

УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНО ДПО «СНТА»



А.А. Клишин

«1» января 2014г.



Политика в области качества

АНО ДПО «Современная научно-технологическая академия» (далее Академия) стремится быть лучше в области предоставления лицензированных образовательных услуг по повышению квалификации и профессиональному развитию специалистов строительного и промышленного комплекса. Политика Академии 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:

- Удовлетворения потребителя.
- Компетентность персонала.
- Корпоративная культура.
- Высокие технологии.
- Оптимизация затрат.

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.

Стратегические цели:

- создание саморазвивающейся системы менеджмента качества образовательных услуг, реализующей принцип непрерывного совершенствования;
- обеспечение опережающего удовлетворения запросов клиентов системы: внешних- слушателей, промышленности и общества в целом; внутренних- сотрудников Академии;

- обеспечение системных гарантий приобретения клиентом знаний, умений, культуры и комплексной подготовки к профессиональной самореализации в обществе;

Принципы достижения стратегических целей:

- *Ориентация на потребителей образовательных услуг*

Академия должна ориентироваться на требования своих клиентов-потребителей образовательных услуг, поэтому сотрудники Академии 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 Академии. 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 Академии, и его структурных подразделений; полное вовлечение дает возможность руководству использовать способности персонала с максимальной выгодой, как для Академии, так и для его 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 Академии при достижении ее стратегических целей.

- *Постоянное улучшение системы качества*

Для постоянного обеспечения удовлетворения запросов клиентов, получающих в Академии образовательные услуги, должен эффективно

реализоваться принцип непрерывного улучшения функционирования системы менеджмента качества Академии.

- *Принятие решений, основанное 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.

- *Взаимовыгодное отношения с клиентами*

Для обеспечения эффективности взаимоотношений системы менеджмента качества образовательных услуг Академии 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 Академии на всех уровнях по управлению качеством образовательных услуг;
- сделать унифицированной и прозрачной для всех сотрудников Академии и ее клиентов систему управления качеством предоставления образовательных услуг;
- повысить мотивацию всех сотрудников к качественной работе, сплотить коллектив вокруг идеи качества;
- повысить авторитет Академии 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 Академии.