

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Авиационный центр «Экономика и передовые технологии»

УТВЕРЖДАЮ

Директор
АНО ДПО «АЦ «Экономика и
передовые технологии»


Б.Б. Карпович

«» 2023 г.



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК РК 01-23

г. Москва

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Служебная информация

Настоящее Руководство по качеству Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Авиационный центр «Экономика и передовые технологии» (далее по тексту - Руководство), является внутренним стандартом АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» (далее по тексту – АУЦ) определяющим цели, задачи, сферу и процедуры обеспечения качества в образовательной деятельности АУЦ для условий осуществления необходимой подготовки лиц авиационного и эксплуатационного персонала гражданской авиации, требуемой для осуществления возложенных функциональных обязанностей, как это определено законодательными требованиями и квалификационными рамками профессиональных стандартов.

Утверждено приказом директора от 18 апреля 2023 г. № 2.

Его задача заключается в оказании поддержки во внедрении и обеспечении работы, охватывающей все функции образовательной деятельности АУЦ.

Цель состоит в предоставлении следующим предполагаемым пользователям необходимой гарантии того, предоставляемые продукты и услуги образовательной деятельности АУЦ, отвечают нормативным требованиям и удовлетворяют запросы всех заинтересованных сторон.

Инструктивный материал, содержащийся в данном руководстве, разработан для демонстрации системы обеспечения качества АУЦ, соответствующей стандартам ИКАО и требованиям приказа Минтранса России от 25.03.2016 № 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».

Руководстве содержит ключевые элементы, проясняющие требования к системам менеджмента качества на основе национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000 -2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Для разработки настоящего Руководства использовался инструктивный материал, изложенной в рекомендательной практике ИКАО, на основе документов:

- 1) Руководство по созданию и работе авиационных учебных центров АУЦ (ИКАО Doc 9401-AN/921);
- 2) Руководство по системам менеджмента качества для служб аэронавигационной информации (ИКАО Doc 9839).

Разработчик: Директор АУЦ
Тип документа: Внутренний стандарт

Замечания в отношении данного руководства будут приняты с благодарностью. Они будут учитываться при подготовке последующих изданий. Замечания, касающиеся руководства, следует направлять по адресу: info@aviatraining.org.

Все права защищены. Никакая часть данного издания не может воспроизводиться, храниться в системе поиска или передаваться ни в какой форме и никакими средствами без предварительного письменного разрешения руководства АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии»

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

СОДЕРЖАНИЕ

| | Стр. |
|--|------|
| СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | 2 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ | 3 |
| СОДЕРЖАНИЕ | 4 |
| НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ | 6 |
| ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ | 7 |
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 10 |
| 1.1. Использование и сфера применения | 10 |
| 1.2. Порядок внесения изменений | 10 |
| 1.3. Порядок ознакомления персонала АУЦ с руководством и изменениями в нем | 11 |
| 1.4. Перечень держателей экземпляров | 11 |
| 2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА АУЦ | 12 |
| 2.1. Сведения об образовательной организации | 12 |
| 2.2. Система менеджмента качества АУЦ | 12 |
| 2.3. Политика в области качества | 15 |
| 2.4. Обеспечение ресурсов для функционирования и совершенствования СМК | 16 |
| 2.5. Ответственность руководства за функционирование СМК | 17 |
| 3. ДОКУМЕНТИРУЕМАЯ ИНФОРМАЦИЯ СМК | 18 |
| 3.1. Требования к документации СМК | 18 |
| 3.2. Структура документации СМК | 18 |
| 3.3. Получение и поддержание в актуальном состоянии документации АУЦ | 20 |
| 3.4. Управление записями | 21 |
| 4. ПРОЦЕССЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА | 23 |
| 4.1. Ориентация на потребителя | 23 |
| 4.2. Планирование качества | 23 |
| 4.3. Ответственность, полномочия и обмен информацией | 24 |
| 4.4. Внутренний обмен информацией | 25 |
| 4.5. Анализ СМК со стороны руководства | 26 |
| 5. ПЕРСОНАЛ АУЦ | 27 |
| 5.1. Обеспечение соответствия персонала АУЦ | 27 |
| 5.2. Права и обязанности преподавательского состава АУЦ | 28 |
| 5.3. Поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала и преподавательского состава | 29 |
| 5.4. Документальное оформление подготовки преподавательского состава | 31 |
| 6. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ | 32 |
| 6.1. Внутренняя среда организации | 32 |
| 6.2. Оборудование и технические средства обучения | 32 |
| 6.3. Проверка и поддержание оборудования и технических средств обучения | 32 |
| 7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ | 34 |
| 7.1. Планирование процессов жизненного цикла образовательных услуг | 34 |
| 7.2. Процессы, связанные с потребителями образовательных услуг | 34 |
| 7.3. Проектирование и разработка | 35 |
| 7.4. Закупки | 37 |
| 7.5. Осуществление образовательной деятельности | 38 |
| 7.6. Проверка лиц, поступающих на обучение | 39 |
| 8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ | 41 |
| 8.1. Общие положения | 41 |
| 8.2. Мониторинг и измерения | 41 |
| 8.3. Проведение внутреннего аудита и доклада результатов руководителю | 41 |
| 8.4. Мониторинг и измерение процессов | 42 |

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

| | |
|---|----|
| 8.5. Мониторинг и измерение характеристик образовательной деятельности | 43 |
| 8.6. Анализ данных | 44 |
| 8.7. Принятие корректирующих действий для устранения выявленных недостатков | 44 |
| 8.8. Улучшение | 45 |
| Приложение 1 | 46 |
| Приложение 2 | 47 |
| Лист ознакомления с руководством | 48 |

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее Руководство разработано в соответствии с требованиями национального законодательства Российской Федерации и международных стандартов ИСО серии 9000:

- 3) Федеральный закон от 19.03.1997 № 60 – ФЗ «Воздушный кодекс РФ»;
- 4) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 5) 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 и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечня специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил», утвержденных приказом Минтранса России от 29.09.2015 № 289;
- 6) ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации «Системы менеджмента качества. Требования»;
- 7) ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- 8) ГОСТ Р ИСО 9004-2019. Национальный стандарт Российской Федерации «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»;
- 9) ГОСТ Р ИСО 10001-2009 Национальный стандарт Российской Федерации «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций»;
- 10) ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Национальный стандарт Российской Федерации «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях»;
- 11) ГОСТ Р ИСО 10014-2008. Национальный стандарт Российской Федерации «Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества»;
- 12) ГОСТ Р ИСО 10018:2014 Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности»;
- 13) ГОСТ Р ИСО 10019-2007 Национальный стандарт Российской Федерации «Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг»;
- 14) ГОСТ Р 7.0.4-2020 Национальный стандарт Российской Федерации «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления»;
- 15) ГОСТ Р ИСО/МЭК 17050-1-2009 Национальный стандарт Российской Федерации «Оценка соответствия. Декларация поставщика о соответствии. Часть 1. Общие требования»;
- 16) ГОСТ Р ИСО/МЭК 17050-2-2009 Национальный стандарт Российской Федерации «Оценка соответствия. Декларация поставщика о соответствии. Часть 2. Подтверждающая документация»;
- 17) ГОСТ Р ИСО 19011-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Авиационный учебный центр (АУЦ) – образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации), имеющее сертификат и лицензии установленной формы, осуществляющее профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации авиационного персонала в соответствии с законодательством Российской Федерации и Федеральными авиационными правилами.

Адаптированная компетентностная модель – группа компетентностных требований с соответствующим описанием и критериями эффективности на основе компетентностных рамок ИКАО, используемая организацией для разработки компетентностной системы подготовки и оценки для определенной должности.

Адаптированная модель квалификационных требований – совокупность квалификационных требований, включая их соответствующее описание и критерии эффективности, основанная на квалификационных рамках ИКАО и используемая организацией для разработки квалификационной системы подготовки и оценки специалистов конкретных категорий.

Аспекты человеческого фактора – принципы, применимые к процессам проектирования, сертификации, подготовки кадров, эксплуатационной деятельности и технического обслуживания в авиации и нацеленные на обеспечение безопасного взаимодействия между человеком и другими компонентами системы посредством надлежащего учета возможностей человека.

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.

Базовая подготовка - подготовка, которая является общей по характеру, но ориентирована главным образом на конкретную область деятельности.

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.

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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Законодательное требование – обязательное требование, установленное законодательным органом.

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

Знания – специальная информация, необходимая для того, чтобы позволить обучающемуся совершенствоваться и использовать навыки и установки для восстановления в памяти фактов, идентификации понятий, применения правил или принципов, решения проблем и творческого мышления в контексте трудовой деятельности.

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

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.

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 организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

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

Поставщик образования – лицо, предоставляющее образовательную услугу обучающимся.

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

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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.

Сертификат АУЦ - документ, выданный авиационными полномочными органами и подтверждающий, что авиационный учебный АУЦ соответствует установленным требованиям и способен осуществлять подготовку авиационного персонала по направлениям, указанным в Приложении к Сертификату

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.

АНО – автономная некоммерческая организация

ДПО – дополнительное профессиональное образование

АУЦ - Авиационный учебный центр, применительно к данному Руководству – АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии»

РК – руководство по качеству

СМК – система менеджмента качества

ГСС – государственная система стандартизации

ИКАО – международная организация гражданской авиации

ИСО – Международная организация по стандартизации

КПК – курсы повышения квалификации

СТО – стандарт организации

ДП – документированная процедура

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Использование и сфера применения

Руководство определяет порядок разработки и применения СМК в образовательной деятельности АУЦ, в целях выполнения требования приказ Минтранса России от 29 сентября 2015 г. N 289 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил».

Руководство предусматривает внедрение и обеспечение работы СМК, охватывающей все функции образовательной деятельности АУЦ, с тем чтобы пользователи располагали необходимыми гарантиями того, что предоставляемые образовательные продукты и услуги отвечают заранее установленным требованиям к качеству оказания образовательных услуг в Российской Федерации.

Настоящие Руководство не регулируют правоотношения, правила и процедуры, связанные с разработкой и утверждением образовательных программ.

Руководство обязательно для исполнения всеми лицами АУЦ, осуществляющими разработку программ подготовки, обработку информации образовательной среды организации, предоставление образовательных услуг для обеспечения потребностей физических и юридических лиц, предоставляющими информацию для обеспечения деятельности АУЦ в уполномоченные регулирующие органы.

1.2. Порядок внесения изменений

АУЦ осуществляет внесение изменений в настоящее Руководство в случае изменения объема проводимой подготовки, содержания учебных программ, изменений актов воздушного законодательства Российской Федерации, регулирующих образовательную деятельность, условий и областей деятельности АУЦ, а также освоения новых программ подготовки или прекращения обучения по некоторым программам подготовки, реализуемых АУЦ.

Поддержание актуальности Руководства осуществляет Директор АУЦ.

АУЦ уведомляет уполномоченный орган, выдавший сертификат АУЦ (Федеральное агентство воздушного транспорта или территориальный орган Федерального агентства воздушного транспорта), о внесении изменений в руководство по организации деятельности АУЦ в течение пяти рабочих дней с момента внесения указанных изменений.

В случае, если уполномоченный орган выявит в указанных изменениях нарушение требований Федеральных авиационных правил или выявит в ходе проверки несоответствие руководства по организации деятельности АУЦ установленным требованиям, АУЦ устраняет выявленные нарушения в течение срока, установленного по согласованию с уполномоченным органом, но составляющего не менее 5 дней и не превышающего 365 дней, с момента получения информации о выявленных нарушениях.

Об устранении выявленных нарушений, АУЦ информирует об этом уполномоченный орган (Федеральное агентство воздушного транспорта или территориальный орган Федерального агентства воздушного транспорта) посредством направления письма на бланке АУЦ, заверенного подписью руководителя АУЦ на официальный сайт уполномоченного органа с приложением электронной копии Руководства по организации деятельности АУЦ в формате PDF.

| | |
|--|---|
| 2 АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

1.3. Порядок ознакомления персонала АУЦ с руководством и изменениями в нем

Персонал АУЦ осуществляет ознакомление с положениями настоящего Руководства при приеме на работу и заключении трудовых отношений с АУЦ, при освоении новых направлений подготовки, а также в случаях внесения изменений в настоящее Руководство.

Ознакомление персонала АУЦ с Руководством и изменениями в нем осуществляется посредством самостоятельного изучения содержательной части документируемой информации под роспись в листе ознакомления с указанием даты ознакомления в контрольном экземпляре документа, находящегося в Учебно-методическом отделе.

Информирование персонала АУЦ о внесении изменений в Руководство осуществляет директор АУЦ путем рассылки уведомлений на личную электронную почту работников.

Ответственность за организацию ознакомления персонала АУЦ с положениями настоящего Руководства возложена на директора АУЦ.

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

1.4. Перечень держателей экземпляров

| Номер экземпляра | Статус экземпляра | Местоположение экземпляра | Ответственное лицо за ведение экземпляра |
|------------------|-----------------------|---------------------------|---|
| 1 | Эталонный | Директорат | Директор АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| 2 | Рабочий (контрольный) | Учебно-методический отдел | Специалист отдела |

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

| | |
|--|---|
| 2 АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА АУЦ

2.1. Сведения об образовательной организации

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Авиационный Центр «Экономика и передовые технологии» (далее Центр) создана 21 мая 2015 г. в результате реорганизации Некоммерческого партнерства Авиационный Центр «Экономика и передовые технологии», в форме преобразования в Автономную некоммерческую организацию дополнительного профессионального образования (АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии»). Решение о реорганизации принято Общим собранием членов НП АЦ «Экономика и передовые технологии» (Протокол № 2 от 08.04.2015 г.)

Местонахождение: Российская Федерация, 125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 39 стр. 14.

Юридический адрес: Российская Федерация, 125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 39 стр. 14.

Контактная информация: Телефон: +7 (495) 945-89-06; +7 (495) 945-57-60.

Официальный сайт Центра: <http://www.npras.ru>

Центр 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 Центра.

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

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

- Лицензия № 036297 от 25 июня 2015 г., выданная Департаментом образования города Москвы на осуществление образовательной деятельности (бессрочно);
- Сертификат АУЦ № 282, выданный Федеральным агентством воздушного транспорта 22.09.2017 г.

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

2.2. Система менеджмента качества АУЦ

Система менеджмента качества АУЦ распространяется на сферу разработки и оказания образовательных услуг в сфере дополнительного профессионального образования по заявленным программам подготовки лиц авиационного и эксплуатационного персонала организаций воздушного транспорта.

СМК АУЦ распространяется на следующие основные процессы и виды деятельности образовательной организации ДПО:

- а) Процессы руководства по управлению качеством;
- б) Процессы обеспечения ресурсами;
- в) Процессы жизненного цикла продукции;
- г) Процессы измерения, анализа и улучшения.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Целями для функционирования СМК АУЦ является:

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

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

В целях поддержания гарантированного качества продуктов и услуг образовательной деятельности АУЦ, их предоставление должно осуществляться в соответствии со стандартизированным форматом, установленными федеральным законодательством «Об образовании в Российской Федерации», федеральных авиационных правил «Требования к порядку разработки, утверждения и содержанию программ подготовки специалистов согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации», утвержденными приказом Минтранса России от 02.10.2017г. N 399, и порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499, поскольку существует насущная необходимость в удовлетворении требований заинтересованных сторон и предполагаемых пользователей.

СМК АУЦ основывается на процессном подходе и охватывает все основные требования международного стандарта ГОСТ ISO 9001-2015.

Руководство АУЦ определяет требуемые процессы и ресурсы, необходимые для поддержания системы менеджмента качества образовательной организации.

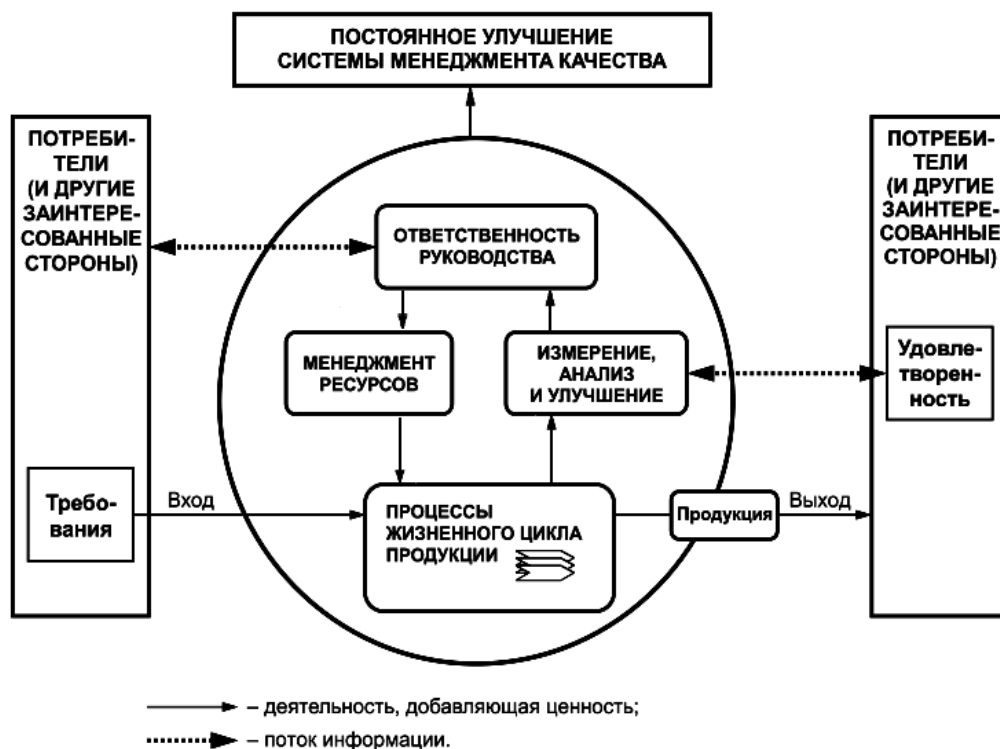


Рис. 2.1. Модель СМК АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии»

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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

- а) выработку политики и целей в области качества;
- б) планирование в области качества;
- в) обеспечение качества;
- г) управление качеством;
- д) улучшение качества.

Основу СМК АУЦ составляют четыре вида процессов:

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

В АУЦ определена совокупность процессов системы менеджмента качества и выделен ряд процессов, которые являются ключевыми процессами СМК.

В таблице 2.1. номера ключевых процессов СМК отмечены звездочками.

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.

СМК распространяется на следующие уровни управления образовательной деятельностью АУЦ:

- а) Образовательная организация в целом;
- б) Структурные подразделения;
- в) Рабочие и учебные места



Рис. 2.2. Последовательность и взаимосвязь процессов СМК АУЦ

| | |
|--|---|
| 2 АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Таблица 2.1

Реестр процессов и видов деятельности в рамках СМК АНО ДПО «АЦ Экономика и передовые технологии»

| | |
|-------|---|
| 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 |
| 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 |

2.3. Политика в области качества

Предоставление качественных продуктов и услуг в области дополнительного профессионального образования в соответствии с предполагаемыми задачами компетентностной подготовки авиационного и эксплуатационного персонала является основной целью образовательной деятельности АУЦ.

АУЦ берет на себя обязательство предоставлять качественные продукты и услуги образовательной деятельности, которые отвечают нормативным требованиям и удовлетворяют запросы следующих предполагаемых пользователей.

Это обязательство включает в себя постоянное повышение эффективности бизнес-процессов и улучшение качества обслуживания клиентов через разработку средств для взаимодействия с предполагаемыми пользователями, а также участие в работе механизмов обратной связи с клиентами.

Руководство АУЦ регулярно сотрудничает с заинтересованными сторонами, чтобы обеспечить четкое определение и понимание национальных требований.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

2.4. Обеспечение ресурсов для функционирования и совершенствования СМК

Руководство АУЦ обеспечивает наличие внутренних и внешних ресурсов для создания, внедрения, поддержания функционирования и постоянного совершенствования СМК.

Сюда относится обеспечение контроля за процессами предоставления продуктов и услуг образовательной деятельности гарантированного качества:

а) персонал: преподавательский персонал для обеспечения эффективного внедрения и обеспечения работы СМК, а также выполнения и контроля соответствующих процессов АУЦ;

б) инфраструктура: здания, коммунальные услуги, оборудование, включая аппаратное и программное обеспечение, а также информационно-коммуникационные технологии, необходимые для предоставления продуктов и услуг образовательной деятельности АУЦ;

в) соответствующие условия для выполнения процессов: социальные и психологические условия работы преподавательского персонала, а также аспекты физической среды образовательного процесса;

г) ресурсы для обеспечения контроля: ресурсы для обеспечения контроля за процессами для гарантии качества предоставляемых продуктов и услуг образовательной деятельности;

д) управление знаниями: управление знаниями и умениями по каждой образовательной функции АУЦ и учет внутренних или внешних знаний при изменении принципов выполнения процессов или постоянном совершенствовании СМК.

Компетентность преподавательского персонала АУЦ является одним из важнейших аспектов функционирования СМК и одним из наиболее эффективных способов обеспечения соблюдения стандартов качества и безопасности полетов при реализации заявленных программ подготовки лиц авиационного персонала.

Компетентность персонала оценивается в соответствии с планом подготовки, чтобы убедиться, что уровень подготовки и компетентность персонала АУЦ отвечают целям СМК организации.

В рамках СМК АУЦ проводит процедуры переподготовки и оценки для устранения обнаруженных недостатков в знаниях или работе преподавательского состава.

Все сотрудники АУЦ несут ответственность за соблюдение процессов по предоставлению клиентам качественных продуктов и услуг образовательной деятельности.

Они являются также ключевыми участниками процесса непрерывного совершенствования путем выявления любых проблем, связанных с продукцией, процессами или СМК, и информирования о них руководства, а также их устранения посредством осуществления корректирующих действий.

При возникновении необходимости в изменениях или соответствующих требованиях изменения, которые влияют на СМК организации, руководство АУЦ обеспечивает планирование, реализацию и проверку на эффективность в соответствии с заранее определенными процессами управления изменения во избежание нежелательных результатов.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

2.5. Ответственность руководства за функционирование СМК

СМК должна применяться на протяжении всего жизненного цикла продуктов образовательной деятельности с момента разработки до предоставления продуктов и услуг следующему предполагаемому пользователю.

Директор АУЦ отвечает за стратегическое планирование, разработку политики в области качества и информирование о ней, разработку процессов совершенствования и предоставление необходимых ресурсов для достижения целей и задач в области качества.

Директор АУЦ отвечает за регулярное проведение обзоров на уровне руководства.

Директор АУЦ отвечает за выполнение стратегического плана, составление бюджета и внедрение СМК, обязанность по обеспечению соблюдения политики в области качества и защите ценностей организации.

Директор АУЦ берет на себя обязательства и ответственность за разработку, внедрение системы менеджмента качества и постоянное улучшение ее результативности посредством:

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

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

3. ДОКУМЕНТИРУЕМАЯ ИНФОРМАЦИЯ СМК

3.1. Требования к документации СМК

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

Документируемая информация СМК необходима для решения следующих основных задач:

- 1) достижение требуемого качества образовательных услуг;
- 2) обеспечение качества образовательной деятельности;
- 3) оценка результативности СМК и ее процессов;
- 4) улучшение качества образовательной деятельности;
- 5) постоянное улучшение СМК

Документация системы менеджмента качества АУЦ включает:

- а) документально оформленное заявление о Политике и целях в области качества;
- б) Руководство по качеству (СМК РК 01-23);
- в) документированные процедуры и записи, требуемые настоящим Руководством;
- г) документы, включая записи, определенные АУЦ как необходимые ему для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

3.2. Структура документации СМК

Документация СМК 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 у АУЦ 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 понята 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.

| | |
|--|---|
| 2 АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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

Документированные процедуры подразделяются на две группы:

1. ДП, обязательные для применения в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015
 - Управление документацией (ДП СМК 01-2017);
 - Управление записями (ДП СМК 02-2017);
 - Внутренние аудиты (ДП СМК 03-2017);
 - Управление несоответствиями (ДП СМК 04-2017);
 - Корректирующие и предупреждающие действия (ДП СМК 05-2017).
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.

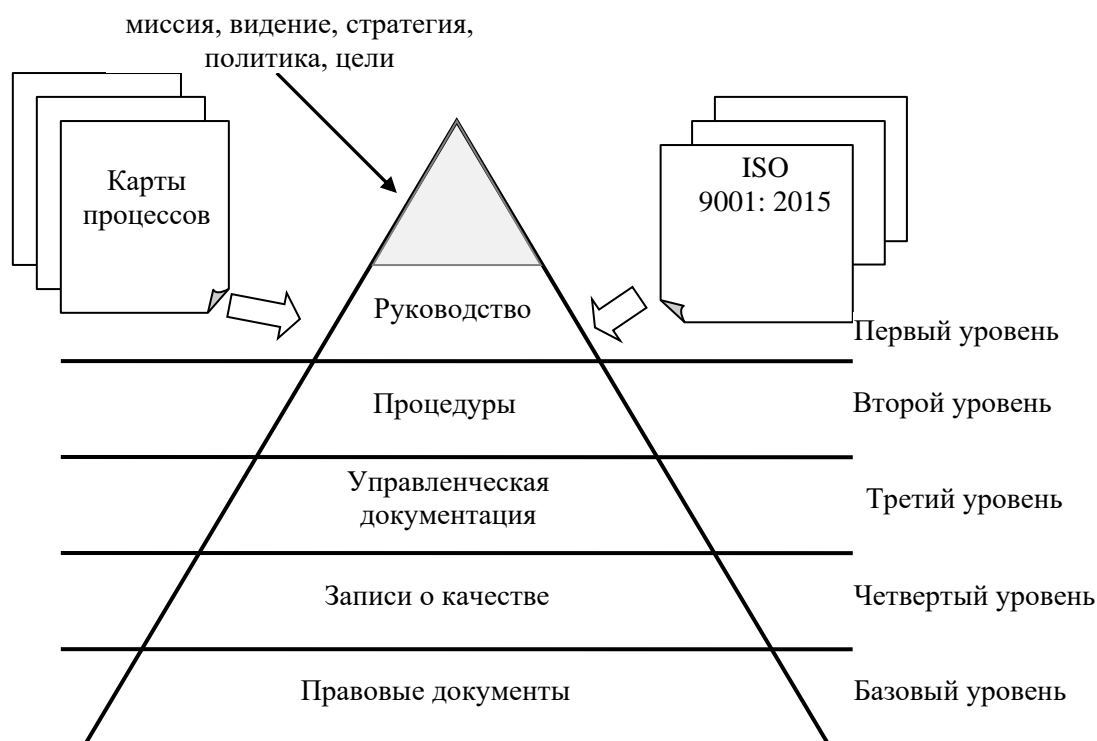


Рис. 3.1. Структура документации СМК АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии»

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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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.

3.3. Получение и поддержание в актуальном состоянии документации АУЦ

Процедуры разработки, оформления, согласования и утверждения документации СМК, правила идентификации и кодирования документов СМК, а также ответственность должностных лиц при осуществлении управления документацией СМК определяются положениями настоящего Руководства.

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

Для определения необходимых средств поддержания документации в АУЦ разработана документированная процедура, предусматривающая:

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

Ответственным за соблюдение требований по хранению документации по учету обучения, документации, подтверждающей прохождение обучения, является Директор АУЦ.

Директор АУЦ осуществляет оформление и регистрацию документов, подтверждающих прохождение обучения слушателей в АУЦ. На него возлагается ответственность за управление внутренним документооборотом и контроль за порядком и правилами ведения документации учебного процесса и исполнением установленных процедур в отношении документации по учету обучения осуществляет Директор АУЦ

Контроль за исполнением документов включает:

- а) учет контролируемых документов;
- б) оперативное доведение содержания документов до исполнителя;
- в) разработку плана мероприятий по реализации требований нормативных документов;
- г) своевременную информацию ответственным лицам об исполнении принятых решений и планов мероприятий;
- д) снятие документов с контроля;
- е) передачу документов на хранение.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Обязанности и ответственность Директора АУЦ определяются Уставом АУЦ, положениями настоящего Руководства и включают в себя, но не ограничиваются следующими пунктами:

- а) организация хранения оригиналов и электронных копий документов по учету обучения (в течение всего срока деятельности АУЦ), фиксирующей процесс теоретического обучения и обучения;
- б) организация хранения электронных копий документов, подтверждающих прохождение обучения (в течение трех лет со дня его выдачи);
- в) организация хранения электронных копий и оригиналов приказов по организации учебного процесса (в течение всего срока деятельности АУЦ);
- г) организация хранения журналов учета выдачи документов (в течение всего срока деятельности АУЦ, в случае прекращения деятельности, передаются в уполномоченный орган, выдавший сертификат АУЦ).

Каждый преподаватель, привлекаемый к реализации заявленных программ подготовки, ведет документацию, фиксирующую процесс теоретического обучения в форме журнала, в который заносятся сведения:

- а) дата проведения занятия;
- б) Ф.И.О. обучающихся (с отметкой присутствующих и отсутствующих);
- в) Ф.И.О. и личная подпись преподавателя, проводившего занятие;
- г) результаты текущего контроля знаний.
- д)

Каждый преподаватель, осуществляющий текущий и итоговый контроль знаний слушателей, заполняет протокол итоговой аттестации с выставлением оценки знаний.

Поддержание актуальности Руководства по качеству осуществляет Директор АУЦ. 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.

В случае внесения изменений в Руководство по качеству, АУЦ уведомляет уполномоченный орган, выдавший сертификат АУЦ, об изменениях в Руководстве по качеству в течение пяти рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Политика в области качества актуализируется по мере необходимости, но не реже, чем один раз в два года, анализируется руководством с целью актуализации и обеспечения ее постоянной пригодности в рамках анализа СМК со стороны руководства.

Политика в области качества оформляется отдельным документом и доводится до сведения всего трудового коллектива образовательной организации, партнеров и заинтересованных сторон.

3.4. Управление записями

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.

Управление записями, касающимися деятельности в области СМК АУЦ, 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 образовательной организации в целом.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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

Управление записями предусматривает:

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

Директору АУЦ и ответственным лицам 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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

4. ПРОЦЕССЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1. Ориентация на потребителя

Стратегию бизнеса АУЦ определяет клиентоориентированный подход, где главной ценностью являются потребности клиентов.

АУЦ стремимся к постоянному улучшению продуктов нашей образовательной деятельности в целях достижения полной удовлетворенности потребителя.

В целях удовлетворения потребностей всех возможных клиентов, АУЦ стремится придерживаться методики разработки образовательных продуктов на принятой ИКАО модели системы обучения, основанной на компетентностных требованиях к подготовке и оценке в отношении авиационного персонала.

Персонал АУЦ 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.

Все сотрудники АУЦ несут ответственность за соблюдение процессов по предоставлению клиентам качественных продуктов и услуг образовательной деятельности Центра.

Они являются также ключевыми участниками процесса непрерывного совершенствования путем выявления любых проблем, связанных с продукцией, процессами или СМК, и информирования о них руководства, а также их устранения посредством осуществления корректирующих действий.

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.)

4.2. Планирование качества

Неотъемлемой частью СМК является управление изменениями. Изменения могут проводиться в связи с итогами проверки, обзора, изменениями в требованиях, действиями по непрерывному совершенствованию, внедрением инноваций, предложениями по изменениям от персонала, а также корректирующими или предупреждающими действиями.

Руководство АУЦ постоянно следит за ситуацией с любыми выявленными аспектами и требованиями, которые могут способствовать возникновению факторов риска, а также за другими возможностями для совершенствования, потенциально влияющими на запланированный результат работы СМК.

Аспекты, которые могут повлиять на деятельность АУЦ, могут носить правовой, технологический и экономический характер, которые могут повлиять на деятельность всех заинтересованных сторон или следующего предполагаемого пользователя.

При планировании деятельности, руководство АУЦ определяет факторы риска и возможности для совершенствования, связанные с производством и распространением продуктов и услуг образовательной деятельности, включая способы повышения качества желаемой продукции.

При возникновении необходимости в изменениях или соответствующих требований изменения, которые влияют на СМК, должны быть спланированы, реализованы и проверены на эффективность в соответствии с заранее определенными процессами управления изменениями во избежание нежелательных результатов.

Для обеспечения постоянного улучшения деятельности Центра и реализации Целей Политики в области качества, руководство Центра ежегодно устанавливает и утверждает план качества.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Основные направления Плана качества определяются на основе анализа системы менеджмента качества со стороны руководства организации. Планирование качества осуществляется на учебный (календарный год) год. Ответственным за разработку Плана качества является руководитель по качеству.

План качества на учебный год (календарный) включает:

- мероприятия по развитию и совершенствованию СМК;
- разработку (пересмотр) необходимых документов СМК;
- подготовку и повышение квалификации педагогических работников;
- обеспечение СМК необходимыми ресурсами;
- корректирующие/предупреждающие действия;
- мониторинг и анализ СМК со стороны руководства.

4.3. Ответственность, полномочия и обмен информацией

Ответственность и полномочия и взаимодействие персонала определены в настоящем Руководстве, 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.

Задачи в области качества:

- 1) разработка и реализация Политики и Целей в области качества;
- 2) доведение до сотрудников Центра Политики и Целей в области качества;
- 3) управление документированной информацией СМК;
- 4) мониторинг и анализ процессов СМК;
- 5) проведение внутренних аудитов (самообследования) СМК;
- 6) подготовка отчетов по СМК;
- 7) планирование качества;
- 8) организация проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- 9) информирование заинтересованных сторон вопросам СМК;
- 10) организация подготовки персонала.

Руководителем по качеству является непосредственно директор АУЦ.

Независимо от других возложенных на него обязанностей, директор АУЦ является ответственным и наделен соответствующими полномочиями, распространяющимися:

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

Приверженность руководства имеет первостепенное значение и может найти отражение в следующих аспектах:

- а) увязка организационных целей с приоритетными задачами непрерывного совершенствования;
- б) информирование всего персонала о целях для повышения качества и обеспечения
- в) действенности СМК;
- г) разработка средств для отслеживания эффективности функционирования СМК;
- д) обеспечение регулярного проведения обзоров на уровне руководства.

Директор АУЦ обязан:

- а) определять цели и задачи всех штатных и внештатных сотрудников АУЦ, осуществлять постановку задач, осуществлять контроль их выполнения и оказание

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

помощи;

б) участвовать в разработке перспективных планов внедрения новых видов подготовки специалистов, предложений по совершенствованию системы обучения;

в) анализировать организацию и качество обучения в АУЦ и разрабатывать мероприятия по их совершенствованию;

г) обеспечивать реализацию программ профессиональной подготовки, переподготовки, повышения квалификации слушателей;

д) обеспечивать строгое соблюдение финансовой и договорной дисциплины, сохранность собственности АУЦ;

е) в рамках выделенных ресурсов и имеющихся полномочий, принимать все необходимые меры по развитию учебно-материальной базы АУЦ;

ж) организовывать контроль качества проведения всех видов учебных занятий;

з) организовать и лично возглавить управление системой качества, поддержание этой системы на необходимом уровне;

и) утверждать локальные нормативные акты АУЦ;

к) утверждать план учебной, консультационной и финансовой деятельности АУЦ;

л) организовывать повышение квалификации педагогических работников АУЦ и их аттестацию в соответствии с действующим законодательством;

м) организовывать и осуществлять контроль соблюдения правил, норм и инструкций по охране труда, требований трудового законодательства.

Директор АУЦ несет ответственность за:

а) планирование и контроль деятельности АУЦ;

б) разработку и реализацию Политики, Целей и планов в области качества;

в) внедрение и поддержание СМК;

г) разработку и утверждение структуры и штатного расписания АУЦ;

д) утверждение нормативно-правовых документов СМК;

е) распределение полномочий и ответственности персонала;

ж) обеспечение деятельности Центра необходимыми ресурсами;

з) анализ результативности функционирования СМК АУЦ.

Сотрудники АУЦ несут ответственность за:

а) поддержку функционирования СМК на уровне применяемых процедур, работу в соответствии с требованиями нормативных документов СМК;

б) информирование руководителя структурного подразделения обо всех выявленных фактах несоответствия в СМК образовательной деятельности;

в) 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.

Директор АУЦ несет ответственность за координацию внутренних информационных потоков в области СМК.

4.4. Внутренний обмен информацией

В АУЦ определены различные способы, которые обеспечивают обмен информацией между сотрудниками:

а) разработка планов: план работы АУЦ на учебный год, планы работы подразделений, план развития СМК и т.д.

б) оформление отчетов о работе;

в) отчеты по анализу функционирования СМК по результатам проверок;

г) заседания Педагогического совета;

д) обмен информацией в рамках системы делопроизводства: приказы, распоряжения;

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

- е) размещение информации на стендах, официальном сайте Центра и т.д.

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

Обмен информацией внутри АУЦ осуществляется в рамках следующих основных вопросов:

- а) формулирование Политики и целей в области качества, задач и мероприятий Плана СМК;
- б) содержание отчета о самообследовании СМК со стороны руководства;
- в) результаты выполнения запланированных мероприятий учебного процесса;
- г) анализ удовлетворенности потребителей образовательных услуг;
- д) распределение ответственности и полномочий в рамках СМК;
- е) анализ результативности СМК и ее процессов;
- ж) претензионные обращения и выявленные несоответствия в СМК Центра.

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

4.5. Анализ СМК со стороны руководства

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

Входные данные для анализа:

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

Выходные данные анализа СМК

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

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

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

5. ПЕРСОНАЛ АУЦ

5.1. Обеспечение соответствия персонала АУЦ

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

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

Персонал системы качества складывается:

- а) из непосредственного руководителя Центра, осуществляющего текущее руководство деятельностью образовательной организации и обеспечивающего профессиональную подготовку слушателей в системе комплексного управления образовательной деятельностью Центра;
- б) из руководящего состава и специалистов структурных подразделений Центра, обеспечивающего непосредственное управление конкретными процессами деятельности по реализации дополнительных профессиональных программ подготовки слушателей;
- в) преподавательского состава, осуществляющего непосредственную профессиональную деятельность по обучению слушателей;

Руководство АУЦ 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.

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

Преподаватели, привлекаемые к учебному процессу, должны соответствовать требованиям профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утв. приказом Минтруда России от 08.09.2015 N 608н.

Инструкторы, привлекаемые к учебному процессу, должны соответствовать требованиям профессионального стандарта «Инструктор-методист», утв. приказом Минтруда России от 08.09.2014 N 630н.

Преподаватели и инструкторы, привлекаемые к учебному процессу, должны иметь подтверждающие документы (дипломы, удостоверения, свидетельства) на право проводить обучение на основе имеющихся у них опыта и/или уровня квалификации и/или квалификационных отметок.

Преподаватели АУЦ – разработчики учебных курсов должны демонстрировать умение разрабатывать учебные материалы в соответствии с принципами подхода к подготовке, основанной на компетенциях в соответствии с квалификационными рамками ИКАО.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Отбор и привлечение сотрудников к образовательной деятельности осуществляется путем:

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

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.

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

Ответственность и полномочия персонала определяются в должностных инструкциях.

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.

5.2. Права и обязанности преподавательского состава АУЦ

Работники из числа преподавательского состава АУЦ обязаны:

- 1) осуществлять свою деятельность на высоком профессиональном уровне на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, общества и государства, обеспечивать в полном объеме реализацию рабочей программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), рабочей программы воспитания;
- 2) соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, следовать требованиям профессиональной этики;
- 3) уважать честь и достоинство обучающихся и других участников образовательных отношений;
- 4) развивать у обучающихся познавательную активность, самостоятельность, инициативу, творческие способности, ответственное отношение к профессиональной деятельности, формировать у обучающихся культуру безопасности полетов;
- 5) применять педагогически обоснованные и обеспечивающие высокое качество образования формы, и методы обучения;
- 6) соблюдать специальные условия, необходимые для получения образования лицами с ограниченными возможностями здоровья;
- 7) систематически повышать свой профессиональный уровень;
- 8) проходить аттестацию на соответствие занимаемой должности в порядке, установленном законодательством об образовании;
- 9) проходить в соответствии с трудовым законодательством предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также внеочередные медицинские осмотры по направлению работодателя;
- 10) проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда;
- 11) соблюдать устав образовательной организации, положение о специализированном структурном образовательном подразделении организации, осуществляющей обучение, правила внутреннего трудового распорядка;
- 12) исполнять иные обязанности, предусмотренные трудовым договором.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Работникам преподавательского состава АУЦ запрещается использовать образовательную деятельность для политической агитации, принуждения обучающихся к принятию политических, религиозных или иных убеждений либо отказу от них, для разжигания социальной, расовой, национальной или религиозной розни, для агитации, пропагандирующей исключительность, превосходство либо неполноценность граждан по признаку социальной, расовой, национальной, религиозной или языковой принадлежности, их отношения к религии, в том числе посредством сообщения обучающимся недостоверных сведений об исторических, о национальных, религиозных и культурных традициях народов, а также для побуждения обучающихся к действиям, противоречащим Конституции Российской Федерации.

Работники преподавательского состава АУЦ несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей в порядке и в случаях, которые установлены федеральными законами.

Неисполнение или ненадлежащее исполнение работниками преподавательского состава обязанностей, учитывается при прохождении ими аттестации.

5.3. Поддержание квалификации лиц из числа руководящего персонала и преподавательского состава

Компетентность преподавательского состава персонала АУЦ является одним из важнейших аспектов функционирования СМК и одним из наиболее эффективных способов обеспечения соблюдения стандартов качества реализации заявленных программ подготовки. Уровень подготовки и компетентность персонала должны отвечать целям СМК АУЦ.

Компетентность персонала оценивается в соответствии с планом подготовки, чтобы убедиться, что заявленные цели обучения были достигнуты. В рамках СМК необходимо проводить процедуры переподготовки и оценки для устранения обнаруженных недостатков в знаниях или работе.

Исходя из поставленных целей осуществления образовательной деятельности, АУЦ проводит собственный анализ потребностей в подготовке кадров, чтобы понять, какие задачи должен выполнять преподавательский персонал и какие желаемые наблюдаемые действия, знания, навыки и установки необходимы для формирования адаптированной компетентностной модели, которая отвечает целям СМК.

Для повышения осведомленности и компетентности 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.

Директор АУЦ, в целях надлежащей подготовки и соответствия штатного преподавательского состава АУЦ разрабатывает и обеспечивает Программу подготовки персонала АУЦ, включающую внешнее обучение (повышение квалификации) по программам подготовки для лиц педагогического персонала АУЦ и эксплуатационного персонала организаций воздушного транспорта.

Для реализации Программы подготовки персонала АУЦ, Директор АУЦ разрабатывает сводный план повышения (поддержания) квалификации преподавательского состава АУЦ определяется на каждый календарный год с учетом сроков действия документов о повышении (поддержании) квалификации и установленной периодичности необходимой подготовки.

План повышения (поддержания) квалификации преподавательского состава АУЦ учитывается при распределении учебной нагрузки преподавательского состава.

Подготовка периодически привлекаемых сторонних преподавателей и инструкторов к реализации заявленных программ подготовки Программой подготовки персонала АУЦ не предусматривается.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Сторонние преподаватели и инструкторы, периодически привлекаемые к реализации заявленных программ подготовки АУЦ, осуществляют надлежащее поддержание требуемой квалификации и компетенции самостоятельно.

Периодичность требуемой подготовки преподавательским составом АУЦ:

а) по профилю педагогической деятельности (преподаватель авиационного учебного центра гражданской авиации) – не реже, чем один раз в три года (требование ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г.);

б) по направлению подготовки по правилам перевозки опасных грузов воздушным транспортом – не реже одного раза в два года (требование ФАП 141 по применению Технических инструкции ИКАО по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху);

в) по направлению подготовки, касающейся возможностей человека, включая контроль факторов угрозы и ошибок (КУО) и оптимизации работы экипажа (CRM) – не реже одного раза в три года (требование ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. с учетом стандартной рекомендательной практики ИКАО).

Все преподаватели и инструкторы, привлекаемые к учебной деятельности в АУЦ, обязаны пройти курс повышения квалификации и повторную оценку в соответствии с положениями действующего законодательства с использованием документированного процесса подготовки и оценки ее результатов, приемлемого для соответствующего полномочного органа и проведенного сертифицированной или утвержденной организацией, и проходить такие курсы через определенные интервалы времени, установленные соответствующим полномочным органом.

Каждый преподаватель периодически проходит повышение квалификации в соответствии с действующими положениями на курсах повышения квалификации, а также путем стажировки и изучения новых авиационных технологий на предприятиях и научно-исследовательских организациях гражданской авиации.

Интервалы между курсами повышения квалификации и повторными оценками не превышают трех лет.

Ответственность за поддержание стандартов и критериев эффективности подготовки и обеспечение квалификации персонала АУЦ возлагается на Директора АУЦ.

Подготовка преподавателей и инструкторов, занимающиеся первоначальной подготовкой и переподготовкой персонала в области перевозки опасных грузов определяется действующими положениями Технических инструкций ИКАО.

Преподаватели и инструкторы, занимающиеся первоначальной подготовкой и переподготовкой персонала в области перевозки опасных грузов, прежде чем приступить к проведению занятий, должны продемонстрировать компетентность или пройти подтверждающую компетентность оценку для осуществления инструкторской деятельности и в отношении той (тех) функций, обучение по которым они будут проводить.

Преподаватели и инструкторы, занимающиеся первоначальной подготовкой и переподготовкой в области опасных грузов, должны проводить такие курсы по крайней мере каждые 24 мес., а при отсутствии такой возможности – проходить переподготовку.

При отсутствии такой возможности, преподаватели и инструкторы проходят переподготовку.

Для гарантии поддержания компетентности, персонал должен проходить переподготовку и оценку в течении 24 мес. со времени предыдущей подготовки и оценки. Тем не менее, если подготовка и оценка были пройдены в течение последних трех месяцев срока действия предыдущей подготовки и оценки, то срок их действия отсчитывается с месяца, когда была проведена подготовка и оценка, и длится в течение 24 мес. с месяца истечения срока действия предыдущей подготовки и оценки.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

Для обеспечения неизменной эффективности проводимые в рамках СМК процессы и процедуры, связанные с подготовкой и оценкой персонала, должны проходить регулярную оценку и подлежать контролю.

В качестве исходных данных для такого процесса оценки могут использоваться результаты обзоров на уровне руководства, данные об эффективности работы преподавательского персонала АУЦ, а также отзывы преподавательского персонала АУЦ и следующих предполагаемых пользователей продуктов и услуг образовательной деятельности Центра.

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

Учетные записи о подготовке персонала подлежат хранению в качестве подтверждения выполнения требований к компетентности преподавательского персонала АУЦ.

5.4. Документальное оформление подготовки преподавательского состава

Документальное оформление подтверждений прохождения подготовки и результатов оценки кадров включает:

- а) спецификации, касающиеся подготовки технического персонала САИ;
- б) планы подготовки и оценки кадров;
- в) учетные записи о подготовке кадров по каждому этапу обучения;
- г) пособия по использованию фактических данных для оценки желаемых наблюдаемых действий;
- д) матрица компетентности, составленная на основе плана подготовки кадров;
- е) итоги или результаты оценки.

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.

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.

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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

6. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ

6.1. Внутренняя среда организации

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

При создании внутренней среды, уделяется внимание:

- методам творческой работы и возможностям вовлечения в процесс труда;
- эргономике рабочих мест;
- внутреннему комфорту и санитарным условиям в помещениях;
- безопасным условиям труда.

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).

6.2. Оборудование и технические средства обучения

Технические средства обучения включают: персональные компьютеры, экраны для проектора, видеопроектор, оргтехнику и другое.

Перечень и характеристики технических средств обучения приведены в (Приложение 2) к настоящему Руководству.

Для обеспечения функционирования информационно-образовательной среды АУЦ, используется информационная платформа сайта АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии», позволяющая создавать базы данных внутренних документов, в т.ч. программ подготовки, отслеживать сроки верификации документов, организовывать ознакомление работников с отдельными документами и осуществлять реализацию образовательных программ с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Информационная платформа доступна пользователям с любого автоматизированного рабочего места (АРМ) и с мобильных устройств. Доступ к системной базе дистанционного обучения осуществляется через браузер «ГУГЛ ХРОМ».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует общесистемным требованиям и положениям ст.16 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Поддержание и техническое обслуживание информационной платформы АУЦ осуществляет специализированная организация информационно-технической поддержки, в соответствии с договором оказания услуг.

6.3. Проверка и поддержание оборудования и технических средств обучения

Процедуры проверки и поддержания в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения АУЦ 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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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

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.

Для эффективного и надежного использования оборудования имеется:

- соответствующая документация;
- необходимые условия размещения и эксплуатации оборудования;
- персонал соответствующей квалификации;
- план проведения обслуживания и профилактических работ.

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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

7.1. Планирование процессов жизненного цикла образовательных услуг

АУЦ 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.

Процесс планирования является постоянным, циклическим, непрерывным.

Основные виды планов:

- план проведения учебных курсов;
- индивидуальные планы преподавательской работы;
- план качества.

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

Все плановые документы утверждаются в АУЦ 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

Требования к основным видам деятельности включают:

- 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;

Для определения требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности АУЦ, 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.

В качестве внешних потребителей выступают:

- государство и общество;
- предприятия и организации-партнеры;
- предприятия-работодатели.

В качестве внутренних потребителей выступают:

- слушатели;
- все категории персонала АУЦ;
- администрация АУЦ

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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

7.2.2. Анализ требований, связанных с образовательной деятельностью Центра

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.

Анализ требований осуществляется до того момента, когда Центр принял на себя обязательство о предоставлении образовательной услуги потребителю.

Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

В результате анализа требований потребителей и ресурсов Центра по выполнению данных требований формируются учебные рабочие планы.

Составной частью анализа требований, относящихся к образовательной деятельности Центра, является периодический анализ и корректировка рекламной информации о Центре.

Полная ответственность за осуществление анализа требований к образовательной деятельности возложена на директора Центра.

7.2.3. Связь с потребителями образовательных услуг.

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.

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.

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

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

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;

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

- 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 АУЦ. 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 АУЦ. Указанные планы содержат мероприятия, сроки их выполнения и ответственных за их выполнение. Контроль за выполнением планов возлагается на директора АУЦ.

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;
- требования нормативных локальных актов.

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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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 он 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.

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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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;
- 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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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

В АУЦ 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 АУЦ, 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 АУЦ; 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 АУЦ.

Соответствующее хранение документов, обеспечивающих осуществление образовательной деятельности дает возможность Центру непрерывно осуществлять

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

(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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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.

8.3. Проведение внутреннего аудита и доклада результатов руководителю

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

Внутренние аудиты СМК проводятся в сроки, определенные в годовом плане аудитов СМК.

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

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;

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

- 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.

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.

8.4. 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 АУЦ.

В АУЦ 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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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.

8.5. Мониторинг и измерение характеристик образовательной деятельности

Измерение и мониторинг услуг

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

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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.

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.

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.

8.6. Анализ данных

Анализ данных проводится с целью:

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

Анализ данных проводится Директором Центра и представителем руководства Центра 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.

В результате анализа данных директором принимаются решения, которые документируются.

8.7. Принятие корректирующих действий для устранения выявленных недостатков

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

В случае выявления характеристик образовательной деятельности, не соответствующих установленным требованиям, применяются необходимые процедуры управления, гарантирующие недопущение в последующем поставки потребителю услуги низкого качества.

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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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

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.

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

8.8. 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.

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

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 |
| | | | | | |

ЛИСТ КОНТРОЛЬНОЙ ПРОВЕРКИ
Ведения учебного процесса преподавателем

| | |
|---|----------------------|
| 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 ведения учебного процесса

Положительные стороны

Замечания и недостатки

Рекомендации для улучшения

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| Проверку провели: | Преподаватель: |
| <hr/> | <hr/> |
| Должность, ФИО, подпись | Должность, ФИО, подпись |

| | |
|---|---|
| 2АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» | Руководство по качеству АНО ДПО «АЦ «Экономика и передовые технологии» |
| Издание 2 | СМК РК 01-23 |

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С РУКОВОДСТВОМ

| № | ФИО | Должность | Подпись | Дата ознакомления |
|----|-----|-----------|---------|-------------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |