



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
АВИАПРЕДПРИЯТИЕ «ГАЗПРОМ АВИА»  
(ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»

  
А.С. Овчаренко  
« 16 » января 2023 г.



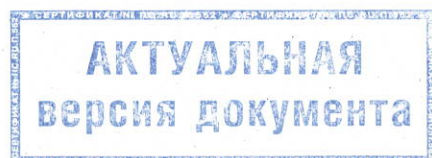
РУКОВОДСТВО

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ  
АВИАЦИОННОГО УЧЕБНОГО ЦЕНТРА

ВНД-12-04-2023

Дата введения « 23 » января 2023 г.

Интегрированная система менеджмента  
Москва 2023




## Содержание

0.1 Информация о документе .....	4
0.2 Авторское право .....	4
0.3 Лист проведения ревизий .....	5
0.4 Перечень держателей документа .....	6
1. Область применения .....	7
2. Нормативные ссылки .....	7
3. Термины и определения .....	8
4. Сокращения .....	10
5. Описание системы качества АУЦ .....	12
6. Описание процедур проверки лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения .....	48
7. Описание процедур поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала, преподавательского состава и инструкторов .....	51
8. Описание процедур получения и поддержания в актуальном состоянии документации АУЦ .....	56
9. Описание процедур проверки и поддержания в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения .....	57
10. Описание процедур проведения внутреннего аудита, включая методы и частоту проведения аудита .....	59
11. Описание процедур доклада результатов соответствующему руководителю для ознакомления и принятия корректирующих действий .....	65
12. Описание процедур принятия корректирующих действий для устранения выявленных недостатков .....	66
13. Процедуры внесения изменений в Руководство по качеству и уведомление уполномоченного органа об изменениях .....	69
Приложение А (справочное) Организационная структура Авиапредприятия .....	71
Приложение Б (справочное) Организационная структура АУЦ .....	72
Приложение В (справочное) Политика Авиапредприятия в области качества .....	73
Приложение Г (обязательное) Формы план – графиков подготовки / проверки преподавателей и инструкторов .....	74
Приложение Д (обязательное) Формы бланков проверок преподавателей и инструкторов .....	76

Приложение Е (обязательное) Формы документов, используемые при проведении внутреннего аудита при планировании освоения программ, не указанных в приложении к сертификату АУЦ .....	80
Библиография .....	86
Лист регистрации изменений .....	90

## 0.1 Информация о документе

Инициатор разработки (должность, фамилия, инициалы) и/или основание для разработки	И. о. начальника авиационного учебного центра Литвин Э.Г. / п. 57 Федеральных авиационных правил <sup>1</sup>
Держатель контрольного экземпляра (должность)	Начальник авиационного учебного центра
Разработан	ВЗАМЕН СТО АУЦ АП ГПА 02-2016 Руководство по качеству АУЦ ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»
Введен в действие	Приказ ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» от «16» 01 2023 г. № 135
Разработчик (должность, телефон, e-mail, подпись, инициалы, фамилия)	И. о. начальника авиационного учебного центра, (732) 6-33-57, auc@gazavia.gazprom.ru  Э.Г. Литвин подпись

Будут с благодарностью приняты и учтены при подготовке изменений и поправок к действующей редакции и последующих изданий документа замечания, предложения и пожелания, касающиеся его содержания, полезности и области применения, направленные разработчику документа (держателю контрольного экземпляра).

## 0.2 Авторское право

Данный документ является собственностью ООО Авиапредприятие «Газпром авиа».

Содержание данного документа не может полностью или частично использоваться, копироваться или распространяться без предварительного разрешения Генерального директора ООО Авиапредприятие «Газпром авиа».

<sup>1</sup> Федеральные авиационные правила «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», утвержденные приказом Минтранса России от 29.09.2015 № 289.

**0.3 Лист проведения ревизий**

Номер ревизии	Дата ревизии	Описание ревизии	Подпись, инициалы, фамилия лица, осуществившего ревизию
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

**0.4 Перечень держателей документа**

№ п.п.	Рег. номер экземпляра	Статус экземпляра	Формат (бумажный, электронный)	Состав экземпляра	Держатель (структурное подразделение, филиал, сервер, Портал)
1	нет	контрольный	бумажный	полный	Авиационный учебный центр
2	нет	контрольный	электронный (*.pdf)	полный	Портал
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

## 1. Область применения

Настоящее руководство является внутренним нормативным документом ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» (далее – Авиапредприятие) и предназначено для определения и описания системы менеджмента качества Aviационного учебного центра (далее – СМК и АУЦ соответственно), как для внутреннего, так и для внешнего использования. Внешнее использование предусмотрено для определения и подтверждения внешним организациям<sup>2</sup> факта наличия, функционирования и соответствия установленным требованиям СМК<sup>3</sup> АУЦ и/или ее элементов.

СМК предназначена для практической реализации положений Политики в области качества.

Требования руководства являются обязательными для исполнения всеми работниками АУЦ, обеспечивающих процессы, необходимые для осуществления деятельности АУЦ в рамках СМК.

## 2. Нормативные ссылки

В настоящем руководстве использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р 7.0.8-2013 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

**Примечание** – При пользовании настоящим руководством целесообразно проверить действие ссылочных стандартов. Если ссылочный документ заменён (изменён), то при пользовании настоящим руководством следует руководствоваться заменённым (изменённым) документом. Если ссылочный документ отменён без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

---

<sup>2</sup> Имеются в виду внешние организации любой формы собственности, уполномоченные органы, в том числе в области гражданской авиации, саморегулируемые организации, иные сертификационные органы, а также организации, выполняющие аудит в области систем менеджмента.

<sup>3</sup> В тексте руководства под системой менеджмента качества подразумевается в том числе: система управления качеством, система обеспечения качества, система контроля качества в соответствии с требованиями российского воздушного законодательства, в том числе федеральных авиационных правил (далее – ФАП).

### 3. Термины и определения

В настоящем руководстве применены термины и определения, соответствующие приведенным в Воздушном кодексе Российской Федерации [1], стандартах ISO 9000/ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 Авиапредприятие:** Общество с ограниченной ответственностью Авиапредприятие «Газпром авиа», в том числе филиалы, представительства и обособленные подразделения.

**3.2 актуализация:** Внесение необходимых изменений в содержание и оформление документа.

**3.3 безопасность полетов:** Состояние, при котором риски, связанные с деятельностью в области гражданской авиации, относящейся к эксплуатации воздушных судов или непосредственно обеспечивающей такую эксплуатацию, снижены до приемлемого уровня и контролируются.

**3.4 владелец процесса:** Лицо, ответственное за функционирование процесса.

**3.5 внутренний нормативный документ подразделения Авиапредприятия:** Документ подразделения Авиапредприятия, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности подразделения Авиапредприятия или их результатов.

**3.6 документ:** Зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

[ГОСТ Р 7.0.8-2013, пункт 3.1]

**3.7 Заказчик:** Лицо (физическое или юридическое), заинтересованное в выполнении Авиапредприятием работ, оказании им услуг или приобретении у Авиапредприятия какого-либо продукта.

**3.8 изменение (нормативного документа):** Модификация, дополнение или исключение определенных фрагментов нормативного документа.

Примечание – Результаты изменения обычно представляют путем оформления, принятия и опубликования отдельного документа (изменения нормативного документа или извещения об изменении).

**3.9 контрольный экземпляр:** Экземпляр документа, которому присвоен статус источника информации по отношению к другим экземплярам этого документа.



**3.10 потребитель:** Лицо или организация, которые могли бы получить или получают продукцию, или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

Пр и м е р – Клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукции или услуг как результатов внутреннего процесса, бенефициар и покупатель.

Пр и м е ч а н и е – Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.  
[ГОСТ Р ИСО 9000-2015, пункт 3.2.4]

**3.11 проект документа:** Вариант редакции документа, доступный для широкого обсуждения, представленный для рассмотрения, отзыва, согласования или внесенный на утверждение в качестве документа.

**3.12 разработчик внутреннего нормативного документа Авиапредприятия:** Работник подразделения Авиапредприятия, ответственный за разработку, согласование и утверждение в установленном порядке внутреннего нормативного документа Авиапредприятия.

**3.13 рабочий экземпляр:** Копия контрольного экземпляра документа на бумажном носителе.

**3.14 ревизия:** Проверка документа на предмет его соответствия внешним и внутренним требованиям.

**3.15 система документации:** Совокупность документов, взаимосвязанных по признакам назначения, сферы деятельности и единых требований к их оформлению.

[ГОСТ Р 7.0.8-2013, пункт 3.1]

**3.16 система менеджмента:** Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей.

Пр и м е ч а н и я

1 Система менеджмента может относиться к одному или нескольким аспектам деятельности, например, менеджмент качества, финансовый менеджмент или экологический менеджмент.

2 Элементы системы менеджмента определяют структуру организации, роли и ответственность, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.

3 Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

4 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

Исходное определение было модифицировано посредством изменения примечаний 1 и 2.

[ГОСТ Р ИСО 9000-2015, пункт 3.5.3]

**3.17 система менеджмента качества:** Часть системы менеджмента, применительно к качеству.

[ГОСТ Р ИСО 9000 - 2015, пункт 3.5.4]

**3.18 уполномоченные органы:** Федеральные органы исполнительной власти, а также органы, которым федеральным законом, указом Президента Российской Федерации или постановлением Правительства Российской Федерации предоставлены полномочия федерального органа исполнительной власти в соответствующей области деятельности и на которые возложена ответственность этого органа.

[Воздушный кодекс [1], статья 6]

**3.19 управление документами:** Деятельность, обеспечивающая реализацию единой политики и стандартов по отношению к документальному фонду организации.

[ГОСТ Р 7.0.8-2013, пункт 3.1]

**3.20 эксплуатант:** ООО Авиапредприятие «Газпром авиа», имеющее соответствующие сертификаты для выполнения воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты, авиационных работ, технического обслуживания авиационной техники и сертификат оператора аэродрома гражданской авиации.

**3.21 электронный документ:** Документ, информация которого представлена в электронной форме.

[ГОСТ Р 7.0.8-2013, пункт 3.1]

## 4. Сокращения

В настоящем руководстве применены следующие сокращения:

АПН – анализ видов и последствий потенциальных несоответствий;

АУЦ – авиационный учебный центр Авиапредприятия;

ВНД – внутренний нормативный документ Авиапредприятия;

ИСМ – Интегрированная система менеджмента Авиапредприятия;

КД – корректирующие действия;

КПЭ (KPI) – ключевой показатель эффективности/Key Performance Indicators;

Минтранс России – Министерство транспорта Российской Федерации;  
Минтруд России – Министерство труда Российской Федерации;  
МТР – материально-технические ресурсы;  
ООП – особо ответственный процесс;  
ОРД – организационно-распорядительный документ;  
ОТ – охрана труда;  
ОТП – отдел теоретической подготовки;  
ОЛ(Т)П – отдел летной (тренажерной) подготовки;  
ПАО «Газпром» – публичное акционерное общество «Газпром»;  
ПО – программное обеспечение;  
Портал – внутрикорпоративный портал Авиапредприятия;  
СИ – средства измерений;  
СМК – система менеджмента качества  
СлУК – служба управления качеством Авиапредприятия;  
СЭД – информационная система электронного документооборота Авиапредприятия (ИС «1С: Документооборот»);  
ТК – тренажерный комплекс;  
ТСО – технические средства обучения;  
ТУИП – тренажерное устройство имитации полета;  
ТО – техническое обслуживание;  
УМО – учебно методический отдел;  
ФАП – Федеральные авиационные правила;  
ЦФО – центр финансовой ответственности;  
IATA (ИАТА) – международная ассоциация воздушного транспорта;  
ICAO (ИКАО) – международная организация гражданской авиации;  
ISO (International Organization for Standardization) – международная организация по стандартизации (ИСО).

## **5. Описание системы качества авиационного учебного центра**

### **5.1. Среда организации**

#### **5.1.1. Понимание организации и ее среды**

Авиационный учебный центр является структурным подразделением ООО Авиапредприятие «Газпром авиа». АУЦ создается и ликвидируется приказом Генерального директора в соответствии с организационной структурой Авиапредприятия (Приложение А). АУЦ осуществляет свою деятельность на основании Положения об Авиационном учебном центре [2], утвержденного Генеральным директором Авиапредприятия.

Авиапредприятие является дочерним обществом ПАО «Газпром». Авиапредприятие создано на основании Постановления Правления ПАО «Газпром» и приказа ПАО «Газпром», в настоящее время ПАО «Газпром», от 03.02.1995 №12 и №7/орг соответственно, и зарегистрировано Московской регистрационной палатой 22.03.1995 за регистрационным номером 036.461. Авиапредприятие внесено в единый государственный реестр юридических лиц 20.08.2002 за номером ОГРН 1025007509768.

АУЦ в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» [8], Воздушным кодексом Российской Федерации [1], Федеральными авиационными правилами «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» [3], нормативными актами уполномоченных органов в области гражданской авиации, их территориальных органов.

Полное наименование АУЦ, средства связи, адрес ведения обучения (подготовки):

**Наименование:** Авиационный учебный центр  
ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»  
**Адрес:** 108824 Российская Федерация,  
г. Москва, поселение Рязановское, аэропорт «Остафьево»  
**Контактный телефон:** (495) 817-33-58

<b>Факс:</b>	(495) 817-33-19
<b>Сайт:</b>	<a href="https://avia.gazprom.ru/">https://avia.gazprom.ru/</a>
<b>Электронная почта:</b>	<a href="mailto:auc@gazavia.gazprom.ru">auc@gazavia.gazprom.ru</a>
<b>Руководство:</b>	Генеральный директор ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»
<b>Филиалы АУЦ:</b>	Отсутствуют

АУЦ подчиняется непосредственно Генеральному директору Авиапредприятия.

Назначение на должность и освобождение от занимаемой должности начальника АУЦ, руководящего персонала и работников АУЦ осуществляется приказом Генерального директора Авиапредприятия.

Организационная структура сформирована для обеспечения деятельности АУЦ с учетом требований по внедрению и функционированию СМК (Приложение Б).

Среда, в которой функционирует АУЦ, представляет собой совокупность внутренних и внешних факторов, способных повлиять на результаты производственной деятельности и способность СМК достигать намеченных результатов.

Факторы, которые влияют или способны повлиять на устойчивое развитие и производственную деятельность, требуют мониторинга и анализа, и квалифицированы следующим образом:

Внутренние факторы:

производственный потенциал (инфраструктура и производственная среда, результаты производственной деятельности, процессов, функционирования СМК, оценки удовлетворенности потребителей);

кадровый потенциал (организационная структура управления и взаимодействия, компетентность и вовлеченность работников, включая лидирующую роль руководства);

финансово – экономический потенциал (финансово – экономическое состояние, уровень материально – технического обеспечения, включая затраты на обеспечение качества и устранение несоответствий).

Внешние факторы:

макроэкономические и политические;

воздействие органов государственной власти Российской Федерации (законодательных и других нормативных требований);

обязательства перед заинтересованными сторонами (удовлетворенность внешних потребителей).

Мониторинг и анализ внешних и внутренних факторов, влияющих на производственную деятельность АУЦ, проводятся ежегодно в рамках:

проведения внутренних аудитов (самообследования);

проведения анализа функционирования ИСМ Авиапредприятия со стороны руководства Авиапредприятия.

### 5.1.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

АУЦ определены заинтересованные стороны, которые имеют отношение к деятельности АУЦ, их потребности и ожидания:

Заинтересованные стороны	Потребности и ожидания
<b>Внешние заинтересованные стороны</b>	
Органы государственной власти Российской Федерации и местного самоуправления	Соблюдение АУЦ законодательных и других нормативных требований при оказании услуг, своевременная уплата налогов, инвестиционная деятельность Авиапредприятия
ПАО «Газпром»	Достижение установленных плановых показателей деятельности АУЦ в рамках структуры Авиапредприятия, выполнение поручений
Общественные организации и средства массовой информации	Информационная открытость деятельности АУЦ
Государственные и местные органы контроля и надзора, в том числе уполномоченные органы в области гражданской авиации	Соблюдение АУЦ законодательных и нормативных требований Российской Федерации, международных соглашений и стандартов
Внешние поставщики и партнеры	Заинтересованность в долгосрочных взаимовыгодных отношениях
Потребители услуг АУЦ	Обеспечение качества предоставляемых услуг, выполнение договорных обязательств, требований и ожиданий потребителей
<b>Внутренние заинтересованные стороны</b>	
Руководство Авиапредприятия	Организация обучения и подготовки персонала Авиапредприятия в соответствии с требованиями российского законодательства, международных, национальных и корпоративных стандартов для гарантии высокого уровня безопасности полетов и качества предоставляемых услуг
Руководство АУЦ	Постоянное улучшение и результативное функционирование процессов в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, достижение установленных показателей деятельности АУЦ
Работники АУЦ	Социальная стабильность, повышение уровня благосостояния, возможности для профессионального роста и самореализации, обеспечение безопасного производства работ, выполнение трудовых договоров и коллективного договора

Мониторинг информации о заинтересованных сторонах, их потребностях и ожиданиях происходит на постоянной основе:

при ежегодном проведении самообследования;

при осуществлении анализа деятельности АУЦ в ходе ежегодного подведения итогов производственно-хозяйственной деятельности Авиапредприятия и предоставлении отчета в ПАО «Газпром»;

при мониторинге изменений законодательных и других нормативных требований, относящихся к деятельности АУЦ в соответствии с Руководством «Управление изменениями» [4];

при обмене информацией с заинтересованными сторонами: анкетирование и опросы, совещания, рабочие встречи, переписка и т.п. в соответствии с Руководством «Анализ требований, мониторинг и определение удовлетворенности потребителей» [5];

при выполнении задач системы управления рисками и внутреннего контроля АУЦ в соответствии с Политикой управления рисками и внутреннего контроля ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» [6].

Мониторинг и анализ требований от соответствующих заинтересованных сторон, влияющих на результаты производственной деятельности и функционирования СМК АУЦ, осуществляется в рамках проведения анализа ИСМ Авиапредприятия со стороны руководства, в соответствии с Руководством «Анализ систем менеджмента со стороны высшего руководства» [7].

При планировании функционирования СМК АУЦ учитываются результаты анализа требований заинтересованных сторон.

### **5.1.3. Определение области применения системы менеджмента качества**

В АУЦ функционирует и поддерживается в рабочем состоянии СМК. Существующая система управления АУЦ включает в себя СМК с целью реализации подходов и принципов в области качества, для гарантии поддержания качества образовательных услуг АУЦ на уровне, установленном внешними и внутренними нормативными требованиями.

Областью применения СМК АУЦ, соответствующей требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, являются процессы, необходимые для осуществления деятельности - оказание образовательных услуг по подготовке авиационного персонала.

При определении области применения и распространения СМК АУЦ учтены:

внешние и внутренние факторы;

потребности и ожидания заинтересованных сторон;

процессы, необходимые для осуществления образовательных услуг.



Из СМК АУЦ исключены следующие пункты ГОСТ Р ИСО 9001-2015, определяющие требования СМК:

- 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Основание.

Поскольку Продуктом АУЦ является услуга, то проектированием и разработкой услуги (конфигурация услуги) является совокупность обязательных требований к такой услуге. Совокупность обязательных требований к услугам, оказываемым АУЦ Потребителю, регламентирована внешними нормативными документами (Федеральными авиационными правилами), которые разработаны уполномоченными органами в области гражданской авиации с учетом международных требований. Изменения обязательных требований к услугам АУЦ находится за пределами компетенции и полномочий АУЦ и производится путем внесения изменений в ФАП упомянутыми уполномоченными органами;

8.5.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Основание.

После выполнения своих обязательств по оказанию услуг (предоставления Продукта) Потребителям АУЦ какой-либо деятельности не осуществляет и предоставление услуг не производит.

#### **5.1.4. Руководство по качеству АУЦ**

Руководство по качеству АУЦ относится к внутренним нормативным документам Авиапредприятия и определяет, каким образом АУЦ реализует все требования применимых стандартов в рамках функционирования СМК.

В Руководстве по качеству АУЦ приведены область применения СМК, организационная структура АУЦ, распределение ответственности и полномочий персонала, ссылки на документированные процедуры и документы, разработанные для результативного функционирования СМК и ее постоянного улучшения.

#### **5.1.5. Система менеджмента качества и ее процессы**

Качество предоставления образовательных услуг в АУЦ обеспечивается функционированием СМК, представляющей собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики, целей и процессов для достижения этих целей. СМК АУЦ является частью ИСМ Авиапредприятия.

СМК АУЦ учитывает требования, предъявляемые российскими органами государственного управления в сфере образования (Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» [8] и 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» [3]).

В АУЦ в рамках процесса оказания образовательных услуг по подготовке авиационного персонала, определены процедуры и их применение, необходимые для СМК, в том числе:

- анализ потребностей структурных подразделений Авиапредприятия в образовательных услугах;

- разработка образовательных программ, включая разработку учебно-методических материалов;

- проверка лиц, поступающих на обучение для подтверждения их квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения;

- прием слушателей на обучение;

- реализация образовательных программ, включая текущую, промежуточную и итоговую аттестацию;

- поддержание квалификации преподавательского и инструкторского состава;

- поддержание в актуальном состоянии документации АУЦ;

- поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения;

- проведение внутреннего аудита включая предупреждение появления несоответствий при подготовке и предоставлении образовательных услуг;

- доклад результатов соответствующему руководителю для ознакомления и принятия корректирующих действий;

- принятие корректирующих действий для устранения выявленных недостатков;

- внесения изменений в Руководство по качеству и уведомление уполномоченного органа об изменениях;

- постоянный анализ и непрерывное улучшение качества образовательных услуг, совершенствование качества процедур.

СМК АУЦ определены последовательность и взаимодействие процедур, которые при необходимости, актуализируются.

Обязанности, ответственность и полномочия за функционирование процедур СМК АУЦ распределены и представлены в п 7.2 Руководства по организации деятельности авиационного учебного центра [9].

В АУЦ разработана, актуализируется и применяется документированная информация для обеспечения функционирования процесса и процедур оказания образовательных услуг.

Документированная информация зарегистрирована и сохраняется для обеспечения функционирования процессов Авиапредприятия, в том числе АУЦ в соответствии с Руководством «Управление документацией» [10], Инструкциями «Инструкция по работе с документами» [11] и «Управление внутренней нормативной документацией» [12].

Для достижения целей процессы обеспечиваются всеми необходимыми ресурсами.

В ходе реализации процессов с установленной периодичностью осуществляется мониторинг и измерения по установленным показателям.

Управление процессами СМК обеспечивают владельцы процессов.

Владельцы процессов являются ответственными:

за достижение установленных целей процесса;

планирование и постоянное улучшение деятельности внутри процесса с целью повышения его результативности;

разработку требуемых процедур, регламентирующих порядок действий в рамках процесса;

обеспечение процесса необходимыми ресурсами;

организацию измерения и мониторинга показателей процесса;

анализ достижения целей и функционирование процессов;

разработку и реализацию корректирующих действий в случае выявления несоответствий, а также потенциальной угрозы их возникновения в ходе выполнения процесса.

## **5.2. Лидерство**

### **5.2.1. Лидерство и приверженность**

Для демонстрации лидерства и приверженности в отношении функционирования СМК, руководство АУЦ в лице начальника АУЦ принимает на себя ответственность и обязательства:

за результативность функционирования СМК АУЦ;

за реализацию Политики и обеспечение разработки Целей АУЦ в области качества, которые согласованы с внешними и внутренними условиями деятельности и стратегическим направлением развития АУЦ;

обеспечение интеграции требований СМК в процессы деятельности АУЦ;

содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;

обеспечение деятельности АУЦ всеми необходимыми ресурсами, в том числе для функционирования и постоянного улучшения СМК;

вовлечения, руководящего персонала АУЦ и оказания поддержки участия работников АУЦ в обеспечении результативности системы менеджмента качества, а также обеспечение понимания важности соответствия требованиям применимых стандартов;

поддержки руководителей структурных подразделений АУЦ в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности;

разработку стратегии развития АУЦ, соответствующей установленным требованиям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон, с целью повышения их удовлетворенности;

обеспечение поддержание внутренней среды, позволяющей максимально вовлечь и использовать потенциал и инициативы работников в реализации стратегии развития АУЦ;

обеспечения достижения СМК намеченных результатов.

Руководство АУЦ демонстрирует лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством обеспечения того, что:

требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются;

риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие оказания образовательных услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;

повышение удовлетворенности потребителей находится в центре внимания.

Руководство АУЦ определяет потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон, преобразует их в требования для обязательного исполнения работниками АУЦ посредством следующих действий:

разработки и регулярного пересмотра Целей АУЦ;

доведения Политики и Целей до сведения всех работников;

обеспечения разработки в АУЦ мероприятий по достижению установленных Целей;

обеспечения понимания работниками АУЦ важности удовлетворения требований, установленных потребителями и другими заинтересованными сторонами;

исполнения нормативно правовых требований;

определения и управления рисками и возможностями, которые могут оказать влияние на деятельность АУЦ, соответствие предоставляемых услуг потребителям, и на способность повышения удовлетворенности потребителей услуг;

проведения периодического анализа результативности функционирования СМК;

обеспечения необходимыми ресурсами, достаточными для результативного функционирования СМК.

АУЦ постоянно осуществляет деятельность по повышению удовлетворенности потребителей в отношении качества и безопасности предоставляемых услуг.

Для получения информации о степени удовлетворенности потребителей осуществляется анкетирование потребителей АУЦ и анализ его результатов в соответствии с Руководством «Анализ требований, мониторинг и определение удовлетворенности потребителей [5].

### **5.2.2. Политика**

АУЦ являясь структурным подразделением Авиапредприятия реализует разработанную и утвержденную Авиапредприятием Политику в области качества (далее – Политика). Политика является официально сформулированным высшим руководством документом Авиапредприятия, устанавливающим приоритетные направления развития в области качества и определяет основные приоритеты в отношении всех заинтересованных сторон (потребителей, поставщиков, общества, работников, государства и пр.).

Политика является основой для постановки Целей Авиапредприятия, в том числе целей АУЦ в области качества. Политика включает в себя обязательства соответствовать применимым требованиям и постоянно улучшать ИСМ, включая СМК АУЦ.

Политика Авиапредприятия оформляется документально и утверждается Генеральным директором.

Политика доводится до работников Авиапредприятия, подрядных организаций, заинтересованных сторон посредством:

изучения при приеме на работу, во время проведения внутреннего обучения, инструктажей;

представления в доступных для обозрения местах АУЦ;

представления на внутрикorporативном портале в разделе «Политики», сайте Авиапредприятия и в настоящем Руководстве (Приложение В);

размещения ссылки на местонахождение Политики Авиапредприятия в договорах с подрядными организациями.

Руководители структурных подразделений АУЦ являются ответственными за доведение Политики до подчиненных работников.

Высшее руководство Авиапредприятия гарантирует приверженность и берет на себя ответственность за выполнение провозглашенной Политики, призывает всех работников следовать положениям Политики и обязуется создавать необходимые условия для ее реализации.

Проверка на актуальность и пригодность Политики Авиапредприятия осуществляется при проведении анализа результативности ИСМ со стороны высшего руководства Авиапредприятия.

### **5.2.3. Функции, ответственность и полномочия**

Авиапредприятие является дочерним Обществом ПАО «Газпром». Общее руководство деятельностью Общества осуществляет Генеральный директор.

Генеральный директор осуществляет полномочия единоличного исполнительного органа Общества и несет ответственность за его деятельность, наделен правами по управлению всеми видами ресурсов Общества, включая, материальные, финансовые и человеческие.

АУЦ является структурным подразделением Авиапредприятия.

АУЦ Авиапредприятия осуществляет свою деятельность на основании положения [2], утвержденного Генеральным директором.

Начальник АУЦ назначается Генеральным директором и действует на основании доверенности.

Назначение на должность и освобождение от занимаемой должности начальника АУЦ, руководящего персонала и работников АУЦ осуществляется приказом Генерального директора Авиапредприятия.

Организационная структура (Приложение Б) АУЦ линейно-функциональная иерархического типа и предусматривает:

распределение функций по обеспечению процессов СМК, необходимых для осуществления деятельности оказание образовательных услуг по подготовке авиационного персонала, между соответствующими структурными подразделениями АУЦ;

количество структурных подразделений и состав штатных должностей, охватывающих все процессы СМК АУЦ и являющихся достаточными для обеспечения выполнения деятельности оказания образовательных услуг по подготовке авиационного персонала в соответствии с нормативными требованиями.

Организационной структурой АУЦ предусмотрено наличие подразделений в соответствии с обязательными нормативными требованиями, требованиями ИСМ Авиапредприятия и СМК АУЦ.

Функции, ответственность и полномочия структурных подразделений и работников определены в положениях о подразделениях и должностных инструкциях, производственных инструкциях, инструкциях по охране труда и пожарной безопасности, организационно-распорядительных и внутренних нормативных документах Авиапредприятия и АУЦ, в том числе в рамках СМК. Доведение функций, ответственности и полномочий до руководителей структурных подразделений, и работников обеспечивается путем изучения, ознакомления с соответствующими документами работников, с фиксацией факта личной подписью работника с указанием даты изучения, ознакомления.

Организационной структурой и штатным расписанием предусмотрены должности руководителей, ответственных за процессы деятельности структурных подразделений АУЦ, наделенных для этого достаточными полномочиями.

Ответственность и полномочия руководящего персонала и работников АУЦ установлены и документально оформлены в положениях о подразделениях и должностных инструкциях, разработанных в соответствии с требованиями руководств «Порядок разработки, согласования, утверждения, регистрации и хранения Положения о подразделении» [13] и «Порядок разработки, согласования, утверждения, регистрации и хранения Должностной инструкции работника» [14], внешних и внутренних нормативных и организационно-распорядительных документов, в том числе для выполнения нормативных правовых требований, а также взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая надзорные органы.

Квалификационные требования к должностям основаны на внешних нормативных требованиях и соответствуют конкретным задачам и функциям структурных подразделений АУЦ. Лица, назначенные на должности, соответствуют установленным квалификационным и аттестационным требованиям, что подтверждается установленным порядком.

Для гарантии непрерывности выполнения видов деятельности и процессов АУЦ установлен и выполняется порядок замещения временно отсутствующих сотрудников.

Организационная структура ежегодно анализируется на адекватность по отношению к деятельности и процессам АУЦ в части их укомплектованности персоналом, распределения и обеспечения непрерывности в отношении ответственности и полномочий.

Персонал, выполняющий работу, влияющую на соответствие услуги требованиям, проинформирован о последствиях, вызванных невыполнением установленных требований.

### **5.3. Планирование**

#### **5.3.1. Действия в отношении рисков и возможностей**

Планирование деятельности АУЦ в рамках СМК направлено на постоянное совершенствование СМК и включает в себя следующие этапы:

идентификацию опасностей и оценку связанных с ними рисков в области безопасности полетов, производственной безопасности;

соблюдение законодательных и других применимых требований;

постановку Целей в области качества, производственной безопасности;

формирование планов, мероприятий, направленных на достижение установленных Целей.

При планировании деятельности в рамках СМК АУЦ учитывает внешние и внутренние факторы, требования и ожидания заинтересованных сторон.

Определение рисков и возможностей по управлению ими осуществляется в соответствии с положениями Политики управления рисками и внутреннего контроля ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» [6] требованиями локальных нормативных актов, разработанных во исполнение требований Политики.

Этапы процесса по управлению рисками и возможностями в АУЦ, в том числе действия по их рассмотрению, регистрации и сохранению определены и реализуются в соответствии с Политикой управления рисками и внутреннего контроля ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» [6], «Регламентом Порядок взаимодействия участников системы управления рисками и внутреннего контроля» [15] и Руководством по управлению безопасностью полетов [16].

Анализ рисков, с целью оценки результативности действий (разработки и реализации мероприятий по управлению рисками), осуществляется в рамках проведения ежегодного анализа функционирования ИСМ со стороны руководства и анализа состояния безопасности полетов в соответствии с Руководством «Анализ систем менеджмента со стороны высшего руководства» [7], Политикой управления рисками и внутреннего контроля ООО



Авиапредприятие «Газпром авиа» [6] и Положением по проведению анализа состояния безопасности полетов [17].

Мероприятия и меры, принимаемые в отношении идентифицированных рисков и возможностей по управлению ими, пропорциональны их возможному влиянию на соответствие деятельности АУЦ и Авиапредприятия.

### **5.3.2. Цели в области качества и планирование их достижения**

Цели АУЦ в области качества формируются руководством АУЦ, с учетом Политики Авиапредприятия.

Цели АУЦ учитывают требования и ожидания потребителей, других заинтересованных сторон, являются понятными, конкретными и измеримыми, где это практически осуществимо, и достижимыми в установленные периоды времени.

Цели АУЦ направлены на обеспечение качества предоставляемых услуг, соответствия услуг нормативным требованиям, а также требованиям и ожиданиям потребителей с целью повышения удовлетворенности потребителей (цели в области качества);

Цели устанавливаются на долго-, средне- и краткосрочной основе и утверждаются приказом Авиапредприятия, в котором определяются требования по разработке мероприятий по их достижению.

Цели анализируются руководителями структурных подразделений АУЦ, руководством АУЦ и СЛУК на предмет степени достижения целевых показателей и соблюдения установленных сроков.

Анализ проводится по итогам 6 и 12 месяцев, до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом. Итоги анализа направляются в СЛУК.

При проведении внутренних аудитов ИСМ Авиапредприятия оценивается соответствие документационного управления Целями в АУЦ и его структурных подразделениях установленным требованиям.

Статус достижения целей АУЦ рассматривается ежегодно Советом по качеству Авиапредприятия. Записи по мониторингу достижения Целей Авиапредприятия включая АУЦ поддерживаются в рабочем состоянии и являются составной частью анализа ИСМ со стороны руководства Авиапредприятия.

### **5.3.3. Планирование изменений**

Планирование изменений в СМК АУЦ осуществляется в соответствии с требованиями Руководства «Управление изменениями» [4], для достижения Целей.



Планирование мероприятий по совершенствованию СМК осуществляется по результатам анализа функционирования СМК со стороны руководства АУЦ.

Целостность СМК, и ее элементов при развитии и внесении в нее изменений достигается путем:

- актуализации настоящего руководства;
- актуализации документации СМК;
- анализа рисков и возможностей в деятельности АУЦ;
- разработки и реализации коррекций, корректирующих действий «Руководство по проведению аудитов систем менеджмента» [19].

Ответственный за СМК АУЦ<sup>4</sup>, осуществляет координацию деятельности в части планирования развития и совершенствования СМК, контролирует ее целостность.

#### **5.4. Средства обеспечения**

##### **5.4.1. Ресурсы**

###### **5.4.1.1 Общие положения**

АУЦ осуществляет менеджмент ресурсов, необходимых для выполнения законодательных и нормативно - правовых требований, принятых обязательств, в том числе в области качества.

Для внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения СМК с целью повышения удовлетворенности потребителей образовательных услуг, АУЦ определены виды ресурсов:

- персонал (человеческие ресурсы);
- инфраструктура:
  - здания и помещения, рабочие места и необходимые структурные подразделения;
  - оборудование и оснащение для процессов, включая как материальную часть, так и программное обеспечение (материалы, оборудование, спецтехника, оборудование для мониторинга и измерений, организационная, нормативная и эксплуатационно-техническая документация, программное обеспечение);
  - обеспечивающие службы (транспорт, коммуникации, энергообеспечение и информационное обеспечение);
  - среда для функционирования процессов, необходимая для достижения соответствия требований к предоставляемым образовательным услугам;

---

<sup>4</sup> Приказ Авиапредприятия «О назначении ответственных за системы менеджмента в филиалах, аэропортах, комплексах, обособленных подразделениях и структурных подразделениях ООО Авиапредприятие «Газпром авиа».

ресурсы для мониторинга и измерений;  
знания организации.

Потребность АУЦ в ресурсах (материальные и нематериальные ресурсы, информация, финансы и персонал) определяется в форме бюджета доходов и расходов на основе планируемого объема оказания услуг Потребителям и учитывающего все виды расходов и доходов по процессам деятельности.

Ответственность за определение потребности процессов по направлениям деятельности возложена на руководителей соответствующих структурных подразделений АУЦ. Ответственным за формирование и обоснованность бюджета АУЦ является начальник АУЦ.

Бюджет АУЦ согласуется с центрами финансовой ответственности Авиапредприятия по статьям доходов и расходов и вносится ЦФО в бюджет Авиапредприятия. Сформированный бюджет рассматривается бюджетной комиссией Авиапредприятия, утверждается Генеральным директором Авиапредприятия и бюджетной комиссией ПАО «Газпром».

Основой для обеспечения ресурсами является выполнение согласованного бюджета АУЦ по материальным ресурсам (приобретение товаров, работ и услуг), по нематериальным ресурсам (приобретение объектов авторского права, иных объектов, отнесенных законодательством к нематериальным активам предприятия), по обеспечению информационными ресурсами и обеспечению персоналом.

#### **5.4.1.2 Человеческие ресурсы (персонал)**

Персонал – особый вид ресурсов, управление которым является основой Политики. Руководящий персонал АУЦ обеспечивает осведомленность работников об актуальности и важности его работ для достижения Целей АУЦ.

Управление персоналом предусматривает:

обеспечение всех процессов СМК персоналом в достаточном для процессов количестве необходимого и достаточного уровня компетенции;

поддержание компетентности персонала, выполняющего процессы СМК.

В АУЦ реализуются определенные в Авиапредприятии методы мотивации (признания, поощрения) персонала. Они применяются для достижения целей АУЦ в области качества и повышения результативности систем менеджмента, обеспечения результативного функционирования и улучшения процессов СМК (с учетом критериев данных процессов), вовлечения и участия персонала в обеспечении результативности СМК.

Порядок управления персоналом и методы мотивации определены Стандартом «Основные процедуры комплектования Авиапредприятия кадрами и порядок управления персоналом» [20], и Коллективным договором между работниками ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» и ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» [21].

АУЦ обеспечивает поддержание достаточного уровня компетентности работников путем дополнительной профессиональной подготовки, обучения, тренировок, иных видов поддержания компетентности.

#### **5.4.1.3 Инфраструктура**

В АУЦ обеспечено наличие инфраструктуры, удовлетворяющей потребностям процессов деятельности и необходимой для обеспечения соответствия предоставляемых образовательных услуг, установленным к ним требованиям.

Подробное описание инфраструктуры, включая описание помещений, условий, оборудования, документации и технических средств обучения представлено в разделе 8 Руководства по организации деятельности авиационного учебного центра [9].

#### **5.4.1.4 Среда для функционирования процессов**

АУЦ управляет средой для функционирования процессов и достижения соответствия услуг АУЦ установленным требованиям, в том числе:

обеспечивает соответствие установленным требованиям условий безопасности потребителей образовательных услуг;

обеспечивает соответствие условий труда персонала установленным законодательным, технологическим, санитарно-гигиеническим и эргономическим требованиям, в том числе в области производственной безопасности, безопасности дорожного движения, экологической безопасности.

При выполнении производственных процессов обеспечивается выполнение установленных требований в области производственной безопасности, безопасности дорожного движения, экологической безопасности, качеству энергоносителей, защите от воздействия электромагнитного излучения, а также другим характеристикам производственной среды, негативно влияющим на качество продукции и/или персонал.

Ответственность за соблюдение установленных требований к производственной среде и оснащению рабочих мест в АУЦ возложена на начальника АУЦ.

Контроль выполнения установленных требований осуществляется в соответствии с требованиями нормативной документации в области производственной безопасности, безопасности дорожного движения, охраны окружающей среды.

Мониторинг характеристик среды для функционирования процессов проводится в соответствии с программой внутренних аудитов систем менеджмента, а также в рамках административно-производственного контроля [22].

Документированная информация по результатам мониторинга характеристик среды для функционирования процессов поддерживается в рабочем состоянии.

Деятельность по обеспечению производственной безопасности, безопасности дорожного движения, охраны окружающей среды реализована в рамках функционирования ИСМ Авиапредприятия и регламентирована соответствующими внешними и внутренними нормативными и организационно – распорядительными документами ПАО «Газпром» и Авиапредприятия.

В АУЦ определен состав и осуществляется управление документированной информацией, подтверждающей результативность деятельности в области производственной безопасности, безопасности дорожного движения, охраны окружающей среды.

#### **5.4.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения**

АУЦ осуществляет управление программным обеспечением, применяемым при мониторинге и измерении установленных требований, в том числе для мониторинга и контроля результатов прохождения образовательных программ и других видов подготовок в АУЦ.

#### **5.4.1.6 Знания организации**

При рассмотрении изменяющихся требований к процессам деятельности АУЦ, регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяются возможности и способы получения и/или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимого обновления.

Работникам АУЦ обеспечены и доступны знания (в том числе актуальные изменения к ним) в необходимом объеме:

- в сертифицированных информационных электронных базах «КонсультантПлюс», «Техэксперт» и т.д.;

- к базам данных документов Международной организации гражданской авиации (ИКАО) в рамках действующих подписок;

- в основных базовых документах ИСМ Авиапредприятия;

- на Портале Авиапредприятия, содержащие обновления и актуальную информацию.

Основой знаний для работников АУЦ являются:

внутренние источники (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом на совещаниях или в ходе личных бесед; результаты улучшений производственных процессов и др.);

внешние источники (например, участие в конференциях и семинарах, а также обратная связь от потребителей и внешних поставщиков);

подготовки персонала при освоении новых или изменении существующих видов деятельности и производственных процессов, влияющих на качество и безопасность оказываемых услуг, в том числе обязательная периодическая подготовка персонала в соответствии с требованиями российского воздушного законодательства.

В АУЦ установлены средства управления для определения необходимости подготовки персонала (руководящего, преподавательского и инструкторов тренажеров).

Документированная информация по анализу необходимости подготовки персонала поддерживаются в рабочем состоянии.

АУЦ обеспечивает накопление и сохранение знаний, необходимых для функционирования процессов и достижения соответствия оказываемых образовательных услуг. Накопление и сохранение знаний осуществляется с помощью средств, описанных выше.

#### **5.4.2. Компетентность**

Необходимый уровень компетентности персонала включает квалификационные требования (образование, подготовка, опыт, навыки), что отражается в должностных инструкциях, положениях о подразделениях и других внутренних нормативных и организационно – распорядительных документах АУЦ и Авиапредприятия.

Соответствие текущей компетентности персонала, установленным требованиям определяется при внутренней и/или внешней аттестации/сертификации и допуске к выполнению работ.

Требования по компетентности и подготовке, в соответствии с критериями к образованию, профессиональной подготовке, навыкам и стажу работы, установлены для всего персонала АУЦ.

Компетентность работников основывается на способности применения полученных знаний и навыков на практике.

При необходимости, персонал АУЦ проходит необходимое обучение и повышение квалификации для получения или подтверждения требуемой компетентности.

АУЦ регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию о результатах мероприятий, направленных на поддержание и повышение компетентности персонала.

#### **5.4.3. Осведомленность**

Персонал, выполняющий работы/оказывающий услуги осведомлен и осознает:

о фактических и возможных последствиях для здоровья и безопасности при выполнении работ на рабочих местах;

об опасностях, рисках и документах по управлению рисками в области производственной безопасности;

о потенциальных последствиях отклонения от установленных рабочих процедур;

о преимуществах обеспечения личной безопасности;

важность вклада выполнения требований ЕСУПБ, включая готовность к действиям в аварийных ситуациях;

важность соответствия своей деятельности Политикам Авиапредприятия, процедурам и требованиям СМК;

каким образом его деятельность способствует общему вкладу в достижение Целей;

свои функциональные обязанности, роль и ответственность за достижения соответствия требованиям СМК;

возможные последствия отклонения от установленных требований СМК, включая невыполнение принятых обязательств.

Ответственными за информирование персонала о последствиях, вызванных невыполнением требований СМК, являются руководители структурных подразделений АУЦ в отношении подчиненных работников и начальник АУЦ в отношении руководящего персонала АУЦ.

#### **5.4.4. Обмен информацией**

Обмен информацией в АУЦ обеспечивается системой информирования Авиапредприятия, созданной с целью обеспечения эффективного функционирования ИСМ и повышения результативности деятельности, а также информирования работников и других заинтересованных сторон о Политиках и Целях Авиапредприятия, рисках и других элементах ИСМ, которая используется:

для внутреннего обмена информацией между различными уровнями управления Авиапредприятия, в том числе АУЦ;

для внешнего обмена информацией с заинтересованными сторонами.

Внешний обмен информации АУЦ, формируется входящими и исходящими информационными потоками, обеспечивающими обмен информацией:

с органами законодательной и исполнительной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований – по вопросам сферы ответственности и полномочий этих органов, определенных законодательством Российской Федерации, в части касающейся АУЦ;

органами, уполномоченными в области гражданской авиации – по вопросам нормативных и технологических требований к деятельности АУЦ, а также выполнения таких требований и подтверждения соответствия таким требованиям АУЦ;

поставщиками товаров, работ и услуг АУЦ – по вопросам управления закупками, включая определения требований к поставщикам;

потребителями образовательных услуг АУЦ – по вопросам требований, ожиданий, предпочтений, обеспечения выполнения обязательств АУЦ в отношении согласованных требований и оценки их удовлетворенности.

Внутренний обмен информации АУЦ и Авиапредприятия формируется потоками управляющей и отчетной информации, которые обеспечивают:

анализ потребностей и ожиданий Потребителей, конъюнктуры рынка, внешних и внутренних нормативных требований для последующего формирования услуг, определения ценовой политики и заключения договоров с Потребителями;

сбор и анализ данных об удовлетворенности Потребителей услугами АУЦ как структурного подразделения Авиапредприятия, а также анализ и обеспечение выполнения подтвержденных договорами требований Потребителей;

анализ и обеспечение выполнения установленных законодательных, нормативных и технологических требований к процессам и видам деятельности АУЦ, а также оценку их соответствия этим требованиям и оперативное управление;

анализ потребностей АУЦ в персонале, его количестве и уровне квалификации для своевременного найма необходимого персонала;

анализ потребностей в обеспечении средствами производства, элементами инфраструктуры АУЦ для своевременного формирования бюджета доходов и расходов в рамках Авиапредприятия и его корректировки с целью материально-технического обеспечения процессов деятельности АУЦ;

сбор и анализ данных движения материальных и денежных средств для обеспечения бухгалтерского учета Авиапредприятия;



сбор и анализ данных бухгалтерского учета и планирования для формирования бюджета и данных управленческого учета;

сбор и анализ информации (включая входные данные для анализа СМК), необходимой для принятия организационных и управленческих решений по организационному развитию и управлению, включая решения по управлению СМК;

доведение до исполнителей всех уровней приказов, распоряжений, других исполнительных документов и решений руководства и контроль их исполнения.

АУЦ использует реализованную в Авиапредприятии деятельность по подготовке данных и информированию работников в части функционирования систем менеджмента и результативности ИСМ.

Механизмы передачи информации предусматривают:

аппаратные средства передачи, включая телекоммуникационное оборудование и каналы связи (радио- и электросвязь);

специальное и стандартное программное обеспечение, включая 1С: ДО и электронную почту;

обмен информацией на жестких электронных и бумажных носителях;

обмен информации посредством внутреннего корпоративного портала;

оперативный устный (вербальный) обмен информацией.

Актуальность информации и своевременность ее передачи внешним заинтересованным сторонам и внутренним потребителям обеспечивается следующими инструментами:

система производственных совещаний и разборов;

система контроля исполнения ОРД и внутренних нормативных документов;

система мониторинга выполнения планов мероприятий;

система мониторинга достижения Целей АУЦ;

проведение анализа СМК со стороны руководства АУЦ;

система измерения удовлетворенности Потребителей;

система управления документацией, включая управление записями, документооборот и делопроизводство (включая электронное программное обеспечение);

электронные правовые системы, обеспечивающие информирование о внешних нормативных требованиях и их изменениях;

система добровольный сообщений;



внутренний электронный ресурс (корпоративный портал) для доступа к внутренним/внешним нормативным и организационно-распорядительным документам;

специальные производственные системы информирования, в том числе предусмотренные нормативными требованиями, обеспечивающие оперативный обмен информацией непосредственно в ходе выполнения процессов и видов деятельности (включая специальное электронное программное обеспечение).

#### **5.4.5. Документированная информация**

Документированная информация СМК АУЦ выполняет в числе прочих задачи инструмента:

информационного обеспечения - носитель информации для передачи и обмена;

подтверждения соответствия: носитель информации, фиксирующий факт события или результат;

мультипликаций знаний и опыта среди персонала АУЦ.

Механизмом, позволяющим использовать этот инструмент, является система управления документацией ИСМ Авиапредприятия, которая представляет собой совокупность структурированной документации и системных процедур по управлению документацией.

Документация управляется и контролируется. Основной целью управления документацией и контроля над документами и записями является обеспечение того, что необходимые, безошибочные и актуальные документы имелись в удобной для пользования форме в установленных требованиями местах применения.

Документированная информация СМК АУЦ включает в себя:

документально оформленную Политику Авиапредприятия в области качества;

документально оформленные Цели АУЦ;

Руководство по организации деятельности;

Руководство по качеству АУЦ;

документированные процедуры, требуемые ГОСТ Р ИСО 9001, а также необходимые АУЦ для обеспечения результативного планирования деятельности и управления осуществляемыми процессами.

Создание, актуализация и управление документированной информацией АУЦ осуществляется в соответствии с требованиями ИСМ Авиапредприятия.

#### **5.5. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

Продукцией АУЦ являются образовательные услуги, направленные на приобретение

потребителями новых знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующих подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности.

Образовательные услуги имеют следующие особенности:

подобно всем услугам они невещественны и не могут накапливаться, но накапливаются их результаты как действий, направленных на формирование человеческого капитала;

образовательная услуга имеет определенную, иногда значительную протяжённость во времени;

потребитель образовательных услуг должен обладать определенным набором качеств (уровень образования, объем знаний, умений, навыков, норм общественного поведения, в ряде случаев - соответствие дополнительным требованиям к состоянию здоровья);

образовательные услуги производятся и потребляются одновременно, они предоставляются потребителю полностью самим АУЦ, без посредников, хотя и допускают, при использовании компьютерных технологий, применение дистанционных методов обучения;

в потреблении образовательных услуг обязательно активное участие (интеллектуальное) потребителя;

качество образовательных услуг АУЦ в конечном итоге влияет на развитие гражданской авиации, отсюда вытекает заинтересованность государства в их качестве и необходимость соответствия АУЦ требованиям государственного контроля.

Жизненный цикл образовательной услуги описывается совокупностью процедур образовательного процесса АУЦ.

В АУЦ осуществляется планирование и управление процессом и процедурами образовательной деятельности, определение критериев оценки и внедрение процедур постоянного улучшения образовательного процесса для достижения желаемых результатов.

#### **5.5.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

АУЦ в рамках реализации образовательного процесса планирует процедуры деятельности, необходимые для оказания услуг Потребителям.

Для оказания образовательных услуг, соответствующих установленным нормативным требованиям, подтвержденными в установленном порядке обязательствам АУЦ перед Потребителями, а также удовлетворяющих потребностям и ожиданиям Потребителя, в АУЦ:

определены Цели;

определены Потребители образовательных услуг;

определены и соблюдаются требования к образовательным услугам, в том числе Потребителей, содержащиеся в договорах (контрактах);

проводится анализ требований, относящихся к образовательным услугам;

определены и находятся под управлением процесс и процедуры, необходимые для оказания образовательных услуг;

определены требования к процессу, критерии (показатели результативности) процесса и порядок измерения на предмет соответствия установленным требованиям;

определены документы, описывающие и регламентирующие процесс для обеспечения выполнения требований и критериев;

определен порядок управления документами, включая определение потребности в создании новых документов или ревизии (редакции, переиздания) действующих документов;

осуществляется планирование оказания образовательных услуг в рамках планирования производственной деятельности АУЦ;

определен порядок определения потребности и обеспечения ресурсами процесса оказания образовательных услуг;

определены и управляются установленным порядком записи, необходимые для предоставления доказательств того, что процесс оказания образовательных услуг, отвечает установленным требованиям (Руководство «Управление документацией» [10]).

В АУЦ установлены средства управления планированием процесса жизненного цикла образовательных услуг. Данная информация представлена в настоящем Руководстве и в Руководстве по организации деятельности АУЦ [9].

АУЦ использует разработанную в Авиапредприятии документированную процедуру управления изменениями, которые влияют на процессы жизненного цикла продукции и услуг (Руководство «Управление изменениями» [4]). Утверждение изменений проводится до их осуществления.

Изменения, влияющие на выполнение установленных в контракте требований, а также соответствующие уточненные требования согласовываются с потребителем и утверждаются до их осуществления.

В случае выявления непредусмотренных изменений, АУЦ предпринимает, при необходимости, меры по смягчению любых негативных воздействий.

### 5.5.2. Требования к продукции и услугам

АУЦ определяет требования к предоставляемым услугам, как комплекс следующих требований/потребностей/ожиданий:

требования к услугам, установленные внешними (по отношению к АУЦ и Авиапредприятию) законодательными и нормативными правовыми документами;

требования, к услугам, которые имеют заданные характеристики;

требования к услугам, подтвержденные договорными обязательствами АУЦ перед Потребителями;

требования к услугам, которые не включались в обязательства АУЦ перед Потребителями, но являются ожидаемыми Потребителями;

требования к услугам, заведомо превосходящие ожидания Потребителя и формирующие лояльность Потребителя к АУЦ.

АУЦ обеспечивает соблюдение требований к дополнительному профессиональному образованию в Российской Федерации, формируемых государственными уполномоченными органами, обеспечивающими:

лицензирование АУЦ – Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор);

проверку на соответствие АУЦ требованиям Федеральных авиационных правил (сертификацию) – Федеральным агентством воздушного транспорта.

АУЦ использует установленные в Авиапредприятии средства управления, необходимые для анализа требований к предоставляемым услугам, в том числе применимых законодательных и нормативных правовых требований реализуя процедуры Руководства «Управление изменениями» [4] и Руководства «Анализ требований, мониторинг и определение удовлетворенности потребителей» [5].

В тоже время АУЦ функционирует в конкурентной среде, в условиях расширения рынка образовательных услуг, который формирует дополнительные требования и ожидания заказчиков и потребителей образовательных услуг.

Деятельность по связи с потребителями регламентирована внутренними нормативными и организационно - распорядительными документами ИСМ Авиапредприятия и направлена на управление следующими элементами:

информацией об оказываемой услуге;

обработкой заявок, контрактов, включая их изменения;

обратной связью от потребителей и заинтересованных сторон, включая отзывы

о предоставляемых услугах, жалобы и претензии потребителей.

В АУЦ применяется система коммуникаций с Потребителем, которая включает прямой и обратный информационные потоки:

Прямой поток (от АУЦ к Потребителю) →	Обратный поток (от Потребителя к АУЦ) ←
→ Информация о продукции и услугах, их составляющих и характеристиках	← Информация о требованиях и ожиданиях Потребителя
↔ Взаимное информирование об условиях договорных документов и их корректировки в случае возникновения необходимости	
→ Информация о корректирующих действиях и/или действиях в отношении продукции и услуг, являющихся реакцией на данные об удовлетворенности Потребителя	← Информация об удовлетворенности Потребителя продукцией и услугами, включая претензионные документы

Обмен информацией производится в процессе устных переговоров, путем фиксации договорных условий, данных о ходе выполнения обязательств, изменений договорных условий, а также в ходе ведения претензионного производства Авиапредприятия по договорам АУЦ, иными способами, предусмотренными законодательством, договорными условиями и внутренними процедурами.

В АУЦ отслеживаются и анализируются все жалобы и претензии потребителей.

Для получения информации об удовлетворенности потребителей проводится анкетирование в отношении оказываемых услуг и условий сотрудничества.

### 5.5.3. Процедуры разработки и внесения программ в Приложение к Сертификату АУЦ

Решение о необходимости разработки новой программы подготовки принимается Генеральным директором Авиапредприятия по представлению начальника АУЦ.

Организация разработки программ подготовки возлагается на руководящий персонал ОТП и ОЛ(Т)П по направлениям вида подготовки.

Программы подготовки авиационных специалистов разрабатываются преподавательским/инструкторским составом АУЦ и (или) работниками структурных

подразделений Авиапредприятия привлекаемых в АУЦ в качестве преподавателя/инструктора. При необходимости в указанных целях могут создаваться рабочие группы педагогического совета.

Проекты программ рассматриваются на заседаниях педагогического совета и направляются на доработку (при необходимости) либо одобряются его решением. Образовательные программы, одобренные педагогическим советом, утверждаются в соответствии с требованиями Федеральных авиационных правил «Требования к порядку разработки, утверждения и содержанию программ подготовки специалистов согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации» [23].

Разработка учебно-методических материалов, обеспечивающих реализацию программ, осуществляется преподавателями и инструкторским составом, либо работниками структурных подразделений Авиапредприятия, привлекаемых в АУЦ в качестве преподавателя или инструктора тренажера.

Для внесения разработанных программ подготовки в приложение к Сертификату АУЦ, начальник АУЦ организует проведение внутреннего аудита с целью подтверждения соответствия помещений, условий, оборудования, технической документации и квалифицированного персонала требованиям настоящего Руководства. Заявление о внесении изменений в Сертификат АУЦ и Приложение к Сертификату АУЦ направляется в уполномоченный орган в области ГА в порядке, предусмотренном Федеральными авиационными правилами «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» [3].

Образовательные программы для лиц, не входящих в перечень специалистов авиационного персонала, установленный приказом Минтранса России «Об утверждении перечня специалистов авиационного персонала гражданской авиации Российской Федерации» [35], разрабатываются в соответствии с приказами Минобрнауки России.

Указанные образовательные программы разрабатываются на основе типовых программ, утвержденных соответствующими уполномоченными государственными органами. В отсутствие типовых программ, в качестве основы для разработки применяются квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам сотрудников,

необходимым для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются:

квалификационными справочниками по соответствующим должностям, профессиям и специальностям;

нормативными правовыми актами;

заказчиками образовательных услуг, по инициативе которых осуществляется профессиональное обучение или дополнительное профессиональное образование персонала.

Проекты программ рассматриваются на заседаниях педагогического совета и направляются на утверждение или на доработку его решением. Образовательные программы, одобренные педагогическим советом, утверждаются и вводятся в действие Генеральным директором Авиапредприятия.

#### **5.5.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

Руководство Авиапредприятия принимает на себя ответственность за качество и безопасность и предоставляемых АУЦ услуг потребителям.

АУЦ реализует установленные Авиапредприятием средства управления, применимые для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, а также критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, повторной оценки внешних поставщиков, исходя из их способности выполнять процессы или поставлять продукцию и услуги, в соответствии с установленными требованиями, в отношении:

услуг АУЦ и (или) Авиапредприятию;

продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками напрямую потребителю(ям) от имени АУЦ и (или) Авиапредприятия;

процессов или их части, выполняемых внешними поставщиками по решению Авиапредприятия в интересах АУЦ.

Для обеспечения гарантии соответствия безопасности и качества предоставляемых услуг, установленным требованиям, Авиапредприятие регламентировало порядок управления закупками в Стандарте «Заключение договоров (контрактов). Порядок выполнения. Основные процедуры» [24] и Инструкции «Порядок закупки товаров, работ, услуг» [25], который включает оценку и выбор внешних поставщиков, в том числе по следующим показателям:

а) анализ рисков и возможностей:

деятельности внешних поставщиков при производстве продукции и предоставлении услуг;



- б) наличие и поддержание у внешних поставщиков системы менеджмента качества, отвечающей установленным требованиям;
- в) качество и цена продукции и услуг;
- г) наличие ресурсов для осуществления производства продукции и предоставления услуг.

При осуществлении закупок проводится оценка и выбор поставщиков на основе их способности поставлять продукцию (услуги) в соответствии с установленными требованиями. Оценка и выбор поставщиков осуществляется в ходе организации и проведения конкурсных процедур (тендеров), а также при заключении договоров с единственным источником.

Продукция и услуги, закупаемые непосредственно для обеспечения процессов деятельности, закупаются только, если идентифицирована информация, связанная с лицензиями и иной разрешительной документацией поставщика и существуют соответствующие допуски – разрешительные документы, подтверждающие право и способность поставщика на производство продукции, оказание услуг.

Ответственность за определение требований к объектам закупок несут владельцы процессов деятельности АУЦ, руководители структурных подразделений АУЦ и начальник АУЦ.

#### **5.5.5. Предоставление образовательных услуг**

АУЦ планирует и предоставляет образовательные услуги в управляемых условиях на основе процессного подхода. Управление построено на системном взаимодействии процессов АУЦ.

Каждый из процессов планируется и управляется с использованием:

документированной информации, описывающей характеристики предоставляемых услуг и ее составляющих, а также определяющей и регламентирующей каждый процесс и входящие в него процедуры с достаточной степенью детализации, в том числе планируемые результаты;

подходящего оборудования, оснащения и объектов инфраструктуры и среды для функционирования процессов, достаточных, исправных и соответствующих для полноценного обеспечения функционирования каждого процесса;

ресурсов для осуществления мониторинга и измерений, которые применяются в соответствии с установленными требованиями для гарантии единства измерений;



компетентного персонала, предусмотренного требованиями к процессам, включая любую требуемую квалификацию;

мониторинга, контроля и измерения процессов в целом и их выходов на предмет их соответствия установленным требованиям и фиксации показателей результативности для последующих действий;

осуществления эксплуатации инфраструктуры, производственных процессов в соответствии с установленными рабочими критериями.

В предусмотренных случаях подтверждение соответствия предоставляемых услуг и процессов деятельности АУЦ установленным требованиям и запланированным результатам проводится с участием внешних сторон (потребители, уполномоченные органы в области гражданской авиации, сертифицирующие организации и т.п.).

Образовательные услуги АУЦ осуществляются по следующим направлениям:

теоретическая подготовка;

тренажерная (летная) подготовка.

#### **5.5.5.1 Обеспечение качества теоретической подготовки**

Контроль качества учебного процесса в АУЦ является одним из важнейших элементов управления учебной деятельностью и средством воздействия на преподавательский состав в целях оказания ему помощи в устранении недостатков обучения слушателей.

Контроль качества учебного процесса в АУЦ проводится с целью выявления и оценки:

уровня педагогического мастерства, специальной и методической подготовки преподавательского состава;

соответствия пройденного учебного материала утвержденным программам;

наличия и регулярности текущего опроса слушателей, их успеваемости;

состояния учебной дисциплины слушателей и рабочей дисциплины преподавателей;

обеспеченности учебного процесса наглядными пособиями и ТСО, а также рациональности их использования на занятиях;

применения преподавателем передовых методов и ТСО;

ведения учебной документации.

Основной формой контроля качества учебного процесса являются контрольные посещения занятий.

Контрольные посещения занятий проводятся с периодичностью не реже одного раза в год каждого преподавателя заместителем начальника АУЦ, руководством ОТП и главным специалистом ОТП в соответствии с План - графиком подготовки/проверки преподавателей, составляемым на календарный год.

Для документирования процедуры контрольного посещения занятий проверяющим заполняется соответствующая форма (Приложение Д).

Проверяющий обязан в тот же день провести разбор учебного занятия с преподавателем. В начале разбора преподаватель самостоятельно анализирует проведенное занятие. Проверяющий подводит итог, дает оценку учебного занятия, показывает его положительные и отрицательные стороны.

Итоги проверок организации учебного процесса, результаты контрольных посещений занятий обсуждаются на заседании Педагогического совета АУЦ в целях своевременного устранения недостатков в проведении занятий и исключения повторения ошибок одного преподавателя другим, а также в целях распространения передовых методов обучения.

Начальник АУЦ не реже одного раза в год организует и проводит анализ итогов контрольных посещений занятий всех преподавателей с выработкой корректирующих действий (при необходимости) по улучшению педагогического мастерства и совершенствованию учебно-методической работы, направленной на повышение качества обучения.

#### **5.5.5.2 Обеспечение качества тренажерной подготовки**

Контроль качества тренажерной подготовки в АУЦ является одним из важнейших элементов управления учебной деятельностью и средством воздействия на инструкторский состав в целях оказания ему помощи в устранении недостатков обучения слушателей.

Контроль качества тренажерной подготовки в АУЦ проводится с целью выявления и оценки:

- уровня специальной и летно-методической подготовки инструкторского состава;
- соответствия проводимых тренировок требованиям утвержденным программам;
- объективности выставляемых оценок навыков и умений, тренируемых;
- состояния учебной дисциплины тренируемых и рабочей дисциплины инструкторов тренажеров;

- обеспеченности тренажерной подготовки наглядными пособиями и ТСО, соответствия ТУИП, а также качества их использования на занятиях;

применения инструкторским составом передовых методов и знание возможностей ТУИП;

ведения учебной документации.

Основной формой контроля качества учебного процесса являются контрольные посещения занятий.

Контрольные посещения занятий проводятся с периодичностью не реже одного раза в год каждого инструктора тренажера начальником АУЦ, начальником и заместителем ОЛ(Т)П в соответствии с План – графиком подготовки/проверки инструкторов тренажера, составляемым на календарный год.

Начальник АУЦ проводит контрольные посещения – не менее одного в квартал.

Для документирования процедуры контрольного посещения занятий проверяющим заполняется соответствующая форма (Приложение Д).

Проверяющий обязан в тот же день провести разбор результатов проведения тренажерной подготовки с инструктором тренажера. В начале разбора инструктор тренажера самостоятельно анализирует проведенную тренировку. Проверяющий подводит итог, дает оценку качеству тренировки, показывает положительные и отрицательные стороны, при необходимости выдает рекомендации инструктору тренажера.

Итоги проверок процесса тренажерной подготовки, результаты контрольных посещений тренировок на тренажере обсуждаются на заседании Педагогического совета АУЦ, Летно-методического совета Авиапредприятия в целях своевременного устранения недостатков в проведении тренировок на тренажере и исключения повторения ошибок инструкторов тренажера, а также в целях распространения передовых методов обучения.

Начальник АУЦ не реже одного раза в год организует и проводит анализ итогов контрольных посещений проведения тренажерной подготовки инструкторским составом с выработкой корректирующих действий (при необходимости) по совершенствованию летно-методической работы, направленной на повышение качества тренажерной подготовки.

#### **5.5.6. Выпуск продукции и услуг**

АУЦ внедряет и реализует мероприятия на соответствующих этапах предоставления образовательных услуг в целях верификации выполнения применимых внешних и внутренних требований, относящихся к предоставляемым услугам.

После оказания образовательных услуг, (прохождения образовательной Программы слушателем), АУЦ в соответствии с п.61 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» [3] выдает документ, подтверждающий прохождение обучения, при следующих условиях:

обучение было проведено в полном объеме программы подготовки;

слушатель продемонстрировал знания и навыки, предусмотренные программой подготовки;

документ, подтверждающий прохождение обучения, оформлен в соответствии с требованиями образовательной программы, Руководства по организации деятельности авиационного учебного центра [9] и требованиями 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» [3].

АУЦ регистрирует и сохраняет документированную информацию о предоставлении образовательных услуг.

#### **5.5.7. Управление несоответствующими результатами процессов**

Управление несоответствующими результатами процессов производится в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки, а также принятия действий, исходя из характера несоответствия и его влияния на соответствие услуг, выявленных в ходе или после их предоставления.

АУЦ выполняется процедура по управления несоответствующим результатами процессов (Руководство «Управление несоответствующей услугой [28]).

АУЦ принимает на себя обязательства, что услуги, не соответствующие требованиям, идентифицированы и находятся под управлением.

В случае возникновения несоответствия установленным требованиям на любом этапе образовательного процесса начальник АУЦ во избежание выпуска слушателя, не соответствующего установленным квалификационным требованиям, обеспечивает:

идентификацию несоответствующей составляющей процесса (продукции);

управление несоответствующей составляющей в целях предотвращения ее дальнейшего использования;

коррекцию;

ограничение предоставления услуг,

информирование потребителей или получение разрешения на предоставление услуг с отклонениями от внешних и внутренних требований, в том числе требований потребителей;

организуе т проверку результатов процессов на соответствие установленным требованиям после проведения коррекции.

## **5.6. Оценка результатов деятельности**

### **5.6.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

В АУЦ осуществляются процессы мониторинга, измерений, анализа и оценки, необходимые для обеспечения уверенности в следующем:

деятельность АУЦ по оказанию образовательных услуг по подготовке авиационного персонала соответствует установленным требованиям;

СМК АУЦ результативна и соответствует всем применимым требованиям ГОСТ Р ИСО 9001;

в АУЦ постоянно совершенствуется СМК для повышения ее результативности.

Для реализации Политики и достижения Целей АУЦ планирует и выполняет действия по мониторингу, измерению, анализу и оценке СМК и ее элементов. Данные действия позволяют:

демонстрировать соответствие установленным требованиям предоставляемых услуг и процессов деятельности;

обеспечивать соответствие СМК установленным требованиям;

обеспечивать постоянное повышение результативности СМК для повышения удовлетворенности Потребителей и других заинтересованных сторон.

Мониторингу и измерению подлежат и подвергаются с установленной регулярностью:

СМК АУЦ;

удовлетворенность Потребителей;

образовательный процесс и процедуры АУЦ;

поставщики АУЦ (оценка внешних поставщиков);

закупаемые продукция и услуги (верификация закупленной продукции и услуг).

В АУЦ реализуется документированная процедура мониторинга и определения удовлетворенности потребителей в соответствии с разработанным в Авиапредприятии Руководством [5], устанавливающим методы получения, мониторинга информации, частоту и способы анализа и оценки удовлетворенности. Результаты мониторинга документируются и являются входными данными для анализа со стороны руководства АУЦ.

Мониторинг удовлетворенности потребителей основывается на объективных данных и осуществляется, в том числе, по следующим показателям:

- организационное обеспечение деятельности АУЦ;
- информационное обеспечение и связь;
- качество планирования и организации образовательных услуг;
- качество предоставляемых образовательных услуг;
- качество материально-технического обеспечения учебного процесса;
- претензии к предоставляемым услугам потребителей;
- результаты аудита АУЦ со стороны потребителей.

Источниками информации об удовлетворенности потребителей являются:

- письменные обращения потребителей, содержащие отзывы о предоставляемых АУЦ образовательных услугах;
- результаты анкетирования организаций потребителей образовательных услуг (заказчиков – юридических лиц);
- результаты анкетирования потребителей (слушателей).

Анкетирование потребителей (слушателей) производится после оказания образовательных услуг (прохождения теоретической и (или) тренажерной подготовки) преподавателями и инструкторами тренажеров. Ответственность за организацию, подготовку и сбор анкет возложена на руководителей ОТП и ОЛ(Т)П соответственно.

АУЦ не реже одного раза в год проводит анкетирование организаций потребителей образовательных услуг (заказчиков – юридических лиц) о качестве предоставленных образовательных услугах в соответствии с заключенными с ними договорами.

Перед проведением анкетирования организаций потребителей (заказчиков образовательных услуг – юридических лиц) начальник АУЦ организует проверку актуальности анкеты на ее соответствие нормативным требованиям и предоставляемым услугам руководящим составом АУЦ и, при необходимости, актуализирует ее. Ответственность за организацию подготовки и сбора анкет возложена на начальника АУЦ.

Ответственным за проведение анализа степени удовлетворенности потребителей образовательными услугами АУЦ, а также своевременное предоставление информации по результатам анкетирования слушателей АУЦ в СЛУК является заместитель начальника АУЦ.

### **5.6.2. Внутренний аудит**

Описание процедур проведения внутреннего аудита, включая методы и частоту проведения приведены в разделе 10 настоящего Руководства.

### **5.6.3. Анализ со стороны руководства АУЦ**

Анализ функционирования СМК осуществляется руководящим персоналом АУЦ:

ежегодно - по результатам самообследования (внутреннего аудита), проводимого в соответствии с требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией» [27];

ежемесячно по результатам оценки выполнения планов и показателей качества деятельности отделами АУЦ за календарный месяц, а также данных о степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг по результатам анкетирования слушателей;

еженедельно по результатам оценки выполнения планов и показателей качества текущей деятельности отделами АУЦ.

Анализ проводится для оценки результативности функционирования СМК и разработки предупреждающих и корректирующих действий для идентифицированных или потенциальных несоответствий. Данный анализ является частью анализа функционирования ИСМ Авиапредприятия со стороны руководства Авиапредприятия.

## **5.7. Улучшение**

### **5.7.1. Общие положения**

Руководством АУЦ регулярно анализируются показатели, характеризующие образовательную деятельность. Результаты выполненного анализа используются для постоянного улучшения деятельности путем корректирующих и предупреждающих действий.

Руководство АУЦ стремится к постоянному улучшению результативности СМК путем вовлечения всего персонала в идентификацию и установление возможностей для совершенствования процессов образовательной деятельности.

Средствами улучшения являются корректирующие и предупреждающие действия.



### **5.7.2. Несоответствия и корректирующие действия**

В случае возникновения несоответствия установленным требованиям на любом этапе образовательного процесса начальник АУЦ во избежание выпуска слушателя, не соответствующего установленным квалификационным требованиям, обеспечивает:

идентификацию несоответствующей составляющей процесса;

управление несоответствующей составляющей в целях предотвращения ее дальнейшего использования.

Разработка и реализация корректирующих действий осуществляется в соответствии с требованиями раздела 12 настоящего Руководства.

### **5.7.3. Постоянное улучшение**

Для обеспечения качества руководство АУЦ создает среду, способствующую вовлечению работников АУЦ в активный поиск возможностей улучшения процессов АУЦ посредством:

постановки целей перед конкретными работниками и определения персональной ответственности за их достижение;

сравнения имеющихся достижений АУЦ с лучшей практикой в области профессионального обучения;

признания заслуг работников АУЦ и их поощрения.

Начальник АУЦ обеспечивает, что изменения, вносимые в процессы АУЦ с целью улучшения, были распределены по приоритетам, спланированы, имели материально-техническую поддержку со стороны руководства Авиапредприятия, управлялись и не превышали реальных возможностей АУЦ.

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

Проверка лиц, поступающих на обучение в АУЦ, проводится с целью определения достоверности информации о кандидатах на обучение и соответствия их квалификации установленным требованиям для дальнейшего обучения.

Проверка осуществляется на этапе приема на обучение. Организацию приема на обучение, сбор документов в требуемом объеме и их анализ в АУЦ осуществляет УМО.

АУЦ осуществляет передачу, обработку и предоставление полученных в связи с приемом слушателей на обучение персональных данных, поступающих в соответствии



с требованиями законодательства Российской Федерации в области персональных данных, с момента получения согласия этих лиц на обработку их персональных данных.

Перечень необходимых документов, предоставляемых для проверки лиц, поступающих на обучение, регламентируется Правилами приема обучающихся основания и порядок оформления отношений между АУЦ и обучающимися [26].

К освоению программ дополнительного профессионального обучения в АУЦ допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование.

Ответственные лица УМО, ОТП и ОЛ(Т)П обеспечивают контроль и анализ документов, для подтверждения соответствия лиц, поступающих на обучение в АУЦ требованиям, предъявляемым к кандидатам на обучение по видам подготовки, в соответствии с действующим законодательством РФ, внутренними нормативными документами АУЦ, образовательными программами и требованиями нормативных документов Авиапредприятия и юридических лиц (заказчиков), направляющими кандидатов на обучение (при наличии в них соответствующих требований, распространяющихся на кандидатов).

Проверка работников структурных подразделений Авиапредприятия поступающих на обучение в АУЦ по заявкам руководителей подразделений, осуществляется в упрощенном порядке в связи с наличием сведений и документов в Авиапредприятии подтверждающих квалификацию, приемлемую для дальнейшего обучения.

В случае, если в качестве Заказчика выступает юридическое лицо, ответственность за достоверность предоставляемых сведений и уровень квалификации лиц, направляемых на обучение, несет данное юридическое лицо, а именно:

указанных в заявке сведения о квалификации кандидата;

наличия у заявленных на обучение кандидатов среднего профессионального и (или) высшего образования или документа о получении поступающим лицом среднего профессионального и (или) высшего образования;

наличия свидетельства авиационного персонала (если это условие предусмотрено нормативными документами);

наличия у кандидата первоначальной подготовки по выбранной программе повышения квалификации;

согласия заявленных кандидатов на обработку персональных данных.

Предоставленные кандидатами на обучение документы проверяются ответственными лицами УМО согласно критериям годности документов.

На каждом документе, если это является обязательным согласно требованиям законодательства, проверяются:

- наличие печати соответствующего органа;
- подписи уполномоченного лица;
- расшифровки фамилии и инициалов;
- указание даты;
- заполнение всех обязательных полей документа.

В случае необходимости ответственные лица УМО, для уточнения данных о соответствии квалификации, могут запрашивать дополнительную информацию.

Для оценки документов и подтверждения квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения кандидатов по программам летной (тренажерной) подготовки ответственные лица УМО привлекают руководство ОЛ(Т)П. Указанные должностные лица накладывают резолюцию по итогам рассмотрения документов.

АУЦ оставляет за собой право информировать соответствующие органы о предоставлении нелегитимных или фальшивых документов. Должностные лица АУЦ, осуществляющие контроль документов, имеют право инициировать по согласованию с начальником АУЦ официальный запрос в соответствующие органы для подтверждения легитимности документов в случае возникновения неуверенности в представленных документах.

В случае выявления при проверке, несоответствия предоставленных документов критериям годности, их недостача или отрицательный ответ о легитимности документов из соответствующих органов, лицо-предъявитель документов к обучению не допускается.

Поступающему на обучение кандидату может быть отказано в приеме на обучения в АУЦ, по следующим причинам:

- не предоставление документов в полном объеме;
- недостаточный уровень образования по выбранному кандидатом курсу обучения;
- не соответствие требованиям, установленным образовательной программой.

В случае выявления при проверке, фактов неправомерного зачисления на обучение кандидата на основании представленных им недостоверных сведений, слушатель подлежит отчислению. Должностные лица, допустившие указанные нарушения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственным за организацию приема на обучение кандидатов является начальник УМО.

## **7. Описание процедур поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала, преподавательского состава и инструкторов**

### **7.1. Общие положения**

Основными целями поддержания квалификации руководящего персонала, преподавательского и инструкторского состава АУЦ являются:

обеспечение качества подготовки в АУЦ за счет повышения компетентности преподавательского и инструкторского состава;

удовлетворение потребностей преподавателей и инструкторов в получении новейших профессиональных знаний (предметных, педагогических, общекультурных) и приобретении опыта организации процесса подготовки в соответствии с современными тенденциями развития подготовки и повышения квалификации авиационного персонала.

Руководство АУЦ определяет необходимость профессиональной подготовки и переподготовки кадров для нужд АУЦ, формы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников, перечень необходимых профессий и специальностей на каждый календарный год с учетом перспектив развития АУЦ.

Поддержание уровня подготовки персонала и его квалификации достигается путем:

прохождения курсов повышения квалификации преподавателей в учебных заведениях и АУЦ;

переподготовки на новые типы ВС преподавательского и инструкторского состава;

внедрение современных методов и технических средств обучения;

своевременное внесение изменений и дополнений в нормативные документы;

обсуждения на заседаниях педагогического совета качества подготовки преподавателей и инструкторов АУЦ и необходимость повышения их квалификации;

организацией взаимопосещения преподавателями и инструкторами занятий, ведущих тот же (смежный) предмет, дисциплину, программу;

проведения плановых контрольных посещений занятий – проверки преподавателей при проведении теоретических занятий и проверки инструкторов тренажера при проведении тренажерной подготовки с целью определения текущего профессионального уровня, анализа оснащенности аудитории техническими средствами обучения и качества его использования,

контроля за посещаемостью занятий слушателями и принятия мер по устранению обнаруженных отклонений;

регулярной самоподготовки персонала АУЦ в области качества;

ведение анкетирования слушателей по результатам прохождения дисциплин (программ), анализ полученной информации и принятие мер по устранению отмеченных замечаний.

Руководящий состав АУЦ периодически принимает участие в совещаниях, заседаниях, «круглых столах», семинарах, организуемых ФАВТ (Росавиация), Ассоциацией авиационных учебных центров, иными организациями.

Процедура поддержания квалификации лиц из числа руководящего персонала осуществляется по соответствующей специальности (преподаватель и (или) инструктор).

Ответственность за поддержание квалификации лиц из числа преподавательского состава и инструкторов несет руководитель структурного подразделения (ОТП и ОЛ(Т)П) АУЦ, контроль за организацией данных процессов возлагается на заместителя начальника АУЦ.

Преподавательский и инструкторский состав АУЦ с целью поддержания допусков, повышения и поддержания квалификации, а также знаний и навыков, необходимых для реализации программ, направляется на курсы (программы) повышения квалификации, семинары, периодические подготовки и т.п.

Одной из форм повышения квалификации преподавателей является взаимопосещение занятий. Преподавателю рекомендуется посетить занятия преподавателя, ведущего тот же (смежный) предмет, по всему курсу. Рекомендуемое количество взаимопосещений - 2 раза в год. Взаимопосещение занятий преподавателями носит рекомендательный характер.

Планирование мероприятий повышения и поддержания квалификации, а также проведение периодических проверок преподавателей и инструкторов осуществляется на основании План-графика подготовки/проверки преподавателей/инструкторов соответственно (Приложение Г).

## **7.2 Поддержания квалификации лиц из числа преподавательского состава**

Начальник ОТП в 3-ем квартале текущего года составляет План-график подготовки/проверки преподавателей (Приложение Г) на следующий год с учетом сроков действия документов о повышении квалификации, и периодичности необходимого обучения преподавателей, а именно:

для дополнительного профессионального образования по профилю педагогической деятельности (повышение квалификации преподавателей авиационных учебных центров гражданской авиации) – не реже, чем один раз в три года (Основание: Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» [8]);

для преподавателей по направлению авиационной безопасности не реже одного раза в три года (Основание: Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» [8], «Федеральная система подготовки персонала в области авиационной безопасности (Национальная программа подготовки персонала в области авиационной безопасности)» [31]);

для преподавателей по вопросу обеспечения безопасности полетов ВС в условиях наземного обледенения не реже одного раза в два года (Основание: Письмо Ространснадзора «По вопросу подготовки персонала для обеспечения безопасности полетов ВС в условиях наземного обледенения» [32]);

для преподавателей по направлению перевозка опасных грузов воздушным транспортом составляет не реже одного раза в два года. (Основание: Технические инструкции ИКАО по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху [33]);

для преподавателей АСП, преподавателей в области CRM и ЧФ не реже одного раза в три года. (Основание: Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» [8]);

для рејтеров-экзаменаторов по определению языковой компетенции летного состава в соответствии со шкалой ИКАО не реже одного раза в 12 месяцев. (Основание: Приказ Росавиации «Об утверждении Методических рекомендаций о тестировании членов летных экипажей воздушных судов ГА Российской Федерации на определение уровня владения авиационным английским языком по шкале ИКАО» [34]).

### **7.3 Поддержания квалификации лиц из числа инструкторов**

Начальник ОЛ(Т)П в 3-ем квартале текущего года составляет План-график подготовки/проверки инструкторов (Приложение Г) на следующий год с учетом сроков действия документов о повышении квалификации, и периодичности проверок инструкторов.

Начальник ОЛ(Т)П должен организовывать планирование учебной работы инструкторского состава таким образом, чтобы их допуски не прерывались.

Процедура поддержания квалификации инструкторского состава (основное место работы АУЦ) предусматривает:

один раз в год проверка инструктора тренажера при проведении тренажерной подготовки в объеме не менее двух часов;

один раз в 3 года прохождение курсов повышения квалификации согласно «Программы повышения квалификации специалистов АУЦ осуществляющих эксплуатацию технических средств обучения» Модуль 3, 4.

Процедура поддержания квалификации инструкторского состава, привлекаемого на условиях совмещения, (основное место работы структурные подразделения Авиапредприятия) предусматривает:

поддержание своей квалификации по основному месту работы с предоставлением в АУЦ документов, подтверждающих проверку выполнения функций инструктора;

один раз в год проверка в качестве инструктора тренажера при проведении тренажерной подготовки в объеме не менее двух часов;

один раз в 3 года прохождение курсов повышения квалификации согласно «Программы повышения квалификации специалистов АУЦ осуществляющих эксплуатацию технических средств обучения» Модуль 3, 4.

Процедура поддержания квалификации инструкторского состава, трудоустроенного в АУЦ на условиях совмещения (основное место работы иное) предусматривает:

один раз в год проверка в качестве инструктора тренажера при проведении тренажерной подготовки в объеме не менее двух часов;

один раз в 3 года прохождение курсов повышения квалификации согласно «Программы повышения квалификации специалистов АУЦ осуществляющих эксплуатацию технических средств обучения» Модуль 3, 4.

### **7.3 Процедуры поддержания допуска и организации повышения квалификации преподавательского и инструкторского состава**

Заместитель начальника АУЦ в 3-ем квартале текущего года на основании данных руководства ОТП и ОЛ(Т)П составляет План периодической подготовки преподавательского, инструкторского и инженерно-технического персонала АУЦ на следующий год и направляет в УМО для внесения данных в БДР.

Руководящий состав ОТП и ОЛ(Т)П на основании План-графиков подготовки/проверки преподавателей/инструкторов организует прохождение курсов и командирование работников АУЦ.

Права и обязанности преподавателей и инструкторов, проходящих повышение квалификации, определяются Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным

законом "Об образовании в Российской Федерации», Правилами внутреннего распорядка АУЦ, должностной инструкцией, настоящим Руководством.

По окончании прохождения повышения или поддержания квалификации работники АУЦ отчитываются начальнику отдела, заместителю начальника АУЦ с внесением предложений по использованию полученной на КПК информации, учебно-методических материалов (статистики, новых разработок, раздаточного материала, видеофильмов, дисков, учебных пособий, руководств и др.) в процессе подготовки авиационного и неавиационного персонала в АУЦ.

После прохождения преподавателями, инструкторами повышения или поддержания квалификации, они предоставляют выданные им документы руководителям ОТП или ОЛ(Т)П и заместителю начальника АУЦ для последующего занесения их в базу данных подготовки преподавательского и инструкторского состава.

#### **7.4 Мониторинг квалификации преподавательского и инструкторского состава**

Для определения текущего профессионального уровня, анализа оснащенности аудитории техническими средствами обучения и качества его использования, контроля за посещаемостью занятий слушателями и принятия мер по устранению обнаруженных отклонений руководящий персонал АУЦ проводит плановые контрольные посещения занятий – проверки преподавателей при проведении теоретических занятий и проверки инструкторов тренажеров при проведении тренажерной подготовки.

Указанные проверки осуществляются с периодичностью не реже одного раза в год в соответствии с План-графиком подготовки/проверки преподавателей/инструкторов и обязательным заполнением форм, приведенных в Приложении Д (Проверка преподавателей при проведении теоретических занятий и Проверка инструктора тренажера при проведении тренажерной подготовки).

Результаты проведенных проверок в отношении преподавателей и инструкторов, а также анкетирования слушателей по результатам прохождения дисциплин (программ), заслушиваются на заседаниях педагогического совета для анализа качества подготовки преподавателей и инструкторов АУЦ, а также принятия мер по устранению отмеченных замечаний при необходимости.



## 8. Описание процедур получения и поддержания в актуальном состоянии документации АУЦ

Системные требования по управлению документированной информацией определены Руководством «Управление документацией» [10], Инструкцией «Управление внутренней нормативной документацией» [12], Инструкцией по работе с документами [11], Инструкцией «Общие требования к оформлению документов» [18] и Альбомом форм организационно-распорядительной и информационной справочной документации [29], которые предусматривают:

- обеспечение наличия актуальных версий документов в местах применения – путем рассылки документов и размещения их для доступа на внутрикорпоративном портале Авиапредприятия;

- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми – путем сохранения контрольных экземпляров документов на внутрикорпоративном портале Авиапредприятия, резервного копирования электронных версий и поддержания рабочих экземпляров в местах применения ответственными работниками;

- обеспечение идентификации внешних и внутренних документов и управление их рассылкой;

- управление документами на электронных носителях;

- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов – путем идентификации таких документов, их архивного хранения, уничтожения.

В АУЦ ведутся реестры документов и форм записей СМК, с указанием сведений о их действующих редакциях, доступные всем работникам на внутрикорпоративном портале Авиапредприятия.

Для управления документацией определены должностные лица и соответствующие структурные подразделения, несущие ответственность за соответствие документов установленным требованиям.

Официальное одобрение изменений в документации, кроме записей, осуществляется в том же порядке, что и первоначальное одобрение (утверждение) документов.

АУЦ применяет документированные процедуры – Руководства «Анализ требований, мониторинг и определение удовлетворенности потребителей» [5] и «Управление изменениями» [4], для обеспечения своевременного рассмотрения, распространения и реализации требований потребителя к услуге, законодательных и нормативно правовых требований к услуге, а также обеспечения изменений указанных требований. Внедрение

изменений предусматривает актуализацию взаимосвязанных документов. Записи о сроках внедрения каждого изменения поддерживаются в рабочем состоянии.

АУЦ осуществляет управление записями. К записям относятся документы, в которых фиксируются выполнение процессов деятельности АУЦ, влияющие на качество образовательных услуг, подтверждающие, что процессы деятельности, действия по контролю и управлению этими процессами и деятельностью в целом выполнены в соответствии с установленными требованиями.

АУЦ применяет процедуры управления записями, определенные в Руководстве «Управление документацией» [10].

Ответственность за соблюдение процедуры управления записями несут руководители структурных подразделений АУЦ, обеспечивающие функционирование процессов деятельности АУЦ.

Документированная процедура устанавливает:

состав записей и ссылки на их формы;

ответственность за ведение, хранение, защиту, и изъятие записей;

условия, правила и сроки хранения записей;

порядок управления записями на электронных носителях.

АУЦ обеспечивает наличие документации в соответствии с Номенклатурой дел. Номенклатура дел определяет перечень дел и сроки их хранения.

Ответственным лицом за организацию получения, ведения и поддержания в актуальном состоянии документации АУЦ является начальник АУЦ.

## **9. Описание процедур проверки и поддержания в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения**

Проверка и поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения обеспечивается преподавательским и инструкторским составом, работниками тренажерного комплекса, соответствующими структурными подразделениями Авиапредприятия и (или) сторонними организациями на договорной основе.

Проверка исправности оборудования и ТСО применяемых при проведении теоретических видов подготовки возложена на преподавательский состав и осуществляется в процессе подготовки к проведению занятий.

Преподавательский состав обязан убедиться в наличии (комплектности) и работоспособности оборудования и ТСО перед началом проведения занятий. В случае

выявления неисправностей оборудования и ТСО, преподавательский состав информирует начальника ОТП, для организации первоначальной оценки характера и сложности неисправности.

В зависимости от категории оборудования и ТСО привлекаются заведующая хозяйством и (или) начальник ТК, для организации немедленной замены неисправного оборудования или ТСО исправным для проведения учебных занятий.

В случае невозможности обеспечить исправным оборудованием или ТСО на месте, начальник ОТП информирует начальника АУЦ для принятия решения об изменении места и времени проведения занятия, внесении изменения в расписание учебных занятий и информирование слушателей и преподавателей.

Начальник АУЦ организует оценку возможностей по устранению неисправностей своими силами и в случае невозможности обеспечивает формирование заявки в структурные подразделения Авиапредприятия либо заключение договоров со сторонними организациями для ремонта (устранения неисправностей) оборудования и/или ТСО.

Проверка исправности ТУИП применяемых при проведении тренажерной подготовки возложена на работников ТК и инструкторов тренажеров и осуществляется в процессе подготовки к проведению занятий.

Работники ТК проводят подготовку и проверку ТУИП в начале рабочего дня в объеме, предусмотренном Регламентом по техническому обслуживанию, которая завершается выполнением контрольного облета инструктором тренажера.

В случае выявления неисправностей и (или) замечаний по работе ТУИП, инструктор тренажера информирует начальника ТК, для первоначальной оценки характера и сложности неисправности.

В случае невозможности устранить неисправность и (или) замечание до начала проведения тренажерной сессии, начальник ТК информирует начальника ОЛ(Т)П и начальника АУЦ для принятия решения о замене ТУИП либо переносе времени и даты тренажерной подготовки с внесением изменений в расписание тренажерной подготовки и информирование слушателей и заинтересованных структурных подразделений Авиапредприятия, и юридических лиц.

Начальник АУЦ организует оценку возможностей по устранению неисправностей силами ТК и в случае невозможности обеспечивает инициацию заключения договоров со сторонними организациями для ремонта (устранения неисправностей) ТУИП.

Процедура поддержания в исправном состоянии ТУИП включает:

периодическое техническое обслуживание ТУИП в соответствии с документацией производителя тренажера (ЗАО «Транзас»), регламентом и технологическими указаниями;

периодическим выполнением квалификационных тестов согласно рекомендаций ICAO Doc 9625 [30] для подтверждения соответствия квалификационного уровня ТУИП;

проведением модернизации при необходимости и ремонта по состоянию с привлечением других предприятий по договору при необходимости.

В АУЦ разработана и применяется система учета всех выявленных неисправностей, процесса их диагностики и устранения.

## **10. Описание процедур проведения внутреннего аудита, включая методы и частоту проведения аудита**

### **10.1 Общие положения**

Проведение внутренних аудитов АУЦ и его структурных подразделений осуществляется в соответствии с требованиями Руководства по проведению аудитов систем менеджмента [19], которое устанавливает порядок проведения внутренних и внешних аудитов в Авиапредприятии, включая планирование, анализ, оценку и документальное оформление результатов аудитов, а также порядок устранения несоответствий и причин их возникновения, в том числе на основании информации, полученной из других источников, ведения и сохранения записей о выполненных мероприятиях.

Аудиты подразделяются на плановые и внеплановые.

Плановые аудиты в Авиапредприятии в том числе АУЦ как структурного подразделения проводятся в соответствии с годовой Программой проведения внутренних аудитов ИСМ и аудитов поставщиков Авиапредприятия (далее – Программа).

Программа разрабатывается СЛУК совместно с структурными подразделениями, выполняющими проверки в отношении системы контроля качества на год, согласовывается представителями высшего руководства, ответственными за системы менеджмента и утверждается приказом ООО Авиапредприятие «Газпром авиа». Программой устанавливается периодичность проведения внутреннего аудита АУЦ не реже одного раза в год.

В дополнение к внутренним плановым аудитам Авиапредприятия, предусмотренным Программой, в АУЦ проводится внутренний аудит (самообследование) в соответствии с Федеральным законом [8] и приказом Министерства образования и науки Российской Федерации [27].

Целями проведения самообследования являются обеспечение доступности и открытости информации о деятельности АУЦ, а также подготовка отчета о результатах самообследования. Самообследование проводится в АУЦ ежегодно в 1-ом квартале.

В процессе самообследования проводится оценка образовательной деятельности, системы управления АУЦ, содержания и качества подготовки обучающихся, организации учебного процесса, востребованности выпускников, качества кадрового, учебно-методического, библиотечно-информационного обеспечения, материально-технической базы, функционирования внутренней системы оценки качества образования, а также анализ показателей деятельности организации, подлежащей самообследованию.

Результаты самообследования АУЦ оформляются в виде отчета, включающего аналитическую часть и результаты анализа показателей деятельности АУЦ, подлежащей самообследованию.

Отчетным периодом является предшествующий самообследованию календарный год.

Внутренний аудит (самообследование) проводится на основании приказа Генерального директора по программе, с оформлением документации (отчета).

Отчет утверждается Генеральным директором и заверяется печатью.

Отчет размещается в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте Авиапредприятия в сети «Интернет», не позднее 20 апреля текущего года.

Внеплановые внутренние аудиты проводятся в случаях, предусмотренных Руководством по проведению аудитов систем менеджмента [19], а также при планировании освоения не указанных в приложении к сертификату АУЦ программ подготовки, с целью подтверждения, что у АУЦ имеются помещения, условия, оборудование, техническая документация и квалифицированный персонал для проведения подготовки.

Иницирует проведение указанного внутреннего аудита, начальник АУЦ направлением служебной записки на представителя высшего руководства по СМК с обоснованием и сроками, в которые необходимо провести внеплановый аудит. На основании служебной записки главный аудитор назначит аудиторскую группу для проведения аудита изданием соответствующего приказа. Внутренний аудит проводится по программе с оформлением документации приведённой в Приложении Е настоящего Руководства.

## **10.2 Требования к аудиторам**

Аудиторами назначаются работники АУЦ, а также работники структурных подразделений Авиапредприятия (при необходимости) из числа руководителей и специалистов, прошедшие подготовку по проведению внутренних аудитов ИСМ, и имеющие:

высшее или среднее техническое (летное) образование и опыт работы по одному из направлений деятельности Авиапредприятия не менее двух лет;

знания основополагающих нормативных документов (ГОСТ Р ИСО 9001 (9000, 19011)), документов ИСМ Авиапредприятия и методов проведения аудитов;

умение общаться с людьми, устанавливать личные контакты, выслушивать собеседника, быть тактичным, владеть собой;

навыки уверенной работы на персональном компьютере;

способность работы с большими объемами информации.

Каждый аудитор обязан принять участие не менее чем в одном аудите в течение года.

К аудитам могут привлекаться стажеры – кандидаты в аудиторы. Стажер работает только в составе аудиторской группы.

Преимущественно внутренние аудиторы проходят обучение на специализированных курсах в учебных учреждениях, по результатам которого получают соответствующие удостоверения, подтверждающие их квалификацию.

При отсутствии возможности обучения на специализированных курсах в учебных учреждениях организовывается самостоятельная подготовка внутренних аудиторов с последующим письменным тестированием и присвоением квалификации внутреннего аудитора (ответственность за самостоятельную подготовку внутренних аудиторов возложена – на начальника АУЦ).

После прохождения теоретического обучения внутренние аудиторы для подтверждения квалификации и оценки личных качеств в обязательном порядке проходят стажировку под руководством опытных внутренних аудиторов Авиапредприятия (включаются в аудиторскую группу в качестве стажера).

Порядок стажировки и обязанности аудитора-стажера приведены в соответствующих разделах Руководства [19].

Стажер, принявший участие не менее чем в двух аудитах, по рекомендации руководителя аудиторской группы может быть назначен аудитором.

Руководителем аудиторской группы назначается аудитор, принявший участие в качестве аудитора не менее чем в двух аудитах.

### **10.3 Подготовительный этап**

Руководитель аудиторской группы разрабатывает план проведения аудита согласно виду аудита и опросные листы аудита, соответствующие критериям аудита.

План внутреннего аудита (самообследования) разрабатывается начальником АУЦ, и утверждается Генеральным директором.

Если аудит проводится при планировании освоения не указанных в приложении к сертификату АУЦ программ подготовки, план проведения аудита согласовывается с главным аудитором и утверждается начальником АУЦ.

Утвержденный План внутреннего аудита доводится (в том числе средствами электронной связи) до руководителей проверяемых структурных подразделений, аудиторов и технических экспертов, участвующих в данном аудите, главного аудитора не позднее 2 рабочих дней до проведения аудита.

Формирование аудиторской группы осуществляется с учетом специфики объекта проверки и компетентности аудиторов, требуемой для достижения целей аудита. Если аудиторы в аудиторской группе не обладают необходимыми знаниями и опытом, в состав группы включаются технические эксперты, которые работают под руководством аудиторов.

Члены аудиторской группы на время проведения аудита освобождаются от своих основных должностных обязанностей.

Аудиторы не имеют права проверять подразделения, в которых они работают или возглавляют.

Выбор аудиторов и проведение аудита должны обеспечивать объективность и беспристрастность проведения аудита.

Руководитель аудиторской группы имеет право провести организационное совещание с членами аудиторской группы до начала проведения аудита для доведения плана проведения аудита и распределения обязанностей и объектов аудита, установления сроков подготовки опросных листов аудита и сроков представления результатов аудита для составления общего отчета.

Руководитель аудиторской группы до проведения аудита имеет право запросить необходимую документацию, на соответствие которой будет проводиться аудит (стандарты, положения, методики, инструкции и т.д.), результаты проверок уполномоченных органов



проверяемого структурного подразделения для их изучения и подготовки опросных листов, в соответствии с критериями аудита.

Самостоятельная подготовка аудитора состоит в изучении нормативных документов в соответствии с планом проведения аудита, результатов предыдущих аудитов и осуществленных коррекций и корректирующих действий, подготовке опросных листов аудита.

При подготовке к аудиту руководитель проверяемого подразделения обязан:  
проинформировать сотрудников подразделения о цели, дате и времени проведения аудита;

обеспечить аудитора соответствующим рабочим местом и информацией для проведения аудита;

сформировать документацию в соответствии с планом проведения аудита (опросным листом аудита);

назначить сопровождающих лиц из числа персонала подразделения, обеспечить сотрудничество с аудиторами и невмешательство в процесс проведения аудита.

#### **10.4 Проведение аудита**

Проведение аудита включает в себя следующие этапы:

вступительное совещание с представителями проверяемого подразделения;

аудит «на месте» (сбор и верификация информации);

заключительное совещание с коллективом проверяемого подразделения.

На вступительном совещании руководитель аудиторской группы:

представляет аудиторскую группу;

доводит цель проведения аудита;

информирует о методах проведения аудита, а также напоминает о выборочности аудита и соблюдении конфиденциальности полученной информации;

уточняет план проведения аудита;

дает возможность задать вопросы касательно предстоящего аудита.

В ходе вступительного совещания определяется порядок взаимодействия между аудиторами и персоналом подразделения, за отдельными направлениями плана проверки закрепляются соответствующие специалисты подразделения, согласовывается дата заключительного совещания.

В назначенное время аудиторы в присутствии представителей проверяемого подразделения проводят аудит.

В ходе аудита аудитор должен получить необходимую и достаточную информацию, позволяющую сделать обоснованные выводы по следующим направлениям:

состояние проверяемого объекта (процесса), процедуры, услуги и при наличии несоответствий, их причины;

наличие, правильное понимание и применение персоналом положения о подразделении, должностных инструкций, инструкций производственной безопасности, нормативных документов, рабочей документации;

соответствие применяемой нормативной и технической документации предъявляемым требованиям к деятельности структурного подразделения, целям в области качества.

Методы сбора свидетельств аудита включают опросы, наблюдения за деятельностью, анализ нормативных документов.

Информацию, полученную в ходе опроса, аудитор подтверждает путем сравнения с информацией, полученной методом непосредственного наблюдения, измерения, или сопоставления с записями в рабочих документах проверяемого подразделения.

В процессе аудита все аудиторы ведут записи, в которых фиксируют информацию, полученную в ходе аудита. Записи должны включать описание объективных свидетельств, отвечающих на вопросы опросного листа.

При необходимости и по предварительному согласию с руководителем (объекта аудита) может осуществляться фото- и/или видеофиксация обнаруженных свидетельств аудита. Также возможно копирование необходимых свидетельств аудита.

В ходе проведения аудита руководитель аудиторской группы, по согласованию с представителем проверяемого подразделения, может вносить изменения в план проведения аудита и в распределение обязанностей между членами аудиторской группы.

После сбора информации о состоянии объекта аудита, аудиторская группа проводит анализ и обобщение результатов аудита с тем, чтобы выявить фактические несоответствия и определить их категории, а также оценить риски и возможности, возникающие при осуществлении деятельности проверяемого подразделения.

Все выявленные при аудите несоответствия регистрируются в протоколах несоответствий, с указанием категорий несоответствий, которые подписываются аудитором и представителем проверяемого подразделения. На каждое несоответствие составляется отдельный протокол несоответствия.

В случае несогласия с выявленным несоответствием представителя подразделения, аудитор делает в протоколе запись: «...от подписи отказался».

При выявлении несоответствий в зависимости от категорий руководитель аудиторской группы (аудитор) действует в соответствии с разделом 10 Руководства [19].

Руководитель аудиторской группы может снять выявленное несоответствие, если оно устраняется до начала заключительного совещания. При этом в протоколе несоответствия делается запись об устранении несоответствия.

## **11. Описание процедур доклада результатов соответствующему руководителю для ознакомления и принятия корректирующих действий**

Аудит завершается заключительным совещанием.

Основная цель совещания – представить и разъяснить информацию, включаемую в отчет о результатах аудита, в том числе по выявленным наблюдениям и несоответствиям, а также определить и согласовать сроки устранения выявленных несоответствий и подготовки планов корректирующих действий (далее – КД).

При этом выясняется, насколько случайный или систематический характер имеют выявленные несоответствия, рассматриваются рекомендации по разработке корректирующих действий и совершенствованию нормативной документации.

В ходе обсуждения выявленных несоответствий представители проверяемого подразделения могут оспорить обоснованность несоответствий, представив дополнительные доказательства. В этом случае при снятии несоответствия аннулируется соответствующий протокол (бланк протокола перечёркивается по диагонали сплошной линией, руководитель группы аудиторов делает надпись: «Аннулирован», ставит подпись, Ф.И.О. и дату).

Заключительное совещание по согласованию сторон при положительном результате аудита, может не проводиться.

По результатам аудита составляется Отчет о результатах аудита (далее – Отчет). Ответственность за составление Отчета, его точность и полноту несет руководитель аудиторской группы.

Отчет оформляется в течение десяти рабочих дней после окончания аудита.

Отчет должен включать в себя:

основание и тип аудита;

область аудита и проверяемые требования;

состав аудиторской группы;

сроки проведения аудита;

критерии аудита (в соответствии с планом аудита);

результаты аудита (свидетельства аудита);

заключение о выполнении корректирующих действий по результатам предыдущего аудита;

выводы и рекомендации:

1) выводы – оценка соответствия деятельности проверяемого подразделения нормативным требованиям и требованиям ИСМ Авиапредприятия, в том числе реализации положений Политик и способности обеспечить достижение Целей;

2) рекомендации – предложения по улучшению деятельности подразделения и совершенствованию нормативных документов;

предложения и пожелания подразделения (по улучшению деятельности в отношении функционирования систем менеджмента, в том числе в отношении проведенного аудита).

Отчет подписывается всеми членами аудиторской группы и представляется на утверждение Генеральному директору либо начальнику АУЦ (по внутреннему аудиту при планировании освоения не указанных в приложении к сертификату АУЦ программ подготовки).

План проведения аудита, опросные листы аудита и протоколы несоответствий являются неотъемлемой частью Отчета о результатах аудита.

Начальник АУЦ обеспечивает хранение Отчетов, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте Авиапредприятия в сети «Интернет» - Отчета внутреннего аудита (самообследования).

Информация о результатах внутреннего аудита доводится до сведения работников АУЦ в части касающейся.

## **12. Описание процедур принятия корректирующих действий для устранения выявленных недостатков**

Корректирующие действия в системе менеджмента являются механизмом управления и улучшения предоставляемых услуг.

Корректирующие действия должны быть направлены на устранение причин выявленных несоответствий с целью повышения степени удовлетворенности потребителей и повышения качества услуг, предоставляемых АУЦ.

План корректирующих действий разрабатывается в сроки, определенные в Отчете о результатах аудита (не превышающие 10 рабочих дней с момента утверждения Отчета о результатах аудита руководителями структурных подразделений АУЦ, участвующих в реализации мероприятий плана и утверждается начальником АУЦ. Оригинал плана хранится у разработчика, копия направляется заинтересованным сторонам для мониторинга и реализации мероприятий.

План корректирующих действий, разработанный по результатам внутреннего аудита (самообследования) утверждается – Генеральным директором, по результатам внутреннего аудита при планировании освоения не указанных в приложении к сертификату АУЦ программ подготовки – начальником АУЦ.

Ответственным за организацию выполнения коррекции, определения причин возникновения выявленных несоответствий и выполнения КД по устранению данных причин является начальник АУЦ или руководитель структурного подразделения АУЦ, в котором выявлены несоответствия соответственно, в этом случае начальник АУЦ обеспечивает контроль данных процессов.

Источниками информации для разработки КД и основанием для их проведения могут быть:

- результаты аудитов и проверок;
- записи о несоответствиях процессов, процедур или деятельности в области качества установленным требованиям;
- выходные данные анализа ИСМ со стороны высшего руководства Авиапредприятия;
- жалобы или претензии заказчиков (обучающихся) по предоставлению услуг;
- статистически обработанные результаты анкетирования заказчиков (обучающихся);
- статистически обработанные результаты анкетирования работников Авиапредприятия (обучающихся);
- рекламации по выполненным договорным обязательствам;
- данные о неудовлетворительном состоянии оборудования, оснастки технологических процессов;
- выявленные несоответствия на любой стадии процесса оказания услуги.

**Примечание** – Протокол несоответствия может быть оформлен внутренними аудиторами систем менеджмента Авиапредприятия вне рамок проведения аудита/проверки при выявлении нарушений установленным требованиям при согласовании представителем высшего руководства по СМК по форме приложения Е Руководства [19].

Разработка и реализация КД осуществляется в следующей последовательности:  
определение причин возникновения несоответствия и оценка опасных факторов (угроз), связанных с несоответствием;  
определение КД (мероприятий по устранению причин выявленных несоответствий);  
определение необходимых ресурсов;  
разработка и утверждение плана КД в соответствии с приложениями Г1, Г2 и Е Руководства [19];

контроль выполнения КД;

анализ результативности КД.

При разработке плана КД принимаются решения по:  
выполнению корректировок (устранению) несоответствий;  
разработке КД (мероприятий по устранению причин возникновения несоответствий), с целью недопущения в дальнейшей деятельности проявления аналогичных несоответствий;  
определению должностных лиц (исполнителей и соисполнителей), ответственных за выполнение КД;  
определению сроков КД и контроля их выполнения;  
согласованию плана КД с начальником АУЦ и утверждению Генеральным директором.

Если реализация корректирующего действия не укладывается в установленный срок, руководитель подразделения, внедряющего корректирующее действие, должен в письменной форме (служебная записка) не позднее 5 рабочих дней до утвержденного срока выполнения мероприятия известить об этом начальника СЛУК, главного аудитора и начальника АУЦ.

Начальник АУЦ анализирует ситуацию и принимает решение о дальнейших действиях:

об оказании дисциплинарного воздействия на руководителя подразделения, если сроки внедрения сорваны по его вине;

о переносе сроков реализации КД.

Информация о переносе сроков реализации КД своевременно направляется в СЛУК.

С целью контроля за своевременной реализацией корректировок и КД в Авиапредприятии применяется система КРІ/КПЭ.

По получении копий планов корректирующих действий главный аудитор, начальник АУЦ ставят на контроль их выполнение.

После выполнения корректирующих мероприятий (реализации плана КД) в полном объеме в установленный срок главный аудитор, ответственный за СМК совместно с начальником АУЦ планируют проверку с целью оценки эффективности и результативности внедрения мероприятий при внутренних аудитах.

Начальник АУЦ (руководитель структурного подразделения АУЦ) по факту устранения несоответствия представляет в СЛУК, документальное подтверждение его устранения (сканированная копия документа, фотография подтверждающая устранение несоответствия, и т.д.).

Аудитор может снять выявленное несоответствие, если оно устранено в ходе проведения аудита. При этом в протоколе несоответствия делается пометка об устранении несоответствия и документальное подтверждение устранения несоответствия в СЛУК, не представляется.

Если КД признаны нерезультативными, процедура разработки плана КД повторяется до полного устранения несоответствия.

АУЦ ведет регистрацию и хранение документированной информации, относящейся к разработке и реализации корректировок/КД.

### **13. Процедуры внесения изменений в Руководство по качеству и уведомление уполномоченного органа об изменениях**

Ответственность за актуальность Руководства, своевременное проведение ревизий, а также внесение поправок/изменений или его отмену возложена на начальника АУЦ.

Разработка, утверждение, учет, изменения Руководства, осуществляются в соответствии с требованиями Инструкции [12].

Актуальность Руководства и достоверность содержащейся в нём информации обеспечивается проведением ревизий руководящим персоналом АУЦ по направлениям деятельности. Начальник АУЦ организует проведение ревизии Руководства не реже одного раза в год.

Разработка и внесение изменений в Руководство (при необходимости) инициируются в случаях:

изменения актов воздушного законодательства Российской Федерации, регулирующих деятельность АУЦ;

изменений интегрированной системы менеджмента Авиапредприятия;

изменений организационной структуры АУЦ и (или) условий деятельности;



по результатам разработки, изменения, пересмотра или отмены других ВНД Авиапредприятия;

по результатам проведения анализов функционирования систем управления (менеджмента) со стороны высшего руководства Авиапредприятия;

изменения внутренних процедур, регламентирующих учебный процесс в АУЦ;

устранения несоответствий (нарушений) выявленных в результате проверок уполномоченным органом, внешними и внутренними аудитами и надзорными органами;

по результатам ревизии Руководства;

иных изменений, приводящих к противоречию с настоящим Руководством.

Инициировать процедуры внесения изменений в Руководство могут:

уполномоченные органы, в том числе в области гражданской авиации;

Генеральный директор;

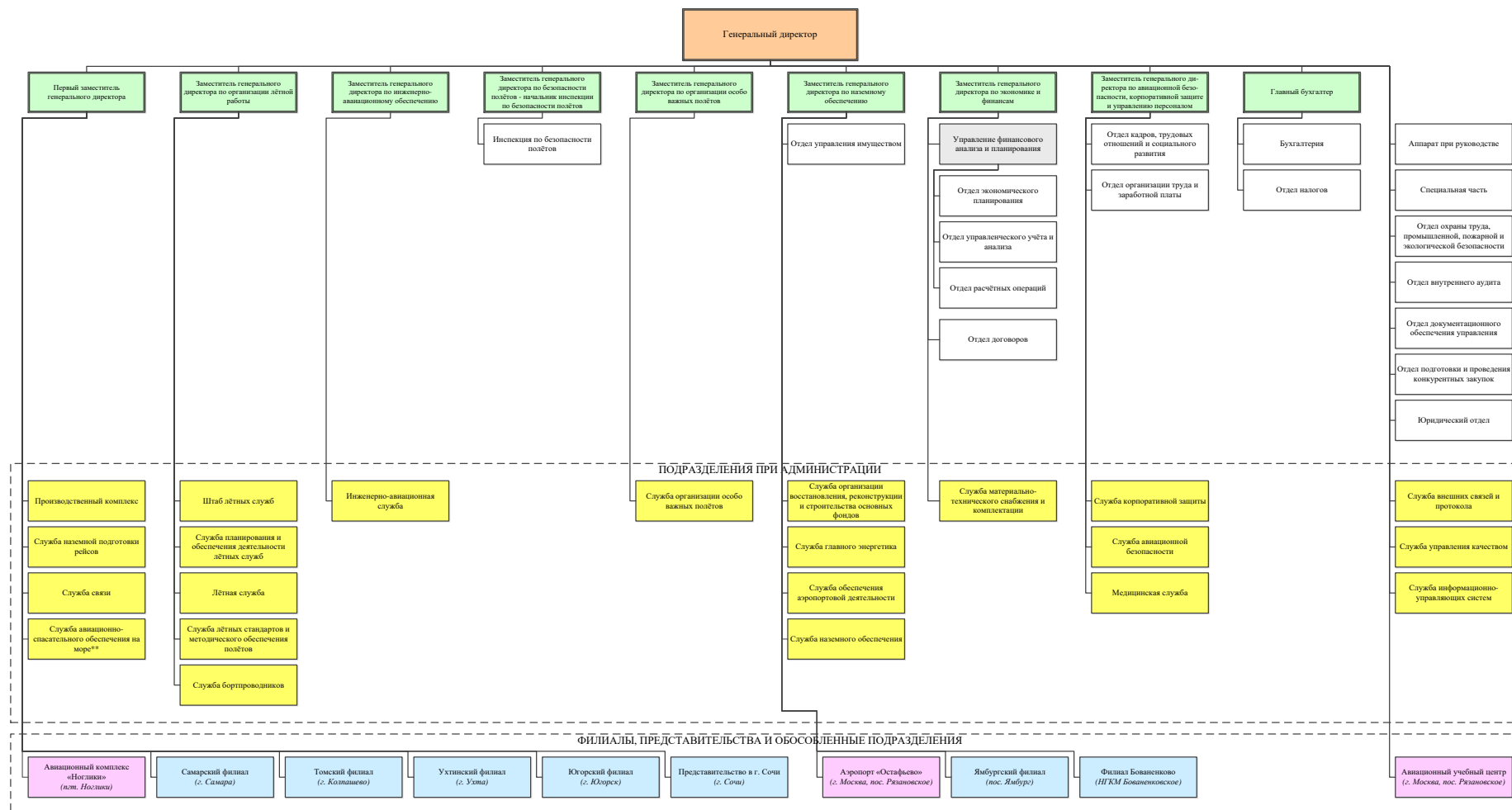
начальник СЛУК;

начальник АУЦ.

Работники АУЦ, не являющиеся ответственными за разработку и поддержание актуальности Руководства, имеют право внесения предложений по изменению Руководства посредством представления письменных или устных сообщений об обнаруженных ими ошибках или несоответствиях, направляемых своему непосредственному руководителю либо начальнику АУЦ в виде добровольных сообщений о несоответствиях.

Изменения вводятся в действие приказом Генерального директора Авиапредприятия. Начальник АУЦ организует уведомление уполномоченного органа, выдавшего сертификат АУЦ о внесении изменений в Руководство в течение 5 рабочих дней с момента внесения указанных изменений через специализированный модуль «Реестр авиационных учебных центров» (РАУЦ).

## Приложение А (справочное) Организационная структура Авиапредприятия



## Приложение Б

(справочное)

### Организационная структура АУЦ



Общая численность работников структурного подразделения:	34
в т. ч.:	
Администрация:	3
Производственные подразделения:	31

## Приложение В

(справочное)

## Политика Авиапредприятия в области качества

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»  
от 16.12.21 № 5881

**ПОЛИТИКА**  
**ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»**  
**в области качества**

**Мы исключаем любые компромиссы в отношении безопасности и качества предоставляемых услуг**

ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» является надежным поставщиком авиационных услуг и высоко ценит доверие своих потребителей и партнеров, считая основной целью обеспечение высокого уровня безопасности и качества предоставляемых услуг путем безусловного выполнения нормативных требований, применимых к деятельности Авиапредприятия.

Основными приоритетными направлениями развития Авиапредприятия являются совершенствование видов и повышение качества предоставляемых услуг:

- по организации и выполнению воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и различных видов авиационных работ на современных воздушных судах с достаточным ресурсом и летной годностью, оборудованных новейшими авиационными системами;
- наземному обслуживанию воздушных судов, обслуживанию пассажиров, багажа, грузов и почты для международных и внутренних воздушных перевозок в аэропортах Авиапредприятия;
- обучению и подготовке авиационных специалистов гражданской авиации в авиационном учебном центре Авиапредприятия.

С целью поддержания высокой репутации на рынке авиационных услуг, руководствуясь процессным подходом в управлении, контролируя и совершенствуя процессы и управляя рисками и возможностями, Авиапредприятие постоянно улучшает систему менеджмента качества для обеспечения устойчивого развития всех видов деятельности.

**Для достижения принятых целей Авиапредприятие:**

- обеспечивает выполнение международных, национальных и корпоративных требований ПАО «Газпром», а также требований и ожиданий потребителей в отношении всех видов предоставляемых услуг;
- поддерживает постоянное конструктивное взаимодействие с потребителями услуг Авиапредприятия, оперативно и взвешенно реагирует на их предложения по повышению качества услуг;
- привлекает к сотрудничеству надежных и проверенных поставщиков и партнеров, руководствуясь прозрачными критериями оценки их деловой репутации и качества оказываемых услуг;
- обеспечивает необходимую компетентность персонала и осуществляет постоянное повышение его квалификации, способствуя профессиональному развитию;
- внедряет и развивает современные информационные технологии, обеспечивающие использование достоверной и оперативной информации при принятии управленческих решений;
- проводит регулярную оценку результативности системы менеджмента качества и действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- проводит своевременную идентификацию и оценку рисков, влияющих на достижение целей, предоставляет финансовые, материальные, человеческие и иные ресурсы, необходимые для обеспечения приемлемого уровня рисков.

Руководство Авиапредприятия и все работники принимают на себя обязательства по достижению высокого уровня безопасности и качества предоставляемых услуг.

**Мы – команда профессионалов, работающих в интересах наших потребителей**

Генеральный директор  А.С. Овчаренко

## Приложение Г

(обязательное)

### Формы план – графиков подготовки / проверки преподавателей и инструкторов

**УТВЕРЖДАЮ**

Начальник  
Авиационного учебного центра  
ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г

### План – график подготовки / проверки преподавателей

№ п/п	ФИО	КПК преподавателей		20__ год											
		Курс	Дата	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сент.	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
1															
2															
3															
4															
5															

Начальник ОТП \_\_\_\_\_

(подпись)

(инициалы, фамилия)

1. ПРП/ФИО – проверка работы преподавателя/фамилия имя отчество лица, проводившего проверку;
2. КПК – КПК преподавателя (3);
3. НО – КПК преподавателя АУЦ по курсу "Защита ВС от наземного обледенения" (2);
4. ОГ – КПК преподавателя АУЦ по курсу "Перевозка опасных грузов воздушным транспортом" (2);
5. АСП – КПК преподавателя АУЦ по курсу "Аварийно-спасательная подготовка" (3);
6. АБ – КПК преподавателя АУЦ по курсу "Авиационная безопасность" (3);
7. ЧФ – КПК преподавателя АУЦ по курсу «Человеческий фактор» (3).

Ф1-12-04

**УТВЕРЖДАЮ**

Начальник  
Авиационного учебного центра  
ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г

**План – график подготовки / проверки инструкторов ТУИП**

№ п/п	ФИО	Дата КПК	20__ год												
			Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сент.	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
1															
2															
3															
4															
5															

Начальник ОЛ(Т)П \_\_\_\_\_

(подпись)

(инициалы, фамилия)

1. КПК – КПК инструктора ТУИП
2. ПТП/ФИО – проверка при проведении тренажерной подготовки/ фамилия имя отчество лица проводившего проверку



Приложение Д  
(обязательное)

Формы бланков проверок преподавателей и инструкторов



Общество с ограниченной ответственностью Авиапредприятие «Газпром авиа»  
(ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»)

Авиационный Учебный Центр

**ПРОВЕРКА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ  
ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Преподаватель (ФИО)			
Дата		Учебный класс (№)	
Программа (дисциплина)			
Группа (структурное подразделение/заказчик)			
№	<b>ПРОТОКОЛ ПРОВЕРКИ</b>	Проверено	Замечания
1	<b>Организация лекции</b>		
1.1	Контроль соответствия аудитории (достаточная вместимость, возможность использования технических средств обучения, рабочее состояние учебной мебели). Взаимодействие с ответственными сотрудниками, в случае выявленных несоответствий		
1.2	Наличие необходимых наглядных пособий и технических средств		
1.3	Соответствие лекции учебному расписанию		
1.4	Чёткость начала и окончания лекции (приветствие / прощание со слушателями)		
1.5	Контроль посещаемости лекции слушателями, дисциплина на лекции, взаимодействие со слушателями		
1.6	Проведение инструктажа по технике безопасности (в случае необходимости)		
2	<b>Содержание лекции</b>		
2.1	Соответствие содержания лекции программе и учебно-тематическому плану дисциплины		
2.2	Точность используемой терминологии		
2.3	Информативность, раскрытие основных понятий темы, сочетание теоретического материала с конкретными примерами		
2.4	Реализация принципа органической связи теории с практикой, раскрытие практического значения излагаемых теоретических положений		
2.5	Реализация внутрипредметных и междисциплинарных связей		
3	<b>Методика чтения лекции</b>		
3.1	Структурированность содержания лекции, наличие плана, списка рекомендуемой литературы, вводной, основной и заключительной части лекции		



3.2	Акцентирование внимания аудитории на основных положениях и выводах лекции		
3.3	Логичность, доказательность и аргументированность изложения		
3.4	Ясность и доступность материала с учётом подготовленности слушателей		
3.5	Использование методов активизации мышления слушателей		
3.6	Использование приёмов закрепления информации (повторение, включение вопросов на проверку внимания, усвоения и т.д.)		
3.7	Использование записей на доске, наглядных пособий		
3.8	Использование технических средств обучения, компьютерных и мультимедийных программ		
<b>4</b>	<b>Руководство работой слушателей на лекции</b>		
4.1	Использование приёмов поддержания внимания и снятия усталости слушателей на лекции (риторические вопросы, шутки, исторические экскурсы, рассказы из жизни замечательных людей, из опыта преподавателя и т.п.)		
4.2	Возможность задавать вопросы преподавателю		
<b>5</b>	<b>Лекторские данные преподавателя</b>		
5.1	Знание предмета		
5.2	Эмоциональность, манера чтения (живая, увлекательная, монотонная, скучная)		
5.3	Степень использования опорных материалов при чтении лекции. Наличие конспекта у преподавателя		
5.4	Культура речи, речевые данные, дикция		
5.5	Внешний вид, манера поведения, умение держаться перед аудиторией		
5.6	Контакт с аудиторией, отношение преподавателя к слушателям (внимательное, в меру требовательное, равнодушное и т.п.)		
5.7	Отношение слушателей к преподавателю (уважительное, ироничное, равнодушное и т.п.)		
<b>6</b>	<b>Результативность лекции</b>		
6.1	Реализации плана лекции (полная, частичная)		
6.2	Полнота, точность рассмотрения основных вопросов, раскрытие темы лекции		
6.3.	Оформление документации		
<b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ</b>			
<b>ВЫВОД ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ</b>			
<b>Должность, подпись, ФИО проводившего проверку:</b>			
<b>Подпись, ФИО проверяемого:</b>		<b>С результатами проверки (рекомендациями) ознакомлен</b>	

ФЗ-12-04



Общество с ограниченной ответственностью Авиапредприятие «Газпром авиа»  
(ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»)

Авиационный Учебный Центр

## ПРОВЕРКА ИНСТРУКТОРА ТРЕНАЖЕРА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ТРЕНАЖЕРНОЙ ПОДГОТОВКИ

Инструктор тренажера			
Дата		Тип ТУИП	
Программа (модуль)			
Структурное подразделение/заказчик			
Командир ВС			
Второй пилот			
Бортмеханик			
№	ПРОТОКОЛ ПРОВЕРКИ	Проверено	Замечания
1	<b>Проверка ТУИП и подготовка перед началом тренажерной подготовки</b>		
1.1	Осмотр РМИ, тренажерного оборудования		
1.2	Взаимодействие с техническим персоналом		
1.3	Загрузка и проверка сценария		
1.4	Выполнение контрольного облета ТУИП (при необходимости)		
1.5	Подготовка и предварительное оформление документации		
2	<b>Брифинг</b>		
2.1	Инструктаж по охране труда экипажа, оформление документации		
2.2	Особенности тренировки на ТУИП		
2.3	Доведение сценария тренировки в зависимости от целей тренировки (местоположение, метеорологические условия, условия полета, маршрут, летно-технические характеристики ВС) и т.д.		
2.4	Обзор отказов и неисправностей по сценарию тренировки и действий членов экипажа (РЛЭ, инструкция по взаимодействию и технология работы экипажа)		
2.5	Обзор предполагаемых усложнений в полете		
2.6	Оценочные элементы (промежуточный и итоговый контроль)		
3	<b>Проведение тренажерной подготовки</b>		
3.1	Знание программы подготовки, модуля программы, особенностей предстоящей тренировки		
3.2	Знание инструкции по проведению (технологии проведения) тренажерной подготовки соблюдение фразеологии и р/обмена		
3.3	Выполнение процедур согласно плану модуля, задания на тренировку и сценарию фиксация отклонений, нарушений		

3.4	Промежуточный контроль-оценка качества выполнения элементов каждого упражнения модуля		
3.5	Итоговый контроль-оценка качества выполненных элементов модуля тренажерной подготовки		
<b>4</b>	<b>Дебрифинг</b>		
4.1	Анализ полета и всех допущенных в полете отклонений, ошибок, их причин		
4.2	Определение методов предупреждения повторения подобных отклонений, ошибок в последующих полетах		
4.3	Оценка качества работы каждого члена экипажа и экипажа в целом, уровня профессиональной подготовки членов экипажа		
4.4	Оформление документации		
<b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ</b>			
<b>ВЫВОД ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ</b>			
<b>Должность, подпись, ФИО проводившего проверку:</b>			
<b>Подпись, ФИО проверяемого:</b>		<b>С результатами проверки (рекомендациями) ознакомлен</b>	

Ф4-12-04

## Приложение Е

(обязательное)

### Формы документов, используемые при проведении внутреннего аудита при планировании освоения программ, не указанных в приложении к сертификату АУЦ

#### Форма плана проведения аудита

**УТВЕРЖДАЮ**

Представитель  
руководства по качеству  
ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г

#### План проведения аудита

##### Авиационного учебного центра ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»

1. Основание и тип аудита: Исполнение требований п.65 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», утвержденные приказом Минтранса России от 29.09.2015 № 289 (далее ФАП-289) при планировании освоения не указанной в приложении к сертификату АУЦ \_\_\_\_\_, внеплановый аудит.

(наименование программы)

2. Цели аудита: проверка соответствия и подтверждение наличия у АУЦ помещений, условий, оборудования, технической документации и квалифицированного персонала требованиям ФАП-289, Руководства по организации деятельности АУЦ (далее РОД) и Руководства по качеству АУЦ (далее РК) для обеспечения возможности реализации

\_\_\_\_\_ (наименование программы)

Критерии аудита <sup>1</sup>	Объем аудита		Аудиторы	Представители проверяемых подразделений
	Область аудита (деятельность/процесс/подразделение, СХП)	Время проведения аудита		
1 день проверки - дата				
Вводное совещание			Руководство АУЦ Группа аудиторов	
п.36-39 ФАП-289,	ФАП-289, РОД,			

Критерии аудита <sup>1</sup>	Объем аудита		Аудиторы	Представители проверяемых подразделений
	Область аудита (деятельность/процесс/подразделение, СХП)	Время проведения аудита		
п 8.1-8.2 РОД	АУЦ (учебные помещения) Проверка наличия и соответствия помещений и условий			
п.36-39 ФАП-289, п 8.2.2 РОД	ФАП-289, РД, Тренажерный комплекс Проверка наличия и соответствия оборудования			
п.36-39 ФАП-289, п 8.5 РОД	ФАП-289, РД, Отдел теоретической подготовки/ Отдел летной (тренажерной) подготовки Проверка наличия и соответствия технической документации			
Перерыв – время (с/до)				
п.36-39 ФАП-289, п 17.1-17.2 РОД п.7 РК	ФАП-289, РД, РК Отдел теоретической подготовки/ Отдел летной (тренажерной) подготовки Проверка наличия и соответствия квалифицированного персонала			
Заключительное совещание			Руководство АУЦ Группа аудиторов	

Руководитель аудиторской группы

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Начальник авиационного учебного центра

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

### Форма опросного листа

Критерии аудита* <sup>1</sup>	Требования, предъявляемые к деятельности структурного подразделения (процесса) Авиапредприятия (проверяемой организации) * <sup>2</sup> /ссылки на ВНД	Описание свидетельства (наблюдения)	Соответствие	
			да* <sup>3</sup>	нет* <sup>4</sup>
1	2		3	4
<b>Проверка наличия и соответствия помещений и условий</b>				
пункт 36 ФАП-289 пункт 8 РОД	Обеспечивает ли АУЦ для реализации заявленных программ наличие помещений для размещения лиц, осуществляющих обучение?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 36 ФАП-289 пункт 8 РОД	Обеспечивает ли АУЦ для реализации заявленных программ наличие помещений для учебного оборудования и проведения учебных занятий?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 36 ФАП-289 пункт 8 РОД	Обеспечивает ли АУЦ для реализации заявленных программ наличие помещений для хранения учебной литературы, наглядных пособий и технических средств обучения?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункты 36, 37 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ в целях проведения обучения за пределами своего основного местонахождения, помещения для размещения лиц, осуществляющих обучение?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункты 36, 37 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ в целях проведения обучения за пределами своего основного местонахождения, помещения для размещения учебное оборудование?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункты 36, 37 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ лица в целях проведения обучения за пределами своего основного местонахождения, помещения для размещения наглядные пособия?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункты 36, 37 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ в целях проведения обучения за пределами своего основного местонахождения, помещения для размещения технические средства обучения?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Проверка наличия и соответствия оборудования</b>				
пункт 36 ФАП-289 пункт 8 РОД	Обеспечивает ли АУЦ для реализации заявленных программ наличие и соответствие учебного оборудования?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 36 ФАП-289 пункт 9 РК	Обеспечивает ли АУЦ для реализации заявленных программ наличие и соответствие технических средств обучения предусмотренных программой?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Проверка наличия и соответствия учебных материалов (контента АОС) / технической документации</b>				
пункт 36 ФАП-289	Обеспечивает ли АУЦ для реализации заявленных программ наличие и соответствие учебных материалов (конспектов преподавателей) / технической документации предусмотренных программой?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 36 ФАП-289	Обеспечивает ли АУЦ для реализации заявленных программ наличие и соответствие учебного контента АОС предусмотренного программой?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Проверка наличия и соответствия квалифицированного персонала</b>				
пункт 40 ФАП-289	Имеется ли у АУЦ необходимое количество преподавательского и инструкторского состава		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

пункт 20 РОД	для реализации программ?			
пункт 41 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы об ознакомлении назначенного лица ответственного за организацию обучения с программами подготовки, контроль за реализацией которых на них возложен?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункты 41,46 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы, подтверждающие необходимую квалификацию преподавательского и инструкторского состава?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 41 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы, подтверждающие знание программ подготовки преподавательским и инструкторским составом?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 41 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы, подтверждающие знание методов обучения АУЦ преподавательским и инструкторским составом?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 41 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы, подтверждающие знание использования оборудования и технических средств обучения АУЦ преподавательским и инструкторским составом?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 41 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы, подтверждающие знание требований воздушного законодательства преподавательским и инструкторским составом у контролируемого лица?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 43 ФАП-289	Обеспечивает ли АУЦ в случае проведения летного обучения, летной подготовки, членов летных экипажей на ТУИП, осуществляющих обучение (далее - пилоты-инструкторы) наличие соответствующих квалификационных отметок в свидетельстве пилота, позволяющую осуществлять обучение на типе или виде воздушного судна?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 43 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы, подтверждающие ознакомление пилота-инструктора с программой подготовки, требованиями ФАП, руководством по организации деятельности АУЦ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 44 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы, подтверждающие ознакомление инструктора тренажера с программой подготовки, установленным требованиям, руководством по организации деятельности АУЦ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 45 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ перечень данных о трудовой деятельности и подготовки преподавателей, пилотов-инструкторов, инструкторов тренажера?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 46 ФАП-289	Выполняет ли АУЦ программу подготовки персонала, обеспечивающую получение работниками знаний и навыков, необходимых для реализации заявленных программ, включающую процедуры контроля указанных знаний и навыков?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
пункт 47 ФАП-289	Имеются ли у АУЦ документы, подтверждающие прохождение подготовки работниками?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечания:

\*1 – Пункт стандарта (ГОСТ Р ИСО 9001/СТО Газпром 9001/ГОСТ Р ИСО 14001/ГОСТ Р ИСО 50001/ОHSAS 18001/СТО Газпром 18000.1-001/ISO 45001 к которому относится предъявляемое требование.

\*2 – Требования, предъявляемые к деятельности структурных подразделений Авиапредприятия (проверяемых организаций), состоят из законодательных и нормативных требований, требований



международных и российских стандартов, в том числе СТО Газпром 9001, требований нормативных документов в области гражданской авиации, требований руководств и положений по деятельности структурных подразделений (филиалов), требований потребителей, а также требований принятых стандартов, руководств, норм, технологий, правил и процедур в соответствующей области деятельности.

\*<sup>3</sup> – Требование выполняется.

\*<sup>4</sup> – Требование не выполняется. Составляется протокол несоответствия. На каждое несоответствие составляется отдельный протокол несоответствия.

Допускается как книжная, так и альбомная ориентация страниц опросного листа.

## Форма отчета о результатах аудита

### УТВЕРЖДАЮ

Представитель  
руководства по качеству  
ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

### Отчет о результатах аудита Авиационного учебного центра ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»0

1. Основание и тип аудита: Исполнение требований п.65 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», утвержденные приказом Минтранса России от 29.09.2015 № 289 (далее ФАП-289) при планировании освоения не указанной в приложении к сертификату АУЦ \_\_\_\_\_, внеплановый аудит.  
(наименование программы)

2. Состав аудиторской группы:

руководитель аудиторской группы: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

члены аудиторской группы: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

3. Сроки проведения: \_\_\_\_\_

4. Результаты аудита: \_\_\_\_\_

5. Заключение о выполнении и результативности корректирующих действий по результатам предыдущего аудита: \_\_\_\_\_

6. Выводы аудита: \_\_\_\_\_

7. Рекомендации: \_\_\_\_\_

8. Предложения и пожелания подразделения: \_\_\_\_\_

Руководитель аудиторской группы \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Аудитор (ы) \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Ф7-12-04

## Библиография

- [1] Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ
- [2] Положение об Aviационном учебном центре
- [3] Федеральные авиационные правила «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» (утверждены приказом Минтранса России от 29.09.2015 № 289)
- [4] Руководство Управление изменениями  
ООО Авиапредприятие  
«Газпром авиа»  
ВНД-07-11-2020
- [5] Руководство Анализ требований, мониторинг и определение  
ООО Авиапредприятие удовлетворенности потребителя  
«Газпром авиа»  
ВНД-07-06-2021
- [6] Политика управления рисками и внутреннего контроля ООО Авиапредприятие  
«Газпром авиа» (утверждена приказом ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»  
от 02.10.2020 № 3666)
- [7] Руководство Анализ систем менеджмента со стороны высшего  
ООО Авиапредприятие руководства  
«Газпром авиа»  
ВНД-07-04-2021
- [8] Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г.  
№ 273
- [9] Руководство Руководство по организации деятельности  
ООО Авиапредприятие авиационного учебного центра  
«Газпром авиа»  
ВНД-12-01-2022

---

[10]	Руководство ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» ВНД-07-01-2019	Управление документацией
[11]	Инструкция ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» ВНД-06-40-2022	Инструкция по работе с документами
[12]	Инструкция ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» ВНД-07-02-2022	Управление внутренней нормативной документацией
[13]	Руководство ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» ВНД-06-63-2022	Порядок разработки, согласования, утверждения, регистрации и хранения Положения о подразделении
[14]	Руководство ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» ВНД-06-64-2022	Порядок разработки, согласования, утверждения, регистрации и хранения Должностной инструкции работника
[15]	Регламент ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» ВНД-08-03-2022	Порядок взаимодействия участников системы управления рисками и внутреннего контроля
[16]	Руководство ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» ВНД-05-07-2022	Руководство по управлению безопасностью полетов
[17]	Регламент ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» № 07.32-22-2016-6	Положение по проведению анализа состояния безопасности полетов

- 
- |      |   |   |
|------|---|---|
| [18] | Инструкция<br>ООО Авиапредприятие<br>«Газпром авиа»<br>ВНД-06-47-2022   | Общие требования к оформлению документов  |
| [19] | Руководство<br>ООО Авиапредприятие<br>«Газпром авиа»<br>ВНД-07-05-2022  | Руководство по проведению аудитов систем менеджмента  |
| [20] | Стандарт организации<br>ООО Авиапредприятие<br>«Газпром авиа»<br>СТО 40276166.014-2007  | Основные процедуры комплектования Авиапредприятия кадрами и порядок управления персоналом                                       |
| [21] | Коллективный договор между работниками ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» и ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»  |   |
| [22] | Положение<br>ООО Авиапредприятие<br>«Газпром авиа»<br>ВНД-10-41-2020  | Порядок организации и проведения административно-производственного контроля соблюдения требований производственной безопасности |
| [23] | Федеральные авиационные правила «Требования к порядку разработки, утверждения и содержанию программ подготовки специалистов согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации» (утверждены приказом Минтранса России от 02.10.2017 №399) |   |
| [24] | Стандарт организации<br>ООО Авиапредприятие<br>«Газпром авиа»<br>СТО 40276166.011-2010  | Заключение договоров (контрактов). Порядок выполнения. Основные процедуры   |
| [25] | Инструкция<br>ООО Авиапредприятие<br>«Газпром авиа»<br>ВНД-06-01-2022   | Порядок закупки товаров, работ, услуг   |
| [26] | Положение<br>ООО Авиапредприятие<br>«Газпром авиа»  | Правила приема обучающихся основания и порядок оформления отношений между АУЦ и обучающимися                                    |

- ВНД-12-3-2022
- [27] Порядок проведения самообследования образовательной организацией (утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 №462)
- [28] Руководство Управление несоответствующей услугой  
ООО Авиапредприятие  
«Газпром авиа»  
ВНД-07-08-2018
- [29] Альбом форм Альбом форм организационно-распорядительной  
ООО Авиапредприятие и информационно-справочной документации  
«Газпром авиа»  
ВНД-06-41-2022
- [30] ICAO Doc 9625 документ Международной организации гражданской авиации  
«Руководство по критериям квалификационной оценки тренажерных устройств имитации полета»
- [31] «Федеральная система подготовки персонала в области авиационной безопасности (Национальная программа подготовки персонала в области авиационной безопасности)» одобрено Межведомственной комиссией по авиационной безопасности, безопасности полетов гражданской авиации и упрощению формальностей 04.04.2019
- [32] Письмо Ространснадзора «По вопросу подготовки персонала для обеспечения безопасности полетов ВС в условиях наземного облечения» № 5.6-601 ГА от 08.08.2007
- [33] Технические инструкции ИКАО по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху
- [34] Приказ Росавиации «Об утверждении Методических рекомендаций о тестировании членов летных экипажей воздушных судов ГА Российской Федерации на определение уровня владения авиационным английским языком по шкале ИКАО» №353-П от 26.04.2018
- [35] Приказ Минтранса России «Об утверждении перечня специалистов авиационного персонала гражданской авиации Российской Федерации» от 04.08.2015 №240

