздушным судам в частной и корпоративной собственности.

Принципы Федеральной авиационной администрации США, на которых основывается деятельность аэропортов: Общие принципы, которыми следуют Федеральные власти США остаются неизменными с 1946 года.

1. Аэропорты должны быть безопасными и эффективными, расположены в оптимальных местах, и деятельность должна поддерживаться на необходимых стандартах.

2. Аэропорты должны быть по карману как пользователям так и Правительству, полагаясь в основном на доходы от сборов и налагая минимум бремени на общие доходы муниципальных, властей штата и Федерального правительства.

3. Аэропорты должны быть гибкими и с возможностью расширения, что бы иметь возможность принимать новые типы воздушных судов.

4. Аэропорты должны действовать длительное время, с гарантией что они будут действовать в течении длительного времени.

5. Аэропорты должны быть совместимы с окружающими сообществами поддерживая баланс между потребностями авиации и требованиями жителей в прилегающих (соседских) районах.

6. Аэропорты должны развиваться в согласии с развитием системы контроля воздушного движения.

7. Система аэропортов должна поддерживать национальные цели обороны, чрезвычайных ситуаций и почтовых доставок.

8. Система аэропортов должна быть обширной, предоставляя как можно большему количеству населения удобный доступ к воздушным перевозкам обычно предоставляя большинству пассажиров добираться до аэропорта не далее чем за 20 миль (33 километра).

9. Система аэропортов должна помогать воздушным перевозкам

способствуя продуктивной национальной экономики и международной конкурентоспособности.

Регулирование деятельности аэропортов в США. Нормативно-правовая документация деятельности аэропортов в США. Федеральные авиационные регулирующие документы.

Структура органов регулирования аэропортовой деятельностью в Европе (Великобритания, Франция, Германия).

Подходы к регулированию аэропортовой деятельности в Европейском Союзе. Политика «Единого европейского воздушного пространства».

Директива Совета Европейского Союза 96/97 ЕУ от 15 октября 1996 года по вопросам наземного обслуживания в аэропортах Европейского Союза.

В целях повышения качества наземного обслуживания и сдерживания роста тарифов на наземное обслуживание с 2001 года в аэропортах с количеством обслуженных пассажиров более 2 миллионов в год введено требование образования конкурентной среды по наземному обслуживанию в таких аэропортах. Регулирование наземного обслуживания. Лицензирование видов наземного обслуживания. Допуск на рынок наземного обслуживания в аэропортах. Создание конкурентной среды в области наземного обслуживания с целью повышения качества наземного обслуживания.

Тема 5. Документы ИКАО и ИАТА по управлению аэропортовой деятельности, в части касающейся наземного обслуживания.

ИКАО: Приложение № 9 Упрощение формальностей; Руководство по экономике аэропортов док. 9652; Руководство по регулированию международного воздушного транспорта док. 9626. Соответствие надписей и пиктограмм в аэропорту рекомендациям и наличие стандарта аэропорта к пиктограммам и информационным надписям для ориентации пассажиров в аэропорту и контроля его выполнения, Док 9636 ИКАО, Соответствие информации рекомендациям и стандарт аэропорта к информационному табло

с полетной информацией аэропорта и контроля его выполнения, Док. 9249 ИКАО.

ИАТА: Руководство по наземному обслуживанию. АНМ (Airport Handling Manual); Резолюции конференций по обслуживанию пассажиров – PSCR (Passenger Service Conference Resolution); рекомендации по обработке почты и груза. Соглашение SGHA; IATA Safety Audit for Ground Operations (Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания). Рекомендации ИАТА по пропускной способности аэровокзалов (IATA space standards. ADRM 10edition, 2015).

Тема 6. Основные технологические процессы аэропортовой деятельности по обслуживанию коммерческой загрузки и воздушных судов.

Обслуживание пассажиров, багажа, грузов и воздушных судов на местах стоянок при подготовке к выполнению рейса. Технологические операции обслуживания пассажиров, багажа, грузов, воздушных судов. Сегментация групп пассажиров - по целям путешествия, по классам обслуживания, по физическим возможностям, по возрастным категориям и особенности их обслуживания. Требования к технологическим процессам обслуживания в зависимости от вида авиаперевозчиков (с полным обслуживанием на борту ВС, низкобюджетные авиаперевозчики). Требования авиаперевозчиков к обслуживанию пассажиров и воздушных судов к аэропортовым предприятиям: пунктуальность наземного обслуживания, безопасность наземного обслуживания, уровень качества обслуживания пассажиров, багажа, груза. Технологические графики основных процессов наземного обслуживания.

Сегментация аэропортов по количеству выполненных взлетно-посадочных операций, по количеству обслуженных пассажиров, по статусу аэропорта (внутренний, международный), по принадлежности авиаперевозчиков (внутрироссийские, иностранные). Зависимость аэропортовой деятельности от вышеперечисленных факторов.

Тема 7. Система показателей аэропорта. Показатели технологических процессов обслуживания пассажиров, багажа, грузов, воздушных судов.

Определение измеряемых показателей по областям деятельности аэропорта.

Основные показатели деятельности аэропортовых предприятий: объемные (количество обслуживаний), экономические, качественные. Количество обслуженных пассажиров в определенный период, количество обработанного груза (в тоннах), количество взлетно-посадочных операций в определенный период (приведенные к тоннам по максимальному посадочному весу воздушных судов). Авиационные и неавиационные доходы. Доходы от аэропортовых сборов и тарифы за наземное обслуживание. Аэропорты Шереметьево, Пулково, Кольцово - основные операционные показатели.

Показатели основных технологических процессов обслуживания коммерческой загрузки и ВС: количественные показатели (количество обслуженных пассажиров, (вылетевших, прилетевших, трансферных), количество обработанного багажа, количество неисправностей при перевозке багажа и т.д.), точность выдерживания технологических графиков обслуживания, своевременность поставки для выполнения операций наземного обслуживания исправной наземной авиационной техники, отсутствие повреждений воздушных судов при наземном обслуживании и т.д.

Рекомендации ИАТА и Международного совета аэропортов по показателям качества. “KPI - Key performance indicator” в аэропортовой деятельности.

Тема 8. Передовые технологии обслуживания пассажиров, багажа, грузов, воздушных судов.

Информационные технологии регистрации пассажиров, обработки багажа. Совершенствование и широкое распространение информационных систем бронирования позволило создать и реализовать систему электронной записи о бронировании и оплате авиаперевозке, что в свою очередь позволило усовершенствовать процессы регистрации пассажиров и их багажа. Появились

технологии самостоятельной регистрации пассажиров, что в определенной степени сняло вопросы качества обслуживания в определенной степени с сотрудников аэропортового предприятия.

Самостоятельная регистрация багажа пассажирами (программа ИАТА bag ready to go, baggage tracking) Автоматизирование системы обработки багажа (аэропорт Шипхол, Амстердам).

Введение роботизированной линии загрузки багажа в контейнеры и тележки позволило повысить качество обработки багажа (исключились поломки багажа), повысить производительность труда, сократить численность персонала.

Использование информационных технологий при регистрации, оформлении багажа, посадке на борт ВС, прохождения досмотра и пограничного контроля, услуги для пассажира по навигации по аэропорту. Влияние новых технологий обслуживания на качество. Обслуживание пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM).

Тема 9. Качество как объект управления. Развитие взглядов на управление качеством.

Качество, качество услуг - определения. Качество это характеристика состояния объекта, совокупность его свойств, которые призваны удовлетворять или превосходить ожидания потребителей. Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя (пассажира). Этапы развития взглядов на управление качеством производимых товаров и услуг. Качество как абсолютная оценка.

Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стандартам.

Качество как система оценок потребителя (пассажира). Качество, ожидаемое пассажиром - субъективное представление потребителей

об уровне качества услуги, которая будет им предоставлена и качество обслуживания, воспринимаемое пассажиром.

Желаемый и приемлемый уровни услуги (качество). Диапазон между желаемой услугой и приемлемой услугой это зоной терпимости. Зона терпимости — степень, в которой потребители готовы принимать вариации в качестве предоставляемой услуги (рис.1).



Рис. 1 Ожидаемая услуга (качество)

Размер зон терпимости может варьироваться в зависимости от категорий потребителей. Например, более занятые потребители предъявляют более высокие требования к скорости обслуживания, а, следовательно, для таких потребителей размер зоны терпимости меньше. Зоны терпимости различны для различных критериев качества услуг.

Пассажир должен рассматриваться как центральный элемент деятельности аэропорта и главный контролер качества обслуживания.

Тема 10. Измерение качества. Показатели качества обслуживания.

Управлять можно тем, что можно измерить. Качество можно и необходимо измерять. Как измерить качество обслуживания - при помощи показателей качества.

Показатели или критерии качества обслуживания основных пользователей аэропорта: пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, авиаперевозчиков, операторов аэропорта, арендаторов. Показатели качества обслуживания базируются на впечатлениях и требованиях обслуживаемых субъектах (пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей) от определенных свойств выполняемой услуги или обслуживания. Показатель качества - это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество.

Показатели качества используются количественные и качественные. Количественные показатели - это время выполнения технологических операций или необходимая площадь помещения, процент исправности оборудования и т.д.

Качественные показатели определяет потребитель (пассажир) по определенной шкале:

- отлично,
- хорошо,
- приемлемо,
- плохо,
- очень плохо.

В тоже время эти оценки являются уровнями качества обслуживания.

Шкалы уровней качества обслуживания используемые в мире - это от 1 до 5 и рекомендуемые ИАТА - А, В, С, D, Е. Добровольные стандарты качества обслуживания разрабатываются самими аэропортовыми предприятиями.

Методы сбора информации по качеству обслуживания: анкетирование и опросы пассажиров, посетителей аэропортов, оценка уровня качества обслуживания тайными пассажирами, использование информационных технологий, видеонаблюдение, обратная связь с пассажирами через официальный сайт аэропортового предприятия.

Рекомендации по выбору критериев качества обслуживания - аэропортовое предприятие в зависимости от внешних факторов (социально-экономическое развитие региона, пассажиропоток через свое предприятие, маршрутную сеть, статуса аэропорта, располагаемых ресурсов) самостоятельно с учетом мнения пассажиров подбирает для управления уровнем качества обслуживания свои показатели качества.

Тема 11. Методы измерения и анализа уровня качества обслуживания.

Цели и задачи измерения показателей качества обслуживания. Опрос, анкетирование, обратная связь с пассажирами, использование информационных технологий как методы измерения показателей качества. Значение официального сайта аэропорта для измерения уровня качества обслуживания в аэропорту. Социальные сети как источник информации по уровню качества обслуживания пассажиров в аэропорту.

Использование технических средств измерения качества обслуживания.

Программа «тайный пассажир» для определения качества обслуживания в аэропорту. Метод фокус групп для определения уровня качества обслуживания.

Статистические методы измерения качества.

Диаграмма Парето является графическим отображением правила Парето. В менеджменте качества применение этого правила показывает, что значительное число несоответствий в обслуживании возникает из-за ограниченного числа причин. Правило Парето формулируется как 80 на 20. Например, если применить это правило по отношению к проблемам (несоответствий) в обслуживании, то окажется, что 80 процентов несоответствий стандартам обслуживания возникает из-за 20 процентов причин.

Метод «Servqual». Методика измерения качества услуг SERVQUAL основана на проведении измерений ожиданий потребителей относительно качества обслуживания и восприятия потребителями качества фактически предоставленных услуг. Определяется уровень качества

услуг как мера соответствия ожиданий потребителей тому, что они, по их мнению, получили в процессе и результате обслуживания.

Ожидаемый и воспринимаемый уровни качества услуг являются базовыми элементами модели качества услуг. Потребители, как правило, используют один и тот же набор критериев для оценки *качества* различных *услуг*. Каждый из критериев, был отнесен к одной из пяти категорий:

- *надежность (reliability)*: компания систематически предоставляет услуги обещанного уровня *качества*;
- *расторпность (responsiveness)*: персонал готов помогать потребителям и предоставлять услуги быстро;
- *уверенность (assurance)*: сотрудники компании знают потребителей, обходительны с ними, внушают доверие;
- *сопереживание (empathy)*: сотрудники компании проявляют заботу о потребителях, обслуживают потребителей с учетом их индивидуальных запросов;
- *осязаемые элементы (tangibles)*: внешний вид помещений, оборудования, персонала, рекламных материалов компании привлекателен и соответствует уровню *качества* предоставляемых *услуг*.

Процесс измерения и улучшения качества услуг начинается с диагностирования с помощью *методики SERVQUAL* несоответствия между ожиданиями и восприятием *качества услуг* потребителями (несоответствие 5 в *модели качества услуг*). В случае, если результаты проведенного *исследования* свидетельствуют о том, что *показатели* по восприятию *услуг*, предоставленных компанией, ниже *показателей* по ожиданиям, ученые предлагают обратиться к внутренней среде компании и рассмотреть несоответствия с 1 по 4: продиагностировать наличие несоответствий с 1 по 4, определить причины их возникновения и предпринять корректирующие действия по устранению выявленных причин (рисунок 2).

Анализ данных измерения показателей качества обслуживания. Модель качества обслуживания, анкеты по определению ожидаемого и воспринятого уровня качества обслуживания.

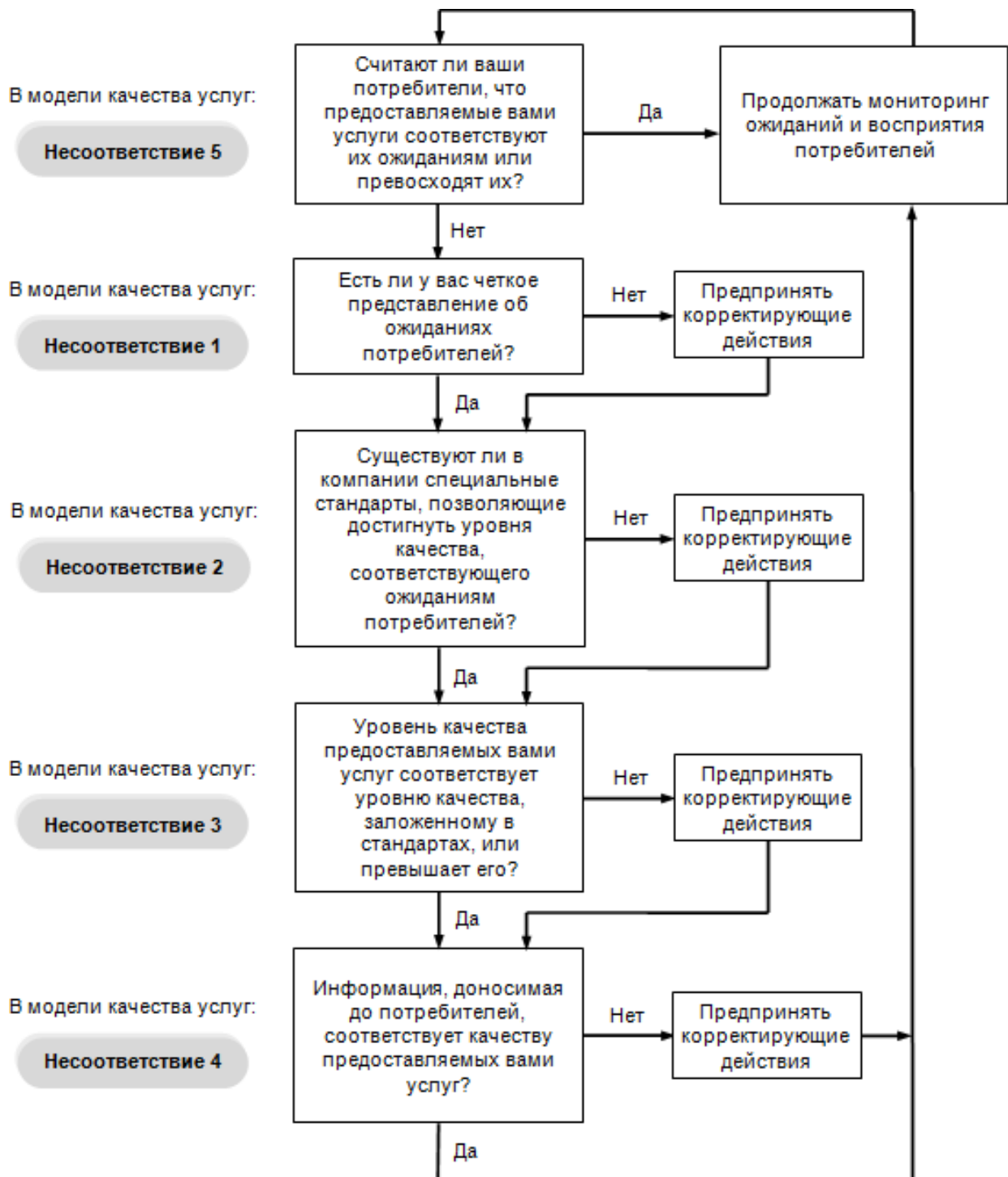


Рис. 2. Модель непрерывного измерения и улучшения качества услуг и ее взаимосвязь с моделью качества услуг.

Тема 12. Система менеджмента качества аэропорта. Основные элементы СМКА.

Принципы СМК. Основные элементы СМК.

Задачи системы менеджмента качества в аэропорту. Элементы системы менеджмента качества. Основными элементами эффективной СМКА являются: сформулированные цели, наличие располагаемых и планируемых ресурсов, принятый план достижения целей, позволяющий преобразовать ресурсы в то, что является целями, информационное обеспечение (сбор и распределение информации среди пользователей аэропорта), лидерство руководителя.

Важное значение имеет элемент лидерства руководителей, требования к руководителям аэропортов.

Ориентация на потребителей (пользователей) в аэропорту еще один важнейший элемент создания качественной системы управления аэропортовым предприятием.

Без изучения, анализа требований потребителей аэропортовых услуг, в первую очередь пассажиров невозможно улучшение услуг аэропортовых услуг для потребителей (пользователей) воздушного транспорта.

Стандарты качества обслуживания пассажиров в аэропортах в РФ. Стандарт.

Системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ.

Система добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Регистрационный № РОСС RU. И 148.04 ТА00, Отраслевые стандарты. ГОСТ Р

51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества, ОСТ 54-3-2526.71 Система стандартизации гражданской авиации, Общие требования к системам качества авиационных организаций. ГОСНИИ ГА, М., 2000. ОСТ 54-1-283.02-94. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. М. 1994.

Принципы менеджмента качества применительно к аэропортовому предприятию.

СМКА строится на основе требований международного стандарта ISO 9001:2008, в Российской Федерации действует стандарт ИСО Р 9001:2008.

С 2016 года действует стандарт ИСО Р 9001:20015.

Тема 13. Документация системы менеджмента качества аэропорта.

Документирование системы менеджмента качества. Структура документов.

Руководство по качеству. Документированные процедуры. Использование нормативных документов в документации СМК при аэропортовом обслуживании. Делопроизводство в СМК. Состав организационно-распорядительных документов определяется в соответствии с Общероссийским классификатором управленческой документации (ОКУД). Общие требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в России установлены ГОСТ Р 6.30- 2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов».

Тема 14. Система контроля качества аэропортового предприятия.

Цели и задачи системы контроля качества аэропортового предприятия:

достижение или удержание высокого уровня качества обслуживания пользователей аэропорта (пассажиров, посетителей, авиаперевозчиков), за счет этого повышение эффективности деятельности аэропортового предприятия. Получение объективной информации о качестве услуг аэропорта и устойчивости производственных процессов, получение достоверной информации о технологических процессах (операциях), требующих введения

корректирующих действий, стандартизация технологических процессов (операций) и их показателей с учетом ожидаемых впечатлений потребителей. Структура и состав системы контроля качества аэропортового предприятия (Рис 3). Постоянное измерение уровня качества обслуживания, сравнение с принятыми стандартами качества, корректировка стандартов качества за счет изменения (улучшения) технологических процессов (операций), повышение профессионализма сотрудников за счет системы подготовки и мотивации, выделение структурного подразделения аэропортового предприятия ответственного за внедрение и сопровождения системы контроля качества или наделение ответственностью за контроль качества обслуживания сотрудников выполняющих непосредственно те или иные технологические операции.



Рис. № 3 Схема контроля качества.

Принятие решений по результатам деятельности СККА. Роль руководителя аэропортового предприятия в системе контроля качества.

Тема 15. АТQM - Всеобщее управление качеством аэропорта.

ATQM (Airport Total Quality Management) - Всеобщее управление качеством аэропорта.

Основные задачи, цели. Основными целями TQM являются:

- ориентация предприятия на удовлетворение текущих и будущих запросов потребителей;
- возведение качества в главную цель предприятия;
- оптимальное использование всех ресурсов предприятия для достижения высокого уровня качества.

Состав, направления деятельности, стандарты, требования, этапы реализации ATQM:

1. Стандарты качества (СК)
2. Система контроля качества (СКК)
3. Система менеджмента качества (СМК) и ISAGO
4. Комплексная система мотивации персонала (СРМС)
5. Подготовка и получение рейтингов IQSTARS и SKYTRAX

Область применения подхода ATQM к управлению качеством.

Система всеобщего контроля качества является развитием системы менеджмента качества и основывается на достижении уровня качества обслуживания в соответствии с ожиданиями по качеству потребителя. Обязательным условием является вовлеченность высшего руководства: стратегия качества в компании (организации) должна предусматривать постоянное, непрерывное и личное участие высшего руководства (руководителя) компании в вопросах, связанных с качеством. Это одно из основных и обязательных условий успешного внедрения TQM, которое является залогом успешной работы компании в вопросах обеспечения качества.

Тема 16. Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания в аэропорту.

Взаимодействие аэропортового предприятия и авиаперевозчика по

вопросам качества обслуживания в аэропорту. Док. ИАТА АНМ 804 “Service Level Agreement” - соглашение об уровне качества наземного обслуживания. ИКАО Руководство по экономике аэропортов. Док.9562 Добавление 2.

Соглашение об уровне обслуживания. Цели соглашений, основные положения. Оператором аэропорта по наземному обслуживанию и авиаперевозчиком совместно определяются ключевые показатели качества, согласовывается методика их замера, цикличность замеров, порядок подведения итогов за определенный период, согласовываются штрафные санкции или бонусы за не достижение или достижение уровней ключевых показателей согласно соглашения. Роль представительства авиаперевозчика в аэропорту по реализации соглашения по уровню качества наземного обслуживания. Дистанционный контроль уровня качества обслуживания на основе SLA и новых информационных технологиях.

Тема 17. Принцип управления качества «помещения - процессы - персонал»

Три элемента в аэропорту непосредственно влияют на восприятие пассажиром качества обслуживания: помещения (их дизайн, чистота, достаточность пространства, длина расстояний и т.д.), процессы (время выполнения технологических операций, понимание требований пассажиров, которые он должен выполнять), персонал (доброжелателен, доступен, профессионально подготовлен, готов помочь). Баланс между этими тремя элементами имеет большое значение. Если дизайн помещений современный, но процессы неясны и пассажирам трудно их понять, впечатления от аэропорта не будут хорошими. Если процессы проходят без затруднений, но помещения грязные и неприятные, впечатление не будет благоприятным. Одно негативное взаимодействие с каким-либо служащим аэропорта может испортить впечатления пассажира и таким образом снизить качество обслуживания пассажира в аэропорту.

Тема 18. Опыт управления качеством в зарубежных и российских аэропортах

Система аэропортов США и Европы и подходы к управлению аэропортами и качеством аэропортовой деятельностью. Принцип “collaborative decision making”. Взаимодействие аэропортов и авиаперевозчиков по вопросам качества предоставляемых услуг на примере аэропорта Хитроу, Лондон, аэропорта и пассажиров на примере аэропорта Шереметьево.

Программы аудита наземного обслуживания ISAGO – IATA Safety Audit for Ground Operations (Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания).

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

С целью закрепления знаний, полученных при изучении теоретического курса дисциплины «Управление качеством технологических процессов в аэропортах», выполняется курсовая работа. Курсовая работа должна свидетельствовать об умении и готовности студента применять на практике полученные теоретические знания, принимать самостоятельные решения. Предполагается, что студент может разрабатывать и предлагать программы организационно-технических мероприятий, необходимых для развития управления качеством технологических процессов в аэропортах и качества отдельных видов аэропортовой деятельности с учетом существующей нормативной базы и передовых технологий в области аэропортовой деятельности.

Курсовая работа является итоговой работой студента по изученному курсу. Выполненная работа должна выявить степень теоретической и практической готовности студента:

- способность самостоятельно разрабатывать и ставить цели;
- умение анализировать внешнюю среду аэропортового предприятия;

- умение оценивать внутренние стороны организации;
- принимать обоснованные решения, улучшающие конечный результат.

Курсовая работа выполняется на основе изучения нормативно-правовой базы руководящих документов, регламентирующей и регулирующих деятельность аэропортовых предприятий в области качества, литературы по данной проблематике, анализа деятельности конкретного аэропортового предприятия России. Тематика курсовых работ направлена на изучение современных проблем развития аэропортовых предприятий, анализа их деятельности, прогнозирования развития аэропортовых предприятий с учетом разработки новых технологий.

Общие требования к курсовой работе следующие:

- логическое изложение материала курсовой работы;
- четкая аргументация основных положений работы;
- конкретность изложения основных положений работы;
- обоснованность выводов и предложений.

Написание курсовой работы - процесс, включающий в себя ряд взаимосвязанных этапов:

- выбор темы курсовой работы;
- разработка рабочего плана курсовой работы;
- сбор, анализ и обобщение полученной информации;
- оформление курсовой работы и её представление для проверки;
- защита курсовой работы.

Выбор темы наиболее сложный этап выполнения курсовой работы. Тема должна быть интересна для студента, соответствовать тематике дисциплины, обладать определенной степенью новизны и быть актуальной. Желательно, чтобы студент обладал определенным запасом знаний по выбранной теме. И одной из задач, решаемых при работе над курсовой работой это получение новых знаний по выбранной теме.

Студенты очной формы обучения выбирают тему курсовой работы из предложенных тем, согласовывая ее с преподавателем.

Студенты заочной формы обучения выбирают тему курсовой работы пользуясь таблицей 1 в соответствии с личным шифром. В первой строке по горизонтали найдите цифру, соответствующую цифре десятков (предпоследняя цифра), а в первой строке по вертикали – цифру единиц (последняя цифра). На пересечении этих строк студент получит номер темы, по которой обязан выполнить контрольную работу.

Таблица 1

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
3	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
4	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4
5	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
6	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
9	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
0	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4

Например: шифр ОрАД - 0915. 0863– контрольная работа по теме 3.

ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Разработать систему контроля качества для подразделения обработки багажа аэропорта (на примере аэропорта).
2. Подобрать критерии качества и методы оценки качества деятельности аэропортового предприятия по внутренней уборки воздушного судна (на примере аэропорта).
3. Предложить мероприятия по повышению уровня качества обслуживания на пунктах досмотра пассажиров (на входе в аэровокзал и при

входе в стерильную зону).

4. Выполнить анализ информационного обеспечения пассажиров в зоне встречи пассажиров на выходе из аэровокзала и на входе аэропорта Пулково и предложить мероприятия по улучшению.

5. Разработать систему показателей качества обслуживания пассажиров в аэропорту, как основу сотрудничества оператора по наземному обслуживанию и авиаперевозчика по вопросам качества обслуживания пассажиров.

6. Предложить структуру Руководства по качеству для оператора по обслуживанию пассажиров в аэропорту.

7. Разработка и внедрение у оператора по обслуживанию пассажиров системы внутреннего аудита.

8. Предложить систему взаимодействия оператора по обслуживанию пассажиров в аэропорту и пассажиров по недостаткам при обслуживании.

9. Разработать систему показателей качества и их уровни при наземном обслуживании ВС при разворотном рейсе.

10. Предложить показатели качества для операторов по обработке грузов.

11. Выполнить анализ уровня конкуренции при наземном обслуживании в десяти российских аэропортах (первых по количеству обслуженных пассажиров).

12. Выполнить анализ «Стандарта системы добровольной сертификации сервисных услуг на ВТ. Качество обслуживания пассажиров в международных аэропортах РФ» и дать предложения по совершенствованию.

6. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Важным этапом подготовки к выполнению курсовой работы является составление рабочего плана, который позволяет студенту организовать свою

работу. Предварительно должны быть выбрана цель, (проблема) работы, необходимо выбрать методику поиска информации, направления раскрытия поставленных вопросов.

Цели и вопросы курсовой работы должны содержать формулировку главной цели, которая видится в решении основной проблемы курсовой работы. Конкретное описание сути решения проблемы представляет формулирование главной цели курсовой работы. В соответствии с основной целью следует выделить два-три вопроса, которые необходимо решить для достижения главной цели курсовой работы. Каждый из вопросов формирует отдельную главу курсовой работы.

Рабочий план составляется в произвольной форме, представляется преподавателю и с учетом сделанных им замечаний и предложений корректируется и уточняется.

На начальном этапе работы над курсовой работой необходимо заниматься поиском необходимой информации по выбранной теме и в соответствии с поставленными целями курсовой работы. Поиск необходимой информации необходимо проводить:

- в библиотеках по отбору необходимой литературы;
- в информационных источниках, рекомендуемых преподавателем;

При поиске необходимой информации необходимо систематизировать найденную информацию по поставленным в рабочем плане вопросам. При этом следует конспектировать информационные материалы, делать необходимые выписки и составлять списки нормативных актов и литературы, которая будет использоваться при написании курсовой работы.

По мере сбора необходимой информации по выбранной теме необходимо написать черновик курсовой работы. В нем необходимо отразить основные направления рассмотрения вопросов поставленных в рабочем плане, сформулировать предварительные выводы, составить список информационных источников. Доработка курсовой работы проводится с учетом замечаний и рекомендаций преподавателя.

Структура и содержание курсовой работы.

Текст курсовой работы должен быть выполнен одной стороне стандартного листа формата А4 (270 х 297 мм) с соблюдением следующих характеристик:

- шрифт Times New Roman;
- размер – 14, для текста таблиц и рисунков - 12;
- интервал – 1,5;
- верхнее и нижнее поля – 20 мм, левое – 25 мм, правое – 10 мм;
- заголовки разделов печатаются жирным шрифтом Times New Roman, размер 16. После заголовка раздела оставляется одна пустая строка;
- заголовки второго и третьего уровня (параграф и пункт) печатаются жирным шрифтом Times New Roman.

Логически законченные элементы текста, объединённые единой мыслью, должны выделяться в отдельные абзацы. Первая строка абзаца должна иметь отступ. Сдвиг вправо первой строки абзаца должен быть одинаковым для всего текста курсовой работы и равняться 1,5.

Все страницы курсовой работы должны быть пронумерованы арабскими цифрами в правом верхнем углу сквозной нумерацией по всему тексту. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но на нем номер страницы не проставляется.

Главы, параграфы, пункты (кроме введения, заключения и списка использованной литературы) нумеруются арабскими цифрами (например, глава 1, параграф 1.1, пункт 1.1.1). При этом слова: «параграф» и «пункт» не пишутся перед номером, следом за номером идет название соответствующего подраздела.

Заголовки разделов всех уровней, слова Введение, Заключение, Список литературы, Приложения пишутся без кавычек, без точки в конце и выравниваются по левому краю страницы. Слово Оглавление выравнивается посередине страницы. Перенос слов в заголовках не допускается.

Каждая глава, оглавление, введение, заключение, список литературы, каждое приложение начинаются с новой страницы.

Графики, схемы, диаграммы (все они называются рисунками) располагаются в работе непосредственно после текста, имеющего на них ссылку. Название рисунка помещается под ними, пишется без кавычек и содержит слово Рисунок без кавычек и указание на порядковый номер рисунка. Рисунки нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы.

Таблицы располагаются в работе непосредственно после текста, имеющего на них ссылку. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы. Номер таблицы следует проставлять в правом верхнем углу над заголовком таблицы, а сам заголовок размещается над таблицей. Если таблица на новой странице имеет продолжение (окончание), то пишется «Продолжении табл. № или окончание табл. №»).

Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишутся сокращенно и без знака №, например: рис. 1, табл. 2, с. 34, гл. 2.

Формулы должны располагаться отдельными строками с выравниванием по центру страницы или внутри строк. В тексте рекомендуется помещать формулы короткие, простые, не имеющие самостоятельного значения и не пронумерованные. Наиболее важные, а также длинные и громоздкие формулы (содержащие знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования) должны располагаться на отдельных строках. Нумеровать необходимо наиболее важные формулы, на которые имеются ссылки в работе. Порядковые номера формул обозначают арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы.

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы в конце работы.

Приложения начинают каждое с нового листа. В правом верхнем углу листа пишут: Приложение 1 или Приложение 2 и т.д., а затем пишут название

приложения тем же шрифтом, что и названия разделов. Этот лист приложения считают первым (номер не ставят), а последующие листы нумеруют как второй, третий и т.д. В остальном приложения оформляют по тем же правилам, что и основной текст.

На лист "Оглавление" выносят названия всех разделов и подразделов курсовой работы, включая введение, заключение и приложения с их названиями. Указывают номер листа, на котором размещается начало соответствующей части работы (последнее не относится к приложениям). Не включают в "Оглавление" титульный лист, аннотацию и перечень условных обозначений, терминов и сокращений.

Перечень условных обозначений, терминов и сокращений вводят в состав курсовой работы, если их количество превышает 10-15 наименований. Перечень составляют столбцом, в котором слева приведены символы и термины, а справа - их детальная расшифровка. Сокращения в тексте курсовой работы применяют для снижения трудоемкости оформления. Существуют общепринятые сокращения, например: КПД (коэффициент полезного действия), ГОСТ (государственный общесоюзный стандарт) и др.

В конкретной курсовой работе бывает целесообразно ввести свои сокращения. Каждое из них должно быть определено при первом упоминании, например, в такой форме: "... используется терминальная система управления (ТСУ). В состав ТСУ входят ...". Наличие перечня не отменяет необходимости расшифровки вводимых обозначений и терминов при их первом упоминании в тексте курсовой работы.

Рубрикация основной части курсовой работы предусматривает разделение текста на разделы и подразделы, каждый из которых должен быть снабжен номером и заголовком. Номера разделов указывают арабскими цифрами с точкой: 1. 2. и т.д. Подразделы нумеруют арабскими цифрами в пределах раздела, используя точки, например: 1.3.(третий подраздел первого раздела).

Каждую из структурных частей курсовой работы (аннотация, перечень условных обозначений, лист "Оглавление", введение, разделы основной части,

заклучение, список использованных источников, приложения) располагают с новой строки. По завершении каждого подраздела необходим пробел в одну строку.

Заголовки структурных частей КР и подразделов располагают в отдельных строках симметрично к тексту. Заголовки отделяют от текста пробелом. В конце заголовка не ставят точку. Заголовки необходимо выделить полужирным шрифтом. В заголовках не допускаются сокращения и условные обозначения. Заголовок и начало текста не должны оказаться на разных страницах.

Курсовую работу следует выполнять в электронном виде и распечаткой разделов: титульного листа, оглавления и выводов и предложений.

При проработке темы курсовой работы рекомендуется использовать нормативные и правовые акты по управлению качеством аэропортов и аэропортовой деятельности, действующей на территории РФ и документы международных организаций ИКАО, ИАТА, АСИ, учебную и справочную литературу, статистические данные, собственные материалы.

Основная часть курсовой работы состоит из нескольких разделов: содержание, введение, основная часть, заключение, приложение «Список информационных источников», приложения со ссылками на нормативные акты, таблицы, диаграммы и т.д..

В содержании содержится названия глав и разделов с указанием страниц, на которых они расположены.

Во **введении** необходимо обосновать актуальность темы. При этом необходимо выделить основную цель (проблему) и вопросы, на решение которых направлена работа. Необходимо определить объект исследования (конкретный аэропорт, структурное подразделение, определенную деятельность т.д.). Объем введения не должен превышать одной-двух страниц.

Основная часть курсовой работы состоит, как правило, из **двух-трех глав**.

В **первой главе** рекомендуется дать описание объекта исследования, его характеристики и свойства, дать анализ внешнего окружение и внутреннего

состояния объекта, в связи с заявленной темой работы. Необходимо дать анализ выявленной информации по заявленной теме, рассмотреть существующую базу нормативных правовых актов по выбранной теме, рассмотреть вопрос о соответствии выявленной информации существующему положению.

Во **второй главе** на основе выполненного анализа необходимо выделить основные задачи (вопросы) и определить направления их решений. Необходимо выявить положительные стороны объекта, деятельности и недостатки. Это должно быть подкреплено фактической информацией полученной из рассмотренных источников.

Третья глава, как правило, освещает разработку предложений по решению поставленных вопросов для достижения поставленной цели в курсовой работе.

Заключение - обобщаются основные выводы, предложения направленные на достижение поставленной цели.

Приложение «Список информационных источников» состоит из перечня информационных источников, использованные в курсовой работе.

Порядок оформления списка источников находится в Приложении № 2.

Защита курсовой работы.

После полного завершения курсовая работа в установленные сроки представляется преподавателю на рассмотрение.

Курсовая работа в завершеном виде должна быть представлена преподавателю не позднее, чем за две недели до установленного срока защиты курсовой работы.

Не допускаются к защите и возвращаются для повторного написания:

- курсовые работы, полностью или в значительной степени выполненные не самостоятельно (путем сканирования, ксерокопирования или механического переписывания материала из источников информации без использования цитирования), и (или) курсовые работы, объем цитированного текста которых составляет более 50%.

Титульный лист курсовой работы в приложении № 2.

7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Классификация аэропортов в РФ.
2. Цели и задачи государственного регулирования аэропортовой деятельностью.
3. Структура государственных органов регулирования аэропортовой деятельностью.
4. Основные задачи ФАВТ (Росавиации) в области аэропортовой деятельности.
5. Основные задачи и полномочия территориальных органов ФАВТ (Росавиации) по аэропортовой деятельности.
6. Структура нормативных правовых актов регулирующих аэропортовую деятельность.
7. Федеральные авиационные правила "Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты" (утв. приказом Минтранса РФ от 23 июня 2003 г. N 150). Основные положения и требования по качеству обслуживания.
8. Сертификационные требования к Организациям по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа.
9. Основные положения ФЗ «О защите прав потребителей».
10. Решение Европейского Совета о конкуренции на рынке наземного обслуживания в аэропортах.
11. Структура наземного обслуживания по определению Европейского Совета.
12. Документ ИКАО Приложение 9. Упрощение формальностей глава 6. Основное содержание главы.
13. Документ ИКАО 9984. Руководство по обеспечению доступности

воздушного транспорта для инвалидов. Основная цель документа.

14. ИАТА. Руководство по аэропортовому обслуживанию. (АНМ).

Структура документации.

15. ИАТА. Стандартное соглашение о наземном обслуживании.

Основное содержание.

16. Определения: технология, технологический процесс, технологическая операция.

17. Основные технологические процессы при обслуживании коммерческой загрузки ВС.

18. Состав коммерческой загрузки ВС.

19. Состав наземной авиационной техники для обслуживания ВС на перроне.

20. Основные операции при обслуживании пассажира в аэропорту, требования при выполнении этих операций.

21. Основные объемные показатели деятельности аэропорта.

22. Дать определение: рейс, регулярный рейс, регулярность, пунктуальность полетов.

23. Показатели обслуживания пассажиров и багажа в аэропортовом предприятии.

24. Показатели обслуживания ВС на перроне.

25. Как информационные технологии используются при регистрации пассажиров.

26. Новые технологии при обработке багажа.

27. Подходы ИАТА в процедурах “simplifying business”.

28. Понятия «услуга», «обслуживание». Характеристика «услуги», «обслуживания».

29. Почему необходимо измерение качества ?

30. Показатель (критерий) качества - определение.

31. Принципы подбора показателей качества.

32. Показатели качества при обслуживании пассажира в аэропорту.

33. Показатели качества при обработке багажа в аэропорту.
34. Показатели качества при обслуживании ВС на перроне при подготовке к вылету с коммерческой загрузкой.
35. Методы сбора информации по качеству обслуживания в аэропорту.
36. Метод измерения качества: диаграмма Парето.
37. Метод измерения качества Исокава.
38. Основные элементы СМКА.
39. Раскрыть принципы СМКА: лидерство руководителя аэропортового предприятия.
40. Раскрыть принципы СМКА: ориентация на потребителя (пассажира).
41. Принцип СМКА: вовлечение работников.
42. Основные стандарты РФ по СМК.
43. Структура документации СМК.
44. Структура и основное содержание Руководства по качеству.
45. Что такое документирование СМК.
46. Документация СМК - записи.
47. Документация СМК - оформление результатов проверок качества обслуживания.
48. Методы сбора информации по качеству обслуживания.
49. Направления управления качеством обслуживания на основе АТQM.
50. Этапы внедрения концепции всеобщего управления качеством аэропорта.
51. Основа взаимодействий операторов по наземному обслуживанию и авиаперевозчиков по качеству обслуживания в аэропорту.
52. Соглашение по уровню качества обслуживания (SLA). Основные положения.
53. Что такое пунктуальность полетов.
54. Процессный подход к управлению качеством в аэропорту.
55. Контроль выполнения условий соглашения по уровню качества наземного обслуживания (SLA).

56. Шкала уровней качества обслуживания по ИАТА.

57. Программа Международного Совета аэропортов (АСИ) «Сравнение качества обслуживания в аэропортах».

58. Обучение персонала как фактор повышения уровня качества обслуживания.

59. Задачи управления аэропортом в сбойной ситуации.

60. Подходы к обеспечению качества обслуживания через соглашение по уровню качества обслуживания в аэропорту Хитроу.

61. Лучшие аэропорты мира по качеству обслуживания 2012, 2013 годы

ЛИТЕРАТУРА

а) основная литература

1. Федеральный закон от 19.03.1997 №60-ФЗ «Воздушный кодекс РФ» глава VI.

2. Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты Утверждено приказом Минтранса России от 23.06.2003г, №150.

3. Постановление Правительства РФ от 22.07.2009 № 599 «О порядке обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах».

4. Структура государственных органов регулирующих деятельность аэропортов. <http://www.mintrans.ru> Минтранс, Росавиация, Росавианадзор.

5. Л.П. Волков Управление деятельностью аэропорта.

6. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.

7. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества Требования

8. ОСТ 54-3-2526.71 Система стандартизации гражданской авиации.

Общие требования к системам качества авиационных организаций. ГОСНИИ ГА, М., 2000.

9. ОСТ 54-1-283.02-94. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. М.: 1994.

10. ОСТ 54-3-59-92. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Условия транспортирования грузов. Основные требования. М.: 1993

11. Стандарт. Системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ. СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТЕ. Регистрационный № РОСС RU. И 148.04 ТА00

12. Табель внутриаэропортовой информации (ТВИ – ГА-90).

13. Управление качеством. И.Мазур В.Шапиро Учебное пособие. Омега. Москва 2010.

14. Аудит качества. Р.С. Бейсова. Учебное пособие Ульяновск 2006

15. ИКАО Руководство по экономике аэропортов. Док. 9562

16. ИКАО Руководство по упрощению формальностей Док. 9957.

б) дополнительная литература

1. Н. Ашфорд, Х.П.М. Стентон, К.А. Мур. Функционирование аэропортов. М.: Транспорт, 1991.

2. Брагин В.А. Управление производством в гражданской авиации. Основы авиационного менеджмента: Учебное пособие/академия ГА. Петербург, 1993.

3. Рожко М.К. Основы авиационного менеджмента: Учебное пособие. Академия ГА. Петербург, 1998.

4. Материалы 33-й Московской международной конференции «Качество услуг в аэропортах. Стандарты и требования». А. Корень «Пути повышения эффективности наземного обслуживания в аэропортах России». 07.09.2011

5. Приложение 1. К Концепции развития аэродромной (аэропортовой) сети Российской Федерации на период до 2020 года.

6. Directive 2009/12/EC of European Parliament and the Council of 11 March 2009 on airport charges.

7. Airport Handling Manual. Ed. 2011 IATA

8. SAGO Standards Manual 2nd Edition IATA

9. Guide to airport performance measures. ACI 2012 www.aci.aero

10. Evaluation of Quality service in airport Terminals. Sofia Kaluku, Lisbon 2011.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Официальный сайт Минтранса РФ.

2. Airlines inform Сайт №1 для пассажиров.

3. Avia.RU

4. www.svo.aero

5. www.heatyrow.com

Приложение 1

Оформления списка информационных источников.

Список информационных источников курсовой работы делится, как правило, на две части: нормативные правовые акты и литература, использованные в работе.

Оформляется в соответствии с ГОСТами:

– ГОСТ 7.1-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (введен в действие Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 25.11.2003 № 332-ст);

– ГОСТ 7.80-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления» (введен в действие Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 06.10.2000 № 253-ст),

- ГОСТ 7.82-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов» (введен в действие Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 04.09.2001 N 369-ст).

При дословном использовании материала для подтверждения важной мысли или существенного положения используется цитирование. В этом случае необходима ссылка на источник, откуда приводится цитата, оформленная в соответствии с национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления» (утвержден и введен в действие Приказом Федерального

агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 апреля 2008 г. № 95-ст).

Порядок расположения нормативных актов:

- а) Конституция Российской Федерации;
- б) Законы Российской Федерации;
- в) Указы Президента Российской Федерации;
- г) Акты Правительства Российской Федерации;
- д) акты министерств и ведомств;
- е) решения иных государственных органов и органов местного самоуправления;
- ж) Постановления пленумов Верховного Суда Российской Федерации и Высшего арбитражного суда Российской Федерации.

При описании любого нормативного акта должно быть указано его полное наименование, дата принятия, номер, а также официальный источник. Например, Закон Российской Федерации "Об информации, информатизации и защите информации" от 25 января 1995 г. (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995. N 8, ст. 609).

Используемые в курсовой работе нормативные акты иностранных государств и международно-правовые акты (Конвенции, договоры и т.д.) располагаются в следующей последовательности:

- а) законы;
- б) подзаконные правовые акты;
- в) международные соглашения.

Порядок ссылки на нормативные акты.

При первом упоминании об акте (кроме Конституции) в тексте или сноске указать его полное наименование, кем и когда принят, в сноске обязательно указать источник. Например:

1. В соответствии с Законом РФ "Об общественных объединениях" 14 апреля 1995 г.¹

2. Новый российский Закон "О конкуренции и ограничениях монополистической деятельности на товарных рынках" широко регулирует процессы конкуренции на российском товарном рынке.²

¹Собрание законодательства Российской Федерации. 1995. N21, ст. 1930.

²См Закон РФ "О конкуренции и ограничениях монополистической деятельности на товарных рынках" от 15 марта 1995г. (Собрание законодательства Российской Федерации. 1995.N22.ст. 1911)

Порядок описания литературных источников.

Каждая книга должна быть соответствующим образом описана. Первым элементом библиографического описания является фамилия автора.

В описании издания одного автора приводят его фамилию в именительном падеже и инициалы: Иванов П.И.

При описании издания двух авторов приводят фамилии двух авторов, разделяя их запятой: Бережной С.Б., Новикова М.К.

При описании издания трех и более авторов приводят фамилию автора, указанную в книге первой, с добавлением слов "и др.". Например: Басин Е.В. и др.

При необходимости в описании издания трех авторов приводят фамилии всех авторов, разделяя их запятой.

Например: Басин Е.В., Гонгало Б.М., Крашенинников П.В.

Запятую перед датами не ставят, если они заключены в круглые скобки.

Например: Смолин К.Б., Ведерников А.П., Кузин С.С. К вопросу об имущественных отношениях в России (1900-1996).

В сведениях о составителях, редакторах, переводчиках и т.п. приводят не более двух фамилий.

После описания фамилий автора(ов) описывается полное название книги (с подзаголовками, которые могут идти после запятой, через точки, после двоеточия, в скобках и т.п.), после косой черты - данные о редакторе (если книга написана группой авторов), данные о числе томов (отдельно опубликованных частей, если таковые имеются), после тире - название города,

в котором создана книга, после двоеточия - название издательства, которое ее выпустило, и наконец, после запятой - год издания.

Например: Клейн Н.И. Предпринимательское право. М.: Юрид. лит., 1997.

Принятые сокращения названий некоторых городов:

М.-Москва

N.Y. - New York (Нью-Йорк)

Л. - Ленинград

P. - Paris - Париж

СПб. - Санкт-Петербург

L. - London - Лондон

К. - Киев

B. - Berlin - Берлин

Приложение № 2.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**Факультет
Кафедра 23**

Дисциплина « »

Курсовая работа

Тема: « » »

гр. НОМЕР ГРУППЫ

Руководитель: _____ (Ф.И.О)
(подпись)

Исполнитель:
_____ (Ф.И.О)
(подпись)

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

201 г.

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати 14. 03. 2019. Формат бумаги 60x90 $\frac{1}{16}$.

Тираж 200. Уч.-изд.л.3,5. Усл.печ.л.3,5. Заказ 351. С 22

Тип. Университета ГА. 196210. С.-Петербург, ул. Пилотов, дом 38