



МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ
МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ

П Р И К А З

«19» 02. 2024 г. г. Минеральные Воды № 40-2-02-03-40

О введение в действие Руководства по качеству авиационного учебного центра ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» в новой редакции

Приказываю:

1. Отменить Руководство по качеству авиационного учебного центра ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» от 27.10.2023г.
2. Внести изменения в Руководство по качеству авиационного учебного центра ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» в связи с изменением штатного расписания.
3. Ввести в действие новую редакцию Руководства по качеству авиационного учебного центра ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» с внесенными изменениями с 19.02.2024г.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на директора АУЦ Лейкину Е.В.

Генеральный директор
ОАО «Международный аэропорт
Минеральные Воды»

Р.В. Чуев



МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ
МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ОАО «Международный аэропорт
Минеральные Воды»



Р.В. Чуев

« _____ » 2024 г.

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
АВИАЦИОННОГО УЧЕБНОГО ЦЕНТРА
ОАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ»**

г. Минеральные Воды, 2024 г.

ЛИСТ
регистрации изменений и дополнений в Руководство по качеству
Авиационного учебного центра
ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»

№ измен.	№ стр. и пункта	Краткое содержание. Документ, на основании которого вносится изменение.	Дата начала применени я	Дата внесения	Кем внесено, подпись отв. лица

Назначение	Настоящее Руководство является документом, регламентирующим требования действующей системы качества в АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»	
Область применения	Авиационный учебный центр ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»	
Перечень нормативной документации	<ul style="list-style-type: none"> – ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»; – ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; – Федеральные авиационные правила № 289 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил" (Приказ Минтранса России от 29.09.2015 N 289) – Документы в соответствии с «Реестром внутренних регламентирующих документов Общества». 	
Ответственный разработчик	Директор АУЦ	Е.В. Лейкина

Оглавление	стр.
Лист регистрации изменений	2
1. Термины, определения и сокращения	3
1.1. Термины и определения	3
1.2. Сокращения	4
2. Общие положения	5
3. Описание системы качества АУЦ	
3.1 Контекст	5
3.2. Обеспечение системы качества АУЦ	6
3.3. Область применения	7
3.4. Лидерство и приверженность	7
3.5. Ориентация на потребителя	7
3.6. Политика в области качества	8
3.7. Ответственность и полномочия в АУЦ	8
3.8. Планирование. Действия в отношении рисков и возможностей	9
3.9. Цели в области качества и планирование их достижения	10
3.10. Поддерживающая (обеспечивающая) деятельность	10
3.11. Ресурсы	10
3.12. Компетентность	11
3.13. Осведомленность	11
3.14. Коммуникация	11
3.15. Документированная информация	11
3.16. Улучшение	12
4. Описание процедур АУЦ согласно требованиям п. 57 ФАП- 289	12
4.1. Проверка лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения.	12
4.2. Поддержание квалификации лиц из числа руководящего персонала, преподавательского состава	13
4.3. Получение и поддержание в актуальном состоянии документации АУЦ.	13
4.4. Проверка и поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения.	14
4.5. Проведение внутреннего аудита, включая методы и частоту проведения аудита.	14
4.6. Доклад результатов аудита руководителю для ознакомления и принятия корректирующих действий.	15
4.7. Принятие корректирующих действий.	15
5. Процедуры внесения изменений в Руководство по качеству и уведомления уполномоченного органа об изменениях.	16
Приложение № 1. Анкета обратной связи	17

1. Термины, определения и сокращения

1.1. Термины и определения

Анализ – определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения заданных целей (ISO 9000:2015).

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс для получения объективного свидетельства аудита и его объективной оценки с целью определения степени соответствия критериям аудита. (ISO 9000:2015)

Аудитор – лицо, проводящее аудит. (ISO 9000:2015)

Документ – информация и носитель, на котором она содержится (запись, спецификация, стандарт, отчет).

Примечание: Носителем может быть бумага, магнитный, электронный или оптический диск, фотография или эталонный образец, а также комбинация перечисленного выше (ISO 9000:2015).

Документированная информация – информация (значимые данные), для которой требуется, чтобы она управлялась и поддерживалась в рабочем состоянии Обществом, и носитель, на котором она содержится. (ISO 9000:2015)

Инфраструктура – система, включающая в себя сооружения, оборудование и услуги, необходимые для деятельности организации (ISO 9000:2015).

Качество – степень, с которой совокупность присущих характеристик объекта, соответствует требованиям (ISO 9000:2015).

Компетентность – способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов (ISO 9000:2015).

Контроль – определение соответствия заданным требованиям (ISO 9000:2015).

Корректирующее действие – действие для устранения причины несоответствия и предотвращения его повторения.

Методический совет - коллегиально - совещательный орган

Мониторинг – определение состояния системы, процесса, продукта, услуги или задачи (ISO 9000:2015).

Несоответствие – невыполнение требования (ISO 9000:2015).

Нормативный документ – документ, устанавливающий нормы, правила постоянного или временного действия, рассчитанные на обязательное применение.

Организационная структура – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками Общества.

Организация – лицо или группа лиц, обладающая своими собственными функциями с обязанностями, полномочиями и взаимосвязями для достижения своих целей (ISO 9000:2015).

Политика в области качества – политика в отношении качества (ISO 9000:2015).

Потребитель – лицо или организация, которые могли бы получать или получают продукт или услугу, предназначенную для или затребованную этим лицом или организацией (ISO 9000:2015).

Предупреждающее действие – действие для устранения причины потенциального несоответствия или иной возможной нежелательной ситуации (ISO 9000:2015).

Процедура – установленный способ выполнения работы или процесса (ISO 9000:2015).

Процедуры могут быть документированными или не документированными (ISO 9000:2015).

Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая использует входы для производства запланированных результатов (ISO 9000:2015).

Результативность – степень, с которой запланированные задачи выполнены и запланированные результаты достигнуты (ISO 9000:2015).

Система менеджмента качества – часть системы менеджмента, нацеленная на качество (ISO 9000:2015).

Соответствие – выполнение требования (ISO 9000:2015).

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (ISO 9000:2015).

Цель – результат, который должен быть достигнут (ISO 9000:2015).

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и затраченными ресурсами (ISO 9000:2015).

1.2. Сокращения

АУЦ – авиационный учебный центр

МС - Методический совет

ТСО – технические средства обучения

ЭСД – электронная система документооборота

СИТиС - служба информационных технологий и связи

2. Общие положения

Руководство по Качеству (далее - Руководство) АУЦ (АУЦ) ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» разработано на основе Руководства по менеджменту качества ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» (далее - Общества), т.к. авиационный учебный центр является структурным подразделением ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Требования, установленные в настоящем Руководстве по качеству, соответствуют требованиям ФАП 289 Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил» (далее – ФАП 289), требованиям стандарта ISO 9001:2015, .

3. Описание системы качества АУЦ.

Настоящее руководство разработано на основании требований ФАП 289, требований ISO 9001:2015, содержит описание действующей системы качества АУЦ и применяется:

- для внутреннего использования в АУЦ и Обществе, для поддержания в рабочем состоянии и совершенствовании системы качества;
- в целях предоставления имеющимся или потенциальным потребителям информации, подтверждающей результативность функционирования системы качества в АУЦ;
- при сертификации АУЦ.

Руководство по качеству авиационного учебного центра является основным документом системы качества при подготовке специалистов авиационного персонала в авиационном учебном центре ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Ответственным за поддержание Руководства по качеству в актуальном состоянии является директор АУЦ.

3.1 Контекст

Руководство по качеству АУЦ устанавливает основные положения, принципы и правила осуществления образовательной деятельности в АУЦ в области качества подготовки специалистов авиационного персонала по программам подготовки, разрешенным к реализации Приложением к Сертификату АУЦ № 294, выданному 26.12.2017 года Министерством транспорта РФ Федерального агентства воздушного транспорта.

Руководство по качеству АУЦ содержит описание системы качества АУЦ, описание процедур:

- проверки лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации, приемлемой для обучения;
- поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала, преподавательского состава, получения и поддержания в исправном состоянии документации АУЦ;
- проверки и поддержания в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения;
- проведения внутреннего аудита, включая методы и частоту проведения аудита;
- доклада результатов руководителю по направлению ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» для ознакомления и принятия корректирующих действий;
- процедуры внесения изменений в руководство по качеству и уведомления уполномоченного органа об изменениях.

Областью применения системы качества авиационного учебного центра является деятельность по обучению специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала.

Система качества АУЦ учитывает требования, предъявляемые российскими органами государственного управления в сфере образования, требования Приказа Министерства транспорта РФ от 29 сентября 2015 г. N 289 Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования

к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил»

Система качества АУЦ представляет собой систему для управления административными, техническими, человеческими ресурсами, направленную на сокращение, устранение и предупреждение несоответствий условий и результатов предоставления образовательных услуг. АУЦ устанавливает и поддерживает функционирование системы качества в соответствии с руководством по качеству.

В Системе качества АУЦ:

- определены необходимые процедуры, их последовательность и применение;
- определено распределение ответственности и полномочий;
- обеспечивается наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания процессов системы качества и их мониторинга;
- осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов системы качества;
- принимаются меры, необходимые для достижения запланированных целей.

Мотивация внедрения системы качества:

- повышение показателей на основе непрерывного улучшения деятельности,
- улучшение процессов обучения специалистов авиационного персонала и удовлетворенности потребителей;
- постоянное совершенствование образовательного процесса с применением современных технологий;
- вовлечение работников авиационного учебного центра во все процессы;

Ожидаемый результат от внедрения системы качества:

- повышение эффективности деятельности АУЦ;
- совершенствование методов и технологий деятельности;
- повышение качества образовательного процесса;
- повышение уровня профессиональной подготовки преподавателей;
- повышение уровня требований к деловым и личным качествам работников.

3.2. Обеспечение системы качества АУЦ

Обеспечение системы качества профессиональной подготовки специалистов авиационного персонала рассматривается как совокупность планируемых и систематически выполняемых процедур, создающих необходимые условия для выполнения каждого этапа профессиональной подготовки таким образом, чтобы качество обучения удовлетворяло установленным нормам.

Систему качества в АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» обеспечивают:

- планирование деятельности АУЦ в соответствии с нормативными требованиями, требованиями Руководства по организации деятельности АУЦ, учетом данных маркетинга;
- материально – техническое обеспечение АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», обеспечение помещениями, учебным оборудованием, техническими средствами обучения;
- финансово – экономическое обеспечение;
- кадровое обеспечение, наличие в штате АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» преподавательского состава, необходимого для реализации заявленных программ;
- обеспечение качества профессиональной подготовки реализуется персоналом АУЦ в соответствии с должностными инструкциями;
- программное и методическое обеспечение;
- обеспечение учебного процесса учебно – методической литературой.

Система качества АУЦ обеспечивает:

- поддержание квалификации преподавателей АУЦ;
- поддержание в актуальном состоянии документации АУЦ;
- поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения;

-предупреждение появления несоответствий при обучении специалистов авиационного персонала и предоставлении образовательных услуг;

- постоянный анализ и выявление несоответствий;
- принятие корректирующих действий для устранения выявленных несоответствий;
- проведение внутреннего аудита;
- непрерывное улучшение качества образовательных услуг, совершенствование качества образовательного процесса.

В целях обеспечения соответствия предоставляемых услуг законодательным и нормативным требованиям, в АУЦ осуществляется мониторинг и анализ информации заинтересованных сторон о их требованиях в области обучения специалистов авиационного персонала.

Заинтересованными сторонами, которые имеют отношение к системе качества, являются:

- руководство и персонал Общества;
- потребители, специалисты авиационного персонала соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, обучающиеся в АУЦ;
- контролирующие органы.

3.3. Область применения.

Областью применения системы качества АУЦ является обучение специалистов авиационного персонала в авиационном учебном центре по программам подготовки, разрешенным к реализации Приложением к Сертификату АУЦ № 294, выданному 26.12.2017года Министерством транспорта РФ Федерального агентства воздушного транспорта и в соответствии с Лицензией

3.4.Лидерство и приверженность

Высшее руководство Общества в лице генерального директора ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» демонстрирует лидерство и приверженность системы качества посредством принятия ответственности за результативность системы качества АУЦ.

Во исполнение требований ФАП - 289 и с целью эффективного и действенного функционирования АУЦ, генеральный директор ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»:

- обеспечивает соответствие АУЦ Требованиям к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил;
- принимает на работу необходимое для реализации заявленных программ количество преподавательского состава, отвечающего требованиям ФАП - 289;
- обеспечивает получение и контроль знаний и навыков работников АУЦ путем организации их подготовки и проверок их знаний и навыков;
- назначает директора авиационного учебного центра, ответственного за организацию обучения и контроль выполнения служебных функций работниками организации для обеспечения качества реализации заявленных программ в соответствии с пунктом 41 ФАП 289.

3.5.Ориентация на потребителя

Высшее руководство Общества, руководство АУЦ демонстрирует приверженность в отношении повышения удовлетворенности потребителей, обеспечивая:

- непрерывное улучшение качества образовательных услуг;
- постоянное совершенствование образовательного процесса с применением современных технологий.

АУЦ ориентирован на требования потребителей образовательных услуг. Преподаватели, сотрудники и руководство АУЦ понимают потребности потребителей образовательных услуг, которые существуют в настоящий момент, а также могут возникнуть в будущем, выполняют их требования.

Требования потребителей доведены до сведения работников АУЦ через договоры, спецификации и нормативную документацию.

3.6. Политика в области качества

В АУЦ установлена, внедрена и поддерживается политика в области качества, которая:

– соответствует контексту Политики Общества в области качества и стратегическому направлению развития;

– обеспечивает основу для постановки целей в области качества;

– включает обязательство выполнять применимые требования;

– включает обязательство постоянно улучшать систему качества.

Генеральный директор Общества обеспечивает понимание и внедрение Политики в области качества, несет ответственность за общее руководство, устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для функционирования системы качества и достижения целей Общества и АУЦ.

Политика в области качества оформлена как самостоятельный документ.

Политика в области качества АУЦ:

– доступна и поддерживается как документированная информация;

– доведена до персонала, понятна и применяется;

– доступна для соответствующих заинтересованных сторон.

Политика в области качества находится в свободном доступе для всех заинтересованных сторон, размещена на официальном сайте АУЦ ОАО «Минеральные Воды», информационных досках в здании АУЦ.

Политика в области качества АУЦ доводится до непосредственных исполнителей:

– посредством ознакомления с политикой качества АУЦ персоналом АУЦ.

3.7. Ответственность и полномочия в АУЦ.

Организационная структура АУЦ, ответственность и полномочия руководителя АУЦ и сотрудников определены Высшим руководством Общества для:

– обеспечения соответствия Руководства по качеству АУЦ требованиям стандарта ISO 9001:2015;

– обеспечения соответствия Руководства по качеству АУЦ требованиям ФАП 289;

– обеспечения того, что все процессы достигают запланированных результатов;

– отчетности о функционировании Руководства по качеству и возможности её улучшения;

– внесения изменений в Руководство по качеству АУЦ.

Организационная структура и штатное расписание АУЦ, по мере внесения изменений, утверждается приказом генерального директора Общества.

Цели, задачи, функции, права, ответственность, взаимодействие АУЦ с другими структурными подразделениями определены в Положении АУЦ.

Цели, задачи, функции, права, ответственность работников АУЦ определены должностными инструкциями, в том числе по реализации Политики в области качества, целей в области качества, выполнению требований Руководства по качеству и доведены до сведения всего персонала.

Директор АУЦ независимо от других возложенных на него обязанностей, наделен полномочиями и несет ответственность за:

- обеспечение функционирования системы качества в АУЦ;

- за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих должностных обязанностей.

Коллегиально - совещательным органом АУЦ является Методический совет (МС). Методический совет определяет основные направления АУЦ в области методической и учебной деятельности, осуществляет руководство, координирует и контролирует педагогическую и методическую работу в целях повышения качества образовательной деятельности.

Методический совет обеспечивает:

- обсуждение и согласование проектов документов Системы качества АУЦ;

- экспертизу методических изданий и пособий;

- разработку корректирующих и предупреждающих действий, мероприятий по оценке степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг АУЦ;
- обсуждение иных вопросов, направленных на совершенствование обучения специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала;
- вопросы информационно-ресурсного обеспечения учебной деятельности;
- определяет и рекомендует к внедрению критерии и методы оценки качества успеваемости обучающихся, критерии и методы оценки качества разрабатываемых документов, обобщает данные мониторинга и анализа процессов системы качества.

К компетенции методического совета относятся:

- определение и корректировка стратегии, целей и задач, разработка и осуществление мероприятий в области качества образовательной деятельности АУЦ и совершенствования системы качества;
- совершенствование организационной структуры системы качества;
- подготовка документов, необходимых для обеспечения эффективного планирования, осуществления основных и вспомогательных процессов и управления ими;
- разработка стратегических направлений повышения квалификации персонала АУЦ в области системы качества и качества обучения специалистов авиационного персонала.

Рассмотрение вопросов на заседании методического совета проводится согласно утвержденной повестке дня. Периодичность заседаний МС определяется Положением о Методическом совете АУЦ. Периодичность заседания МС регламентирована актуальностью возникновения методических вопросов, таких как изменение законодательства в области образования, изменение законодательства в области ВТ, изменение нормативно – правовых актов, регламентирующих деятельность АУЦ в области обучения специалистов авиационного персонала. В состав МС входят директор АУЦ, заведующий учебной частью АУЦ, методист, преподаватели АУЦ и другие специалисты, деятельность которых непосредственным образом влияет на качество образовательной деятельности.

3.8. Планирование. Действия в отношении рисков и возможностей.

При планировании своей деятельности АУЦ рассматривает внешние и внутренние факторы, которые могут влиять на достижение намеченных результатов, законодательные и нормативные требования, требования потребителей и определяет риски и возможности для обеспечения:

- предотвращения или снижения негативных последствий;
- достижения намеченных результатов;
- достижения улучшения деятельности.

Ответственными за планирование в АУЦ являются директор АУЦ, заведующий учебной частью, преподаватели. Обязанности лиц, назначенных ответственными за планирование, отражены в должностных инструкциях.

Основными обязанностями директора АУЦ в части планирования является обеспечение качества реализации заявленных программ подготовки специалистов авиационного персонала, планирование и организация своевременной подготовки и повышения квалификации преподавателей АУЦ.

Основными обязанностями заведующего учебной частью АУЦ в части планирования являются:

- составление и выполнение планов мероприятий по организации, обеспечению и проведению учебного процесса, реализация учебных программ в соответствии с нормативными требованиями.

Основными обязанностями преподавателей АУЦ в части планирования является разработка конспектов лекций по преподаваемым дисциплинам, разработка методических пособий по учебным дисциплинам.

АУЦ планирует действия по снижению возможности возникновения рисков, оценивает их результативность.

Риски могут быть связаны с деятельностью любого процесса, включая риски, связанные с человеческим фактором, поведением сотрудников, нехваткой знаний и т.д.

Методика управления рисками (опасными факторами) и возможностями включает:

- поиск, выявление и учет опасных факторов в компонентах образовательного процесса с использованием разных способов таких как оценка качества предоставляемых образовательных услуг в форме Анкеты обратной связи (Приложение 1), инспектирование, внутренний и внешний аудит.

Оценка рисков и возможностей проводится также с помощью системы добровольных сообщений. Добровольное сообщение может быть составлено любым сотрудником или слушателем АУЦ, содержит информацию о потенциальных рисках, способных негативно повлиять на деятельность и предложения о внедрении улучшений с целью повышения эффективности деятельности, оптимизации, формированию знаний.

3.9 Цели в области качества и планирование их достижения.

На основе Политики в области качества для успешной ее реализации, исходя из направлений и приоритетов развития, в АУЦ по ключевым направлениям деятельности (качество и эффективность обучения специалистов авиационного персонала) устанавливаются целевые значения показателей на текущий год и разработаны цели в области качества:

-повышение эффективности системы качества на основе анализа и оценивания результативности функционирования и стратегического планирования деятельности АУЦ.

При планировании достижения целей в области качества АУЦ определяет, что должно быть сделано, какие ресурсы потребуются, кто будет ответственным, когда это будет завершено, каким образом будут оцениваться результаты.

Достижение целей в области качества проверяется в ходе внутренних аудитов и рассматривается в ходе анализа функционирования системы качества со стороны руководства Общества.

3.10.Поддерживающая (обеспечивающая) деятельность

3.11.Ресурсы

Руководство Общества и АУЦ планирует и обеспечивает наличие необходимых ресурсов, требуемых для постоянного повышения результативности деятельности.

К ресурсам относятся:

- компетентный персонал;
- инфраструктура;
- финансовые ресурсы;
- производственная среда.

Управление ресурсами включает в себя:

- планирование ресурсов;
- обеспечение ресурсами;

Человеческие ресурсы

Руководство Общества, АУЦ определяет и обеспечивает наличие персонала, необходимого для результативного функционирования системы качества АУЦ, осуществляет управление персоналом на основании регламентирующих документов, в соответствии с которыми:

- определяются и/или пересматриваются требования к компетентности персонала,
- обеспечивается необходимая профессиональная подготовка персонала,
- оценивается результативность подготовки персонала,
- обеспечивается осведомленность персонала о важности его деятельности и вкладе в достижение целей АУЦ.

Работники АУЦ, задействованные во всех процессах, имеют требуемый уровень квалификации.

Квалификационные требования, требования к знаниям, навыкам и опыту работников АУЦ определены в должностных инструкциях .

Инфраструктура

В АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» создана и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, необходимая для обеспечения соответствия требований к оказываемым услугам, удовлетворяющая требования внешних и внутренних потребителей.

Инфраструктура АУЦ включает:

- учебные кабинеты, оснащенные наглядными пособиями, ТСО, методической документацией, набором аудиовизуальных средств;
- помещения для преподавателей;
- помещениями для персонала АУЦ.
- системы хранения и передачи данных (связь, IT), включая коммуникации и программное обеспечение.

Производственная среда для функционирования процессов

В рамках управления производственной средой для достижения соответствия оказываемых услуг установленным требованиям в Обществе и в АУЦ:

- разработаны локальные нормативные акты (правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда);
- проводятся вводные и периодические инструктажи;

3.12. Компетентность

Необходимый уровень компетентности персонала (образование, подготовка, опыт, навыки) отражается в должностных инструкциях работников АУЦ.

С целью подтверждения компетентности преподавателей АУЦ разработано «Положение о порядке проведения аттестации педагогических работников АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды». Положение разработано в соответствии требованиями ФЗ № 273 «Об образовании в Российской Федерации.

С целью поддержания необходимого уровня компетентности руководящий состав, преподавательский состав АУЦ проходит курсы повышения квалификации в соответствии с разработанной Программой подготовки персонала один раз в три года.

Документированная информация, подтверждающая подготовку персонала АУЦ, хранится в АУЦ в течение пяти лет со дня завершения подготовки.

3.13. Осведомленность

Работникам АУЦ доведены требования политики и целей в области качества, информация об их вкладе в обеспечение результативности системы качества АУЦ.

3.14. Коммуникация

Внутренние коммуникации

Обмен информацией между АУЦ и подразделениями Общества осуществляется посредством:

- системы электронного документооборота,
- электронной почты, интернета;
- личных контактов руководства с работниками АУЦ;

Обмен информацией посредством корпоративной электронной почты и системы электронного документооборота обеспечивает оперативность передачи информации.

Для своевременного доведения информации, принятия оперативных решений по вопросам системы менеджмента проводятся:

- совещания с высшим руководством в соответствии с «Регламентом проведения производственных совещаний в ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»;
- внеплановые разборы и совещания.

Внешние коммуникации

Обмен информацией со сторонними организациями осуществляется посредством:

- электронных сообщений;
- корпоративного сайта;
- получения внешней документации:
 - по почте (в виде служебных писем, бандеролей и пакетов, печатных изданий);
 - по электронной почте;
 - от юридических, физических лиц и государственных органов власти.

3.15. Документированная информация.

– Руководство по качеству АУЦ включает документированную информацию, регламентированную требованиями ФАП 289, определенную Обществом как необходимую для обеспечения результативности системы качества АУЦ.

Документированная информация включает внутренние и внешние документы, обеспечивает наличие следующих документов:

Документы по организации деятельности АУЦ;

Документы по учету обучения в АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»;

Документы, подтверждающие прохождение обучения в АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Документы по организации учебно-методической работы в АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»;

Документы методического обеспечения.

Договорные документы

Создание, актуализация и хранение документированной информации в АУЦ регламентировано Требованиями ФАП 289, Регламентом Общества.

3.16. Улучшение

Для повышения качества предоставляемых образовательных услуг для обучения специалистов авиационного персонала АУЦ внедряет необходимые действия, включая:

- анализ деятельности АУЦ по результатам аудитов;
- анализа со стороны руководства;
- оценку удовлетворенности АУЦ со стороны потребителей.

Для идентификации постоянных улучшений используется следующая информация:

- внутренние оценки понимания персоналом АУЦ Политики в области качества;
- анализ результатов работы.

Процесс постоянного улучшения учитывает жалобы и замечания потребителей и других заинтересованных сторон и отчеты аудитов.

Координатором работ по улучшению качества профессиональной подготовки специалистов авиационного персонала является методический совет АУЦ.

Результаты анализа системы качества обсуждаются на методическом совете АУЦ и доводятся до персонала АУЦ.

- улучшение услуг;
- коррекцию, предотвращение или снижение нежелательных воздействий;
- улучшение результатов функционирования системы качества.

Ответственность за улучшение системы качества возложена на весь персонал АУЦ в соответствии с Политикой в области качества.

4. Описание процедур АУЦ согласно требованиям п.57 ФАП - 289

4.1. Проверка лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения.

При поступлении на обучение в АУЦ проводится процедура проверки квалификации лиц, поступающих на обучение в соответствии с Положением о порядке приема слушателей в АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

При подготовке специалистов авиационного персонала от юридического лица, направившего слушателя на обучение, Заказчик предоставляет до момента начала занятий поименный список Слушателей, направляемых на обучение, оформив его по согласованной форме в соответствии с Приложением № 2 к Договору на оказание платных образовательных услуг. Приложение является неотъемлемой частью договора. За достоверность сведений, предоставленных в АУЦ, несет ответственность Заказчик услуг, направляющий слушателя/ей на обучение. Заказчик, предоставивший в АУЦ заведомо подложные сведения, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ. АУЦ не несет ответственность за направление Заказчиком кандидатов на обучение, квалификация которых не соответствует квалификационным требованиям, установленным действующими нормативными документами.

4.2. Поддержание квалификации лиц из числа руководящего персонала, преподавательского состава.

Потребность в преподавательском составе определяются необходимым для реализации заявленных программ количеством преподавательского состава. В соответствии с приказом генерального директора ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» сформировано штатное расписание АУЦ.

Требования к преподавательскому составу определены в должностных инструкциях, утвержденных генеральным директором ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды». Должностные инструкции определяют круг поручений, обязанностей, работ, которые должно выполнить лицо, занимающее должность директора, заведующего учебной частью, методиста, преподавателя в Авиационном учебном центре ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», права, предоставляемые ему для осуществления должностных обязанностей, и ответственность за нарушения, допущенные при выполнении должностных обязанностей.

В целях поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала, преподавательского состава в АУЦ разрабатывается программа подготовки персонала, обеспечивающая получение работниками АУЦ знаний и навыков, необходимых для реализации заявленных программ.

Подготовка персонала, лиц из числа руководящего персонала, преподавательского состава осуществляется не реже 1 раза в 3 года в соответствии с программой подготовки персонала.

Документы о подготовке персонала АУЦ хранятся в АУЦ в течение пяти лет со дня завершения подготовки.

4.3. Получение и поддержание в актуальном состоянии документации АУЦ.

Процедуры получения и поддержания в актуальном состоянии документации осуществляются в соответствии с «Инструкцией о ведении делопроизводства в ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», утвержденной генеральным директором ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Инструкция устанавливает единые правила работы с документами, включая их подготовку, оформление, регистрацию, порядок и контроль исполнения, хранение, а также документооборота в ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Инструкция разработана в соответствии с внутренними документами ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», регламентирующими деятельность АУЦ по документационному обеспечению: документацией в системе электронного документооборота ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Процедуры получения, ведения, поддержания в актуальном состоянии, хранения документов АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» определены «Инструкцией о ведении делопроизводства в ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды». АУЦ обеспечивает наличие документации в соответствии с Номенклатурой дел Авиационного учебного центра (АУЦ), как структурного подразделения ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», утвержденной генеральным директором ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды». Номенклатура определяет перечень дел и сроки их хранения.

Ответственным лицом, назначенным за получение, поддержание в актуальном состоянии и хранение документации АУЦ является методист. Обязанности и ответственность методиста определены должностной инструкцией.

Ответственными за хранение информации в АУЦ являются директор АУЦ, заведующий учебной частью АУЦ, методист АУЦ.

АУЦ обеспечивает хранение документов о прохождении обучения и предоставляет их для проверки по требованию уполномоченного органа. Копия выданного документа, подтверждающего прохождение обучения специалиста авиационного персонала, хранится в АУЦ в течение трех лет со дня его выдачи. Журнал учета документов, подтверждающих прохождение обучения, хранится в течение всего срока деятельности АУЦ и в случае прекращения деятельности АУЦ передаются в орган, выдавший сертификат АУЦ.

АУЦ направляет копию выданного документа специалиста авиационного персонала или информацию, в нем содержащуюся, в течение трех дней с момента выдачи документа в уполномоченный орган. АУЦ направляет копию выданного документа в уполномоченный орган в течение трех дней с момента выдачи документа через программный продукт «Реестр авиационных учебных центров» (ПП РАУЦ).

4.4. Проверка и поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения.

Ответственность за поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения возложена на службу информационных технологий и связи (СИТиС) ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды». В СИТиС определены ответственность и полномочия для осуществления закупок, приемки, хранения, охраны, установки и технического обслуживания оборудования и технических средств обучения в АУЦ. Проверка оборудования АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» проводится ежедневно с устранением выявленных неисправностей. Заявка на устранение неисправностей оборудования подается на начальника СИТиС ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Контроль исполнения возложен на директора АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения осуществляется в соответствии с требованиями действующих российских государственных стандартов.

Адекватность условий обучения требованиям санитарно-гигиенических и противопожарных норм/стандартов подтверждается соответствующими заключениями санитарно-эпидемиологических служб и органов пожарного надзора.

4.5. Проведение внутреннего аудита, включая методы и частоту проведения аудита.

Внутренние аудиты АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» — это систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью, установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Внутренний аудит АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» представляет собой аудит первой стороны, проводимый самой Организацией для внутренних целей, для подтверждения результативности функционирования СМК, удостоверения того, что действия по улучшению качества образовательных услуг и относящиеся к ним результаты удовлетворяют:

- требования ISO 9001:2015;
- требования ФАП 289;
- требования Руководства по качеству АУЦ;
- требования Руководства по деятельности АУЦ.

Внутренний аудит проводится штатными работниками ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», назначенными приказом генерального директора ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды».

Проверки осуществляют аудиторы, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемый участок работы.

Внутренний аудит проводится один раз в год. По решению руководства ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» могут проводиться дополнительные и внеплановые аудиты.

Все элементы системы качества АУЦ являются объектом регулярной внутренней проверки, анализа и оценки с точки зрения их эффективности в реализации целей качества профессиональной подготовки специалистов авиационного персонала.

Объектами анализа могут выступать:

- управленческие процедуры;
- программное и методическое обеспечение подготовки специалистов авиационного персонала;

- финансовая деятельность АУЦ;
- документация АУЦ;
- состояние и оснащенность учебных аудиторий;
- наличие и состояние технических средств обучения;
- содержание учебно – методической базы.

Внутренний аудит АУЦ проводится с целью подтверждения соответствия требований ФАП 289 «Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил» от 29.09.2015. Внутренний аудит проводится по следующим направлениям:

- Соответствие учредительных документов требованиям п.10, п.11. ФАП-289.
- Соответствие свидетельства (сертификата) АУЦ требованиям п.6. ФАП-289.
- Соответствие АУЦ требованиям п.36 ФАП-289. Требования к помещениям, оборудованию и условиям обучения.
- Соответствие АУЦ требованиям раздела IV ФАП-289. Требования к персоналу АУЦ.
- Соответствие АУЦ требованиям п.49, п.55 ФАП-289. Требования к организации деятельности АУЦ.
- Соответствие АУЦ требованиям п. 60 ФАП-289. Документы АУЦ.
- Внеплановый аудит по решению генерального директора ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»

4.6. Доклад результатов аудита руководству для ознакомления и принятия корректирующих действий.

Результаты проведенного аудита АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» предоставляют генеральному директору ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», директору по направлению для ознакомления и принятия корректирующих действий по улучшению деятельности АУЦ. Результаты аудита предоставляются в виде отчета на бумажном или электронном носителе через систему документооборота Общества.

4.7. Принятие корректирующих действий для устранения выявленных недостатков.

Корректирующие действия используются как средство улучшения. Корректирующие действия предпринимаются в целях предотвращения случаев повторного возникновения выявленных несоответствий.

Выбор корректирующих действий, предпринимаемых для устранения выявленных несоответствий, осуществляется с учетом значимости проблемы и возможных последствий.

Руководство ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», АУЦ анализирует результаты аудита для принятия корректирующих действий по улучшению системы качества АУЦ, с целью оценки возможности постоянного повышения результативности системы качества и улучшения качества обучения. Применение корректирующих действий используется как средство улучшения качества деятельности АУЦ.

Корректирующие действия проводятся в рабочем порядке. План корректирующих действий утверждается Генеральным директором ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды». Отчет о выполнении корректирующих действий предоставляется генеральному директору ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды», директору по направлению.

Корректирующие действия могут назначаться по результатам несоответствий, выявленных во время проведения внутреннего аудита и при контроле образовательных услуг по результатам:

- внешних проверок;
- жалоб и предложений слушателей;
- анализа со стороны руководства;
- анализа информации;
- анализа удовлетворенности потребителя.

5. Процедуры внесения изменений в Руководство по качеству и уведомления уполномоченного органа об изменениях.

5.1. Изменения в Руководство вносятся:

- на основании актов воздушного законодательства РФ, нормативных документов Минтранса РФ, Минобрнауки РФ, регулирующих деятельность АУЦ;
- на основании изменений в Руководстве по качеству ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»
- на основании приказа генерального директора о внесении изменений в Руководство по качеству ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»
- на основании замечаний, недостатков, выявленных при проведении внутреннего, внешнего аудита и направленных на улучшение качества подготовки;
- при изменении условий деятельности АУЦ (изменения в составе помещений, оборудования, технических средств обучения).

5.2. АУЦ рассматривает:

- a) цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;
- b) целостность системы менеджмента качества АУЦ;
- c) доступность ресурсов АУЦ;
- d) распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

5.3. АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» уведомляет уполномоченный орган о внесенных в Руководство по качеству изменениях в течение пяти рабочих дней со дня внесения изменений.

Уведомление о внесении изменений в Руководство по качеству вместе с актуализированными версиями документа передаются в УЛЭ Росавиации в электронном виде в формате PDF с использованием специального приложения модуль РАУЦ в соответствии с Приказом Росавиации от 07.02.2019 № 72-П.

Соответствующая запись о внесении изменений в Руководство должна быть внесена в лист регистрации изменений, который является неотъемлемой частью руководства.

Южное МТУ Росавиации осуществляет рассмотрение уведомления о внесении изменений в Руководство АУЦ и ведение соответствующей информации в модуль РАУЦ по решению центрального аппарата Росавиации.

Информация об изменениях Руководства по качеству доводится до держателей экземпляров в течение пяти рабочих дней со дня их утверждения наиболее удобным способом (почта, электронная почта и др.) с обязательным подтверждением о получении данной информации получателями.

Директор АУЦ
ОАО «Международный аэропорт
Минеральные Воды»



Е.В. Лейкина

АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
(оценка качества предоставляемых образовательных услуг)

ФИО: _____

Программа обучения: _____

Группа № Дата _____

Насколько был понятен представленный материал?	<input type="checkbox"/>	Все четко и понятно
	<input type="checkbox"/>	Понятно
	<input type="checkbox"/>	Не очень понятно
	<input type="checkbox"/>	Не понятно
Оценка эффективности обучения (по шкале от 1 до 10, где 1 – минимальная эффективность, а 10 – максимальная эффективность)		
Оценка эффективности работы преподавателя (по шкале от 1 до 10, где 1 – минимальная эффективность, а 10 – максимальная эффективность)		
Что понравилось в программе подготовки? (выбрать из представленного, допускается несколько вариантов ответа)	<input type="checkbox"/>	качество и объем лекций
	<input type="checkbox"/>	соответствие вопросов теста/экзамена лекционному материалу
	<input type="checkbox"/>	легкость восприятия лекционного материала
Что не понравилось в программе подготовки? (выбрать из представленного, допускается несколько вариантов ответа)	<input type="checkbox"/>	качество и объем лекций
	<input type="checkbox"/>	несоответствие вопросов теста/экзамена лекционному материалу



МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ
МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ
имени М.Ю. Лермонтова

АВИАЦИОННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

ПОЛИТИКА
в области качества
АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды»

Основой политики в области качества АУЦ ОАО «Международный аэропорт Минеральные Воды» является повышение эффективности системы качества АУЦ при подготовке квалифицированных (компетентных) специалистов, обладающих глубокими профессиональными знаниями, умениями и устойчивыми практическими навыками, способных быстро адаптироваться к профессиональной деятельности.

Стратегическая цель в области обеспечения качества - мониторинг, анализ и выполнение требований и ожиданий всех потребителей образовательной деятельности АУЦ, в лице слушателей, преподавателей, организаций и работодателей.

Для этого мы стремимся:

- непрерывно изучать и прогнозировать требования заинтересованных сторон к качеству образования;
- постоянно совершенствовать образовательный процесс, процессы управленческой деятельности и обеспечения ресурсами;
- интегрировать учебный процесс со сферой деятельности будущего специалиста;
- использовать в образовательной деятельности передовые методы и технологии обучения, построенные на современных средствах передачи информации;
- улучшать учебно-методическое и материально-техническое обеспечение учебного процесса.

Разработка, внедрение и постоянное совершенствование СМК признается первоочередной задачей АУЦ, что обеспечит повышение конкурентоспособности и устойчивости АУЦ на рынке образовательных услуг и инновационной деятельности.

Руководство АУЦ берет на себя обязательства и несет ответственность за создание условий, необходимых для достижения цели АУЦ, обеспечивает проведение и внедрение настоящей Политики на всех уровнях организации учебного процесса.

Директор АУЦ

Е. В. Лейкина