



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального
образования «Учебный центр «В.И.П.
Обучение»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П.
Обучение»

А. А. Кондратьева

«13» июня 2023г.



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК РК 03-23

Москва 2023

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Служебная информация

1. Настоящее Руководство разработано в Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Учебный центр «В.И.П. Обучение» (далее - АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение») и предназначено для внедрения и совершенствования системы менеджмента качества в практику деятельности Центра с целью повышения качества оказываемых образовательных услуг в области дополнительного профессионального образования.

2. Руководство используется:

- структурными подразделениями Центра;
- потребителями образовательных услуг Центра;
- сторонами, внутренними или внешними по отношению к Центру, которые оценивают СМК или проверяют ее на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и других нормативных документов, консультируют или проводят обучение/переподготовку сотрудников Центра в области качества;
- аудиторами-экспертами по сертификации систем качества, представителями органов по сертификации и лицензированию.

3. Настоящее Руководство регулярно пересматривается и дополняется поправками при изменении действующих и издании новых Федеральных государственных образовательных стандартов и Федеральных государственных требований в области образования в Российской Федерации.

Изменения и дополнения в Руководство вносятся в установленном порядке по мере необходимости.

В соответствии с требованиями федеральных авиационных правил, Центр уведомляет Управление летной эксплуатации Росавиации о внесении изменений в Руководство не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты внесения изменения.

Разработчик: Директор АУЦ

Тип документа: Внутренний стандарт

Запись истории документа

№ п.п.	Статус документа	Издание/ревизия документа	Дата ввода в действие	Примечание
1.	Базовый	1/0	29 января 2021 г.	
2.	Базовый	2/0	19 февраля 2021 г.	
3.	Базовый	3/0	13 июня 2023 г.	

Утверждено приказом директора от 13 июня 2023 г. № 17

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номер пункта	Документ на основании которого вносится изменение	Суть изменений	Дата внесения изменения	Подпись ответственного лица
1	Приложение 3	ФАП 289	Добавлено: Отчет о проведении внутреннего аудита	13 июня 2023	

ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗЕМПЛЯРОВ

Номер экземпляра	Статус экземпляра	Местоположение экземпляра	Ответственное лицо за ведение экземпляра
1	Эталонный	Директорат	Директор АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»
2	Рабочий (контрольный)	Учебно-методический отдел	Заместитель директора по учебно-методической работе
3	Рабочий	Учебно-методический отдел	Специалист по документообороту и методическому обеспечению

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

СОДЕРЖАНИЕ

Служебная информация	2
Лист регистрации изменений	3
Перечень экземпляров	3
ВВЕДЕНИЕ	5
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	6
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	7
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	7
4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	10
4.1 Общие положения	10
4.2 Требования к документации	12
4.3 Описание процедур получения и поддержания в актуальном состоянии документации	14
4.4 Управление записями	17
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	17
5.1 Обязательства руководства	17
5.2 Ориентация на потребителя	18
5.3 Политика в области качества	18
5.4. Планирование	18
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией	19
5.6. Анализ СМК со стороны руководства	21
6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	22
6.1 Обеспечение ресурсами	22
6.2 Персонал	22
6.3 Описание процедур поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала и преподавательского состава	23
6.4 Описание процедуры проверки и поддержания оборудования и технических средств	24
6.5. Производственная среда	25
7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ	25
7.1 Планирование процессов жизненного цикла образовательных услуг	25
7.2 Процессы, связанные с потребителями образовательных услуг	25
7.3 Проектирование и разработка	27
7.4. Закупки	28
7.5. Осуществление образовательной деятельности	29
7.6 Описание процедур проверки лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения	30
8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	31
8.1 Общие положения	31
8.2 Мониторинг и измерения	31
8.3. Описание процедур проведения внутреннего аудита и доклада результатов руководителю	32
8.4. Описание процедур принятия корректирующих действий для устранения выявленных недостатков	34
8.5. Анализ данных	35
8.6. Улучшение	35
9 ПРОЦЕДУРЫ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	35
Приложение 1 КАРТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ	37
Приложение 2 ЧЕК-ЛИСТ Проверки учебной деятельности преподавателя	38
Приложение 3 Отчет о проведении внутреннего аудита	39
Лист ознакомления	44

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

ВВЕДЕНИЕ

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Учебный центр «В. И.П. Обучение» (далее АУЦ) создана 08 августа 2001 г.

Местонахождение: Российская Федерация, 105082, г. Москва, Переведеновский пер., д. 17, корп. 1

Юридический адрес: Российская Федерация, 105082, г. Москва, Переведеновский пер., д. 17, корп. 1

Контактная информация: Телефон/факс: +7 (495) 961-01-99.

E-mail: vip-class@vipservice.ru

Официальный сайт АУЦ: <http://www.vip-class.ru>

АУЦ не имеет филиалов по обучению.

АУЦ в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 19.03.1997 №60 – ФЗ «Воздушный кодекс РФ», Федеральным Законом № 273 – ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», другими законами и нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом АУЦ.

Целью деятельности АУЦ является организация предоставления дополнительного профессионального образования по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки авиационного персонала и специалистов воздушного транспорта.

Уставная деятельность АУЦ сертифицирована и лицензирована, что подтверждается следующими основными документами:

- Лицензия № 036117 от 17 апреля 2015 г. Серия 77Л01 №0006923, выдана Департаментом образования города Москвы на осуществление образовательной деятельности (бессрочно);

Основными потребителями образовательных услуг, предоставляемым АУЦ, являются предприятия и организации транспортной индустрии и смежных отраслей.

Настоящий документ разработан в соответствии с требованиями международного стандарта ГОСТ ISO 9001-2015.

Настоящее Руководство является внутренним документом СМК Центра, не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения единоличного исполнительного органа в лице директора Центра.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее Руководство описывает систему менеджмента качества (СМК) АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение», разработанную в соответствии с требованиями международного стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 «Система менеджмента качеством. Требования».

1.2. Система менеджмента качества Центра распространяется на сферу разработки и оказания образовательных услуг в сфере дополнительного профессионального образования.

1.3. СМК Центра распространяется на следующие основные процессы и виды деятельности Центра:

- Процессы руководства по управлению качеством;
- Процессы обеспечения ресурсами;
- Процессы жизненного цикла продукции;
- Процессы измерения, анализа и улучшения.

1.4. Область действия СМК охватывает все структурные подразделения, входящие в Центр.

1.5. Директор Центра утверждает настоящий документ и изменения к нему, выделяет необходимые ресурсы для реализации требований настоящего документа, а также обеспечивает выполнение требований настоящего документа.

1.6. Сотрудники подразделений Центра, входящих в область применения СМК, обязаны выполнять требования настоящего документа.

1.7. Проверку выполнения требований данного документа осуществляет группа внутреннего аудита в соответствии с планами внутренних проверок (аудитов) СМК.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- Федеральный закон от 19.03.1997 № 60 – ФЗ «Воздушный кодекс РФ».
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Федеральные авиационные правила «Требования к образовательным организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечня специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил», утвержденные приказом Минтранса России от 29.09.2015 № 289 (далее – ФАП 289);
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Система менеджмента качеством. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования»;
- ГОСТ ISO 9000-2011 Межгосударственный стандарт. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ ИСО 9004-2010 «Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества»;
- ГОСТ ISO 9001:2015 Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования.
- ISO/TR 10013-2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента качества».
- ГОСТ ИСО/ТО 19011:2011 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и /или систем экологического менеджмента
- ГОСТ Р ИСО 19011:2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Авиационный персонал - лица, имеющие специальную подготовку и сертификат (свидетельство), осуществляющие деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, а также деятельность по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок и полетов воздушных судов, авиационных работ, организации использования воздушного пространства, организации и обслуживания воздушного движения.

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аудитор (эксперт по сертификации систем качества) – лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью для проведения аудита.

Валидация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения выполнены.

Верификация-подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Высшее руководство - лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Документ – информация, представленная на соответствующем носителе. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском или комбинацией из них. Комплект документов, например записей, обычно называется документацией.

Документированная процедура- процедура, которая разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Дополнительное профессиональное образование – вид образования, который направлен на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

Инфраструктура – совокупность зданий, оборудования, служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность,

Квалификация - уровень знаний, умений и навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности.

Компетентность - продемонстрированная способность применять знания и навыки на практике.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Компетентность – выраженные личные качества и способность применять свои знания и навыки.

Контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями.

Маркетинг – вид деятельности, направленный на изучение и удовлетворение потребностей потребителей образовательных услуг, призванный ориентировать организацию на создание услуги, пользующейся спросом на рынке.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Несоответствие – невыполнение требования.

Обеспечение качества – часть менеджмента, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Образовательная услуга (продукция) – услуга (продукция), связанная с образованием.

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

Планирование качества - часть менеджмента, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Повышение квалификации – этап процесса профессиональной подготовки авиационного персонала, имеющий целью обновление и углубление знаний и умений, направленных на совершенствование профессионального и методического мастерства.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Потребитель – организация или лицо, получающая (щее) продукцию (услугу).

Поставщик образования – лицо, предоставляющее образовательную услугу обучающимся.

Производственная среда - совокупность условий, в которых выполняется работа.

Процесс - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Профессиональное образование – вид образования, который направлен на приобретение обучающимися в процессе освоения основных профессиональных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенного уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям или специальностям.

Профессиональное обучение – вид образования, который направлен на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций (определенных видов трудовой, служебной деятельности, профессий).

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

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководство по качеству – документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Система – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента – система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие – выполнение требования.

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

Теоретическая подготовка – этап процесса образования обучающихся, имеющий целью приобретение обучаемыми специальных знаний, их поддержание и совершенствование в соответствии с установленными требованиями.

Удовлетворенность потребителей – восприятие степени выполнения их требований.

Улучшение качества - часть менеджмента, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Управление качеством - часть менеджмента, направленная на выполнение требований к качеству.

Цели в области качества - то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Эффективность - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Другие термины и определения, используемые в данном Руководстве, соответствуют ГОСТ Р ИСО 9001:2015

АНО – автономная некоммерческая организация

ЦЕНТР – АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»

ДПО – дополнительное профессиональное образование

РК – руководство по качеству

СМК – система менеджмента качества

ГСС – государственная система стандартизации

ИКАО – международная организация гражданской авиации

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

ИАТА – международная ассоциация воздушного транспорта

ИСО – Международная организация по стандартизации

КПК – курсы повышения квалификации

СТО – стандарт организации

ДП – документированная процедура

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЦЕНТРА

4.1. Общие положения

4.1.1. В Центре разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается система менеджмента качества (СМК) с целью:

- демонстрации способности обеспечивать соответствие своей образовательной деятельности требованиям потребителей и применяемым нормам действующего законодательства;
- достижения удовлетворенности потребителей за счет результативного применения СМК, включая процессы ее непрерывного улучшения, а также обеспечения ее соответствия требованиям потребителей и нормам действующего законодательства;
- обеспечения уверенности потребителей, руководства и персонала Центра в том, что требования к качеству обучения и к системе менеджмента качества определены и выполняются.

4.1.2. СМК является инструментом реализации Политики в области обеспечения качества образования посредством достижения поставленных целей по качеству.

4.1.3. СМК основывается на процессном подходе и охватывает все основные требования международного стандарта ГОСТ ISO 9001-2015. Для этого Руководство Центра определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества.

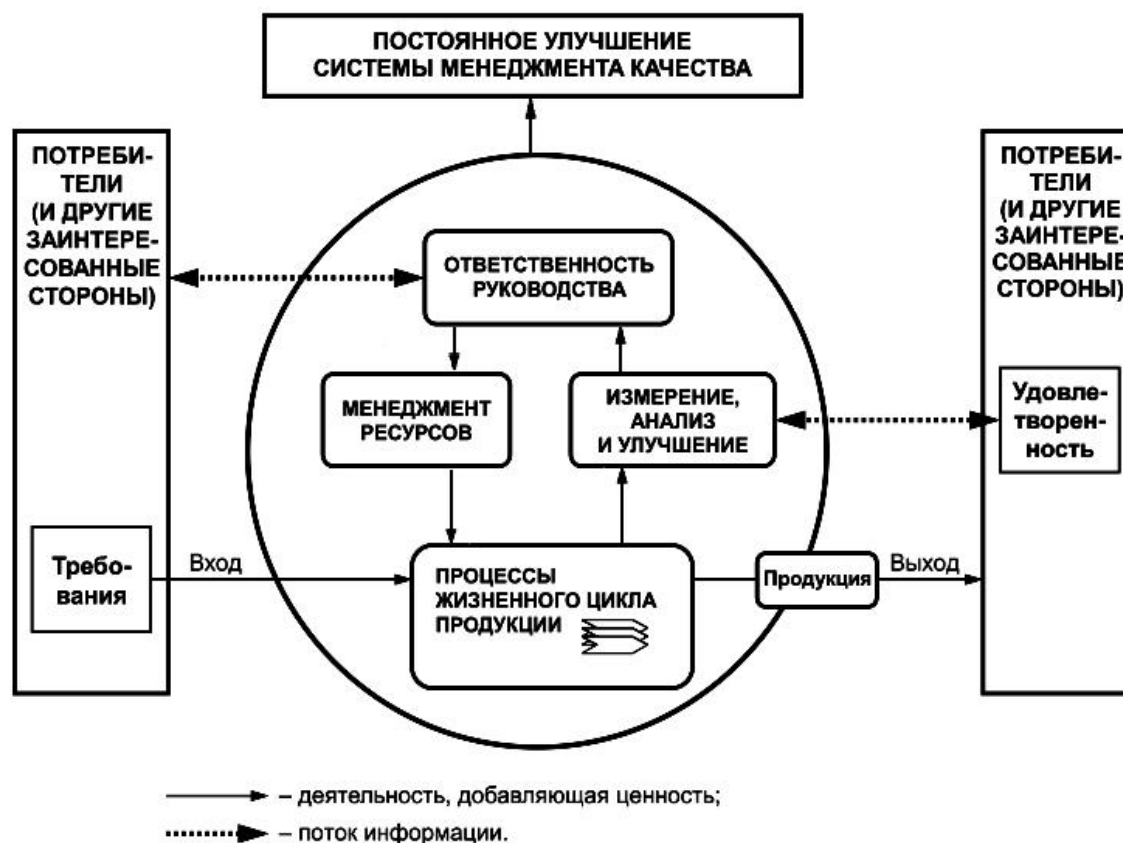


Рис. 4.1. Модель СМК АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

4.1.4. Менеджмент процессов СМК Центра осуществляется в соответствии с принятой моделью и включает необходимые элементы менеджмента качества:

- выработку политики и целей в области качества;
- планирование в области качества;
- обеспечение качества;
- управление качеством;
- улучшение качества.

4.1.5. Основу СМК Центра составляют четыре вида процессов:

- процессы менеджмента (ответственность руководства);
- менеджмент ресурсов;
- процессы жизненного цикла образовательной услуги;
- процессы измерения, анализа и улучшения.

4.1.6. В Центре определена совокупность процессов системы менеджмента качества и выделен ряд процессов, которые являются ключевыми процессами СМК. В таблице 4.1. номера ключевых процессов СМК отмечены звездочками.

4.1.7. Основные характеристики процессов: цели, входные и выходные данные, распределение ответственности, порядок реализации, ресурсное обеспечение, записи, методы мониторинга и показатели установлены в соответствующих стандартах Центра и процедурах.

4.1.8. СМК распространяется на следующие уровни управления:

- Центр в целом;
- Структурные подразделения;
- Рабочие места

Последовательность и взаимосвязь процессов СМК приведена на рис. 4.2.

Таблица 4.1 Реестр процессов и видов деятельности в рамках СМК АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»

1	Деятельность руководства СМК
1.1.	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
1.2.	Планирование и развитие СМК
1.3.	Распределение ответственности и полномочий
1.4.	Подготовка к лицензированию, аттестации
1.5.	Анализ СМК со стороны руководства
1.6.	Информирование общества
1.7.	Финансирование СМК
2	Основные процессы СМК
2.1.*	Маркетинг (взаимодействие с потребителями)
2.2.*	Прием слушателей
2.3.	Проектирование программ дополнительного профессионального образования
2.4.	Реализация программ дополнительного профессионального образования
2.5.*	Научные исследования и разработки
2.6.	Международная деятельность
3	Обеспечивающие процессы
3.1.*	Управление персоналом
3.2.*	Управление образовательной средой
3.3.*	Библиотечное и информационное обслуживание
3.4.*	Управление информационной средой

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

3.5.*	Управление закупками
3.6.*	Управление инфраструктурой
4	Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов
4.1.	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2.	Управление несоответствиями
4.3.	Улучшение процессов



Рис. 4.2.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

4.2.1.1. Цель документирования СМК – создание организационно-методической и нормативной основы для построения и функционирования СМК, соответствующей требованиям ISO-9001-20015.

4.2.1.2. Документация системы менеджмента качества Центра включает в себя:

- документально оформленное заявление о Политике и целях в области качества;
- Руководство по качеству (СМК РК 01-21)
- документированные процедуры и записи, требуемые настоящим Руководством;
- документы, включая записи, определенные Центром как необходимые ему для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

4.2.1.3. Документация СМК необходима для решения следующих основных задач:

- достижение требуемого качества образовательных услуг Центра;
- обеспечение качества образовательной деятельности;
- оценка результативности СМК и ее процессов;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- улучшение качества образовательной деятельности;
- постоянное улучшение СМК

4.2.1.4. Документация СМК Центра разработана согласно требованиям международного стандарта ISO 9001-2015 и включает пять уровней:

Первый уровень

Первый уровень структуры документации СМК составляет документация по управлению качеством со стороны руководства Центра. К ней относятся:

- Политика и цели в области качества;
- Руководство по качеству.

Руководство по качеству является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей Центра в области качества:

- демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в Центре системы менеджмента качества;
- определяет область применения СМК Центра;
- создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства Центра, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества;
- обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы;
- определяет структуру и систему документации СМК Центра;
- гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала.

Требования Руководства по качеству являются обязательными для всех руководителей, научно-педагогических и других работников Центра, задействованных в системе менеджмента качества.

Второй уровень

Второй уровень структуры документации СМК составляют документированные процедуры управления, которые являются документацией по управлению со стороны персонала.

Документированные процедуры подразделяются на две группы:

1. ДП, обязательные для Центра в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015
 - Управление документацией (ДП СМК 01-2020);
 - Управление записями (ДП СМК 02-2020);
 - Внутренние аудиты (ДП СМК 03-2020);
 - Управление несоответствиями (ДП СМК 04-2020);
 - Корректирующие и предупреждающие действия (ДП СМК 05-2020).
2. СТО, применяемые в Центре и включающие процедуры по управлению определенным видом деятельности, методические инструкции СМК и рабочие инструкции для осуществления конкретных процессов, например:
 - Управления номенклатурой дел;
 - Управление организационно-правовыми документами структурных подразделений;
 - Планирование СМК и другие.

Документы второго уровня позволяют на всех уровнях управления Центром устанавливать порядок взаимодействия подразделений и должностных лиц, а также распределять полномочия и ответственность.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Третий уровень

Третий уровень структуры документации СМК составляют документы, обеспечивающие качество управления и деятельности Центра. К ним относятся организационно-правовая и организационно-распорядительная документация; распорядительная документация; нормативная документация; учебная документация; информационно-справочная документация и учетная документация.

Четвертый уровень - записи о качестве, – документы, содержащие и подтверждающие данные о качестве и его улучшении (протоколы, ведомости, акты, отчеты, справки, журналы и т.п.).

Пятый – базовый уровень – правовые документы на уровне государства: Федеральные законы РФ, Законы РФ, Указы Президента, Постановления Правительства РФ, Постановления федеральных органов исполнительной власти и др., правовые и устанавливающие документы Центра: Устав, Свидетельство, Лицензия и т.п.

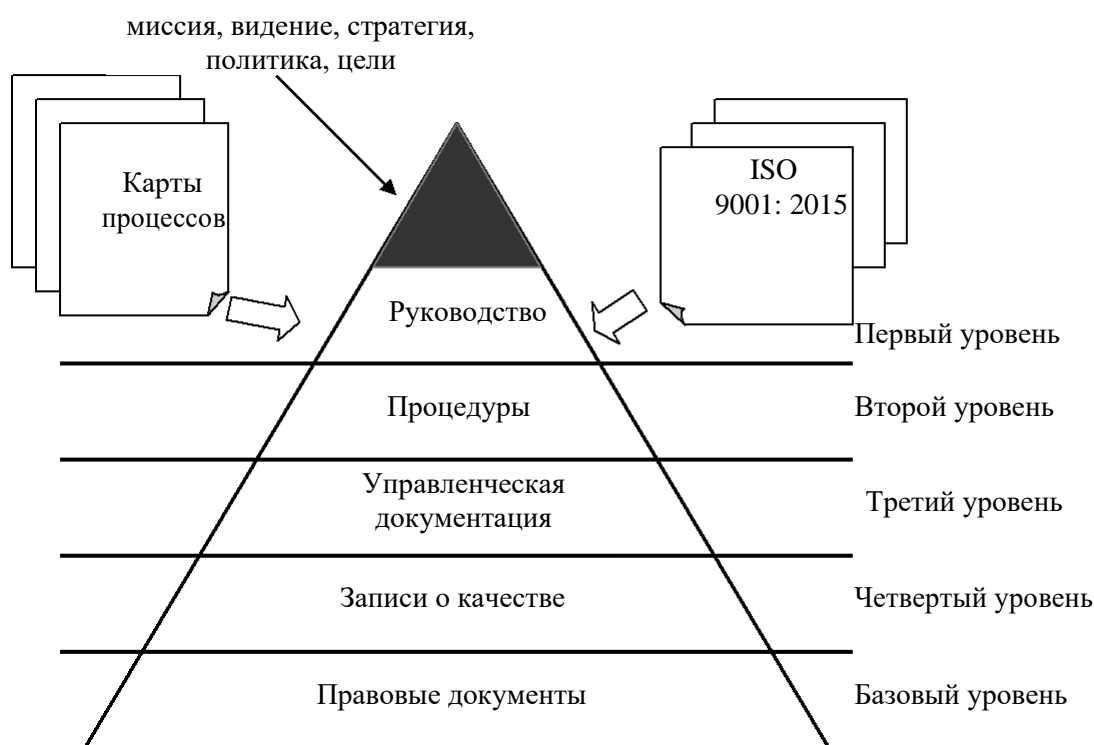


Рис. 4.3. Структура документации СМК АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»

4.3. Описание процедур получения и поддержания в актуальном состоянии документации АУЦ

4.3.1. Основной целью получения и поддержания в актуальном состоянии документации, данных является предоставление необходимой, точной и своевременной информации работникам для качественного исполнения ими обязанностей.

4.3.2. Для определения необходимых средств поддержания документации в Центре разработана документированная процедура, предусматривающая:

- официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до выпуска;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определенных организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

4.3.3.В данной процедуре изложены требования к порядку разработки. Оформления. Согласования и утверждения документации СМК, правила идентификации и кодирования документов СМК, а также определена ответственность должностных лиц при осуществлении управления документацией СМК.

4.3.4. Документация системы качества АУЦ обеспечивает единое понимание политики и задач в области качества обучения, устанавливает порядок взаимодействия исполнителей при выполнении функций по качеству профессиональной подготовки авиационных специалистов, распределяет ответственность, права и обязанности по качеству.

4.3.5. Все входящие и исходящие документы подлежат регистрации в день поступления с целью обеспечения их учета, сохранности и быстрого поиска.

При получении документа проверяется комплектность и осуществляется регистрация его в Журнале регистрации входящей/исходящей документации АУЦ.

Отметка о регистрации документа ставится на свободном месте в правом нижнем углу первой страницы документа.

После регистрации любого полученного документа директор АУЦ определяет круг исполнителей и сотрудников, которые должны быть ознакомлены с документом.

Хранение документа должно быть организовано способом, обеспечивающим его быстрый поиск и доступ к нему исполнителей и предотвращение его порчу.

4.3.6. Документы по организации профессиональной подготовки:

- положение об АУЦ;
- руководство по организации деятельности;
- руководство по качеству;
- положение об охране труда;
- положение по обеспечению пожарной безопасности.

4.3.7. Рабочая документация АУЦ:

а) документы по организации учебного процесса в АУЦ:

- план-график проведения учебных курсов в АУЦ на год;
- план работы АУЦ по месяцам;
- план контрольных посещений занятий преподавателей руководящим составом на год;
- журнал контрольных посещений занятий;
- расписание занятий на неделю (месяц);
- договор на оказание образовательных услуг;
- заявка на обучение;
- приказ о зачислении слушателей на обучение;
- анкета слушателя;
- приказ об отчислении слушателей с обучения по окончанию курсов обучения;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- приказ о продлении (переносе) срока обучения;
 - классный журнал учебной группы;
 - сводная ведомость учета результатов контроля знаний слушателей по учебным дисциплинам;
 - экзаменационная (зачетная) ведомость;
 - удостоверение об окончании курсов;
 - справка об обучении (свидетельствует о прохождении обучения по программе в неполном объеме);
 - журнал учета документов, подтверждающих прохождение обучения;
 - распоряжение о допуске слушателей к итоговой аттестации;
 - отчет о работе аттестационной комиссии (состав комиссии, сроки работы, результаты сдачи зачетов, экзаменов, недостатки, рекомендации, дополнительные сведения);
 - копии удостоверений лиц, прошедших обучение;
 - список выданных удостоверений по группам и периодам обучения.
- б) документы программного обеспечения:
- учебные программы профессиональной подготовки;
 - контрольные вопросы для проведения зачетов, экзаменов, тестирования;
 - экзаменационные билеты .
- в) документы методического обеспечения:
- положение об учебно-методическом совете АУЦ;
 - перечень методической литературы, используемой при профессиональной подготовке.
- г) документы технического обеспечения:
- перечень технических средств обучения: компьютеры, проекторы, экраны и т.п.;
 - журнал по технике безопасности;
- д) документы кадрового обеспечения:
- перечень и данные на преподавательский состав;
 - план повышения квалификации преподавательского состава;
 - график отпусков личного состава на год;
 - должностные инструкции работников АУЦ;
 - приказы о приеме и увольнении;
 - штатное расписание;
 - трудовые договора.

4.3.8. В случае изменения требований нормативных документов к документам системы качества профессиональной подготовки авиационных специалистов вносятся изменения в них, а при необходимости разрабатываются новые.

Рабочая документация АУЦ разрабатывается к началу учебного года и по мере формирования учебных групп. До начала учебных занятий готовятся журналы учета занятий и расписание занятий в соответствии с программой подготовки.

4.3.9. Порядок актуализации и внесения изменений.

Документы должны проходить периодическую проверку на актуальность. Интервал периодической проверки для всех типов документов не должен превышать 12 месяцев, в случае необходимости и по усмотрению директора АУЦ этот срок может быть сокращен. Периодическая проверка должна проводиться владельцем документа. По итогам периодической проверки владелец документа принимает одно из решений:

- продлить действие документа без изменений;
- пересмотреть документ и внести изменения;
- отменить документ.

В случае принятия решения о продлении действия документа владелец контрольного экземпляра документа на титульном листе делает следующую запись – «Срок действия продлен до _____ года.», указывает свою должность и фамилию. Запись о продлении срока

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

действия документа также должна быть занесена разработчиком документа в электронную версию документа.

В случае принятия решения о пересмотре документа на титульном листе контрольного экземпляра документа делается следующая запись: «Требует пересмотра. Срок действия продлен до ____ года», указывает свою должность и фамилию. Срок продления в этом случае не должен превышать 1 месяц.

Кроме этого, решение об изменении документа владелец принимает на основании:

- предложений, поступающих от работников АУЦ;
- результатов анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий;
- рекомендаций внутренних и внешних аудитов.

Для организации работ по внесению изменений в документ директор АУЦ распоряжением или указанием назначает ответственного за внесение изменений в документ. В распоряжении или указании указывается причина и суть изменений, а также сроки, в которые должны быть внесены изменения в документ. В случае, если изменения существенны, для внесения изменений может быть создана рабочая группа.

В любом случае срок внесения изменений в документ не должен превышать 1 месяц.

После внесения изменений документ переиздается, при этом номер редакции увеличивается на единицу. Ответственное лицо, назначенное приказом, проводит ознакомление персонала АУЦ с внесенными изменениями.

Измененный документ согласовывается и утверждается повторно.

4.4. Управление записями

4.4.1. Управление записями производится с целью получения объективных доказательств о качестве образовательной деятельности, о состоянии и функционировании процессов СМК, их соответствия Политике и Целям в области качества, а также о результативности СМК в целом.

4.4.2. Управление записями, касающимися деятельности в области СМК Центра, направлено на организацию информационных потоков, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам качества и улучшения процессов образовательной деятельности Центра в целом.

4.4.3. Записи, установленные для представления свидетельств соответствия требованиям и результативного функционирования системы менеджмента качества, находятся под управлением ответственных лиц Директората и Учебно-методического отдела.

4.4.4. Управление записями предусматривает:

- упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность предоставления информации;
- исключение разобщенности и дублирования информации.

4.4.5. Ответственным лицам Директората и Учебно-методического отдела определяется и устанавливается документированная процедура для определения средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей. Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1. Обязательства руководства

5.1.1. Высшее руководство Центра в составе директора и заместителя, руководителей подразделений берет на себя обязательства и ответственность за разработку, внедрение

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

системы менеджмента качества и постоянное улучшение ее результативности посредством:

- разработки Политики в области качества;
- установления измеримых Целей в области качества;
- информирования персонала Центра о важности выполнения требований потребителей образовательных услуг, а также законодательных и правовых требований. Требования стандартов ИСО серии 9001;
- проведения анализа функционирования СМК;
- обеспечения деятельности Центра необходимыми ресурсами.

5.2. Ориентация на потребителя

5.2.1. Персонал Центра в своей деятельности руководствуется требованиями действующего законодательства России, нормативными документами Министерства образования и науки РФ, Департамента образования города Москвы, стандартами ИСО серии 9001 и разработанными документированными процедурами системы качества, инструкциями, направленными на обеспечение качества образования и удовлетворения спроса потребителей.

5.2.2. Изучение запросов и ожиданий потребителей к образовательной деятельности с целью их выполнения осуществляется в соответствии с пп. 7.2.1 и 8.2.(7.2.2.)

5.3. Политика в области качества

5.3.1. Руководство организации должно обеспечивать, чтобы политика в области качества:

- соответствовала целям организации;
- включала в себя обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества;
- создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
- была доведена до сведения персонала организации и понятна ему.

5.3.2. Политика в области качества соответствует стратегическим целям и задачам Центра и отвечает запросам потребителей образовательных услуг.

5.3.3. Политика в области обеспечения качества является основой для постановки измеримых Целей в области качества и ожидаемых результатов реализации этих целей.

5.3.4. Миссия, видение и политика Центра в области качества доводятся до сведения всего трудового коллектива учреждения, его партнеров и иных заинтересованных сторон.

5.3.5. Политика в области качества ясно сформулирована, оформлена отдельным документом и доводится до сведения всех сотрудников Центра

5.3.6. Политика в области качества актуализируется по мере необходимости. Для этого Политика в области качества ежегодно анализируется руководством с целью актуализации и обеспечения ее постоянной пригодности в рамках анализа СМК со стороны руководства Центра.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

5.4.1.1. Для обеспечения постоянного улучшения деятельности Центра и реализации Политики в области качества руководство Центра ежегодно устанавливает и утверждает измеримые Цели в области качества. Цели в области качества устанавливаются с учетом соответствующих функций и уровней иерархии Центра: Цели Центра в области качества, цели структурных подразделений в области качества.

5.4.1.2. Цели в области качества структурных подразделений разрабатываются руководителями соответствующих подразделений и утверждаются представителем руководства по качеству. Ответственность за доведение утвержденных целей в области

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

качества до персонала подразделения несут руководители подразделений. Реализация Целей Центра в области качества обеспечивается всеми необходимыми ресурсами для выполнения установленных требований к образовательной деятельности.

5.4.1.3. Итоги реализации Целей в области качества рассматриваются при анализе системы менеджмента качества со стороны руководства на заседании Педагогического совета.

5.4.2. Планирование развития системы менеджмента качества

5.4.2.1. Для достижения определенных целевых показателей деятельности и выполнения требований к качеству Центре осуществляется планирование развития и совершенствования системы менеджмента качества на учебный год.

План развития СМК Центра на учебный год (календарный) включает:

- мероприятия по развитию и совершенствованию СМК Центра;
- разработку (пересмотр) необходимых документов СМК;
- подготовку и повышение квалификации персонала Центра в области качества;
- обеспечение СМК необходимыми ресурсами;
- корректирующие/предупреждающие мероприятия;
- анализ функционирования СМК Центра со стороны руководства и другие вопросы.

5.4.2.2. Ответственным за разработку Плана развития Центра является представитель руководства Центра по качеству.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

5.5.1.1. Ответственность и полномочия и взаимодействие персонала определены в настоящем Руководстве по качеству, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях, внутренних нормативных документах (положениях, инструкциях, правилах, регламентах и т.д.) организационной структуре СМК, планах и отчетах, приказах директора и соответствующих документированных процедурах СМК.

5.5.1.2. Распределение ответственности и полномочий в Центре следующее:

Директор Центра в рамках СМК несет ответственность за:

- планирование и контроль деятельности Центра;
- разработку и реализацию Политики и Целей в области качества Центра;
- внедрение и поддержание СМК Центра;
- разработку и утверждение оргструктуры и штатного расписания Центра;
- утверждение нормативно-правовых документов СМК;
- распределение полномочий и ответственности персонала;
- обеспечение деятельности Центра необходимыми ресурсами;
- анализ результативности функционирования СМК Центра.

Представитель руководства Центра по качеству несет полную ответственность за:

- обеспечение поддержки действий директора по реализации Политики и Целей в области качества;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- организацию разработки Политики и Целей Центра в области качества на учебный (календарный) год;
- доведение до сотрудников Центра Политики и Целей Центра в области качества;
- документирование СМК и организацию управления документацией СМК;
- анализ и поддержание функционирования процессов СМК;
- организацию внутренних и внешних аудитов СМК;
- подготовку отчетов для директора Центра для проведения анализа СМК;
- проведение анализа результативности СМК и планирование мер по улучшению СМК Центра;
- организация проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- информирование по вопросам качества всего персонала Центра и внешних сторон;
- организация подготовки персонала Центра в области качества.

Заместитель директора, начальники структурных подразделений, входящих в область применения СМК несут ответственность за:

- анализ требований потребителей к образовательной деятельности по своему направлению;
- обеспечение функционирования процессов СМК по своему направлению;
- организацию деятельности по своему направлению в соответствии с требованиями заявок, договоров;
- осуществление контроля качества деятельности по своему направлению;
- оценку удовлетворенности потребителей услуг по своему направлению;
- обеспечение функционирования СМК на уровне структурного подразделения;
- установление причин несоответствий, осуществление корректирующих действий по своему направлению по результатам внутренних и внешних проверок (аудитов);
- разработку предложений по совершенствованию деятельности по своему направлению.

Сотрудники подразделений Центра, входящих в область применения СМК несут ответственность за:

- поддержку функционирования СМК на уровне применяемых процедур, работу в соответствии с требованиями нормативных документов СМК;
- информирование руководителя структурного подразделения обо всех выявленных фактах несоответствия в СМК образовательной деятельности;
- выполнение запланированных мероприятий, в том числе корректирующих, в области СМК.

Ответственность, права и обязанность персонала определены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию СМК Центра.

5.5.2. Представитель руководства Центра по качеству

5.5.2.1. Представитель руководства Центра по качеству назначается приказом директора Центра.

5.5.2.2. Представитель руководства Центра по качеству независимо от других возложенных на него обязанностей является ответственным и наделен соответствующими полномочиями, распространяющимися:

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- на представление отчетов директору Центра о функционировании СМК;
- на содействие распространению понимания требований потребителей всеми сотрудниками Центра.

5.5.3. Внутренний обмен информацией

5.5.3.1. В Центре определены различные способы, которые обеспечивают обмен информацией между сотрудниками:

- разработка планов: план работы Центра на учебный год, планы работы подразделений, план развития СМК и т.д.
- оформление отчетов о работе;
- отчеты по анализу функционирования СМК по результатам проверок;
- заседания Педагогического совета;
- обмен информацией в рамках системы делопроизводства: приказы, распоряжения;
- размещение информации на стендах, официальном сайте Центра и т.д.

5.5.3.2. Основное требование при внутреннем обмене информацией - передача только проверенной, объективной и содержащей необходимые сведения информации.

5.5.3.3. Обмен информацией внутри Центра осуществляется в рамках следующих основных вопросов:

- формирование и утверждение Политики и Целей Центра в области качества, Целей структурных подразделений в области качества, Плана развития СМК Центра и Отчета по результатам анализа СМК со стороны руководства;
- результаты выполнения запланированных мероприятий и реализации Целей в области качества;
- анализ степени удовлетворенности и учет требований и потребностей потребителей образовательных услуг;
- распределение ответственности и полномочий в рамках СМК;
- результаты внутренних проверок СМК и анализа СМК со стороны руководства;
- анализ результативности СМК и ее процессов;
- выявленные несоответствия в СМК Центра, предоставляемых образовательных услугах, а также разработанные корректирующие и предупреждающие действия по их устранению и т.д.

5.5.3.4. Способы обмена информацией в Центре и ответственные за ее предоставление установлены в настоящем Руководстве и в соответствующих нормативных документах и документах СМК.

5.5.3.5. Представитель руководства Центра по качеству несет ответственность за координацию внутренних информационных потоков в области СМК.

5.6. Анализ СМК со стороны руководства

5.6.1 Оценка пригодности, достаточности и результативности СМК Центра осуществляется руководством Центра в конце учебного года.

5.6.2. Входные данные для анализа:

- обратная связь с потребителями образовательных услуг (данные об удовлетворенности и претензий к качеству образовательной деятельности со стороны потребителей, в том числе на основе результатов анкетирования слушателей);
- результаты выполнения Плана развития СМК Центра, разработанного по итогам предыдущего анализа;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- оценка преподавательского состава (по данным анкетирования и его соответствия требованиям реализуемых программ по данным учебно-методического совета);
- результаты выполнения аудиторских проверок, количество замечаний и работа по их устранению;
- результаты выполнения запланированных корректирующих и предупреждающих действий;
- результаты выявления, анализа и устранения несоответствий;
- работа с персоналом (информация о выполнении программы обучения, определение результативности обучения, удовлетворенность персонала, признания и вознаграждения, текучесть кадров, основные причины);
- данные о ресурсном обеспечении функционирования СМК за анализируемый период;
- изменения, которые могли бы повлиять на СМК;
- предложения и рекомендации по развитию СМК от потребителей образовательных услуг, персонала Центра.

5.6.3. Выходные данные анализа СМК

Выходными данные для анализа СМК со стороны руководства Центра включают в себя все решения и действия, относящиеся к:

- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению продукции по отношению к требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1. Обеспечение ресурсами

6.1.1. Руководство Центра определяет и обеспечивает необходимые ресурсы для внедрения и поддержания в рабочем состоянии, повышения результативности СМК и удовлетворенности потребителей путем выполнения требований и ожиданий всех заинтересованных сторон.

6.1.2. К основным ресурсам Центра относятся:

- персонал соответствующей квалификации (в том числе, преподаватели, не являющиеся штатными сотрудниками Центра);
- инфраструктура;
- производственная среда;
- финансовые ресурсы.

6.2. Персонал

6.2.1. Общие положения

Подбор и назначение сотрудников на должности осуществляется на основе установленных для той или иной должности квалификационных требований УК уровню и профилю образования, наличию практического опыта и набора профессиональных компетенций, а также иных требований, приведенных в едином тарифно-квалификационном справочнике (ЕКТС), и соответствующих должностных инструкциях.

6.2.1.1. Отбор и привлечение сотрудников к образовательной деятельности осуществляется путем:

- обеспечения постоянного повышения квалификации персонала;
- содействия двустороннему обмену информацией;
- постоянного анализа потребностей персонала в ресурсном обеспечении.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

6.2.1.2. Порядок приема и увольнения сотрудников, основные права и обязанности сотрудников и администрации, меры поощрения за качественное выполнение работы и ответственность за нарушение трудовой дисциплины определены в Уставе и нормативно-локальных актах Центра.

6.2.1.3. На каждого вновь принятого сотрудника Центра заводится личное дело, личная карточка формы Т-2 с записями об образовании, подготовке, навыках и опыте.

6.2.1.4. Ответственность и полномочия персонала определяются в должностных инструкциях.

6.2.1.5. Право на занятие педагогической деятельностью в Центре имеют лица, имеющие высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

6.2.1.6. Система обеспечения качества дополнительного профессионального образования в Центре формируется организационно-функциональной структурой, в которой применительно к образовательной деятельности Центра, осуществляется:

- определение функциональных видов деятельности структурных подразделений Центра;
- установление обязанностей, ответственности, подчиненности, полномочий и взаимодействия руководящего персонала и преподавательского состава;
- распределение ответственности и функциональных обязанностей между подразделениями Центра и отдельными категориями работников;
- установление требований к руководящему составу;
- учет обучения и подготовки преподавательского состава;
- выделение и назначение ответственных лиц, осуществляющих ведение системы качества, в рамках комплексного управления производственно-учебной деятельностью Центра в целом.

6.2.1.7. Персонал системы качества складывается:

- из непосредственного руководителя Центра, осуществляющего текущее руководство деятельностью образовательной организации и обеспечивающего профессиональную подготовку слушателей в системе комплексного управления образовательной деятельностью Центра;
- из руководящего состава и специалистов структурных подразделений Центра, обеспечивающего непосредственное управление конкретными процессами деятельности по реализации дополнительных профессиональных программ подготовки слушателей;
- преподавательского состава, осуществляющего непосредственную профессиональную деятельность по обучению слушателей;
- заместителя директора, ответственного в вопросах управления качеством, осуществляющего поддержание системы, координацию и непосредственный контроль за качеством реализации процессов обучения слушателей в Центре по установленным программам дополнительного профессионального образования.

6.3. Описание процедур поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала и преподавательского состава

6.3.1. Для повышения осведомленности и компетентности руководящего, педагогического и административного персонала в Центре разрабатывается и выполняется программа подготовки персонала, обеспечивающая получение знаний и навыков, необходимых работникам для реализации заявленных программ ДПО, включая процедуры контроля указанных знаний навыков. Программа подготовки персонала Центра состоит из первоначальной и периодической подготовки, и предназначена для обеспечения

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

подготовки лиц из числа руководящего персонала и преподавательского состава Центра к выполнению возложенных на него обязанностей.

6.3.2. Каждый преподаватель периодически проходит повышение квалификации в соответствии с действующими положениями на курсах повышения квалификации (не реже 1 раза в 3 года), а также путем стажировки и изучения новых авиационных технологий на предприятиях и научно-исследовательских организациях гражданской авиации.

6.3.3. Для оценки результативности предпринятых мер проводится периодическая аттестация персонала, квалификация требований и рабочей среды в соответствие с внутренними нормативными актами.

6.3.4. Для обеспечения постоянного уровня знаний при совершенствовании процессов, улучшении качества процессов в Центре систематически проводится обучение педагогических работников и руководящего состава.

6.3.5. Информация, относящаяся к образованию, обучению и квалификации, документируется, сохраняется как записи о качестве в личных учетных карточках. Поддержание в рабочем состоянии соответствующих записей об образовании, подготовке, навыках и опыте осуществляется в соответствии с системной процедурой управления кадровым документооборотом.

6.3.6. Основным общим требованием ко всему персоналу, участвующему в процессе обучения авиационного персонала, является постоянное повышение их квалификации, расширение уровня знаний о методах и способах повышения качества профессиональной подготовки авиаспециалистов, знания о роли и месте системы качества в комплексном управлении образовательной деятельностью Центра.

6.3.7. Допуск преподавательского состава к процессу обучения авиационного персонала осуществляется на основе решения Педагогического совета после проведения контрольных занятий с последующим контролем качества проводимых учебных занятий и других видов учебной работы по каждому циклу обучения.

6.4. Описание процедур проверки и поддержания в исправном состоянии оборудования и технических средств

6.4.1. Процедуры проверки и поддержания в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения Центра необходимы для осуществления качественной образовательной деятельности, к ним относятся:

- учебные и вспомогательные помещения;
- оборудованные рабочие места персонала, а также технические средства обучения (компьютеры, оргтехника и программное обеспечение);
- средства телефонной связи и Интернет;
- библиотечный фонд, в том числе электронная библиотека.

6.4.2. Поддержание помещений, рабочих мест, оборудования и программного помещения осуществляется собственными силами или по договорам сервисного обслуживания.

6.4.3. Инфраструктура Центра поддерживается в рабочем состоянии посредством:

- периодического контроля состояния учебных и вспомогательных помещений с точки зрения функциональной пригодности, безопасности и охраны труда;
- обновления и модернизации оборудования и оргтехники;
- развития существующих и внедрения новых информационных технологий;
- соблюдения требований техники безопасности труда и санитарии.

К используемому оборудованию относятся:

- Компьютеры; слайдовые и мультимедиа-проекторы;
- Копировально-множительная и другая оргтехника;
- Мебель и др.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

6.4.4. Для эффективного и надежного использования оборудования имеется:

- соответствующая документация;
- необходимые условия размещения и эксплуатации, указанные в технической документации на оборудование;
- персонал соответствующей квалификации;
- план проведения обслуживания и профилактических работ.

6.4.5. Потребность в обеспечении ресурсами формируется на основании заявок от должностных лиц и структурных подразделений. Процесс закупок осуществляется в порядке, изложенном в п. 7.4 настоящего Руководства.

6.5. Производственная среда

6.5.1. Руководство Центра обеспечивает позитивное влияние производственной среды на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала с целью улучшения деятельности.

6.5.2. При создании производственной среды уделяется прежде всего внимание:

- методам творческой работы и возможностям более полного вовлечения с целью реализации потенциала работников Центра;
- правилам техники безопасности и методическим указаниям, в том числе по применению средств защиты;
- эргономике;
- размещению рабочих мест;
- средствам обслуживания персонала в организации;
- температуре, влажности, освещению, воздушной вытяжке;
- санитарным условиям, чистоте, шуму, вибрации и загрязнению.

6.5.3. Соблюдение санитарных норм и техники безопасности труда подтверждаются периодическим освидетельствованием Центра Государственной санитарно-эпидемиологической службой и Управление ГО и ЧС САО г. Москвы (при получении и продлении лицензий на право образовательной деятельности).

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

7.1. Планирование процессов жизненного цикла образовательных услуг

7.1.1. Центр планирует проектирование и разработку процесса обучения, предоставление образовательной услуги, оценку полученных результатов, распределение ресурсов, определение критериев оценки и внедрение процедур постоянного улучшения для достижения ожидаемых результатов.

7.1.2. Процесс планирования является постоянным, циклическим, непрерывным. Основные виды планов:

- план работы структурных подразделений;
- индивидуальные планы сотрудников (преподавателей);
- планы работ по направлениям.

7.1.3. С целью обеспечения высокого качества образовательных услуг, наилучшего удовлетворения установленных требований и запросов потребителей, руководство Центра составляет планы на основе анализа требований и поступающих запросов.

7.1.4. Все плановые документы утверждаются в Центре в соответствии с принятой практикой и по установленным формам.

7.2. Процессы, связанные с потребителями образовательных услуг

7.2.1. Определение требований, относящихся к образовательной деятельности Центра

7.2.1.1. Требования к основным видам деятельности включают:

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- нормативные и законодательные требования, устанавливаемые к образовательной деятельности (требования образовательных стандартов);
 - требования, установленные потребителем;
 - требования, не определенные потребителем, но необходимые для осуществления основных видов деятельности на современном уровне;
- 7.2.1.2. Для определения требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности Центра, включая научные исследования и разработки, требований к образовательным услугам и определения потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирования спроса на результаты деятельности Центра используется маркетинг.
- 7.2.1.3. В качестве внешних потребителей выступают:
- государство и общество;
 - предприятия и организации-партнеры;
 - предприятия-работодатели.
- 7.2.1.4. В качестве внутренних потребителей выступают:
- слушатели;
 - все категории персонала Центра;
 - администрация Центра
- 7.2.1.5. В рамках маркетингового процесса реализуется:
- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
 - взаимодействие с заинтересованными сторонами;
 - оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
 - информирование о программах Центра и формирование спроса на результаты деятельности Центра;
 - разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа Центра, позиционирования его на рынке образовательных услуг.
- 7.2.2. Анализ требований, связанных с образовательной деятельностью Центра
- 7.2.2.1. Анализ требований потребителей, законодательных и правовых требований к образовательной деятельности осуществляется с целью:
- однозначного установления требований и их адекватного документального отражения;
 - анализа возможностей Центра выполнять установленные требования;
 - определения порядка оплаты за предоставленные образовательные услуги;
 - согласования требований договора, отличающихся от ранее сформулированных.
- 7.2.2.2. Анализ требований осуществляется до того момента, когда Центр принял на себя обязательство о предоставлении образовательной услуги потребителю.
- 7.2.2.3. Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, должны поддерживаться в рабочем состоянии.
- 7.2.2.4. В результате анализа требований потребителей и ресурсов Центра по выполнению данных требований формируются учебные рабочие планы.
- 7.2.2.5. Составной частью анализа требований, относящихся к образовательной деятельности Центра, является периодический анализ и корректировка рекламной информации о Центре.
- 7.2.2.6. Полная ответственность за осуществление анализа требований к образовательной деятельности возложена на директора Центра.
- 7.2.3. Связь с потребителями образовательных услуг
- 7.2.3.1. В Центре определены и осуществляются мероприятия по поддержанию связей с потребителями, касающиеся:
- информации об образовательной деятельности, осуществляемой Центром,
 - обратной связи от потребителей, включая претензии потребителей.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

7.2.3.2. Информация об образовательных услугах Центра, доводится до потребителей посредством размещения на официальном сайте организации разработанных рекламным материалов, а также встреч уполномоченных единоличным исполнительным органом образовательной организации ответственных лиц с потенциальными клиентами.

7.2.3.3. Непосредственная организация связи с потребителями возлагается на специалиста по связям с общественностью Учебно-методического отдела.

7.2.3.4. Изучение потребностей потребителей в образовательных услугах и ожидаемом уровне их качества осуществляется посредством обратной связи с представителями организаций заказчиков и непосредственно обучаемыми.

7.2.3.5. Результаты анализа связи с потребителями, ответственные работники периодически докладывают Директору Центра для принятия необходимых решений.

7.3. Проектирование и разработка

7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Главная цель и результат процесса планирования образовательной деятельности является разработка новых и переработка действующих дополнительных профессиональных программ, а также внутренних локальных актов, регламентирующих образовательный процесс и являющихся его основой.

Руководство Центра при проектировании и разработке образовательной деятельности учитывает интересы слушателей и других потребителей.

Проектирование новой образовательной программы включает следующие этапы:

- принятие решения о необходимости разработки;
- определение перечня мероприятий по разработке;
- проведение работ в соответствии с запланированными мероприятиями, мониторинг и анализ хода их выполнения;
- верификация отдельных стадий разработки;
- валидация разработанной образовательной программы.

Для обеспечения соответствия обучения установленным требованиям осуществляется оценка результативности деятельности Центра. Она позволяет определить:

- как обучение помогает слушателям повысить компетентность;
- как могут быть удовлетворены новые требования;
- какие дополнительные меры необходимо принять для повышения результативности обучения;
- как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.

Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.

Планы по учебной, методической работе утверждаются директором Центра. Указанные планы содержат мероприятия, сроки их выполнения и ответственных за их выполнение. Контроль за выполнением планов возлагается на директора Центра и представителя руководства Центра по качеству.

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проведения разработки (актуализации) учебных планов являются:

- требования по аттестации, лицензированию или иные профессиональные требования;
- данные об оценке результативности учебных материалов;
- требования к уровню компетентности преподавателей;
- проекты учебных курсов;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- требования нормативных локальных актов Центра. 7.3.3.

Выходные данные проектирования и разработки Выходные данные проектирования и разработки должны включать:

- Информация о новой образовательной программе для потребителей;
- Данные о требуемой компетентности персонала, участвующего в реализации новой образовательной программы;
- Распределение ответственности и полномочий в виде положений о подразделениях и должностных инструкций сотрудников;
- Необходимые информационные, методические материалы, оборудование и средства оргтехники;
- учебно-методические комплексы дисциплин.

7.3.4. Анализ проектирования и разработки образовательной деятельности

В ходе разработки учебных планов, учебно-методических материалов производится их периодический анализ (по мере необходимости) с целью своевременного выявления и решения проблемных вопросов, а также на предмет соответствия установленному уровню компетентности. Анализ проводится на Административном совещании и на заседаниях Педагогического совета.

Процесс проектирования оценивается и, при необходимости, пересматривается с позиций ожидаемых результатов обучения. Процесс разработки документируется, а полученные данные используются при дальнейших разработках.

Процесс анализа обучения используется для всего обучения. В случае наличия замечаний к учебным планам и учебно-методическим материалам производится их доработка.

7.3.5. Верификация проекта и разработки

После завершения разработки (актуализации) рабочих программ, учебно-методических материалов, их проекты рассматриваются на заседаниях Педагогического совета с целью одобрения и признания (верификации).

Выходные данные этапа проектирования и разработки должны соответствовать входным данным разработки проекта.

7.3.6. Валидация проектирования и разработки

Процесс валидации проводят для обеспечения того, что запланированные характеристики предоставляемой образовательной услуги учтены в окончательных учебных планах или проектах программ. Валидация должна быть выполнена на заключительных этапах проектирования и разработки.

После завершения разработки (актуализации) и согласования проектов рабочих программ, они подлежат рассмотрению (валидации) заместителем директора. Рабочие учебные планы утверждаются директором.

7.3.7. Управление изменениями проекта разработки

В случае возникновения необходимости внесения изменений (корректировок) в учебные планы и программы, учебно-методические материалы они рассматриваются на заседаниях Педагогического совета. Изменения должны быть проанализированы, верифицированы и валидированы соответствующим образом, а также одобрены до внесения.

Записи результатов анализа изменений и любых необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии.

7.4. Закупки

Целью закупок является приобретение у поставщика продукции - материалов и услуг, обеспечивающих поддержание на необходимом уровне образовательного процесса Центра. В соответствии с потребностями образовательного процесса административно-хозяйственный отдел определяет перечень и объем закупаемой продукции, а также требования к ней. Планируемый объем закупок отражается в смете расходов Центра.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

На основании критериев оценки (цена закупки, время и условия поставки, степень соответствия требованиям) определяются поставщики. Закупку осуществляет бухгалтерия Центра и ставит ее на учет. По отдельным видам закупок осуществляется входной контроль. Информация по закупкам включает: заявки, служебные записки, документы по заказу продукции (факс, счет-фактура, счет, спецификация), сопроводительную документацию на товар, акт приема продукции и/или выполненных работ.

7.5. Осуществление образовательной деятельности

7.5.1. Управление образовательной деятельностью

Центр обеспечивает управление образовательным процессом. Для этого определены процессы, такие как:

- прием слушателей на обучение;
- разработка учебных планов по различным курсам;
- разработка перечня курсов;
- распределение учебной нагрузки;
- обеспечение слушателей методическими пособиями;
- разработка учебных материалов по курсу;
- осуществление образовательного процесса в соответствии с требованиями учебных планов, программ, инструкций;
- соответствие инфраструктуры и производственной среды установленным требованиям;
- соответствие компетентности преподавательского состава и персонала, задействованного в образовательном процессе;
- наличие действующих квалификационных документов, подтверждающих компетентность;
- техническое обслуживание и ремонт применяемых технических средств обучения.

Организация проведения каждого учебного курса состоит из следующих этапов:

- планирование и организация;
- проведение;
- анализ результативности.

Образовательная деятельность осуществляется в соответствии с утвержденными учебными планами и программами.

После окончания каждого курса обучения информация о слушателях заносится в аттестационные и экзаменационные ведомости.

7.5.2. Валидация процессов образовательной деятельности

Качество оценки образовательной деятельности во многом определяется субъективным восприятием людей. Продукция образовательного процесса не может быть проверена посредством последовательного мониторинга или измерения основного процесса. Центр проводит валидацию образовательного процесса с целью продемонстрировать способность этого процесса достигать запланированных результатов. Разработанные меры включают:

- определенные критерии для анализа и утверждения образовательного процесса (требования Федеральных законов, приказов и писем Министерства образования науки РФ и авиационных полномочных органов, международных стандартов и др.);
- определенный уровень квалификации персонала (должностные инструкции);
- аттестация преподавательского состава;
- результаты периодического контроля качества образовательной деятельности;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

- применение конкретных мер и процедур (Учебно-методические комплексы, методические разработки, и др.);
- наличие претензий по качеству образовательной деятельности со стороны потребителей, принятие и проведение корректирующих воздействий;
- соответствующие записи.

7.6. Описание процедур проверки лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения

В Центре установлен порядок идентификации личности слушателей, документов и данных, непосредственно относящихся к качеству образовательных услуг, на всем промежутке его обучения, начиная от зачисления до завершения итоговой аттестации и выдачи соответствующих документов об обучении.

С помощью определенного в Центре порядка можно установить:

- Сведения по слушателям;
- Результаты периодического контроля качества образовательной деятельности, проследить проведение корректирующих действий;
- Наличие претензий по качеству образовательной деятельности со стороны потребителей, принятие и проведение корректирующих действий.

Все документы и данные, относящиеся к образовательной деятельности и делопроизводству Центра, можно проследить по идентификационным признакам: наименованию документа, его форме, номеру, исполнителю, дате и т.д. Например, зачисление на обучение производится путем издания приказа, подписываемого директором Центра; в течение всего курса обучения ведется журнал посещаемости и ведомости текущего контроля успеваемости и т.д.

7.6.1. Собственность потребителей образовательных услуг

К собственности потребителей образовательных услуг относятся:

- личные документы слушателей;
- соглашения об интеллектуальной собственности;
- экзаменационные работы, тесты;
- заявления, заполненные слушателями при зачислении на обучение;
- собственное оборудование слушателя/потребителя;
- средства обслуживания для курсов, проходящих в помещении потребителя (учебники, учебные пособия, компьютеры, программное обеспечение и др.);
- контрольные работы, рефераты, а также персональные данные о слушателях;

Собственность потребителя может включать также интеллектуальную собственность.

7.6.2. Обеспечение соответствия образовательных услуг

Центр обеспечивает воспроизводимость образовательных услуг путем хранения документов, необходимых для осуществления образовательной деятельности:

- нормативные документы Министерства образования и науки РФ, Департамента образования города Москвы;
- уставные документы Центра;
- внутренние локальные нормативные акты Центра;
- учебные программы и учебно-методические материалы;
- организационно-распорядительные документы (приказы и распоряжения директора и т.д.);
- планово-отчетные документы Центра.

Хранение вышеперечисленных документов осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Центра.

Соответствующее хранение документов обеспечивающих осуществление

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

образовательной деятельности дает возможность Центру непрерывно осуществлять (воспроизводить) образовательные услуги и, кроме того дает возможность проводить актуализацию и совершенствование образовательных программ и учебно-методического обеспечения с учетом изменений действующего законодательства в сфере образования и наработанного опыта осуществления образовательной деятельности.

7.6.3. Набор слушателей в группы обучения осуществляется по мере поступления предварительных заявок от авиационных предприятий и частных лиц.

В заявке указывается:

- фамилия, имя, отчество;
- авиационная специальность;
- вид подготовки.

По прибытии в АУЦ обучаемый представляет паспорт, диплом о базовом образовании, удостоверение специалиста и заполняет заявление установленного образца.

После проверки документов подписывается Договор на обучение и проводится Инструктаж слушателей по правилам внутреннего трудового распорядка, организации и проведению учебного процесса, пожарной и электробезопасности.

При соблюдении данных требований прибывшие лица приказом директора АУЦ зачисляются в учебные группы и их данные заносятся в журналы учета занятий и зачетные ведомости по дисциплинам, согласно программа обучения.

Слушателям выдается рабочая тетрадь.

При несоответствии прибывшего лица требованиям, установленным программой подготовки к лицу, проходящему подготовку, АУЦ выдает прибывшему лицу отказ в приеме на обучение.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения необходимы Центру для:

- демонстрации соответствия образовательной деятельности установленным требованиям;
- обеспечения соответствия СМК;
- постоянного повышения результативности СМК.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

В Центре проводится мониторинг информации, касающейся удовлетворенности потребителей.

Мониторинг удовлетворенности потребителей основывается на анализе информации, полученной от потребителей.

Основными источниками информации об удовлетворенности потребителей являются:

- анкеты потребителей;
- данные, полученные в ходе специальных исследований, осуществляемых специалистом по связям с общественностью Учебно-методического отдела;
- общение с потребителями;
- акты сдачи-приемки оказанных услуг;
- отзывы работодателей;
- жалобы, претензии и предложения.

Исследование требований потребителей образовательных услуг, измерение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон осуществляется в рамках Маркетинга.

Информация, полученная от потребителей, используется для анализа в соответствующих процессах СМК.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

8.3. Описание процедуры проведения внутреннего аудита и доклада результатов руководителю

Внутренний аудит Центра - это систематический независимый и документированный процесс сбора и анализа объективных свидетельств того, что документация системы менеджмента качества соответствует требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001, а политика, процессы и процедуры реализуются в соответствии с установленными требованиями и приводят к запланированным результатам, подтверждающим результативность системы менеджмента качества.

Внутренний аудит проводится методами фактического контроля (инвентаризация, визуальное наблюдение) и документальными методами (исследование документов).

Внутренние аудиты СМК проводятся в сроки, определенные в годовом плане аудитов СМК, но не реже одного раза в течении календарного года.

Внутренние аудиты проводятся штатными сотрудниками Центра, прошедшими обучение на специализированных курсах по подготовке аудиторов и получивших соответствующее удостоверение, подтверждающее квалификацию.

Внутренний аудит при планировании освоения не указанной в приложении к сертификату подготовки проводится комиссией, назначенной приказом руководителя АУЦ. В ходе аудита комиссия определяет наличие помещений, условий, оборудования, технической документации и квалифицированного персонала на соответствие требованиям ФАП-289 (форма приведена в Приложении № 3).

8.3.1. Задачи внутреннего аудита качества:

- оценить возможности и ресурсы Центра по организации учебного процесса;
- создать единую систему диагностики и контроля учебного процесса, обеспечивающую определение факторов и своевременное выявление изменений, влияющих на качество образования в Центра;
- повысить объективность контроля и оценки образовательных достижений обучающихся;
- получить объективную информацию о состоянии качества образования, тенденциях его изменения и причинах, влияющих на его уровень;
- провести экспертизу педагогической целесообразности и эффективности учебных процессов и мероприятий, предлагаемых для реализации плана развития Центра;
- произвести замеры насыщенности образовательной среды;
- оценить динамику развития у педагогических работников Центра способностей к саморазвитию и самосовершенствованию;
- провести комплексный анализ системы взаимодействия участников образовательного процесса на основе принципа сотрудничества;
- повысить уровень информированности потребителей образовательных услуг;
- определить результативность образовательного процесса, эффективность учебных программ, их соответствие нормам и требованиям стандартов, оценить реализацию инноваций в образовательной деятельности Центра;
- содействовать принятию обоснованных управленческих решений, прогнозировать развитие образовательной системы дополнительного профессионального образования в Центра;
- своевременно выявлять изменения образовательного процесса и вызывающие их факторы;
- предупреждать негативные тенденции в образовательном процессе;
- оценить эффективность и полноту реализации методического обеспечения образовательного процесса Центра.

При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Руководитель проверяемого подразделения создает условия для работы аудиторов, сопровождает их, демонстрирует фактическое положение дел, разрабатывает корректирующие действия по устранению несоответствий и причин, их вызывающих.

Результаты внутренних аудитов документируются и доводятся до сведения руководителя и используются при анализе СМК руководством Центра. Руководство Центра должно обеспечить, чтобы все необходимые коррекции и корректирующие воздействия принимались без излишней отсрочки для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин.

8.3.2. Мониторинг и измерение процессов

Мониторинг и измерение процессов СМК осуществляется руководителем с целью оценки соответствия результатов процессов установленным в регламентах процессов.

При несоответствии хода процесса установленным критериям руководитель процесса обязан предпринять корректирующие действия для обеспечения выполнения всех требований к оказываемой образовательной услуге.

Кроме того, основным методом мониторинга и измерения процессов СМК является проведение внутренних аудитов СМК. Дополнительный контроль качества обучения осуществляется посредством взаимопосещений занятий преподавателями, а также рассмотрения на заседаниях Педагогического совета проблемных вопросов, связанных с осуществлением образовательной деятельности.

В рамках анализа со стороны руководства проводится анализ результатов измерений процессов и разрабатываются мероприятия по повышению результативности процессов СМК, которые отражаются в Плане развития СМК Центра.

В Центре установлены методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательной услуги, для установления состояния СМК, управления удовлетворенностью потребителей, работой процессов, а также управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями с целью верификации соблюдения требований к уровню подготовки обучаемых специалистов.

Цель мониторинга - обеспечение всех участников образовательного процесса обратной связью, позволяющей корректировать реализацию образовательной программы Центра с целью повышения качества результатов.

Руководство Центра обеспечивает проведение необходимых оценочных процедур, разработку и внедрение моделей систем оценки качества, а также использование их результатов в работе.

Средствами оценивания результатов являются: анкеты, контрольно-измерительные материалы (чек листы), анализ апробации реализуемых дополнительных профессиональных образовательных программ и учебно-методических материалов, анализ социализации слушателей после повышения квалификации.

Соответствие качества образования социальному заказу общества оценивается по следующим показателям:

- удовлетворенность обучающихся и заказчиков качеством образования в Центре;
- доля слушателей, сдавших итоговую аттестацию менее чем на 75 баллов, и получивших справки о прослушивании курсов.

Результаты оценки качества образования доводятся до сведения педагогического коллектива Центра, заказчика обучения и единоличного исполнительного органа образовательной организации в лице Директора Центра. Результаты оформляются в виде записей.

При невозможности достижения запланированных результатов порядок и подготовка корректирующих действий предусмотрены установленной процедурой проведения корректирующих и предупреждающих действий для обеспечения соответствия качества подготовки слушателей требованиям потребителей.

8.3.3. Мониторинг и измерение характеристик образовательной деятельности

Измерение и мониторинг услуг

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Мониторинг и измерение характеристик предоставляемых образовательных услуг осуществляется на этапах жизненного цикла учебного процесса по реализации дополнительных профессиональных образовательных программ.

Процедура основывается на применении реагирующего, проактивного и прогностического методов выявления несоответствий путем реагирования на уже допущенные отклонения в образовательном процессе, активного выявления отклонений от запланированных действий посредством анализа деятельности участников образовательного процесса Центра и сбора информации о показателях деятельности системы ДПО в ГА, осуществляемой в реальном времени и в штатных условиях, для выявления потенциальных проблем в будущем.

Мониторинг и измерение качества образовательных услуг осуществляется на следующих стадиях образовательного процесса:

- входной контроль;
- текущий контроль;
- итоговая аттестация;
- проверка преподавателя по проведению курса;
- другое.

Формами контроля знаний слушателей могут быть контрольные задания, зачеты, экзамены и др.

Инструментами проверки знаний могут быть экзаменационные билеты, экзаменационные тесты, задания к контрольным работам.

Для завершения обучения Центр обеспечивает проверку качества обучения. Мнение слушателей о качестве обучения выявляется путем оценочного анкетирования слушателей, в ходе которого они дают свою оценку качеству проведенного курса обучения.

Мониторинг качества образовательных услуг, реализуемых в форме выездных занятий по программам курсов профессиональной подготовки авиационных специалистов, проводится на основе специальных статистических и социологических исследований по картам обратной связи, предоставляемых принимающей стороной (Приложение 1).

Оценка качества образования в ходе выездных курсов осуществляется в соответствии с целями, критериями и процедурами, определенными требованиями по подготовке и проведению курса.

Если слушатели отмечают недостатки в образовательной деятельности, то эти недостатки рассматриваются на административных совещаниях. При необходимости Центр разрабатывает и принимает соответствующие корректирующие (предупреждающие) действия.

8.3.4. Кроме того, Центр осуществляет мониторинг и измерение услуг, связанных с учебно-методическим обеспечением. Это выполняется на соответствующих этапах процесса оказания услуг в соответствии с запланированными мероприятиями по выполнению работ.

8.3.5. Средствами оценивания результатов являются: анкеты, контрольно-измерительные материалы (чек листы) (Приложение 2), анализ апробации реализуемых дополнительных профессиональных образовательных программ и учебно-методических материалов, анализ социализации слушателей после повышения квалификации.

Применяемый порядок приема на работу преподавателей гарантирует надлежащую квалификацию преподавательского состава, наличие у него необходимого педагогического опыта или практической работы в области преподаваемых курсов.

8.4. Описание процедур принятия корректирующих действий для устранения выявленных недостатков

8.4.1. Управление выявленных недостатков регламентируются требованиями ГОСТ ISO 9001-2015 и осуществляются в общем порядке поддержания СМК в организации.

8.4.2. В случае выявления характеристик образовательной деятельности, не соответствующих установленным требованиям, применяются необходимые процедуры

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

управления, гарантирующие недопущение в последующем поставки потребителю услуги низкого качества.

8.4.3. Процедуры принятия корректирующих действий для устранения выявленных недостатков образовательной деятельностью предусматривают:

- идентификацию фактов выявления несоответствующей образовательной деятельности с целью предотвращения поставки потребителю услуг низкого качества;
- принятие адекватных мер, направленных на устранение обнаруженных несоответствий.

8.4.4. Ответственность принятия корректирующих действий для устранения недостатков возлагается непосредственно на уполномоченный единоличный исполнительный орган образовательной организации в лице Директора Центра.

8.5. Анализ данных

8.5.1. Анализ данных проводится с целью:

- оценки пригодности и результативности СМК;
- оценки удовлетворенности потребителей;
- определения направлений возможного улучшения СМК.

8.5.2. Анализ данных проводится Директором Центра и представителем руководства Центра.

8.5.3. Процедура определения сбора и анализа данных для оценки пригодности и по качеству в рамках проведения анализа со стороны руководства не реже 1 раза в год. При этом анализируются следующие данные:

- удовлетворенность потребителей;
- соответствие образовательной деятельности установленным требованиям;
- обеспеченность ресурсами;
- качество услуг организаций-поставщиков;
- поступившие претензии и предложения от потребителей;
- предпринятые корректирующие и предупреждающие мероприятия и т.д.

8.5.4. В результате анализа данных директором принимаются решения, которые документируются.

8.6. Улучшение

8.6.1. Постоянное улучшение

Центр постоянно стремится непрерывно улучшать свою деятельность и совершенствовать процессы посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

8.6.2.Корректирующие и предупреждающие действия

Корректирующие действия предпринимаются в целях устранения причин несоответствия для предупреждения повторного их возникновения.

Предупреждающие действия предпринимаются в целях устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.

Разработка планов корректирующих и предупреждающих действий, а так же ответственность за их выполнение, возлагается на заместителя директора по учебной работе.

9. ПРОЦЕДУРЫ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Контрольный экземпляр Руководства в бумажном виде хранится у директора АУЦ, рабочий экземпляр находится у директора АУЦ.

Руководство по качеству АУЦ должно поддерживаться в актуальном состоянии.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Внесение изменений, дополнений и исключения в настоящее Руководство проводится по мере необходимости при совершенствовании учебного процесса, при изменении структуры АУЦ, кадрового состава, реквизитов, изменении законодательной базы, нормативных и локальных документов АУЦ и условий деятельности АУЦ, освоения новых программ обучения или прекращения обучения по некоторым программам обучения, а также по указаниям уполномоченного органа.

Внесенные изменения и дополнения регистрируются в Листе регистрации изменений.

Все поправки, изменения и дополнения проходят процедуру согласования с руководством АУЦ и оформляются Приказом по АУЦ.

1. Внесение изменений в текст Руководства по качеству

Все изменения, вносимые в текст Руководства, оформляются в виде нового издания документа.

Номер издания отражается:

- на титульном листе;
- в верхнем колонтитуле каждого листа;
- в листе регистрации изменений нового издания Руководства.

Дата его введения в действие отражается на титульном листе.

При вводе в действие нового издания Руководства контрольный экземпляр прежней редакции сдается в архив.

2. Внесение изменений в Приложения к Руководству

Первое издание Приложения должно оставаться в контрольном экземпляре.

Новая редакция Приложения, в котором изложены изменения, вместе с копией Приказа о его введении вставляется в контрольный экземпляр способом прикрепления страниц в конце документа.

В верхнем колонтитуле на всех страницах указывается дата внесения изменений и номер редакции.

Порядок уведомления уполномоченного органа.

АУЦ уведомляет уполномоченный орган, выдавший сертификат АУЦ, о внесении изменений в Руководство по качеству или Приложения к нему не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента внесения указанных изменений.

В случае, если уполномоченный орган выявит в указанных изменениях нарушение требований законодательства РФ или выявит в ходе проверки несоответствие Руководства требованиям законодательства РФ, АУЦ устраняет выявленные нарушения в течение срока, установленного по согласованию с уполномоченным органом, но составляющего не менее 5 рабочих дней и не превышающего 365 дней с момента получения информации о выявленных нарушениях. Уведомление уполномоченного органа, выдавшего сертификат АУЦ, о внесении изменений в Приложения к Руководству, должно включать в себя:

- сопроводительное письмо;
- копию Приказа о вносимых изменениях;
- копию новой редакции Руководства/копию новой редакции приложений к

Руководству;

- копию листа регистрации изменений.

Уведомление должно проводиться согласно требований «Методических рекомендаций о порядке применения авиационными учебными центрами специального приложения модуля «Реестр авиационных учебных центров», введенных в действие Росавиацией 15.04.2019г.

В случае переиздания Руководства уведомление включает в себя новое издание и копию Приказа о его введении в действие.

Директор АУЦ ответственен за внесение изменений в контрольный экземпляр и уведомление сотрудников АУЦ о внесении изменений или дополнений в настоящее Руководство.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Приложение 1

КАРТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ	
Наименование учебного курса (дисциплины):	
Преподаватель:	Оценщик:

Оценка качества обучения (проставляется в диапазоне значений от 1 до 5)					
1 = Плохо	2 = Посредственно	3 = Удовлетворительно	4 = Хорошо	5 = Отлично	
Критерии оценки	Оценка				
	1	2	3	4	5
Методика проведения курса					
Коммуникации преподавателя с аудиторией					
Актуальность и новизна учебного материала					
Содержание учебных пособий и раздаточных материалов					
Качество практической и групповой работы					
Организация учебного процесса и распорядка занятий					
Практическая направленность предмета					

Продолжительность занятий (для семинаров, тренингов)	Слишком коротко	Оптимально	Избыточно
--	-----------------	------------	-----------

Общая оценка учебного процесса и качества образовательных услуг преподавателя.					
Источники информации об учебном курсе и образовательной деятельности учреждения					
Официальный сайт Центра	Слушатели, прошедшие обучение в Центре	Периодическая печать и СМИ (указать источник)	Рекомендации деловых партнеров	Реклама в сети Интернет	Рассылка информации

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Приложение 2

ЧЕК-ЛИСТ
Проверки учебной деятельности преподавателя

ФИО преподавателя	<input type="text"/>
Дата проверки	<input type="text"/>
Продолжительность проверки (мин)	<input type="text"/>
Наименование учебного курса	<input type="text"/>
Наименование дисциплины / темы	<input type="text"/>
Вид занятия (лекция, практическое занятие, семинар)	<input type="text"/>

Аналитическое заключение по качеству учебной деятельности Положительные стороны

Замечания и недостатки

Рекомендации для улучшения

Проверку провели:	Преподаватель:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Должность, ФИО, подпись	Должность, ФИО, подпись

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

Приложение № 3

Отчет о проведении внутреннего аудита Проведен в соответствии с ФАП-289 и приказа директора АУЦ от 09 июня 2023 г. № 16

1. **Даты проведения аудита:** 13-15 июня 2023 года.
2. **Цель аудита:** в соответствии со ст.65, ФАП-289 от 29.09.2015 г.
3. **Основание проведения аудита:** приказ директора АУЦ от 09 июня 2023 г. № 16

4. Состав аудиторов:

Руководитель внутреннего аудита:

Заместитель директора по стандартизации и контролю качества Юрченко Д. С.

Аудитор:

Заместитель директора по учебной и методической работе Решетникова М. Л.

5. Результаты аудита:

5.1. Помещения, оборудование и условия обучения

№	Требования	Соответствие		Обоснование
		да	нет	
1	Учебные классы с рабочими местами для преподавателя и слушателей для проведения учебных занятий	X		Договор субаренды нежилого помещения № 62-20/ПР от 01 января 2020 г. (с ежегодной пролонгацией) Нежилые помещения принадлежат Арендодателю на праве собственности, о чем в Едином государственного реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним 28 Января 2008. сделана запись №77-01/00-001/199-9783 Приложение 1 ОПИСАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ АУЦ
2	Помещения для размещения учебного оборудования	X		Договор субаренды нежилого помещения № 62-20/ПР от 01 января 2020 г. (с ежегодной пролонгацией) Нежилые помещения принадлежат Арендодателю на праве собственности, о чем в Едином государственного реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним 28 Января 2008. сделана запись №77-01/00-001/199-9783 Приложение 1 ОПИСАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ АУЦ
3	Помещения для хранения учебной литературы, наглядных пособий и технических средств обучения	X		Договор субаренды нежилого помещения № 62-20/ПР от 01 января 2020 г. (с ежегодной пролонгацией) Нежилые помещения принадлежат Арендодателю на праве собственности, о чем в

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

				Едином государственного реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним 28 Января 2008. сделана запись №77-01/00-001/199-9783 Приложение 1 ОПИСАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ АУЦ
4	Обеспечение использования учебной литературы, в том числе: - на бумажных носителях; - на электронных носителях	X X		На базе собственной учебной библиотеки. Учебно-методический материал на электронных носителях информации, размещенных на учебном портале АУЦ aviter.ru
5	Использование технических средств обучения, включающих: - аудио и видео аппаратура индивидуального и общего пользования; - компьютеры, с возможностью выхода в интернет.	X X		Перечень технических средств обучения согласно приложению 2 Руководства по организации деятельности АУЦ (издание четвертое, утверждено 13 июня 2023 г.) ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ И ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ОБУЧЕНИЯ АУЦ
6	Помещения для педагогических работников, инструкторского состава, обслуживающего персонала	X		Договор субаренды нежилого помещения № 62-20/ПР от 01 января 2020 г. (с ежегодной пролонгацией) Нежилые помещения принадлежат Арендодателю на праве собственности, о чем в Едином государственного реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним 28 Января 2008. сделана запись №77-01/00-001/199-9783 Приложение 1 ОПИСАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ АУЦ

5.2. Персонал АУЦ

№	Требования	Соответствие		Обоснование
		да	нет	
1	Руководящий персонал АУЦ: - уровень подготовки; - данное место работы – основное; - ознакомление с ФАП – 289 от 29.09.2015 и заявленными программами подготовки	X X X		Перечень сотрудников АУЦ согласно приложению 5 Руководства по организации деятельности АУЦ (издание четвертое, утверждено 13 июня 2023 г.) Ознакомление сотрудников АУЦ с программами подготовки и требованиями основных руководящих документов – согласно листам доведения (ознакомления) по роспись
2	Назначение лица, ответственного за организацию обучения	X		Заместитель директора по учебно-методической работе.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

				Приказ директора АУЦ №5 от 15.02.2021 Порядок и регламент определяется согласно п.6 Руководства по качеству (издание 3, утверждено 13.05.2023 г.)
3	Преподавательский состав: - уровень подготовки, отвечающий требованиям нормативных документов; - достаточность для реализации заявленных программ; - организация подготовки и проверки знаний.	X X X		Перечень сотрудников АУЦ согласно приложению 5 Руководства по организации деятельности АУЦ (издание четвертое, утверждено 13 июня 2023 г.)
4	Поддержание в актуальном состоянии информации о преподавательском составе	X		Заместитель директора по учебно-методической работе. Приказ директора АУЦ №5 от 15.02.2021
5	Обеспечение функционирования системы качества	X		Заместитель директора по стандартизации и контролю качества Порядок и регламент определяется согласно п.8 Руководства по качеству (издание 3, утверждено 13.05.2023 г.)
6	Программа подготовки персонала АУЦ: - обеспечение подготовки каждого работника; - документирование процесса подготовки	X X		Поддержание квалификации сотрудников проводится согласно утвержденному плану прохождения курсов повышения квалификации сотрудников АУЦ. Порядок и регламент определяется согласно п.6 Руководства по качеству (издание 3, утверждено 13.05.2023 г.)
7	Наличие системы контроля качества подготовки работников, включающей: - подбор персонала; - организация подготовки каждого работника; - аттестация; - анализ результатов деятельности в области качества предоставляемых услуг - совершенствование системы качества	X X X X X		Порядок и регламент определяется согласно п.6 Руководства по качеству (издание 3, утверждено 13.05.2023 г.)

5.3. Организация деятельности АУЦ

№	Требования	Соответствие		Обоснование
		да	нет	
1	Сертификат АУЦ	X		Сертификат АУЦ № 345 от 30 июня 2021 г.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

2	Лицензия АУЦ	X		Лицензия Департамента образования Правительства Москвы 77Л01 № 0006923 от 17.04.2015 г. (бессрочно)
3	Санитарно-эпидемиологическое заключение Заключение пожарного надзора о пригодности помещения для проведения занятий	X X		Заключение №8 от 13 марта 2020 года о соответствии объекта защиты требованиям пожарной безопасности Санитарно-эпидемиологическое заключение №77.14.24.000..М.000343.01.20 от 30 января 2020 г.
4	Руководство по организации деятельности АУЦ Руководство по качеству АУЦ	X X		Руководство по организации деятельности АУЦ (издание четвертое, утверждено 13 июня 2023 г.) Руководство по качеству (издание 3, утверждено 13.05.2023 г.)
5	Приказы о зачислении слушателей на обучение в АУЦ	X		Издание приказов о зачислении слушателей соответствует предъявляемым требованиям по содержанию и регламенту их издания
6	План-график контрольных посещений занятий руководящим персоналом	X		Порядок и регламент определяется согласно плану контроля проведения учебных занятий лицами из руководящего состава
7	Расписание занятий учебных групп	X		Тематический план Учебный план Расписание занятий Журнал учета теоретической подготовки слушателей
8	Инструкции и журнал инструктажа по охране труда и пожарной безопасности.	X		Имеются в наличии
9	Учебные планы и программы по специальностям и видам подготовки	X		Утвержденные программы подготовки: Тематический план Учебный план Расписание занятий Журнал учета теоретической подготовки слушателей

5.4 Документы АУЦ

№	Требования	Соответствие		Обоснование
		да	нет	
1	Документация, фиксирующая процесс теоретического обучения	X		Расписание проведения учебных занятий слушателей Журналы учета теоретической подготовки слушателей учебных групп. Экзаменационные ведомости учебных групп
2	Документ, подтверждающий прохождение обучения	X		Журнал регистрации и учета документов, подтверждающих прохождение обучения

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

				слушателем в АУЦ (Удостоверение о повышении квалификации) Образец приведен в приложении 6 Руководства по организации деятельности АУЦ (издание четвертое, утверждено 13 июня 2023 г.) и в приложении к утвержденным программам подготовки.
3	Учет документов, подтверждающих прохождение обучения.	X		Порядок и регламент определяется согласно п.63 ФАП-289 от 29 сентября 2015 г. Описание процедур оформления документа, подтверждающего прохождение подготовки в АУЦ определен в п. 10 Руководства по организации деятельности АУЦ (издание четвертое, утверждено 13 июня 2023 г.)
4	Контрольные вопросы, тесты, экзаменационные вопросы	X		Разработаны и утверждены по каждой учебной дисциплине, по каждой программе подготовки на бумажном и электронном носителях.

6. Заключение по проведенному аудиту: в результате проведенной проверки аудиторы пришли к выводу, что АУЦ в целом соответствует требованиям ФАП-289.

7. Даты проведения следующего аудита: 13-15 июня 2023 года.

«15» июня 2023 года

Руководитель внутреннего аудита:

Заместитель директора по стандартизации и контролю качества
Юрченко Д. С. _____

Аудитор:

Заместитель директора по учебной и методической работе
Решетникова М. Л. _____

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Руководство по качеству
Издание 3.0	СМК РК 01-21

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С Руководством по качеству АНО ДПО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «ВИП ОБУЧЕНИЕ» На 2023 г.

№	ФИО сотрудника	Должность сотрудника	Подпись сотрудника	Дата ознакомления
1.	Кондратьева А. А.	директор		13 июня 2023
2.	Решетникова М. Л.	Заместитель директора по учебно-методической работе		13 июня 2023
3.	Решетникова В. В.	преподаватель		13 июня 2023
4.	Когутенко А. В.	преподаватель		13 июня 2023
5.	Юрченко Д. С.	Заместитель директора по стандартизации и контролю качества		13 июня 2023