



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«АЭРОПОРТЫ СЕВЕРА»
(ФКП «АЭРОПОРТЫ СЕВЕРА»)

Утверждаю
ФКП «Аэропорты Севера»
И.о. генерального директора
Л.В. Григорьева


ЭП ЭП ЭП ЭП ЭП ЭП

Документ подписан электронной подписью
Подробнее на sever.aero/ep
583951FD4E20AD5DBC7F836B517550EB8BVC994A действ. до 23.04.2024

Дата утверждения: 27.10.2023

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ АВИАЦИОННОГО УЧЕБНОГО ЦЕНТРА

1934-002
РЕД. 5

Реквизиты документа

Идентификатор	1934-002
Редакция	5
Наименование	Руководство по качеству авиационного учебного центра
Разработчик	Начальник учебного центра
Вопрос деятельности	34. Обучение и повышение квалификации
Область распространения	АУЦ
Назначение	Настоящее Руководство по качеству авиационного учебного центра разработано в целях обеспечения системы менеджмента качества учебного процесса в АУЦ ФКП «Аэропорты Севера» (далее – АУЦ) и является частью системы документации, предъявляемой при сертификации авиационного учебного центра.
Взамен каких документов введен	<i>Взамен Руководства по качеству авиационного учебного центра ФКП «Аэропорты Севера» №1934-002 ред. 4</i>
Документ является собственностью ФКП «Аэропорты Севера» и относится к сведениям, составляющим коммерческую тайну. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимися сотрудниками предприятия, без предварительного согласования Генерального директора ФКП «Аэропорты Севера».	

Идентификатор	Наименование	Страница 2 из 15
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. НАЗНАЧЕНИЕ	4
II. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННЫЕ	4
III. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
IV. ССЫЛКИ.....	5
V. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА АУЦ.....	6
5.1. Система менеджмента качества АУЦ	6
5.2. Организационная структура АУЦ.....	6
5.3. Персонал системы	7
5.4. Организация учебного процесса.....	8
5.5. Документация АУЦ.....	8
VI. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕРКИ ЛИЦ, ПОСТУПАЮЩИХ НА ОБУЧЕНИЕ	9
VII. ПРОЦЕДУРА ПОДДЕРЖАНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ	9
VIII. ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ АУЦ.....	10
IX. ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛЬНОЙ БАЗОЙ	10
X. ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА.....	11
XI. ПРОЦЕДУРА ПРИНЯТИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ.....	12
XII. ПРОЦЕДУРА ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	13
XIII. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕГУЛЯРНЫЕ ДЕЙСТВИЯ.....	13
13.1. Оценка эффективности	13
13.2. Регулярные действия	13
XIV. ЗАПИСИ.....	14
XV. ПРИЛОЖЕНИЯ	14

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	3 из 15

I. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящее Руководство по качеству авиационного учебного центра разработано в целях обеспечения системы менеджмента качества учебного процесса в АУЦ ФКП «Аэропорты Севера» (далее – АУЦ) и является частью системы документации, предъявляемой при сертификации авиационного учебного центра.

Место ведения образовательной деятельности: 677904, Республика Саха (Якутия), г. Якутск с. Маган, ул. 40 лет Победы, дом 1.

II. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННЫЕ

Настоящий документ предназначен для применения:

Всеми сотрудниками предприятия, задействованными в процессе обучения Предприятия.

Обязанности по ознакомлению и изучению документа определяются следующей таблицей:

Подразделение, должность, роль или постоянно действующая комиссия	Область документа	Степень изучения
Учебный центр	Весь документ	Ознакомление
Уполномоченное лицо, ответственное за организацию деятельности по обучению персонала Предприятия	Весь документ	Ознакомление

III. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Аттестация – элемент образовательного процесса, представляющий собой оценку освоения обучающимися образовательной программы или ее части;

Обучающийся (слушатель) – физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

Обучение – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, приобретению опыта деятельности, развитию способностей и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

Стажировка – обучение на рабочем месте с целью формирования и укрепления профессиональных знаний, умений и навыков по трудовой функции.

Система качества АУЦ - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством, предназначенная для постоянного улучшения деятельности и повышения конкурентоспособности АУЦ.

АУЦ – авиационный учебный центр;

ПРК - представитель руководства по качеству;

Предприятие - ФКП «Аэропорты Севера»;

Система РАУЦ - программный продукт Федерального агентства воздушного транспорта «Реестр авиационных учебных центров»;

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	4 из 15

СМК - система менеджмента качества;
ФРДО - Федеральный реестр сведений документов об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении.

IV. ССЫЛКИ

Данное руководство разработано с учетом следующих внешних нормативных документов:

- Федеральный закон от 19.03.1997 № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2001 № 197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства транспорта РФ от 29 сентября 2015 г. № 289 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил»;
- Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Данное руководство разработано с учетом следующих внутренних документов:

- Руководство по качеству Предприятия № 1935-003;
- Процедура проведения внутренних аудитов № 1435-001;
- Паспорт процесса управления несоответствиями и проведения корректирующих действий №1135-001;
- Процедура проведения предупреждающих действий №1435-004;
- Процедура управления записями №1431-003;
- Технология документооборота №1831-001;
- Инструкция о приеме на обучение, отчислении и восстановлении слушателей учебного центра №1634-002;
- Инструкция о промежуточной и итоговой аттестации слушателей учебного центра №1634-003;
- Инструкция об организации платных образовательных услуг №1634-004;
- Инструкция о вознаграждении преподавательского состава учебного центра №1634-005;
- Инструкция о порядке оформления, выдачи и хранении документов о квалификации №1634-006;

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	5 из 15

- Правила внутреннего распорядка слушателей учебного центра №1934-003.

V. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА АУЦ

5.1. Система менеджмента качества АУЦ

Система менеджмента качества АУЦ является частью системы управления (менеджмента) АУЦ, которая направлена на достижение результатов в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования потребителей и других заинтересованных сторон.

Обеспечение качества подготовки специалистов является организационно-технической системой деятельности, представляющей совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и обеспечения.

Система обеспечения качества учебного процесса включает:

- организационную структуру системы в виде органов управления АУЦ, осуществляющих организацию, обеспечение, проведение и контроль учебного процесса;
- персонал в виде руководящего, преподавательского и методического состава АУЦ, обеспечивающего профессиональную подготовку специалистов;
- деятельность в виде взаимосвязанных комплексных, системных, организационных, технических, экономических, социальных, идеологических (воспитательных), правовых и информационных мероприятий, процессов, процедур, обеспечивающих профессиональную подготовку специалистов по установленным видам подготовки с надлежащим уровнем качества;
- документацию системы в виде нормативных документов по деятельности АУЦ и ряда документов, фиксирующих качество профессиональной подготовки специалистов.

5.2. Организационная структура АУЦ

Система менеджмента качества учебного процесса характеризуется организационной структурой, в которой применительно к деятельности АУЦ осуществляется:

- определением ответственности, полномочий и взаимодействия руководящего и преподавательского персонала АУЦ;
- распределением ответственности и обязанностей между персоналом АУЦ;
- определением прав всех участников учебного процесса;
- выделением и назначением ответственных лиц, обеспечивающих функционирование системы и ведение ее документации в рамках управления деятельностью АУЦ.

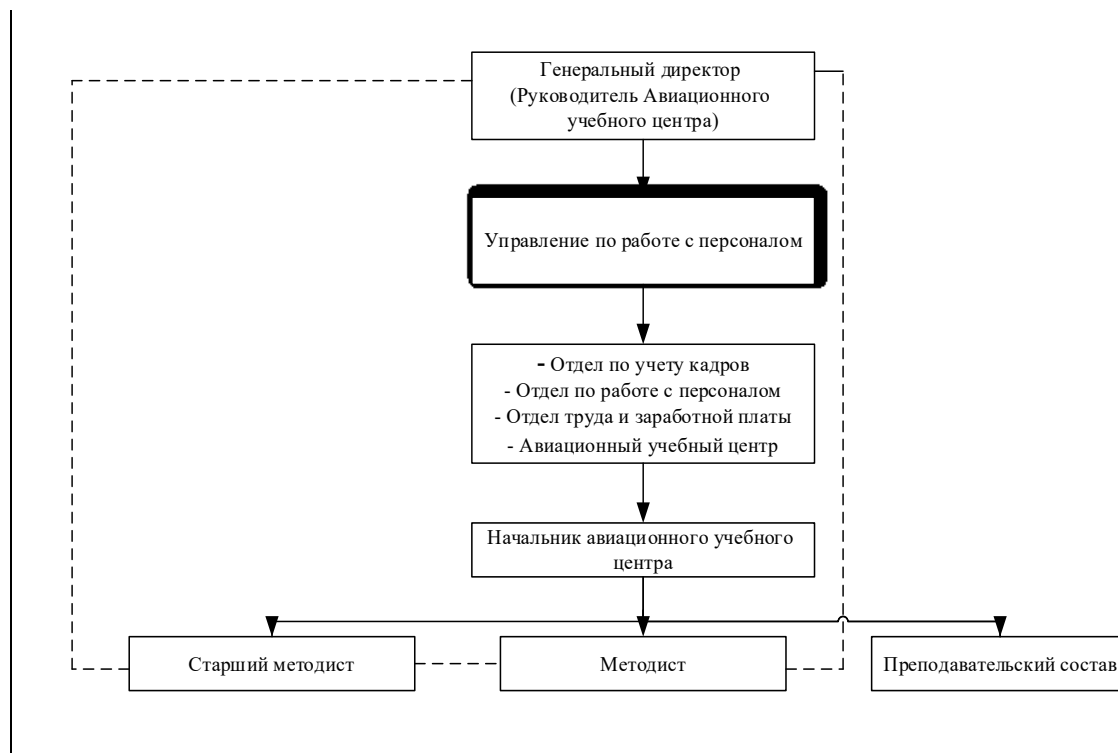
АУЦ является специализированным структурным подразделением Предприятия, созданным для осуществления многопрофильной образовательной деятельности, не образует обособленных подразделений (филиалов, представительств, отделений) и не занимается научной деятельностью.

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	6 из 15

5.3. Персонал системы

Персонал системы складывается из:

- руководитель АУЦ;
- начальник управления по работе с персоналом;
- начальник АУЦ;
- старший методист;
- методист;
- преподаватель.



Начальник АУЦ:

- организует и осуществляет на принципах единоначалия общее руководство и контроль деятельности АУЦ;
- координирует и обеспечивает деятельность АУЦ;
- несет персональную ответственность за организацию выполнения возложенных на АУЦ задач и осуществление своих функций.

На время отсутствия начальника АУЦ, его должностные обязанности выполняет лицо, назначаемое приказом генерального директора Предприятия, которое несет ответственность за качественное, эффективное и своевременное их выполнение.

Ответственность за качество образовательного процесса возложена персонально на каждого сотрудника, участвующего в процессе обучения.

В качестве преподавателей привлекаются наиболее квалифицированные специалисты из штата Предприятия, прошедшие специальную подготовку в качестве преподавателей, а также преподаватели профильных образовательных

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	7 из 15

учреждений.

Требования к персоналу АУЦ:

- наличие профильного образования в преподаваемой специализации;
- наличие стажа в преподаваемой области.

5.4. Организация учебного процесса

Организация учебного процесса включает в себя:

1) Процессы жизненного цикла образовательных услуг:

- сбор и обработка заявок на обучение;
- процедура проверки лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации;
- процесс обучения;
- выдача документов об образовании и (или) квалификации;
- выгрузка выданных документов о квалификации.

2) Вспомогательные процессы:

- согласование, подписание и сопровождение договоров по образовательной деятельности;
- издание приказов по образовательной деятельности.

3) Контроль, анализ, улучшение образовательной деятельности:

- внутренний аудит, включая методы и частоту проведения аудита;
- внешний аудит, включая методы и частоту проведения аудита.

5.5. Документация АУЦ

Документация системы качества учебного процесса предназначена для обеспечения единства и постоянства понимания персоналом АУЦ целей, задач, процессов и процедур. Документация обеспечивает распределение функций, организацию, техническое, программное и методическое обеспечение, процедуры обучения и контроля в АУЦ.

Документация АУЦ состоит из:

1. Регламентирующих документов:

- Устав Предприятия;
- Лицензия на осуществление образовательной деятельности;
- Сертификат АУЦ;
- Положение об УЦ;
- Руководство по организации деятельности АУЦ;
- Руководство по качеству АУЦ;
- Должностные инструкции;
- Локально-нормативные инструкции;
- Приказы по организации обучения;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Правила внутреннего распорядка обучающихся.

2. Документы по организации учебного процесса:

- Планы работ АУЦ на год;
- Журналы регистрации и учета;

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	8 из 15

- Экзаменационные ведомости, протоколы проверки знаний, результаты тестирования;

- Планы и протоколы внутреннего аудита;
- Перечень учебно-методической литературы.

3. Документы программного обеспечения:

- Учебные программы;
- Материалы для проведения промежуточного контроля знаний по дисциплинам;
- Материалы для проведения итогового контроля знаний.

VI. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕРКИ ЛИЦ, ПОСТУПАЮЩИХ НА ОБУЧЕНИЕ

Процедура проверки лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения заключается в следующем:

Поступающий на обучение в АУЦ предоставляет информацию об образовании, указываемую в Заявке на обучение, подписанную контактным лицом или предоставляет копию документа об образовании, документ, подтверждающий оплату обучения.

Прием обучающихся на обучение осуществляется по заявке физ. лица или работодателя, которая включает в себя данные о предприятии, программу обучения, персональные данные обучающегося, желаемая дата обучения. К заявке прилагают:

- документ, удостоверяющий личность;
- согласие на обработку персональных данных.

Работодатель несет полную ответственность за достоверность предоставленных сведений и уровень квалификации специалиста, направляемого на обучение.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование

Копии предоставленных документов хранятся в АУЦ. Срок хранения определяется Процедурой управления записями №1431-003.

VII. ПРОЦЕДУРА ПОДДЕРЖАНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Процедура поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала и преподавательского состава заключается в следующем:

Преподавателями АУЦ являются действующие сотрудники авиационных предприятий гражданской авиации, прошедшие специальную подготовку в качестве преподавателей.

Требования к персоналу АУЦ:

- наличие профильного образования в преподаваемой области;
- наличие специальной подготовки в качестве преподавателей;
- наличие стажа в преподаваемой области.

АУЦ разрабатывает и выполняет программу подготовки персонала, обеспечивающую получение работниками АУЦ знаний и навыков, необходимых для реализации заявленных программ.

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	9 из 15

Программа подготовки персонала предусматривает подготовку каждого работника АУЦ к выполнению возложенных на него обязанностей, повышение квалификации, пополнение учебных классов наглядными пособиями, экспонатами, улучшение условий обучения обучающихся.

Перспективный план повышения квалификации преподавателей АУЦ составляется на год. Оформление заявок на курсы повышения квалификации осуществляет начальник АУЦ. Он же контролирует периодичность прохождения курсов повышения квалификации преподавателями АУЦ и их результатов.

Повышение квалификации преподавателей проводится один раз в пять лет в соответствующих образовательных учреждениях, имеющих право на данный вид подготовки.

VIII. ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ АУЦ

Процедура получения и поддержания в актуальном состоянии документации АУЦ заключается в следующем:

Документация АУЦ входит в систему качества учебного процесса. Ответственным лицом, назначенным за получение и поддержание в актуальном состоянии документации АУЦ является начальник АУЦ.

Процедура получения и поддержания в актуальном состоянии документации АУЦ предусматривает:

- регистрацию документов (присвоение соответствующих обозначений);
- своевременное обеспечение документами ответственных лиц в необходимых количествах, доступность документов для исполнителей;
- своевременное внесение изменений в документы с их регистрацией;
- хранение документов;
- своевременное изъятие утративших силу и/или устаревших документов.

Ответственными за хранение информации в АУЦ являются: начальник АУЦ, старший методист АУЦ, методист АУЦ.

АУЦ обеспечивает хранение документов о прохождении обучения и предоставляет их для проверки по требованию уполномоченного органа. Копия выданного документа, подтверждающего прохождение обучения, хранится в АУЦ в течение трех лет со дня его выдачи. Журнал учета документов, подтверждающих прохождение обучения, хранится в течение всего срока деятельности АУЦ и в случае прекращения деятельности АУЦ передаются в орган, выдавший сертификат АУЦ. АУЦ загружает скан-копию выданного документа и заносит информацию, в нем содержащуюся, в течение трех дней с момента выдачи документа в систему РАУЦ.

IX. ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛЬНОЙ БАЗОЙ

Процедура проверки и поддержания в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения заключается в следующем:

- Ответственность за поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения возложена на начальника АУЦ;

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	10 из 15

- Проверка оборудования и технических средств обучения проводится ежедневно перед началом обучения;
- Перед началом обучения проводится внешний осмотр на достаточность освещенности и исправность выключателей, розеток и электрооборудования. В случае выявления неисправности оборудования подается служебная записка (заявка) в управление информационных технологий и связи. Обучение проводится только после устранения неисправности и контрольной проверки оборудования и технических средств обучения.

Х. ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

Процедура проведения внутреннего аудита, включая методы и частоту проведения аудита и доклада результатов руководителю заключается в следующем:

Внутренний аудит АУЦ - это систематический, независимый и документированный процесс сбора и анализа объективных свидетельств того, что документация системы менеджмента качества соответствует требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015, а процессы и процедуры реализуются в соответствии с установленными требованиями и приводят к запланированным результатам, подтверждающим результативность системы менеджмента качества.

В АУЦ внутренний аудит осуществляется с целью:

- оценить возможности и ресурсы АУЦ для организации учебного процесса;
- получить объективную информацию о состоянии качества образования, тенденциях его изменения и причинах, влияющих на его уровень;
- определить результативность образовательного процесса, эффективность учебных программ, их соответствие нормам и требованиям стандартов, оценить реализацию инноваций в образовательной деятельности АУЦ;
- предупреждения негативных тенденций в образовательном процессе;
- оценить эффективность и полноту реализации методического обеспечения образовательного процесса АУЦ.

Проверка системы качества профессиональной подготовки осуществляется по направлениям:

- 1) Процедура промежуточного и итогового контроля;
- 2) Анкетирование обучающихся проводится по окончании обучения, бланк анкеты приведен в Приложении № 1;
- 3) Отзыв заказчиков проводится по окончании обучения, бланк запроса мнения заказчика приведен в Приложении № 2;
- 4) Отчет о деятельности АУЦ по ключевым показателям обучения, форма отчета приведена в Приложении № 3;
- 5) Проверка деятельности АУЦ путем самообследования в соответствии с п.3.ч.2 ст. 29 №273-ФЗ от 29.12.2012г. «Об образовании в РФ»;
- 6) Внутренний аудит на соответствие ФАП-289 от 29 сентября 2015 г «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	11 из 15

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

Целями проведения самообследования являются обеспечение доступности и открытости информации о деятельности АУЦ, а также подготовка Отчета о результатах самообследования, шаблон отчета приведен в Приложении № 4.

Отчет составляется по состоянию на 01 апреля текущего года, подписывается руководителем АУЦ и заверяется печатью.

Размещение Отчета о результатах самообследования на официальном сайте в сети «Интернет» осуществляется не позднее 20 апреля текущего года.

Процедура самообследования включает в себя:

- планирование и подготовку работ по самообследованию;
- организацию и проведение самообследования;
- обобщение полученных результатов и на их основе формирование Отчета;
- рассмотрение Отчета о результатах самообследования.

Сроки, форма проведения самообследования, состав лиц, привлекаемых для его проведения определяются АУЦ самостоятельно.

Внутренний аудит по соответствию ФАП-289 проводится в сроки, определенные в годовом плане аудитов ФКП «Аэропорты Севера». Внутренний аудит проводится штатным сотрудником ФКП «Аэропорты Севера», прошедшим обучение на специализированных курсах по подготовке аудиторов и получивших соответствующее удостоверение, подтверждающее квалификацию в соответствии с паспортом процесса проведения внутренних аудитов №1135-002. Внутренний аудит проводится с использованием контрольной карты проверки утвержденной Руководителем Федерального агентства воздушного транспорта. Внутренний аудит проводится ежегодно до 15 сентября.

При проведении аудита обеспечивается независимость аудитора от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность. Начальник АУЦ создает условия для работы аудитора, сопровождает их, демонстрирует фактическое положение дел, разрабатывает корректирующие действия по устранению несоответствий и причин, их вызывающих.

Результаты проведенного внутреннего аудита документируются и предоставляются руководителю для ознакомления и принятия корректирующих действий по улучшению деятельности АУЦ.

XI. ПРОЦЕДУРА ПРИНЯТИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

В случае выявления (возникновения) несоответствий предпринимаются действия, для устранения причины этих несоответствий и для предупреждения их повторного появления.

Действие этой процедуры распространяется на весь персонал АУЦ и включает все виды несоответствий, как внешнего, так и внутреннего происхождения, регламентирующих деятельность АУЦ.

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	12 из 15

Необходимость корректирующих действий определяется, исходя из оценки значимости последствий несоответствия и возможности его повторного возникновения. Для реализации корректирующих мероприятий назначаются ответственные исполнители. Исполнители указываются в плане корректирующих действий.

Ответственность за разработку и выполнение корректирующих действий несет начальник АУЦ.

ХII. ПРОЦЕДУРА ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Процедура внесения изменений в руководство по качеству и уведомление уполномоченного органа об изменениях заключается в следующем:

Внесение изменений, дополнений и исключений в настоящее Руководство производится по мере необходимости при совершенствовании производственных процессов, при изменении структуры АУЦ, кадрового состава, реквизитов, изменении законодательной базы, нормативных и локальных документов АУЦ и др.

Все поправки, изменения и дополнения проходят процедуру согласования с начальником АУЦ и представителем руководства по качеству ФКП «Аэропорты Севера».

Изменения в Руководство по качеству вносятся путем утверждения новой редакции документа. Новая редакция Руководства утверждается приказом Генерального директора Предприятия.

Информация об изменениях данного Руководства доводится до уполномоченного органа, выдавшего сертификат АУЦ и держателей экземпляров в течение пяти рабочих дней со дня их утверждения официально через почту или через систему РАУЦ.

Начальник АУЦ ответственен за уведомление держателей экземпляров Руководства о внесении изменений в настоящее Руководство.

ХIII. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕГУЛЯРНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

13.1. Оценка эффективности

Оценка эффективности не применима.

13.2. Регулярные действия

№	Наименование	Описание задачи	Вид документа – результата	Проверяющий и срок на проверку	Исполнители и срок на каждого исполнителя	Расписание повторения
1	Предоставление отчета о самообследовании	Подготовить отчет о самообследовании	№ 1934-002-04	Начальник управления персоналом – 3 дня	Начальник АУЦ – 3 дня	Ежегодно до 1 апреля
2	Предоставление отчета по ключевым показателям обучения	Подготовить отчет по ключевым показателям обучения	№ 1934-002-04	Начальник управления персоналом – 3 дня	Начальник АУЦ – 3 дня	Ежемесячно до 10 числа за отчетным месяцем

Идентификатор	Наименование	Страница
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	13 из 15

3	Проведение внутреннего аудита	Провести внутренний аудит	№ 1934-002	Представитель руководства по качеству – 3 дня	Представитель руководства по качеству – 5 дней	Ежегодно до 15 сентября
---	-------------------------------	---------------------------	------------	---	--	-------------------------

XIV. ЗАПИСИ

Вид	Наименование	Идентификатор шаблона, формат оригинала	Место и срок хранения	Доступ к документам
710	Оценка качества обучения	1934-002-01, бумажный	Учебный центр	Сотрудник Учебного центра
719	Запрос мнения заказчика	1934-002-02, бумажный	Учебный центр	Сотрудник Учебного центра
720	Ключевые показатели обучения	1934-002-03, ЭДО	Учебный центр	Сотрудник Учебного центра
721	Отчет по самообследованию деятельности	1934-002-04, бумажный, ЭДО	Учебный центр	Сотрудник Учебного центра

XV. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1 Анкета оценки качества обучения

Приложение №2 Бланк запроса мнения заказчика

Приложение №3 Ключевые показатели обучения

Приложение №4 Отчет по самообследованию деятельности

Идентификатор	Наименование	Страница 14 из 15
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	

Лист согласования

Внутренний документ "Руководство по качеству Учебного центра (№ 1934-002 от 26.06.2023)"

Должность	ФИО	Результат	Дата	Комментарий
Начальник управления персоналом	Сидоренко Римма Сергеевна	Согласовано	24.10.2023	
Начальник управления информационных технологий и связи	Мартынюк Дмитрий Юрьевич	Согласовано	25.10.2023	
Начальник отдела документационного обеспечения	Борисова Наталья Викторовна	Согласовано	25.10.2023	
Начальник учебного центра	Татаринова Ольга Васильевна	Согласовано	25.10.2023	

Идентификатор	Наименование	Страница 15 из 15
1934-002 ред.5	Руководство по качеству авиационного учебного центра	

Анкета «Оценка качества обучения»

Просим Вас выразить мнение по ряду вопросов, связанных с Вашим обучением, организованное в учебном центре ФКП «Аэропорты Севера».

1. Образовательные услуги, которые учебный центр предоставил в соответствии с действующим договором (отметить нужное):

- Профессиональное обучение;
- Программа профессиональной переподготовки;
- Дополнительное образование

2. Оцените по 5-ти бальной системе оценки организацию и качество предоставленных образовательных услуг:

Вопросы	Оценка
1. Насколько доступна для Вас информация о наших образовательных услугах?	
2. Насколько оперативно оказаны нами образовательные услуги?	
3. Насколько удобна самоподготовка в процессе обучения?	

3. Укажите основные преимущества учебного центра ФКП «Аэропорты Севера» в сравнении с другими учебными центрами

4. Укажите основные недостатки учебного центра ФКП «Аэропорты Севера» в сравнении с другими учебными центрами

5. Оцените готовность к дальнейшему сотрудничеству с нами (отметить нужное):

- С удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество с учебным центром;
- Готовы продолжить сотрудничество с учебным центром;
- Продолжение сотрудничества с учебным центром возможно только после улучшения качества оказываемых услуг;
- Продолжение сотрудничества с учебным центром не приемлемо.

Идентификатор	Номер	Наименование	Страница
1934-002-01	710	Анкета «Оценка качества обучения»	1 из 2

6. Ваши предложения по улучшению нашей работы с Вами

Спасибо, Ваши ответы помогут сделать нашу работу еще эффективнее!

Идентификатор	Номер	Наименование	Страница
1934-002-01	710	Анкета «Оценка качества обучения»	2 из 2



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«АЭРОПОРТЫ СЕВЕРА»
(ФКП «АЭРОПОРТЫ СЕВЕРА»)**

ул.40 лет Победы, д. 1, с.Маган, г. Якутск, Республика Саха(Якутия), 677904
Тел. (4112) 39-38-00, 39-38-01
e-mail: odo@aerosever.ru

Заказчику _____

Запрос мнения заказчика

Уважаемый (ая) _____ !

Учебный центр ФКП «Аэропорты Севера» благодарит Вас за сотрудничество, выражает глубокую признательность в доверие, которое Вы оказываете, пользуясь нашими образовательными услугами. Для поддержания высокого качества образовательных услуг просим Вас дать оценку нашей работы.

Нам очень важно Ваше мнение, ваши замечания и пожелания будут учтены в дальнейшей работе.

С уважением
Начальник учебного центра

ФИО

Идентификатор	Номер	Наименование	Страница
1934-002-02	719	Запрос мнения заказчика	1 из 1

Ключевые показатели обучения

Показатель			I квартал	Январь	Февраль	Март	II квартал	Апрель	Май	Июнь	III квартал	Июль	Август	Сентябрь	IV квартал	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	20__ год		
Внутреннее обучение	Кол-во слушателей	План																			
		Факт																			
		в том числе по смежной профессии																			
	Сумма	Отклонение																			
		План																			
		Факт																			
Внешнее обучение	Кол-во слушателей	Отклонение																			
		План																			
		Факт																			
	Сумма	Отклонение																			
		План																			
		Факт																			
ИТОГО	Кол-во слушателей	Отклонение																			
		План																			
		Факт																			
	Сумма	Отклонение																			
		План																			
		Факт																			
Образовательные услуги	Кол-во слушателей	Отклонение																			
		План																			
		Факт																			
	Сумма	Отклонение																			
		План																			
		Факт																			

Идентификатор	Номер	Наименование	Страница 1 из 1
1934-002-03	720	Ключевые показатели обучения	

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА



Отчет о результатах самообследования деятельности
учебного центра
за 20__ год

Идентификатор	Номер	Наименование	Страница
1934-002-04	721	Отчет о самообследовании	1 из 3

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	
I. ВВЕДЕНИЕ.....	
II. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ УЧЕБНЫМ ЦЕНТРОМ.....	
III. ОЦЕНКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
IV. КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
V. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ.....	

Идентификатор	Номер	Наименование	Страница
1135-002-04	721	Отчет о самообследовании	2 из 3

I. ВВЕДЕНИЕ

II. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ УЧЕБНЫМ ЦЕНТРОМ

III. ОЦЕНКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

IV. КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

V. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Идентификатор	Номер	Наименование	Страница
1135-002-04	721	Отчет о самообследовании	3 из 3