



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ПАО «Туполев»

А.В. Конохов

« ___ » _____ 2018 г.

**ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ПАО «ТУПОЛЕВ»**

ОРК ТСКА.04.02.2017

**СЧ ОРК
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ АУМЦ-ТУ**

ПАО «Туполев»

Предисловие

Сведения о ОРК ТСКА.04.02.2017. СЧ ОРК. Образовательная деятельность.
Руководство по качеству АУМЦ-ТУ

1. РАЗРАБОТАНО Авиационным учебно-методическим центром (СП 18)

2. ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом по ПАО «Туполев» № 373
от «23» 04 2018 г.

Дата введения РК в действие «23» 04 2018 г.

3. ВНОВЬ

Руководство является собственностью ПАО «Туполев»

Руководство не может быть полностью или частично воспроизведено без разрешения ПАО «Туполев»

Содержание

Введение	5
Раздел 1 Область применения	8
Раздел 2 Нормативные ссылки	9
Раздел 3 Термины, определения и сокращения	10
Раздел 4 Система качества АУМЦ-ТУ	15
4.1 Описание системы качества АУМЦ-ТУ	15
4.2 Описание процедур системы качества	18
4.2.1 Проверка лиц, поступающих на обучение, для подтверждения их квалификации, приемлемой для дальнейшего обучения	18
4.2.2 Поддержание квалификации лиц из числа руководящего персонала, преподавательского состава и инструкторов	19
4.2.3 Получение и поддержание в актуальном состоянии документации АУМЦ-ТУ	20
4.2.4 Проверка и поддержание в исправном состоянии оборудования и технических средств обучения	20
4.2.5 Проведение внутреннего аудита, доклад результатов руководителю, принятие корректирующих действий. Самообследование	21
4.2.6 Внесение изменений в руководство по качеству и уведомление уполномоченного органа об изменениях	22
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества	23
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	24
Раздел 5 Лидерство	27
5.1 Лидерство и приверженность	27
5.1.1 Общие положения	27
5.1.2 Ориентация на потребителей	27
5.2 Политика	28
5.2.1 Разработка политики в области качества	28
5.2.2 Доведение политики в области качества	28
5.3 Функции, ответственность и полномочия в АУМЦ-ТУ	28
Раздел 6 Планирование	30
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей	30
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения	31
6.3 Планирование изменений	31
Раздел 7 Средства обеспечения	32
7.1 Ресурсы	32
7.1.1 Общие положения	32
7.1.2 Человеческие ресурсы	32
7.1.3 Инфраструктура	33
7.1.4 Среда для функционирования процессов	33
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения	34
7.1.6 Знания АУМЦ-ТУ	35
7.2 Компетентность	35
7.3 Осведомленность	37
7.4 Обмен информацией	37
7.5 Документированная информация	37
7.5.1 Общие положения	37
7.5.2 Создание и актуализация	39
7.5.3 Управление документированной информацией	39
Раздел 8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	40
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	40
8.2 Требования к продукции и услугам	41
8.2.1 Связь с потребителями	41
8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам	42
8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам	42
8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам	43
Изменения № 01	

8.3	Проектирование и разработка продукции и услуг	43
8.3.1	Общие положения	43
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	43
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	44
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой	44
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	46
8.3.6	Изменения проектирования и разработки	46
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	47
8.4.1	Общие положения	47
8.4.2	Тип и степень управления	47
8.4.3	Информация, предоставляемая внешним поставщикам	47
8.5	Производство продукции и предоставление услуг	48
8.5.1	Управление производством продукции и предоставлением услуг	48
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	48
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков	49
8.5.4	Сохранение	49
8.5.5	Деятельность после поставки	49
8.5.6	Управление изменениями	50
8.6	Выпуск продукции и услуг	50
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	50
Раздел 9	Оценка результатов деятельности	52
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	52
9.1.1	Общие положения	52
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	52
9.1.3	Анализ и оценка	53
9.2	Внутренний аудит	54
9.3	Анализ со стороны руководства	55
9.3.1	Общие положения	55
9.3.2	Входные данные анализа со стороны руководства	55
9.3.3	Выходные данные анализа со стороны руководства	56
Раздел 10	Улучшение	57
10.1	Общие положения	57
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	57
10.3	Постоянное улучшение	58
Приложение А	Политика в области качества АУМЦ-ТУ	60
Приложение Б	Цели в области качества АУМЦ-ТУ	62
Приложение В	Матрица ответственности должностных лиц за разработку и поддержание в актуальном состоянии разделов СЧ ОРК	63
Приложение Г	Реестр основной документации СМК АУМЦ-ТУ	66
Приложение Д	Перечень документированной информации (записей) по качеству в Авиационном учебно-методическом центре ПАО «Туполев»	67
Приложение Е	Опросный лист «Преподаватель глазами слушателя»	74
Приложение Ж	Анкета Заказчика образовательных услуг	75
Приложение И	Форма контрольной карты проверки соответствия АУМЦ-ТУ требованиям ФАП-289	77
Приложение К	Форма Отчета о результатах самообследования авиационного учебно- методического центра ПАО «Туполев» (АУМЦ-ТУ)	89
Приложение Л	Показатели и критерии мониторинга процессов образовательной деятельности	96
Подписной лист	99
Лист регистрации изменений	101
Лист регистрации ознакомления исполнителей с документом и вносимыми изменениями	103