



Цели ООО «Восток-Авиа» в области качества

1. Качество учебного процесса и подготовки

Цели фокусируются на конечном продукте — уровне знаний и навыков выпускников.

- **Цель 1:** Обеспечить высокий процент успешной сдачи экзаменов слушателями с первой попытки.
 - **Показатель:** Процент слушателей, прошедших итоговую или промежуточную аттестации с первой попытки.
 - **Целевое значение:** $\geq 90\%$ (ежегодно).
- **Цель 2:** Гарантировать актуальность учебных программ в соответствии с изменениями в авиационных правилах.
 - **Показатель:** Время реагирования на изменение нормативной базы.
 - **Целевое значение:** Внесение изменений в руководящие документы АУЦ, учебные планы и методички в течение 30 дней с момента вступления норм в силу.

2. Соответствие регуляторным требованиям

Авиационный центр функционирует в строгом соблюдении норм федерального законодательства.

- **Цель 3:** Успешное прохождение инспекционных проверок надзорных органов и сертификационных аудитов.
 - **Показатель:** Количество критических несоответствий, выявленных внешними аудиторами (проверяющими).
 - **Целевое значение:** 0 (ноль) критических замечаний.
 - **Доп. показатель:** Заккрытие некритических замечаний в согласованные сроки (100% вовремя).
- **Цель 4:** Развитие культуры безопасности и системы обратной связи.
 - **Показатель:** Количество проактивных отчетов и сообщений от преподавателей и слушателей.
 - **Целевое значение:** Не менее 10, индикатор роста культуры безопасности, а не роста числа проблем. Время реакции на отчет — не более 48 часов.

3. Инфраструктура и ресурсы (Infrastructure)

Качество обучения в АУЦ зависит от исправности учебного оборудования.

- **Цель 5:** Обеспечить высокую техническую готовность учебного оборудования.
 - **Показатель:** Коэффициент технической готовности в часы, запланированные для обучения.
 - **Целевое значение:** $\geq 98\%$. (Оставшиеся 2% закладываются на плановое ТО и калибровку).
- **Цель 6:** Минимизация срывов учебного процесса по техническим причинам.
 - **Показатель:** Количество отмененных или прерванных тренажерных сессий из-за отказа оборудования.
 - **Целевое значение:** Не более 2% от общего числа сессий в год.

4. Персонал и инструкторский состав

Преподаватель — главное звено в передаче качества. Его квалификация должна быть безупречной.

- **Цель 7:** Поддержание 100% соответствия квалификации преподавателей требованиям действующего законодательства.
 - **Показатель:** Доля инструкторов с действующими свидетельствами, пройденными проверками квалификации.
 - **Целевое значение:** 100% (ни одной просрочки).

5. Удовлетворенность потребителей

Потребителями выступают авиакомпании (B2B).

- **Цель 8:** Поддержание высокого уровня удовлетворенности авиакомпаний-партнеров.
 - **Показатель:** Средний балл по результатам ежегодного опроса авиакомпаний о качестве выпускаемого летного/технического состава.
 - **Целевое значение:** ≥ 4.5 из 5.0.
- **Цель 9:** Оценка слушателями качества работы преподавателей.
 - **Показатель:** Средний балл анонимной обратной связи от слушателей после завершения каждого курса.
 - **Целевое значение:** ≥ 4.7 из 5.0.

Утверждено:

Генеральный директор
ООО «Восток-Авиа»



М.В. Давыденко