

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/15887>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Управление качеством

Содержание

стр.

1 Общая характеристика компании 3

1.1 Методы государственного регулирования, установленные для данной организации 3

1.2 Организационная структура 6

1.3 Функционирование СМК предприятия 7

2 Основные функции управления в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 9

Список литературы 15

1 Общая характеристика компании

1.1 Методы государственного регулирования, установленные для данной организации

S7 Airlines (бренд авиакомпании «Сибирь») обладает широкой сетью внутренних маршрутов, выстроенной на базе авиатранспортных узлов в Москве (Домодедово) и Новосибирске (Толмачёво). S7 Airlines также выполняет регулярные полеты в страны СНГ, Европу, Ближний Восток, Юго-Восточную Азию и страны Азиатско-Тихоокеанского региона.

Не существует никаких обязательных правил ИКАО или другой международной организации, которые бы определяли форму и методы правительственного регулирования деятельности гражданской авиации (ГА). Тем не менее имеется основательный опыт по осуществлению единой практики ее регулирования государствами, сложившийся за годы, и государства рассчитывают на такое единообразие как на гарант выполнения международных обязательств.

Процесс национального регулирования деятельности гражданской авиации включает в себя законодательную деятельность и деятельность по надзору и управлению.

Законодательная деятельность заключена в Законе о гражданской авиации или Воздушном кодексе, в котором обеспечивается выполнение международных обязательств государства и обеспечение общего регулирования деятельности.

Подробные технические руководства и нормы разрабатываются и вводятся в действие полномочным органом гражданской авиации государства.

Административный полномочный орган (полномочный орган ГА) должен быть независимым, обладать всеми полномочиями, действовать от своего собственного имени, а также обладать властью в области, определенной законом. Сфера его полномочий и его решения могут быть пересмотрены только в соответствии со строго определенной административной или судебной процедурой.

Полномочный орган ГА должен обладать полной независимостью при осуществлении надзора за безопасностью полетов, лицензировании и сертификации - быть независимым от "политического процесса" или влияния акционеров авиакомпаний и авиапромышленности.

Основным источником международного воздушного права является Конвенция о Международной гражданской авиации, подписанная 52 государствами в Чикаго 7 декабря 1944 г. В настоящее время во всем мире Конвенция признана источником международного права, и 191 государство является ее участником. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция) также является конституционной основой законотворческих процессов, которыми уполномочен заниматься совет ИКАО.

Совет обладает полномочиями принимать международные стандарты и рекомендуемую практику (SARPs) в различных областях аэронавигации и деятельности воздушного транспорта, которые являются обязательными для всех государств-членов ИКАО. Конвенция состоит из двух частей. Во второй части Конвенции излагается Конституция ИКАО - международной правительственной организации государств - участников Конвенции и специализированного органа в рамках системы ООН.

1.3 Функционирование СМК предприятия

Приоритетным направлением развития авиакомпании является постоянное улучшение качества предоставляемых услуг. Работа по управлению качеством осуществляется в соответствии с международными стандартами серии ISO 9000:2008.

В структуре авиакомпании с марта 2004 года функционирует Центр управления качеством (в настоящее время — группа системы менеджмента качества (СМК). Сотрудники группы СМК имеют большой опыт работы в гражданской авиации и в области менеджмента качества.

Группа СМК проводит мониторинг производственных процессов для обеспечения оптимизации деятельности авиакомпании, а также обеспечивает мониторинг процессов обслуживания пассажиров в аэропортах и во время рейсов на борту самолетов.

Обслуживание пассажиров авиакомпании регламентируется принятыми в авиакомпании Стандартами обслуживания пассажиров в аэропортах, на борту воздушного судна и т. д. Эти Стандарты основаны на Федеральных авиационных правилах (ФАП) РФ и обеспечивают заданный уровень и качество предоставляемых услуг.

2 Основные функции управления в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001-2011

Система менеджмента, определяющая организационную структуру, полномочия и обязанности руководства и персонала, есть в каждой организации, но не каждое предприятие имеет сертифицированную систему менеджмента качества.

ГОСТ ISO 9001 дает его обладателю более высокий уровень доверия партнеров и клиентов в той нише рынка, которую он занимает. Каким образом это происходит? Предприятие, претендующее на получение сертификата по ГОСТ ISO 9001, проходит тщательную проверку системы менеджмента качества (СМК, – ред.) на соответствие данному стандарту специальным органом по сертификации. И еще до этой процедуры фирмой проводится немалая работа по разработке и внедрению СМК. Партнеры понимают, какие усилия стоят за полученным сертификатом.

Сложно сделать так, чтобы каждый сотрудник, от руководителя до рабочего, поверил в СМК, в ее действенность, и внес что-то от себя в ее совершенствование. Поэтому наличие сертификата говорит о том, что на предприятии, с которым заказчик хочет вступить в деловые отношения все в порядке, обеспечение качества продукции и услуг находится под контролем и отвечает всем современным требованиям. Особенно важно для малого и среднего предприятия, что если сертификат соответствия заявленным требованиям выдан авторитетным и признанным органом по сертификации, то в глазах заказчика поставщик в таком случае возрастает в статусе.

А репутация, как известно, легко конвертируется в прибыль. Также сертификат ГОСТ ISO 9001 в глазах инвестора подтверждает способность поставщика обеспечить стабильность поставок товара, что в современных экономических условиях является немаловажным. Достигается это благодаря рациональному распределению обязанностей персонала, упрощению производственных процессов посредством внедрения новых технологий, систематизации всей деятельности предприятия и избавлении от ненужных и непродуктивных операций. Кроме того, наличие действующей системы менеджмента качества и подтверждающего ее сертификата снижает уровень риска при страховании или при факторинге (услуги для производителей и поставщиков, ведущих торговую деятельность на условиях отсрочки платежа). Сертификат ГОСТ ISO 9001 является дополнительным подтверждением состоятельности и надежности фирмы, что может способствовать снижению страховых взносов и ставки по кредиту в солидных страховых компаниях и банках.

Система менеджмента качества охватывает практически все виды деятельности компании, такие как пассажирские перевозки, воздушные перевозки почты, багажа и грузов (в том числе опасных), техническое обслуживание и ремонт авиационной техники отечественного и иностранного производства, оказание услуг по поисково-спасательным работам.

В рамках соблюдения стандартов ГОСТ ISO 9001, авиакомпания нацелена на удовлетворение пассажиров путем постоянного повышения качества предоставляемых услуг. Эффективность деятельности компании оценивается на основании сбалансированной системы показателей по таким направлениям, как финансовые результаты, отношения к клиентам, внутренняя организация деятельности, инновации и совершенствование персонала.

Главным приоритетным направлением развития авиакомпании является эффективное обеспечение безопасности полетов и постоянное улучшение качества предоставляемых услуг.

Список литературы

1. Государственное регулирование деятельности гражданской авиации и международные правовые вопросы деятельности авиационной администрации (страны СНГ): проект ИКАО-МАК RER/01/901 / подгот. М. Милде, В.М. Рухлинский. - ИКАО, 2002.
2. Сертификация и лицензирование в ГА. Сертификация объектов технической эксплуатации ВС: Учебное пособие. - М.: МГТУ ГА, 2009.- 84 с
3. ГОСТ ISO 9001—2011. - <http://www.novsu.ru/file/1027870>
4. Государственное регулирование деятельности гражданской авиации России в сфере требований ИКАО (Рухлинский В.М.). - <http://отрасли-права.рф/article/5446>
5. Для чего нужна система менеджмента качества ГОСТ ISO 9001-2011?- <https://1cert.ru/vopros-otvet/dlya-chego-nuzhna-sistema-menedzhmenta-kachestva-gost-iso-9001-2011>?- <https://1cert.ru/vopros-otvet/dlya-chego-nuzhna-sistema-menedzhmenta-kachestva-gost-iso-9001-2011> | 2017 © Единый Стандарт
6. История и сегодняшний день Центра по сертификации организаций эксплуатации радиотехнического оборудования и связи и управления воздушным движением (ЦСО ЭРТОС и УВД) ФГУП «РТЦ АИСС». - <http://www.rndavia.ru/files/anniversary/csoinf90.html>
7. Положение о лицензировании перевозок воздушным транспортом пассажиров (за исключением перевозок, осуществляемых воздушными судами государственной авиации, экспериментальной авиации, гражданской авиации, в том числе авиации общего назначения, без взимания платы). - <http://www.complexdoc.ru/ntdtext/539708/1>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/15887>