

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ПРОФСПЕЦЦЕНТР»  
(ООО НПО «ПРОФСПЕЦЦЕНТР»)

УТВЕРЖДАЮ

ген. директор ООО НПО «Профспеццентр»

 Быкова А.В.

 2016 года



**ПОЛИТИКА КАЧЕСТВА**

в «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «ПРОФСПЕЦЦЕНТР»  
(ООО НПО «ПРОФСПЕЦЦЕНТР»)

Владивосток 2016

Общество с ограниченной ответственностью Научно-производственная организация «Профспеццентр» (ООО «НПО»Профспеццентр) (далее Учебный центр) стремится быть лучше в области предоставления лицензированных образовательных услуг по повышению квалификации и профессиональному развитию специалистов строительного и промышленного комплекса. Политика Учебного центра в области менеджмента качества направлена на постоянное обеспечение своих потребителей услугами на уровне, продиктованном мировым рынком, непрерывное улучшение их качества на основе эффективной обратной связи с потребителями, поставщиками и сотрудниками.

#### **Нашими приоритетами при принятии решений являются:**

- Удовлетворение потребителя.
- Компетентность персонала.
- Корпоративная культура.
- Высоки технологии.
- Оптимизация затрат.

#### **Стратегические цели:**

- создание саморазвивающейся системы менеджмента качества образовательных услуг, реализующей принцип непрерывного совершенствования;
- обеспечение опережающего удовлетворения запросов клиентов системы: внешних – слушателей. Сферы бытовых услуг; внутренних – сотрудников Учебного центра;
- обеспечение системных гарантий приобретения клиентом знаний, умений, культуры и комплексной подготовки к профессиональной самореализации в обществе.

#### **Миссия.**

Создание и организация эффективного функционирования системы качества повышения квалификации и профессионального развития специалистов, готовых к планированию, построению и постоянному развитию строительного и промышленного комплекса.

#### **Принципы достижения стратегических целей:**

- *Ориентация на потребителей образовательных услуг*  
Институт должен ориентироваться на требования своих клиентов-потребителей

образовательных услуг. Поэтому сотрудники Учебного центра во главе с руководством должны знать и понимать их потребности, которые существуют в настоящий момент, а также могут возникнуть в будущем, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

- *Роль высшего руководства*

Первые руководители должны добиваться единства целей и направлений развития системы менеджмента качества образовательных услуг Учебного центра. Они должны создавать внутреннюю среду корпоративного менеджмента, который позволяет сотрудникам быть в полной мере вовлеченными в процесс стратегических целей.

- *Вовлечение сотрудников в процессы менеджмента*

Вовлечение сотрудников всех уровней в реализацию стратегических целей системы менеджмента качества образовательных услуг должно составлять основу воплощения в жизнь методов и инструментов корпоративного менеджмента Учебного центра; полное вовлечение дает возможность руководству использовать способности персонала с максимальной выгодой, как для Учебного центра, так и для клиентов.

- *Подход к управлению как к процессу*

Запланированные результаты должны достигаться наиболее эффективным способом, когда соответствующими видами образовательной деятельности и необходимыми для нее ресурсами руководят и управляют как процессом.

- *Системный подход к менеджменту*

Должна обеспечиваться идентификация образовательных процессов, их понимание, руководство и управление ими как единой системой с целью повышения результативности и эффективности деятельности Учебного центра при достижении ее стратегических целей.

- *Постоянное улучшение системы качества*

Для постоянного обеспечения удовлетворения запросов клиентов, получающих в Учебном центре образовательные услуги, должен эффективно реализоваться принцип непрерывного улучшения функционирования системы менеджмента качества Учебного центра.

- *Принятие решений, основанных на фактах*

Для достижения реальной эффективности принимаемых решений в системе менеджмента качества предоставления образовательных услуг, необходимо добиться правового закрепления принципа принятия решений, базирующегося на анализе данных и информации, исключая волюнтаризм и авторитарность.

- *Взаимовыгодные отношения с клиентом*

Для обеспечения эффективности взаимоотношений системы менеджмента качества образовательных услуг Учебного центра с ее внешними и внутренними клиентами необходимо вести постоянный мониторинг этих процессов с соответствующим анализом и предложениями по постоянному улучшению, что будет способствовать взаимной выгоде обеих сторон создавать новые ценности в сфере предоставления образовательных услуг.

### **Ожидаемые результаты достижения стратегических целей:**

Достижение стратегических целей должно позволить:

- повысить ответственность сотрудников Учебного центра на всех уровнях по управлению качеством образовательных услуг;
- сделать унифицированной и прозрачной для всех сотрудников Института и ее клиентов систему управления качеством предоставления образовательных услуг;
- повысить мотивацию всех сотрудников к качественной работе, сплотить коллектив вокруг идеи качества;
  
- повысить авторитет Учебного центра на российском рынке образовательных услуг, уверенно занять свою нишу в образовательной деятельности, добиться стабильного развития системы менеджмента качества образовательных услуг и, как следствие, увеличить объем продаж системно качественных образовательных услуг;
- обеспечить опережающее удовлетворение потребностей внешних и внутренних клиентов в образовательных услугах Учебного центра.