(Ф 21.01-03)

	Силабус навчальної дисципліни **«Управління якістю технологічних процесів в аеропортах»** **Освітньо-професійна програма:** **«Технічне обслуговування та ремонт повітряних суден і авіадвигунів»** **Галузь знань: 27 Транспорт** **Спеціальність: 272 Авіаційний транспорт**
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна *з циклу вибіркові компоненти (альтернативна) фахова*
Курс	1 (перший)
Семестр	1 (перший)
Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/години	4,0 кредити/120 годин
Мова викладання	Українська, англійська
Що буде вивчатися (предмет навчання)	загальне уявлення про сучасні інтеграційні процеси на міжнародному ринку аеропортових послуг, основні складові системи управління якістю на авіапідприємствах, структура обслуговування пасажирів, інструментарій управління авіатранспортними послугами.
Чому це цікаво/потрібно вивчати (мета)	– оволодіння знанням з юридичних питань обґрунтування структуру якості аеропортових послуг за їх основними складовими; – оволодіння знанням з управління якістю послуг аеропортів з використанням процесного підходу до формування системи обслуговування пасажирів, багажу, вантажів та повітряних суден.
Чому можна навчитися (результати навчання)	Наприкінці курсу студент зможе: – проводити аналіз вимог і потреб споживачів в аеропорту; – розробляти програми з усунення можливих помилок під час задоволення потреб споживачів в аеропорту; – організовувати діяльність аеропорту з питань забезпечення якості технологічних процесів; – організовувати координацію роботи різних підрозділів аеропорту.
Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентності)	– здатність розробляти і реалізовувати наукові та прикладні проекти в сфері функціонування аеропорту і експлуатації авіаційної наземної техніки та обладнання аеропортів; – здатність враховувати правові, соціальні, екологічні, етичні, економічні та комерційні аспекти, що впливають на прийняття та реалізацію рішень в сфері функціонування аеропорту і експлуатації авіаційної наземної техніки та обладнання аеропортів; – здатність інтегрувати знання та вирішувати складні наукові та виробничі проблеми в сфері функціонування аеропорту і експлуатації авіаційної наземної техніки та обладнання аеропортів, з урахуванням ширшого міждисциплінарного інженерного контексту.
Навчальна логістика	**Зміст дисципліни:** Виробництво та реалізація якісних послуг сприяє збільшенню їх реалізації, рентабельності підприємства та зростанню іміджу. Споживання послуг поліпшеної якості та більшої споживчої вартості зменшує поточні витрати клієнтів і забезпечує більш повне задоволення їх потреб та вимог. Аналіз динаміки національного ринку надання комплексу аеропортових послуг, фактори забезпечення управління їх якістю, оцінка задоволеності споживачів авіатранспортними послугами, ефективність функціонування системи управління якістю послуг.

	Види занять: лекції, лабораторні **Методи навчання:** пояснювально-ілюстративний метод; метод проблемного викладу; репродуктивний метод; дослідницький метод. **Форми навчання:** очна, заочна, дистанційна
Пререквізити	Загальні та фахові знання, отримані на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти
Пореквізити	Знання з дисципліни можуть бути використані при написанні магістерської роботи.
Інформаційне забезпечення з фонду та репозитарію НТБ НАУ	**Науково-технічна бібліотека НАУ:** 1. Повітряний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 48-49, ст.536 2. ACI. ASQ Awards and Recognition. 2022. Available online: https://aci.aero/programs-and-services/asq/asq-awards-and-recognition/ 3. Airport Service Quality Customer Experience. 2021. Available online: https://aci.aero/programs-and-services/asq/ 4. Doc 9971 AN/485 Manual on Collaborative Air Traffic Flow Management, Second Edition – 2014 5. Doc 4444. Air Traffic Management, Sixteenth Edition, 2016 6. Doc 9562. Airport Economics Manual, 2013
Локація та матеріально-технічне забезпечення	Аудиторія теоретичного навчання, проектор
Семестровий контроль, екзаменаційна методика	Залік, тестування
Кафедра	Технологій аеропортів
Факультет	Аерокосмічний
Викладач(і)	**КАФЕДРА ТЕХНОЛОГІЙ АЕРОПОРТІВ** **Посада:** доцент кафедри **Науковий ступінь:** кандидат технічних наук **Вчене звання:** доцент **Профайл викладача**: http://aki.nau.edu.ua/kadrovyi_sklad_ta/ **Тел.:** +380 (44) 406-76-94 **E-mail:** kafedra_ta@ukr.net **Робоче місце:** 1.409
Оригінальність навчальної дисципліни	Авторський курс
Лінк на дисципліну	Після формування групи здобувачів створюється кабінет в Google Classroom з необхідними матеріалами для навчання

For studying in English

	Syllabus of academic discipline **«Management of the Quality of Technological Processes at Airports»** **Educational and Professional Program** **"Maintenance and Repair of Aircraft and Aircraft Engines"** **Field of Study 27 Transport** **Specialty: 272 Air transport**
Level of higher education	Second (master's)
Discipline status	Academic discipline of the *selective component of the professional list* (*alternative*)
Course	1
Semester	1
Volume of discipline, ECTS credits/hours	4,0 credits / 120 hours
Language of teaching	English
What will be studied (subject of study)	a general idea of modern integration processes in the international market of airport services, the main components of the quality management system at airlines, the structure of passenger service, the tools of air transport services management.
Level of higher education	- acquisition of knowledge on legal issues of substantiating the quality structure of airport services according to their main components; - mastering the knowledge of managing the quality of airport services using a process approach to the formation of a passenger, baggage, cargo and aircraft service system.
What you can learn (learning outcomes)	At the end of the course, the student will be able to: - analyze the requirements and needs of consumers at the airport; - develop programs to eliminate possible errors when meeting the needs of consumers at the airport; - to organize the activities of the airport in matters of ensuring the quality of technological processes; - to organize the coordination of the work of various departments of the airport.
How can you use the acquired knowledge and skills (competence)	- the ability to develop and implement scientific and applied projects in the field of airport operation and operation of aviation ground machinery and airport equipment; - the ability to take into account legal, social, ecological, ethical, economic and commercial aspects that influence the decision-making and implementation of decisions in the field of airport operation and operation of aviation ground machinery and airport equipment; - the ability to integrate knowledge and solve complex scientific and industrial problems in the field of airport operation and operation of aviation ground machinery and airport equipment, taking into account the wider interdisciplinary engineering context.
Educational logistics	**Contents of the discipline:** The production and implementation of quality services contributes to the increase of their implementation, the profitability of the enterprise and the growth of the image. Consumption of services of improved quality and greater consumer value reduces the current costs of customers and ensures more complete satisfaction of their needs and requirements. Analysis of the dynamics of the national market for the provision of a complex of airport services, factors ensuring their quality management, assessment of consumer satisfaction with air transport services, effectiveness of the service quality management system.

	Types of classes: lections, laboratory **Teaching Methods:** explanatory and illustrative method; problem statement method; reproductive method; research method. **Forms of study:** Full-time, remote.
Prerequisites	General and professional knowledge obtained at the first (bachelor) level of higher education
Requisites	Knowledge of the discipline can be used when writing a qualification paper.
Information support from the repository and the STL NAU fund	**Scientific-Technical Library:** 1. Повітряний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 48-49, ст.536 2. ACI. ASQ Awards and Recognition. 2022. Available online: https://aci.aero/programs-and-services/asq/asq-awards-and-recognition/ 3. Airport Service Quality Customer Experience. 2021. Available online: https://aci.aero/programs-and-services/asq/ 4. Doc 9971 AN/485 Manual on Collaborative Air Traffic Flow Management, Second Edition – 2014 5. Doc 4444 Air Traffic Management, Sixteenth Edition, 2016 6. Doc 9562 Airport Economics Manual, 2013
Location and logistics	Auditorium for theoretical training, projector
Semester control, examination methodology	Assessment, testing
Department	Airports Technologies
Faculty	Aerospace
Teacher	**AIRPORTS TECHNOLOGIES DEPARTMENT** **Position:** Associate Professor of the Department **Scientific degree:** Candidate of Technical Sciences **Academic title:** Associate Professor **Teacher's profile**: http://aki.nau.edu.ua/kadrovyi_sklad_ta/ **Phone:** +380 (44) 406-76-94 **E-mail:** kafedra_ta@ukr.net **Workplace:** 1.409
The originality of the discipline	The author's course
Link to discipline	After the group of applicants is formed, an office is created in Google Classroom with the necessary materials for learning.