



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ имени Главного маршала авиации
А.А. Новикова»**

Рабочая тетрадь

43.02.06 «Сервис на транспорте» (по видам транспорта)

СТАНДАРТИЗАЦИЯ

Часть III

Санкт-Петербург
2023

Содержание

Пояснительная записка	3
1. Международные организации по стандартизации и ГА.....	3
2. Стандарты в гражданской авиации.....	21
3. Стандарты ISO 9000.....	34
Критерии оценивания.....	39
Литература	40

Пояснительная записка

В части III настоящей рабочей тетради рассматриваются вопросы о документах и программах международных организаций ГА, знание которых является важным, так как эти документы являются базовыми документами в области перевозок и обслуживания пассажиров. Так же, рассмотрены международные стандарты ISO 9000 системы менеджмента качества, на базе которых, создаются стандарты авиапредприятий- авиакомпаний и аэропортов, повышающие качество и стабильность их работы. Данная тетрадь предназначена для закрепления знаний по дисциплине «Стандартизация, сертификация и подтверждение соответствия» специальность 43.02.06 «Сервис на транспорте» (по видам транспорта) второго и третьего учебного семестра. Целью заполнения рабочих тетрадей является закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и навыков в оформлении на основе использования основных положений стандартизации в производственной деятельности, в применении и исполнении требований нормативных документов к основным видам продукции, процессам и услугам.

1. Международные организации по стандартизации и ГА

Более четырех тысяч международных организаций действуют сейчас в современном мире, более четырехсот из них занимаются вопросами стандартизации.



1.1. Самой значительной является Международная организация по стандартизации ISO (ИСО), это независимая неправительственная международная организация, членами ее являются национальные органы стандартизации, одна страна - один член ИСО, на сегодняшний день это 168 членов. Она была создана после окончания Второй

мировой войны, в 1946г. по решению ООН. Основным видом деятельности ИСО является разработка стандартов в 820 комитетах и в 2,5 тыс. рабочих органах, ее сфера деятельности охватывает практически все области жизни кроме связи, электроники и электротехники. Вопросами электроники и электротехники занимается Международная электротехническая комиссия (МЭК).

Примерами международных стандартов могут служить:

- международный стандарт ISO 8601 —«Представление дат и времени», о международном формате представления даты и времени.
- международный стандарт серия ISO 45000 —«Охрана труда и техника безопасности», используется для снижения рисков травм на рабочем месте.
- международный стандарт ISO 639 —«Коды для представления названий языков»
- международный стандарт ISO 13216 —«Детские автокресла ISOFIX»;
- международный стандарт ISO 4217 —«Коды для представления валют и фондов», стандарт для предупреждения путаницы при работе с мировыми валютами.
- международный стандарт ISO 17026-2020 Испытательные лаборатории» (будем упоминать его на теме сертификация).
- международный стандарт ISO 37001 - Системы менеджмента борьбы со взяточничеством и т. д.
- международный стандарт серия ISO 9000—«Системы менеджмента качества».

Транспортная отрасль также использует стандарты ИСО при применении наиболее безопасных, совершенных и экологичных технологий и операций. Электрические и гибридные двигатели, беспилотные авиационные системы теперь применяются во всех сферах, они становятся все более сложными и крупными, поэтому ИСО разработала несколько стандартов ISO 21384, которые явились

первыми международными стандартами для беспилотников и будут широко использоваться в ГА.

На рисунке 1 представлены основные международные авиационные организации, они играют главную регулирующую роль в деятельности гражданской авиации всего мира.



Рис. 1.



1.2. Вместе с активным развитием воздушного транспорта, в ГА возникали международные проблемы, решить их отдельные государства самостоятельно не могли. Поэтому, состоявшаяся Конвенция международной

гражданской авиации в Чикаго, изложила принципы создания международной организации ГА(ИКАО). Цель ИКАО состоит в разработке правил и методов международной аэронавигации и содействии развитию международного воздушного транспорта, а также в удовлетворении потребности населения в безопасном, регулярном, эффективном и экономичном международном воздушном транспорте для всего мира.

Международные авиационные документы - это юридические акты установленные ИКАО на основании Чикагской конвенции 1944 года. Эти акты служат для общего применения правил полетов, требований к авиационному персоналу, нормам летной годности ВС, к физическим и техническим характеристикам, конфигурации, материальной части и т. д, публикуются они в виде документов – Стандартов и Рекомендуемых практик. Принятые Советом ИКАО Стандарты и Рекомендуемые практики, сгруппированы по близким темам в 19 приложениях к Чикагской конвенции.

Применение Стандарта признается необходимым для обеспечения безопасности или регулярности международной аэронавигации, его будут соблюдать договаривающиеся государства согласно Конвенции. Если соблюдение Стандарта не возможно, то в обязательном порядке Совету направляется уведомление в соответствии со ст. 38 Конвенции.

Применение Рекомендуемой практики признается желательным для обеспечения безопасности, регулярности или эффективности международной аэронавигации и ее будут стремиться соблюдать Договаривающиеся государства согласно Конвенции.

Регулирующие положения в приложениях дополнены Правилами аэронавигационного обслуживания (PANS) и многочисленными руководствами, дающими практические рекомендации по выполнению и применению приложений. Правила аэронавигационного обслуживания (PANS) содержат, материалы более постоянного характера, которые не подходят для

включения в SARPS. Часто PANS уточняют основные принципы соответствующих SARPS для более легкого их применения.

ИКАО устанавливает международные стандарты и правила, выполнять которые государствам необходимо, а для этого требуется привести национальные правила в соответствие с этими всемирными стандартами, чтобы выполнять безопасные, надежные и качественные воздушные перевозки во всем мире. Тексты стандартов, рекомендуемых практик и процедур составляются так, чтобы они могли быть включены в национальные нормативные документы без значительных изменений.

Кроме стандартов и рекомендаций существуют Процедуры - особый вид правил, которые появились позднее, когда выяснилось, что к некоторым вопросам деятельности авиации и использованию воздушного пространства требуется более детальный подход. Процедуры существуют под грифом "Doc."

Правила ИКАО могут быть приняты или не приняты государствами - членами ИКАО, и это не будет нарушением Чикагской конвенции. В случае расхождения национальных правил с правилами ИКАО Договаривающиеся государства должны поставить в известность Совет ИКАО, он, в свою очередь, проинформировать об этом другие государства. В 2020 г. отмечалось 50-летие вступления нашей страны в Международную организацию гражданской авиации (ИКАО).

Один раз в месяц на английском и один раз в квартал на русском языке ИКАО издает журнал "ИКАО" и два раза в год в качестве приложения к нему издается список, таблицы действующих документов ИКАО с указанием даты и номера последней поправки



1.3 ИАТА была организована в 1945 году. Членами ИАТА могут стать официально зарегистрированные авиакомпании тех стран, которые имеют статус члена в Международной организации гражданской

авиации (ИКАО). Миссия IATA заключается в том, чтобы представлять авиационную отрасль, руководить ею и обслуживать ее.

ИАТА разрабатывает и публикует рекомендации по трем основным направлениям:

1) по перевозке пассажиров и багажа - Резолюции конференций по обслуживанию пассажиров–PSCR (Passenger Service Conference Resolution).

2) рекомендации по обработке почты и груза.

3) наземному обслуживанию – АНМ (Airport Handling Manual)

ИАТА, разрабатывает рекомендации к правилам применения тарифов на авиаперевозки пассажиров, багажа и грузов, разрабатывает рекомендации по правилам авиаперевозок, регулирует пользование льготами и скидками на тарифы, вырабатывает общие стандарты обслуживания пассажиров, организует работу по технической и эффективной эксплуатации авиалиний. Также ИАТА присваивает коды аэропортам, авиакомпаниям и типам самолетов для их классификации. ИАТА разрабатывает образцы перевозочных документов. Важнейшим направлением деятельности ИАТА является организация взаиморасчётов между субъектами воздушного транспорта, она основана на системе продаж перевозок на нейтральных бланках авиабилетов. С 2007 г ИАТА полностью перешла на продажу авиаперевозок с использованием электронных билетов. В 2003 году ИАТА разработала основные стандарты всей мировой авиации в части выполнения авиаперевозок и обеспечения их безопасности, эти стандарты поддерживаются в актуальном состоянии и редактируются в соответствии с изменяющимися требованиями авиационной безопасности..



1.4 Международный совет аэропортов ACI (Airports Council International) является некоммерческой организацией, которая представляет интересы авиапредприятий,

компаний-перевозчиков, партнеров и пассажиров. АСИ помогает управлению аэропортами и их эксплуатации через взаимобмен опытом, для этого организацией разработано несколько специальных программ.

Всемирная программа-Качество обслуживания в аэропорту (ASQ) по обеспечению качества обслуживания в аэропортах, проводит опрос пассажиров в день их поездки, оценивает удовлетворенность пассажиров на этапе отправления, на этапе прибытия и пути через аэропорты. ASQ помогает аэропортам оценить свою работу и разработать проекты усовершенствования услуг.

Программа повышения квалификации аэропортов (APEX) действует с 2012 года. По этой программе анализируются недочеты в работе и инфраструктуре аэропорта по сравнению со стандартами ИКАО, проводятся коллегиальные проверки, обмен информацией, обучения. Программа APEX предназначена для всех аэропортов, независимо от их размера и местоположения. Аудиты проходят в области управления эксплуатационной безопасностью, спасения в воздухе, пожаротушения, управления перронами, ведения документации.

Углеродная аккредитация аэропортов (ACA) была применена как добровольная программа в 2009 г. Аэропорты-члены обязались сокращать выбросы углерода в результате своей деятельности с целью - стать углеродно-нейтральными.

Программа «Новый опыт в сфере путешествий и технологий» (NEXTT) начала действовать в 2017 году по инициативе IATA и ACI, цель ее - улучшения качества наземного транспорта, направление инвестиций и помощь правительствам. NEXTT исследует, как пассажиры, грузы, багаж и воздушные суда перемещаются на протяжении всего путешествия, уделяется особое внимание передовым технологиям обработки информации и интерактивному принятию решений.

Вопрос 1. Поясните, какая организация называется правительственной и межправительственной международной организацией? Приведите примеры.

Вопрос 2. Укажите соответствие между страной и национальным органом по стандартизации (соедините стрелками):

<u>Страна</u>	<u>Национальный орган по стандартизации</u>
США	DIN
Великобритания	AFNOR
Германия	NIST
Франция	SJS
Япония	BSI
Швеция	JISC

Вопрос 3. Расшифруйте следующие аббревиатуры Европейских организаций по стандартизации:

СЕН_____

СЕНЭЛЕК - _____

Вопрос 4. Целью ISO является развитие общества через повсеместное использование международных стандартов ISO правительствами, предприятиями и обществом, назовите основные приоритеты деятельности этой организации. Для поиска ответа пользуйтесь официальным сайтом ISO.

Вопрос 5. Назовите области деятельности международной организации по стандартизации ISO. Для поиска ответа пользуйтесь официальным сайтом ISO.

Вопрос 6. Какой язык является официальным языком международной организации ISO? Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	Русский язык
2	Английский язык
3	Немецкий язык
4	Французский язык
5	Латынь
6	Эсперанто

Вопрос 7. Расскажите о создании организации ИКАО

Вопрос 8. Укажите основные принципы создания международной организации гражданской авиации (ИКАО). Выберите несколько правильных ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	сотрудничество Договаривающихся государств
2	Договаривающиеся государства достигают единообразия правил и стандартов
3	Договаривающиеся государства содействуют развитию международного воздушного транспорта
4	Договаривающиеся государства анализируют востребованность нормативных документов
5	Договаривающиеся государства содействуют аэронавигации и совершенствуют её

Вопрос 9. Укажите основные цели международной организации гражданской авиации (ИКАО).

Выберите несколько правильных ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	развитие сотрудничества между авиапредприятиями, участвующими в международных воздушных сообщениях
2	содействие развитию науки, техники и производства в интересах народов мира
3	развитие сотрудничества с ИКАО и другими международными организациями

4	способствовать развитию безопасного, регулярного и экономичного воздушного транспорта в интересах народов мира
---	--

Вопрос 10. Укажите функции международной организации гражданской авиации (ИКАО). Выберите несколько правильных ответов

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	принимает международные стандарты и рекомендации;
2	содействует развитию науки, техники и производства в интересах народов мира
3	сотрудничает с ИАТА и другими международными организациями
4	принимает меры по минимизации воздействия авиации на окружающую среду
5	стандартизирует таможенные, иммиграционные, санитарные правила и иные формальности

Вопрос 11. Нормативными документами ИКАО регламентируется работа ГА в области...

Выберите несколько правильных ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	безопасности полетов, авиационной безопасности воздушного транспорта
2	науки, техники, производства и торговли во всем мире
3	охраны окружающей среды от воздействия авиации
4	развитие авиационной техники
5	разумной конкуренции и экономической эффективности

Вопрос 12. Как обозначаются документы, устанавливающие международные стандарты и практические рекомендации ИКАО? Сколько их? Каково их назначение?

Вопрос 13. В чем заключается разница между документами ИКАО – Стандартах и Рекомендуемых практиках?

Вопрос 14. Требования для безопасности и регулярности международной авионавигации, включенные в международные стандарты ИКАО применяются Договаривающимися государствами как:

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	необходимые
2	достаточные
3	желательные
4	обязательные
5	единообразные

Вопрос 15. Расскажите о назначении документов ИКАО. Правила.

Вопрос 16. Расскажите о назначении документов ИКАО. Процедуры.

Вопрос 17. Каковы цели и задачи ИАТА?

Выберите несколько правильных ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	развитие сотрудничества между авиапредприятиями, участвующими в международных воздушных сообщениях
2	содействие развитию науки, техники и производства в интересах народов мира
3	развитие сотрудничества с ИКАО и другими международными организациями
4	способствовать развитию безопасного, регулярного и экономического воздушного транспорта в интересах народов мира

Вопрос 18. Каковы области деятельности организации ИАТА?

Выберите несколько правильных ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	присвоение кодов аэропортам, авиакомпаниям и типам самолетов
2	разработка единых форм перевозочных документов
3	обеспечение безопасности полетов и - авиационная безопасность
4	тарифная политика и согласование тарифов
5	установление правил розыска багажа
6	разработка международных стандартов совместно с ИКАО
7	применение единых бланков BSP
8	организация взаиморасчетов между субъектами воздушного транспорта
9	условия перевозки пассажиров, почты, багажа и грузов

Вопрос 19. В чем заключается деятельность Клиринговой палаты IATA?

Выберите несколько вариантов ответа.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	проводит взаиморасчеты между авиакомпаниями
2	согласовывает тарифы
3	устанавливает оптимизацию эксплуатационных ресурсов

4	согласовывает условия перевозок пассажиров, почты, багажа и грузов
5	проводит оптимизацию расходов на авиационную безопасность и безопасность наземного обслуживания

Вопрос 20. Поясните, что такое нейтральная среда продаж авиабилетов BSP?

Вопрос 21. Расскажите о преимуществах продажи авиаперевозок с использованием электронных авиабилетов, введенной ИАТА?

Вопрос 22. Расскажите об организации ACI

Вопрос 23. Расскажите о программах организации АСИ

ASQ

ACA

NEXTT

Вопрос 24. Выполняя основные функции, организация АСИ стремится..

Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	содействовать безопасной и экологически чистой работе воздушного транспорта в интересах авиапассажиров и грузоотправителей
2	согласовывать тарифы

3	развивать сотрудничество и взаимную помощь гражданских аэропортов мира
4	согласовывать условия перевозок пассажиров, почты, багажа и грузов
5	организовывать обмен информацией и опытом между аэропортами по вопросам управления информационного обеспечения аэропортов, систем связи, развития инфраструктур, экологии

2. Стандарты в гражданской авиации

Объектом стандартизации считается то, что может быть индивидуально описано и должно быть стандартизировано, условно объекты стандартизации представлены на рисунке 2.

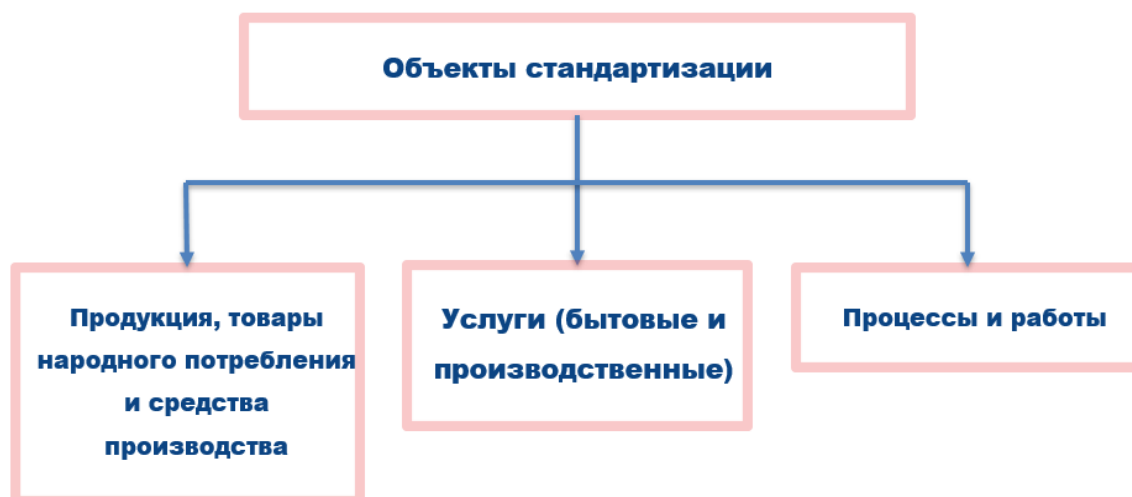


Рис. 2.

Наряду с вышеназванными объектами стандартизации, для гражданской авиации можно добавить некоторые другие объекты, связанные с особенностями авиационных перевозок, работ и услуг ВТ. Например, в документе международной организации ISO «Руководство ИСО/МЭК 76, (переиздан 2020 г) «Разработка стандартов обслуживания. Рекомендации по решению проблем потребителей» содержатся рекомендации по удовлетворению потребностей потребителей при разработке стандартов обслуживания. Этот документ может быть использован любым лицом, участвующим в разработке стандартов обслуживания, и может быть применен ко всему спектру услуг и к любой услуге. Также международной организацией по стандартизации ISO разработаны документы по стандартизации процессов менеджмента качества на предприятиях и производствах, которые могут использоваться на предприятиях любых форм собственности и разного профиля.

Вопрос 1. Укажите объекты стандартизации для гражданской авиации.

Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	термины и определения, применяемые в ГА
2	авиапредприятия (эксплуатанты ВТ), которые выполняют воздушные перевозки и авиационные работы
3	услуги ВТ
4	авиационная техника
5	федеральные авиационные правила и распоряжения Росавиации
6	производственные навыки работников ГА
...7...	производственные процессы и работы по обеспечению и выполнению полетов ВС
8	аэропортовая деятельность

Вопрос 2. Каковы цели стандартизации в гражданской авиации?

Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	повышение конкуренции компаний на мировом и отечественном рынке
2	возможность достижения технической совместимости и взаимозаменяемости продукции для разных видов транспорта и ГА
3	анализ эффективности и актуальности нормативных документов по стандартизации

№ ответа	<u>Ответ</u>
4	создание и технического обслуживания авиационной техники с применением новых достижений науки и технологий
5	обеспечение технической и информационной совместимости и взаимозаменяемости продукции, процессов и услуг ВТ при выполнении международных и внутренних авиаперевозок
6	охрана окружающей среды от неблагоприятного воздействия ВТ при авиаперевозках, технической подготовке и обслуживании авиационной техники
7	управление информационным обеспечением аэропортов и систем связи
8	обмен информацией и опытом между авиапредприятиями по различным вопросам

Вопрос 3. Укажите область применения авиационных стандартов.

Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	в сфере безопасности и летной годности
2	для новых, разрабатываемых воздушных судов гражданской авиации, их конструкции и характеристик
3	для услуг ВТ, производственных процессов и работ по выполнению перевозок
4	для требований к профессиональным навыкам работников и специалистов ГА
5	для качества и безопасности товаров и сервисных услуг
6	к нормам законодательства, к нормам и правилам организаций
...7...	в сфере экологии и охраны окружающей среды

Вопрос 4. Стандарты каких категорий применяются в гражданской авиации? Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	международные стандарты
2	межгосударственные стандарты
3	отраслевые стандарты
4	региональные стандарты
5	национальные стандарты

Вопрос 5. Стандарты, каких видов применяются в гражданской авиации?
Выберите несколько вариантов ответов

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	основополагающие стандарты
2	стандарты на продукцию
3	стандарты на услуги
4	стандарты на методы контроля
5	национальные стандарты
6	стандарты отраслей

Вопрос 6. В каких сферах деятельности гражданской авиации международная организация гражданской авиации ИКАО разрабатывает стандарты?

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	конструкций и характеристик самолетов и их оборудования

2	регулирования работы пилотов, летных экипажей и авиационных служб
3	безопасности и порядка работы международных аэропортов
4	программы по предотвращению актов незаконного вмешательства
5	в области тарифной политики перевозчиков
6	минимизации воздействия авиации на окружающую среду
...7...	в области таможенной, иммиграционной, санитарной деятельности

Вопрос 7. Каким вопросам аэронавигации посвящены стандарты Приложения 9 «Упрощение формальностей»?

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	таможенным и иммиграционным правилам
2	вопросам безопасности
3	экономической эффективности
4	регулярности
5	технического обслуживания самолетов
6	нормировании полетного времени

Вопрос 8. Каким вопросам аэронавигации посвящены стандарты Приложения 18 «Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху»?

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	технического обслуживания самолетов

2	таможенным и иммиграционным правилам
3	упаковки опасных грузов
4	общим принципам, регулирующим международные перевозки опасных грузов по воздуху
5	регулярности
6	вопросы обеспечения совместимости с другими видами транспорта

Вопрос 9. Что такое (SARPS), когда они применяются?

Вопрос 10. Что такое PANS, когда они применяются?

Вопрос 11. В чем заключается разница между PANS и (SARPS)?

Вопрос 12. В каких, случаях применяются такие документы ИКАО как Процедуры?

Вопрос 13. ИКАО разрабатывает стандарты в следующих областях гражданской авиации:

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	конструкций и характеристик самолетов и их оборудования
2	регулирования работы пилотов, летных экипажей и авиационных служб
3	безопасности и порядка работы международных аэропортов
4	программы по предотвращению актов незаконного вмешательства
5	минимизации воздействия авиации на окружающую среду
6	в области таможенной, иммиграционной, санитарной деятельности

Вопрос 14. Стандарты и Рекомендуемая практика, принятые Советом ИКАО в соответствии с положениями ст. 37, 38, 54, 90 Чикагской конвенции, изложены в приложениях к конвенции, которых:

Варианты ответов	более 18
	более 19
	более 20

Вопрос 15. Требования, включенные в международные стандарты для безопасности и регулярности международной аэронавигации, применяются Договаривающимися государствами, и являются:

Варианты ответов	необходимыми
	достаточными
	желательными
	обязательными
	единообразными

Вопрос 16. Участие России в ИКАО дает возможность:

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	влиять на характеристики и конструкции самолетов и их оборудования
2	оказывать влияние на формирование политики ИКАО во всех сферах ее деятельности с учетом российских интересов
3	получать информацию о передовом зарубежном авиационном опыте и внедрять его в отечественную практику
4	препятствовать принятию международных стандартов, которые принесли бы материальный и финансовый ущерб отечественной авиации
5	минимизировать воздействия авиации на окружающую среду
6	все указанные варианты

Вопрос 17. Какой перевозочный документ, разработанный организацией ИАТА, заполняется согласно стандартам этой организации?

В гражданской авиации стандартизация используется при задании требований, их реализации и современных технологий. Для этого применяются современные нормативные и технические документы при соблюдении положений ИКАО, Федерального закона № 162-ФЗ «О стандартизации в России» от 22. 08. 2015, приказов Министерства транспорта РФ, распоряжений Федерального Агентства Воздушного транспорта. Стандарты гражданской авиации служат развитию и укреплению отечественных компаний на мировом и российском рынке, для обеспечения максимальной безопасности и повышенного качества обслуживания пассажиров и клиентов. В качестве примеров можно привести следующие документы:

- Приказ Минтранса РФ №82 ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» от 28.06.2007г.
- Государственный стандарт ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».
- Государственный стандарт ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».
- ГОСТ Р 57239-2016, переиздан 2020 г «Система менеджмента безопасности авиационной деятельности. Авиационные инфраструктурные риски, возникающие при производстве аэропортовой

деятельности». Положения данного стандарта содержат требования к менеджменту управления безопасностью полетов (СУБП), изложенные в Стандартах и Рекомендуемой практике (SARPs) Международной организации гражданской авиации (ИКАО).

- Отраслевой стандарт ОСТ 54-3-59-92 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Условия транспортирования грузов. Основные требования».
- Отраслевой стандарт ОСТ 54-1-283.02-94 «Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Общие требования». В документе устанавливается, что деятельность аэропорта при предоставлении услуг пассажирам должна мотивироваться и направляться на обеспечение безопасности полета, окружающей среды, соблюдения интересов пассажиров воздушного транспорта.
- "Правила полетов и обслуживания воздушного движения", Doc. 4444 ;
- "Подготовка руководства по производству полетов", Doc. 9376 - AN/914;
- «Руководство по безопасности для защиты гражданской авиации от актов незаконного вмешательства» (Doc. 8973).
- «Руководство по регулированию международного воздушного транспорта: Doc. 9626» и т.д.

Ознакомьтесь с некоторыми из приведенных документов на сайте ИКАО и Росавиации.

Стандарты ИАТА используются во всем мире, персоналом авиакомпаний, обслуживающими агентами и другим сотрудниками, участвующими в воздушных перевозках. По своему статусу эти документы не являются обязательными для организаций. ИКАО определяет требования к перевозке опасных грузов, на основании которых ИАТА издает DGR (Dangerous Goods Regulations), которые обязательны для авиакомпаний, зарегистрированных в ИАТА. Безопасность полетов является приоритетным вопросом для ИАТА. В связи с этим в 2003 году была разработана IOSA (IATA Operational Safety Audit)

- Программа производственного аудита безопасности авиакомпаний Международной ассоциации воздушного транспорта. Она служит для оценки систем эксплуатационного управления и контроля воздушных перевозчиков и обеспечения их безопасности. IOSA постоянно дорабатывается в соответствии с изменяющимися требованиями авиации. Руководство по стандартам IOSA включает в себя 872 требования, соответствие которым должна подтвердить авиакомпания во время прохождения аудита. Для наземного обслуживания существует аналогичный IOSA стандарт — аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания- **ISAGO** (IATA Safety Audit for Ground Operations). Основная его цель: - повышение эксплуатационной безопасности наземного обслуживания. Стандарты ISAGO основываются на тех же принципах управления безопасностью, что и IOSA и устанавливают минимальный уровень наземного обслуживания, которому авиакомпания, должна соответствовать, такие как: организация и система управления, услугами по наземному обслуживанию, управление загрузкой, обслуживание пассажиров, обслуживание багажа, обслуживание грузов, движение ВС по аэродрому и тд.

Вопрос 18. Стандарт ГОСТ Р 51004-96 устанавливает основные группы показателей качества и основные положения управления качеством пассажирских перевозок на всех видах транспорта общего пользования. Какие показатели качества устанавливаются стандартом ГОСТ Р 51004-96? Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	информационное обслуживание
2	упаковка опасных грузов
3	своевременность и регулярность полетов
4	сохранность багажа
5	техническое обслуживание самолетов

Вопрос 19. Государственный стандарт ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг» устанавливает основные требования к системам обеспечения качества услуг в соответствии с международными стандартами ИСО. Какие требования к системам обеспечения качества услуг устанавливаются стандартом ГОСТ Р 50691-94?

Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	рациональность услуг
2	регистрация данных о качестве
3	материально-техническое обеспечение качества услуг
4	контроль и оценка качества услуги
5	выявление услуги ненадлежащего качества

Вопрос 20. Отраслевой стандарт ОСТ 54-3-59-92 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Условия транспортирования грузов. Основные требования» устанавливает основные требования, определяющие порядок выполнения грузовых перевозок на борту воздушных судов. Какие требования устанавливаются стандартом ОСТ 54-59-92?

Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	обязанности грузоотправителя
2	требования к грузовым отсекам воздушных судов
3	требования к размещению и креплению грузов
4	выявление услуги ненадлежащего качества
5	требования к обеспечению сохранности груза

Вопрос 21. Отраслевой стандарт ОСТ 54-1-283.02-94 «Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Общие требования» устанавливает основные требования к условиям предоставления услуг пассажирам в аэропортах, а именно...

Выберите несколько вариантов ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	требования к продаже воздушных перевозок и услуг
2	требования к услугам авиакомпании в аэропорту
3	требования к размещению и креплению грузов
4	требования авиакомпании к услугам на борту ВС
5	требования к услугам, при перевозке грузов воздушным транспортом и к обеспечению сохранности груза

3. Стандарты ISO 9000

Для обеспечения высокого уровня качества продукции и услуг потребовалось создание систем взаимосвязанных и постоянно действующих мероприятий по обеспечению качества на предприятии. Эта деятельность затем закрепляется в нормативных документах, таких как стандарты, инструкции или требования. Весь накопленный опыт в данной области был суммирован в международных стандартах ИСО серии 9000 (это номер документов) на системы управления качеством, которые стали широко внедряться по всему миру с конца 80-х годов. Признано, что МС ИСО серии 9000 являются хорошим инструментом для достижения главной цели предприятий в рыночных условиях - удовлетворения потребителя через высокое качество, стабильно производимой продукции.

Вопрос 1. Воспользовавшись предложенными вариантами ответов, ответьте на вопрос: что является главной целью применения стандартов ИСО серии 9000? Выберите несколько правильных ответов.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	ориентация на потребителя
2	изготовление продукции и услуг соответствующих требованиям заказчиков
3	доказательство, что предприятие способно стабильно выпускать продукцию определенного уровня качества
4	безопасность производства для экологии
5	возможность выпуск продукции на международный рынок
6	увеличение объемов выпуска продукции

Вопрос 2. Какие внутренние и внешние преимущества имеет предприятие, на котором внедрены ИСО 9000?

Вопрос 3. Какие стандарты входят в систему стандартов ISO 9000?

Вопрос 4. Какие принципы разработки стандартов ИСО 9000 вы знаете?
Заполните недостающую информацию в таблице.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	Ориентация на потребителя
2	Лидерство руководителя
3	Вовлечение работников

4	Процессный подход к менеджменту
5	Системный подход к менеджменту
6	Взаимовыгодные отношения с поставщиками
...7...	Принятие решений, основанных на фактах

Вопрос 5. Расскажите о стандарте ИСО 9000.

Вопрос 6. Расскажите о стандарте ИСО 9001.

Вопрос 7. Основное назначение ИСО 9001. Заключается в следующем:

Выберите один правильный ответ.

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	в указании рекомендаций по достижению постоянного улучшения результатов деятельности организации
2	устанавливает требования к СМК
3	содержит терминологию и определения СМК
4	все перечисленные утверждения не верны

Вопрос 8. Расскажите о стандарте ИСО 9004.

Вопрос 9. Какое из утверждений об ИСО 9004:2009 неверно?

Выберите один правильный ответ

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	может использоваться независимо от ИСО 9001
2	дополняет ИСО 9001
3	позволяет определить слабые и сильные стороны предприятия.
4	позволяет провести самооценку и правильно провести стратегическое планирование.
5	является руководством по внедрению стандарта ИСО 9001

Вопрос 10. Основное назначение ИСО 9004 заключается в следующем:

Выберите один правильный ответ

№ ответа	<u>Ответ</u>
1	содержит рекомендации к достижению устойчивого развития организации
2	содержит основные положения и термины системы менеджмента качества
3	позволяет определить слабые и сильные стороны предприятия
4	содержит требования к процессам системы менеджмента качества
5	применение стандарта позволяет определить возможности для внедрения новых технологий

Критерии оценивания

Заполнение рабочей тетради выполнено в полном объеме, оформление правильное, ответы развернутые, без ошибок, содержат пояснения, в этом случае работа оценивается оценкой **5 «Отлично»**.

Работа выполнена более чем на 75%, правильно оформлена, указана правильная информация, но имеются небольшие неточности в ответах, в этом случае оценивается оценкой **4 «хорошо»**.

Работа выполненная более чем на 60%, оформленная с небольшими отклонениями от Рекомендаций, содержит некоторое количество неточности, оценивается оценкой **3 «удовлетворительно»**.

Работа выполнена менее чем на 60%, оформление полностью не соответствует рекомендациям, знания разрозненные, бессистемные оценивается и ошибочные, оцениваются оценкой **2 «неудовлетворительно»**.

Литература

1. Воздушный Кодекс Российской Федерации 19 марта 1997 года N 60-ФЗ: Текст с изменениями и дополнениями на 04.08.2023.
2. Федеральные авиационные правила № 82.
3. Хрусталева З.А. Метрология, стандартизация и сертификация. Практикум (для СПО) З.А. Хрусталева. — М.: КноРус, 2019. — 448 с.
4. Сергеев А. Г. Метрология: Учебник и практикум для СПО: для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., Перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2017. — 421 с.
5. Иванов А.А. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник / А. А. Иванов, А. И. Ковчик, А. С. Столяров. — Москва: Инфра-М, 2020. — 522 с.

Интернет-источники:

www.mintrans.gov.ru

www.gost.ru, www.rst.gov.ru

www.favt.ru

www.ico.int

www.iso.org

www.avia.pro

www.aviamuseumspb.ru

Печатается в авторской редакции.

Подписано к печати 20.11.2023. Формат бумаги 60х90 ^{1/16}.

Тираж 50. Усл.печ.л. 5,0. С 120. Заказ 451.

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