



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ АВИАПЕРЕВОЗОК**

**Методические указания по изучению дисциплины и выполнению  
курсовой работы**

Направление подготовки  
**190700 Технология транспортных процессов**

Профиль подготовки  
**«Организация перевозок и управление на воздушном транспорте»**

Квалификация выпускника  
**«бакалавр»**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2016

Одобрено и рекомендовано к изданию

Учебно-методическим советом Университета гражданской авиации

### **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ АВИАПЕРЕВОЗОК:**

Методические указания по изучению дисциплины и выполнению курсовой работы / Университет ГА. С.-Петербург, 2016. – 24 с.

Издаются в соответствии с рабочей программой дисциплины «Управление качеством авиаперевозок», которая составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и ПрООП ВПО по направлению подготовки 190700 Технология транспортных процессов профилю подготовки «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте» квалификация (степень) выпускника «бакалавр».

Содержат основные положения, цели и задачи дисциплины, требования к уровню освоения содержания дисциплины, содержание разделов и тем дисциплины, методические указания по выполнению курсовой работы, вопросы к экзамену, нормативные правовые документы и литературу для изучения дисциплины.

Предназначены для студентов Заочного факультета направления подготовки 190700 «Технология транспортных процессов», профиля «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте».

Составитель: **Панкратова А.Р.**, старший преподаватель каф. №23

Рецензент: **Зайцев Е.Н.**, д.т.н., проф. каф. №22

## 1. Основные положения, цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» является одной из дисциплин вариативной части «Математического и естественнонаучного цикла».

Дисциплина «Управление качеством авиаперевозок» базируется на общекультурных и профессиональных компетенциях, сформированных у обучающихся при изучении дисциплин вариативной части: «Введение в профессию»; «Менеджмент»; «Общий курс транспорта»; «Авиакомпании, аэропорты, аэродромы»; «Основы управления качеством на базе международных стандартов»; «Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса».

**Целью освоения дисциплины** «Управление качеством авиаперевозок» является формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний и навыков в области менеджмента как особого вида управленческой деятельности авиапредприятий в условиях рыночной экономики с целью повышения уровня качества предоставляемых услуг на рынке авиаперевозок.

Для достижения поставленных целей в рамках дисциплины определены следующие **основные задачи**:

- изучение основных законодательно-нормативных документов по авиаперевозкам;
- изучение теоретических основ, важнейших понятий, принципов организации системы эффективного управления авиаперевозками;
- формирование представления о качестве, как об одной из главных целей авиапредприятия;
- формирование знаний о системе менеджмента качества, основах ее функционирования применительно к предприятиям воздушного транспорта, осуществляющим авиаперевозки;
- изучение документации системы менеджмента качества авиапредприятия;

- формирование представления об управлении качеством, как о системном процессе, взаимоувязанном со всеми аспектами деятельности авиапредприятия;
- изучение основных методов управления качеством на авиапредприятиях;
- изучение современных подходов к управлению качеством.

Основными видами занятий при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия, а также самостоятельная работа.

Лекции составляют основу теоретической подготовки студентов.

С целью активизации познавательной деятельности обучаемых и формирования творческого мышления внимание сконцентрировано на наиболее сложных и узловых вопросах.

Изложение материала ориентировано на последующее самостоятельное изучение. Для повышения наглядности обучения на лекциях используются мультимедийные комплексы, плакаты, слайды и раздаточный материал. В целях экономии времени в качестве раздаточного материала используются наиболее сложные и трудоемкие схемы, рисунки. Схемы, рисунки и чертежи подкреплены соответствующими плакатами или слайдами.

Практическими занятиями (ПЗ) завершается изучение отдельных разделов (тем) дисциплины.

Каждое ПЗ служит для проверки качества усвоения теоретического материала данного раздела (темы), и включают ряд заданий различного уровня сложности.

Для активизации и стимулирования работы обучающихся, а также для текущего контроля усвоения студентами учебного материала на занятиях возможно выполнение письменных контрольных заданий (пятиминутных тестов) или проведение устного опроса.

Форма итогового контроля по дисциплине – КУР, экзамен.

## 2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих **общекультурных компетенций:**

- способностью использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-5);
- владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-12);

### **профессиональных компетенций:**

*общепрофессиональными:*

- готовностью работать с информацией, получаемой из различных источников, для решения профессиональных задач (ПК-9);

### **и дополнительных профессиональных компетенций:**

- готовностью участвовать в подготовке документации для создания системы менеджмента качества авиапредприятия (ДПК - 1);
- готовностью участвовать в разработке и внедрении системы менеджмента качества в авиапредприятии (ДПК - 2);
- готовностью принимать участие в разработке документации системы менеджмента качества авиапредприятия (ДПК - 3);
- готовностью участвовать в организации и проведении производственного контроля параметров качества продукции, работ и услуг (ДПК - 4);
- готовностью реализовывать мероприятия, направленные на повышение уровня качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок (ДПК - 5);
- готовностью принимать участие в проведении аудита, оформлять

результаты проверок (ДПК - 6);

- готовностью участвовать в разработке предупреждающих и корректирующих мер (ДПК-7);

- готовностью участвовать в организации и проведении анализа данных о результативности системы менеджмента качества (ДПК-8).

В результате изучения дисциплины студент должен:

***Знать:***

- основные законодательно-нормативные документы по авиаперевозкам (ОК-5, ОК-12);

- принципы организации и основы функционирования системы эффективного управления авиаперевозками (ПК-9);

- основы обеспечения качества продукции (услуг) на воздушном транспорте (ОК-5, ОК-12, ПК-9);

- государственный и отраслевой уровень нормативных документов в области качества (ОК-5);

- принципы, модель и функции системы менеджмента качества авиапредприятия (ПК-9, ДПК-2);

- структуру и содержание документации системы менеджмента качества (ДПК-1, ДПК-3);

- виды ресурсов авиапредприятия (ОК-12, ПК-9, ДПК-2);

- сущность производственных процессов применительно к менеджменту качества (ПК-9, ДПК-2);

- показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте (ДПК-4);

- принципы и порядок проведения аудитов (внутренних и внешних) (ДПК-6);

***Уметь:***

- разрабатывать и внедрять программу и руководство по качеству в авиапредприятии (ДПК-1);

- конструировать систему управления качеством авиапредприятия применительно к конкретному виду деятельности и рыночной среде (ДПК-2);
- составлять план проведения аудита, оформлять результаты проверок (ДПК-6);
- разрабатывать предупреждающие и корректирующие меры (ДПК-7);
- анализировать данные о результативности системы менеджмента качества (ДПК-4, ДПК-8);
- разрабатывать мероприятия по повышению уровня качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок, а также прогнозировать эффект от данных мероприятий (ДПК-5);

***Владеть:***

- методами разработки системы менеджмента качества в зависимости от специфики производственного процесса (ДПК-2);
- методами управления качеством с целью повышения конкурентоспособности авиапредприятия на рынке авиатранспортных услуг (ДПК-4, ДПК-7, ДПК-8);
- методами оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок (ДПК-4).

### **3. Содержание дисциплины**

#### **3.1. Содержание разделов дисциплины**

***Раздел 1. Вводные положения. Нормативная база отрасли***

Основная цель и задачи изучения дисциплины, ее роль в учебном процессе. Связь дисциплины с дисциплинами (модулями) профиля «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте». Предмет и содержание дисциплины.

Термины и определения по дисциплине.

Нормативная база по авиаперевозкам.

## ***Раздел 2. Управление качеством в авиапредприятии***

Понятие менеджмента как управление, руководство, организация и наука.

Основные принципы менеджмента авиапредприятия: безопасность, эффективность, качество предоставляемых услуг.

Миссия, цели и задачи авиапредприятия (на примере ведущих авиакомпаний РФ).

Политика руководства авиапредприятия в области качества.  
Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия

Методы управления качеством в авиапредприятиях любых форм собственности и видов деятельности.

Современные подходы к управлению качеством.

## ***Раздел 3. Ресурсы авиапредприятия***

Ресурсы авиапредприятия: материальные, человеческие, финансовые.  
Производственная среда.

Факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов и их оценке. Определение потребного количества ресурсов авиапредприятия для обеспечения качества производственного процесса по авиаперевозкам.

Управление ресурсами.

## ***Раздел 4. Система менеджмента качества авиапредприятия***

Формирование политики в области качества авиапредприятия.  
Исходные данные для создания и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества авиапредприятия. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества.

Принципы, модель и основы функционирования системы менеджмента качества применительно к авиапредприятиям.



## ***Раздел 5. Документация системы менеджмента качества авиапредприятия***

Основные задачи документирования системы менеджмента качества.  
Структура документации системы менеджмента качества. Требования к документации системы менеджмента качества.

Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества.

Управление документацией системы менеджмента качества.

Содержание и порядок разработки программы качества авиапредприятия.

Содержание основных разделов руководства по качеству авиапредприятия:

- 1) название, назначение и область применения;
- 2) оглавление;
- 3) раздел «Термины и определения»;
- 4) вводная часть, включающая сведения об авиапредприятии и самом

Руководстве по качеству;

- 5) политика и цели авиапредприятия в области качества;

6) описание организационной структуры, ответственности и полномочий;

7) описание элементов системы менеджмента качества и любые ссылки на документированные процедуры системы менеджмента качества, включая контроль и проверки (аудиты) качества;

- 8) приложения с дополнительной информацией.

## ***Раздел 6. Оценка качества предоставляемых услуг***

Сущность производственных процессов по авиаперевозкам применительно к менеджменту качества.

Содержание основных методов оценки качества предоставляемых услуг:

- внутренний контроль качества;

- оценка качества контролирующими органами;
- оценка качества потребителями.

Показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.

Учет запросов и мнений потребителей услуг воздушного транспорта.

Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.

### ***Раздел 7. Аудит (проверка) системы менеджмента качества***

Цель и содержание аудита. Принципы проведения аудита и требования к аудиторам. Планирование и порядок проведения проверок. Документирование результатов проверок.

Предупреждающие и корректирующие меры, основные понятия. Содержание корректирующих и предупреждающих мероприятий, реализуемых на этапах:

- разработки процессов выполнения авиаперевозок;
- выполнения авиаперевозок;
- проведения анализа и оценки результатов контроля.

Анализ системы менеджмента качества и оценка ее работоспособности, адекватности, результативности и эффективности. Содержание входных данных для проведения анализа:

- результаты аудитов (выявленные несоответствия);
- данные обратной связи от потребителей;
- функционирование процессов и соответствие требованиям;
- статус предупреждающих и корректирующих мероприятий;
- действия, предпринятые по итогам предыдущих анализов;
- действенность рекомендаций по улучшению.

Оценка достижения целей проведения анализа функционирования системы менеджмента качества авиапредприятия:

- пригодность, адекватность и результативность действующей системы менеджмента качества;

- подтверждение соответствия действующей системы менеджмента качества требованиям стандартов;
- определение степени реализации принятой политики и поставленных целей;
- выработка предложений по совершенствованию качества предоставляемых услуг и процессов системы менеджмента качества;
- определение необходимости внесения изменений в существующую систему менеджмента качества.

### 3.2. Соотнесения тем – разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

ТЕМЫ, РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ	КОМПЕТЕНЦИИ											ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
	ОК-5	ОК-12	ПК-9	ДПК-1	ДПК-2	ДПК-3	ДПК-4	ДПК-5	ДПК-6	ДПК-7	ДПК-8	
Раздел 1	®	®										Л, ПЗ, СР
Раздел 2	®	®	®		®							Л, ПЗ, СР
Раздел 3		®	®		®							Л, ПЗ, РК, СР
Раздел 4			®		®							Л, ПЗ, СР
Раздел 5				®		®						Л, ПЗ, СР
Раздел 6			®		®		®					Л, ПЗ, СР
Раздел 7							®	®	®	®	®	Л, ПЗ, РК, СР

## **4. Методические указания по выполнению курсовой работы**

### **4.1. Требования к содержанию и оформлению курсовой работы**

Курсовая работа (КУР) является одним из важнейших видов учебной и научно-исследовательской работы студента.

Выполнение КУР предусмотрено учебным планом подготовки бакалавров и является обязательным для всех студентов. Выполнение студентами курсовой работы способствует более углубленному изучению дисциплины «Управление качеством авиаперевозок» и служит проверкой глубины и прочности знаний.

КУР должна иметь теоретическую составляющую анализа актуальных вопросов, проблем, а также должна содержать анализ практического опыта в рамках дисциплины «Управление качеством авиаперевозок».

Целями выполнения КУР для студента являются:

- овладение начальными навыками исследовательской деятельности;
- формирование умений обобщать и систематизировать текст используемого материала, а также учебной, справочной и другой литературы;
- развитие навыков анализа изученного материала;
- правильное оформление работы.

Задачи, которые ставятся непосредственно перед студентами при выполнении КУР, включают:

- изучение материала, литературы и научных источников, включая зарубежные, по теме исследования;
- самостоятельный анализ изучаемой проблемы;
- определение объекта и предмета исследования по КУР;
- обобщение предварительно полученных выводов в целях дальнейшей их разработки в выпускной квалификационной работе.

В курсовой работе должна быть выдержана следующая последовательность изложения:

- Титульный лист.

- Оглавление.
- Введение.
- Теоретическая часть (основные разделы).
- Заключение.
- Список использованной литературы.

В оглавлении указывается введение; основные разделы; заключение; список использованной литературы и приложения, а также номера страниц, с которых они начинаются. Заголовки оглавления обязательно должны соответствовать заголовкам в тексте.

**Введение** должно быть кратким (1-2 страницы). Во введении отражается основная характеристика КУР по следующим направлениям:

- обоснование актуальности избранной темы;
- цели и задачи исследования;
- описание объекта и предмета исследования;

**Теоретическая часть** включает в себя раскрытие основных разделов. Объектом исследования является авиапредприятие.

Объем теоретической части должен составлять 30-35 страниц.

**Заключение** (2-3 страницы) представляет собой изложение результатов КУР. В заключении подводятся итоги исследования, в соответствии с выдвинутыми во введении задачами КУР, формулируются выводы и практические рекомендации.

В конце КУР в определенной последовательности составляется список использованной литературы. Он представляет собой перечень всех нормативных документов, учебных пособий, статей, книг, отчетов и других источников, использованных автором при выполнении курсовой работы.

Как правило, в КУР возможны **приложения**, где размещаются необходимые документы рассматриваемого авиапредприятия (используемые при выполнении КУР); расчеты, не вошедшие в основной текст; графический материал (таблицы, схемы, диаграммы). Каждое Приложение начинается с новой страницы и каждому Приложению присваивается порядковый номер.

Объем Приложений не ограничен и не включается в обязательное количество страниц КУР.

КУР оформляется на компьютере на стандартных листах формата А-4, брошюруется в жесткую папку стандартного размера. Печать текста, кроме титульного листа, выполняется через 1,5 межстрочных интервала и границах поля: левое - 25 мм, правое - 10 мм, нижнее и верхнее - 20 мм. Шрифт применяется Times New Roman 14 обычный, а при написании заголовков - 16 прописной полужирный, цвет текста черный. Нумерация страниц выполняется арабскими цифрами, начиная с титульного листа в верхнем правом углу.

Для удобства изложения цифровых и других данных, используются таблицы, располагаемые по тексту или на отдельном листе.

Пример оформления таблицы:

Таблица 1

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных при проведении внутреннего аудита СБП в период с 12.05.2014 г. по 16.05.2014 г.

№	Замечания	Мероприятия по устранению	Срок исполнения
1	В 8 отряде (Баландино) в организационной структуре службы бортпроводников (СБП) отсутствует эскадрилья в г. Челябинск	Организационная структура СБП приведена в соответствие со штатным расписанием, введена в действие изменением № 1 к Руководству по деятельности в салоне ВС	20.05.14
2	В «Положении о служебных поездках членов кабинных экипажей ВС, постоянная работа которых имеет разъездной характер» отсутствует эскадрилья г. Челябинск (8 отряд)	Устранено Приложением 3.2.1 к КД	...
...			

Размеры таблиц выбираются произвольно в зависимости от излагаемого материала. Высота строк в таблице должна быть не менее 8 мм.

Заголовок помещается над соответствующей таблицей под словом «Таблица» и начинается с прописной буквы, в конце заголовка точка не ставится. Для установления связи таблицы с текстом, ей присваивается

порядковый номер, указываемый после слова «Таблица». Нумерация таблиц сквозная. Само слово «Таблица» помещается над правым верхним углом таблицы. Нумерация производится арабскими цифрами. При ссылке в тексте слово «Таблица» приводится сокращенно со строчной буквы, например (табл. 1). Графы таблицы не должны быть пустыми. Если отсутствуют сведения, то в соответствующей графе проставляется многоточие. Если сведений по данной графе не существует в природе, то в графе ставится прочерк.

Таблицу помещают после первого упоминания в тексте и располагают таким образом, чтобы ее можно было читать без поворота или с поворотом по часовой стрелке.

Для пояснения излагаемого текста рекомендуется использовать иллюстрации: графики, диаграммы, схемы, фотографии. Иллюстрации, помещаемые в тексте, именуется рисунками.

#### Пример оформления рисунка:

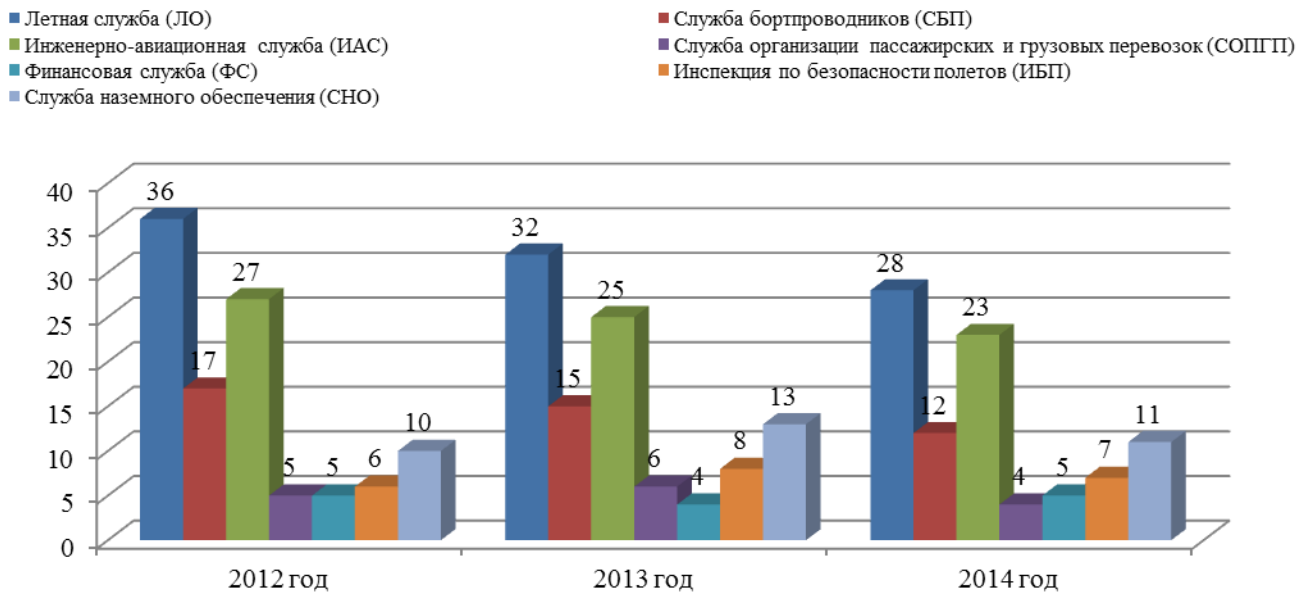


Рис. 1. Данные по количеству выявленных замечаний в ходе проведения внутренних аудитов

Рисунки нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Все рисунки должны иметь наименование, а при необходимости и пояснительные данные. Все надписи выполняются стандартным шрифтом и

помещаются под рисунком.

При ссылке в тексте на рисунки слово «Рисунок» пишется сокращенно со строчной буквы с указанием номера (например, рис. 1). Рисунок помещается после первого упоминания о нем в тексте.

## **4.2. Задание для выполнения теоретической части (основных разделов) курсовой работы**

Раздел 1. Анализ производственно - хозяйственной деятельности рассматриваемого авиапредприятия.

1.1. Общая характеристика авиапредприятия.

1.2. Виды деятельности авиапредприятия.

1.3. Парк воздушных судов и география полетов.

1.4. Основные показатели деятельности и анализ работы за последние несколько лет.

Раздел 2. Анализ деятельности подразделения по качеству рассматриваемого авиапредприятия.

2.1. Основные задачи и функции.

2.2. Организационная структура.

2.3. Технология работы.

2.4. Порядок взаимодействия с другими подразделениями.

Раздел 3. Анализ системы менеджмента качества рассматриваемого авиапредприятия.

3.1. Принципы и модель системы менеджмента качества авиапредприятия.

3.2. Политика руководства авиапредприятия в области качества.

3.3. Схема документации системы менеджмента качества (СМК) авиапредприятия. Основные требования к документации СМК.

3.4. Анализ данных о результативности системы менеджмента качества авиапредприятия.



## 5. Вопросы к экзамену

1. Государственные стандарты Российской Федерации, стандарты отрасли.
2. Основные принципы менеджмента авиапредприятия: безопасность, эффективность, качество предоставляемых услуг.
3. Задачи и цели менеджмента в авиапредприятиях.
4. Основные функции менеджмента авиапредприятия.
5. Политика руководства авиапредприятия в области качества.
6. Требования к руководителям и персоналу авиапредприятия.
7. Ответственность и обязательства руководства авиапредприятия.
8. Методы управления качеством в авиапредприятии.
9. Ресурсы авиапредприятия.
10. Управление ресурсами авиапредприятия.
11. Факторы, учитываемые при определении необходимых ресурсов авиапредприятия и их оценке.
12. Формирование политики в области качества авиапредприятия.
13. Модель системы менеджмента качества авиапредприятия.
14. Функции системы качества. Содержание, цель и задачи функций.
15. Критерии разработки и внедрения системы менеджмента качества.
16. Принципы и основы функционирования системы менеджмента авиапредприятия.
17. Структура документации системы менеджмента качества.
18. Требования к документации системы менеджмента качества.
19. Схема разработки и внедрения документации системы менеджмента качества.
20. Руководство по качеству авиапредприятия. Общие требования.
21. Программа качества авиапредприятия.
22. Ориентация на потребителей услуг ВТ.

23. Показатели и критерии оценки качества предоставляемых услуг на воздушном транспорте.
24. Методы оценки качества предоставляемых услуг в сфере авиаперевозок.
25. Аудит. Виды аудитов. Цель и содержание аудита.
26. Принципы проведения аудита и требования к аудиторам.
27. Планирование и порядок проведения проверок.
28. Документирование результатов проверок.
29. Предупреждающие и корректирующие меры.
30. Анализ данных о результативности системы менеджмента качества.

## **6. Нормативные правовые документы и литература для изучения дисциплины**

1. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ.
2. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
4. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».
5. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций».
6. ГОСТ Р ИСО 10012-2008 «Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию».

7. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
8. ГОСТ Р ИСО 10005-2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества».
9. ГОСТ Р ИСО 10018-2014 «Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности».
10. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества».
11. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.
12. ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества.
13. ОСТ 54-1-283.01-94. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги для пассажиров на борту воздушных судов внутренних воздушных линий Российской Федерации Основные требования.
14. ОСТ 54-3-59-92. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Условия транспортировки грузов. Основные требования.
15. Бабаскин В.В., Королькова М.А., Чепига В.Е. Эффективность воздушного транспорта: Учебное пособие для вузов [Текст] / СПб: ГУГА, 2007. - 128с.
16. Баталов А.А. Современное международно-правовое регулирование воздушных сообщений: теория и практика [Текст] / М. - Зерцало: 2008, 224с.
17. Бачурин Е.В. Стратегия повышения эффективности авиаперевозок [Текст] / СПб: ГУГА, 2008. - 120с.
18. Веснин В.Р. Менеджмент: Учебник для вузов. Допущ. Минобр. РФ [Текст] / 3-е изд., перераб. и доп. - М: Проспект, 2009. - 512с.

19. Григорьев Ю.М. Практические аспекты эксплуатации воздушных линий: Учебное пособие / ред. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Авиабизнес, 2011. - 396с.
20. Губенко А.В., Смуров М.Ю., Черкашин Д.С. Экономика воздушного транспорта: Учебник для вузов. Допущ. УМО – СПб.: Питер, 2009. - 288с.
21. Елисеев Б.П. Воздушные перевозки. Законодательство. Комментарии. Судебная практика. Образцы документов / М.: Дашков и К, 2011. - 424с.
22. Елисеев Б.П., Свиркин В.А. Воздушное право: Учебник для бакалавров: Учебное пособие / М.: Дашков и К, 2012. - 436с.
23. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок: Учебник утв. Научно-методическим советом РМАТ [Текст] / М.: Сов. спорт, 2005. - 176с.
24. Костромина Е.В. Экономика авиакомпаний в условиях рынка / 3-е изд., доп. - М.: Авиабизнес, 2010. - 304с.
25. Курочкин Е.П., Дубинина В.Г. Управление коммерческой деятельностью авиакомпании / М.: Авиабизнес, 2009. - 536с.
26. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. [Текст] / 3-е изд. - М.-СПб - Киев: Вильямс, 2009. - 672с.
27. Олянюк П.В. Мировая система воздушного транспорта: Учебное пособие для вузов / 2-е изд., доп. - СПб: ГУГА, 2006. - 282с.
28. Переверзев М.П., Шайденко Н.А., Басовский Л.Е. Менеджмент: Учебник для вузов. Допущ. УМО [Текст] / 2-е изд., доп. и перераб. - М.: Инфра-М, 2012. - 330с.
29. Плотников Н.И. Ресурсы воздушного транспорта / Новосибирск: НГАЭиУ, 2003. - 238с.
30. Фридлянд А.А., Чубукова Т.П. Интеграция в авиатранспортном бизнесе: механизм построения эффективных альянсов / М.: Издательство Научно-методический центр «Аэропрогресс», 2003 -Д42 с.

## **7. Периодические издания и информационно-справочные материалы в сети Internet**

### ***Периодические издания:***

Авиатранспортное обозрение

Бюллетень транспортной информации

Воздушный транспорт (с указателями)

Вестник транспорта

Воздушный транспорт гражданской авиации

Гражданская авиация

Транспорт: наука, техника, управление

### ***Информационно-справочные материалы в сети Internet:***

Информационно-правовая система <http://www.consultant.ru/>

Информационно-правовая система <http://www.garant.ru/products/bank/>

Научная электронная библиотека eLibrary.ru – свободный доступ

База данных «Авиатор».

## Термины и определения

**Аудит** — систематический, независимый и документируемый процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

**Аудитор** — лицо, проводящее аудит.

**Группа по аудиту** — одно или несколько лиц, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемых техническими экспертами.

**Измерение** — процесс определения величины.

**Качество** — степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

**Корректирующее действие** — действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

**Менеджмент качества** — скоординированная деятельность по руководству и управлению предприятием применительно к качеству.

**Мониторинг** — определение статуса системы, процесса, услуги или действия.

**Объект** — услуга, процесс, предприятие, система, ресурс.

**Обратная связь** (удовлетворенность потребителя) — мнения, комментарии и выражения заинтересованности в услуге или процессе обработки претензий.

**План аудита** — описание деятельности и организационных мероприятий по проведению аудита.

**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.

**Политика в области качества** — намерения и направление предприятия, официально сформулированные ее высшим руководством, относящаяся к качеству.

**Предупреждающее действие** — действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

**Программа аудита** — совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

**Процесс измерения** — совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины.

**Результативность** — степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**Результаты деятельности** — измеримый итог.

**Риск** — влияние неопределенности.

**Руководство по качеству** — документ, описывающий систему менеджмента качества предприятия.

**Система** — совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих элементов.

**Система менеджмента** — совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов предприятия для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей.

**Система менеджмента качества** — часть системы менеджмента применительно к качеству.

**Создание системы менеджмента качества** — процесс разработки, документирования, внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

**Соответствие** — выполнение требования.

**Требование** — потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

**Требование к качеству** — требование, относящееся к качеству.

**Удовлетворенность потребителя** — восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

**Улучшение** — действия по улучшению результатов деятельности.

**Улучшение качества** — часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.

**Управление качеством** — часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

**Характеристика** — отличительное свойство.

**Характеристика качества** — присущая объекту характеристика, относящаяся к требованию.

**Цель** — результат, который должен быть достигнут.

**Цель в области качества** — результат, который должен быть достигнут в отношении качества.

**Эффективность** — соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.