

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Институт повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ»  
Е.А. Баранова  
«08» августа 2013 г.



### **Политика в области качества**

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования Институт повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» (далее - Институт повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ») стремится быть лучшим в области предоставления лицензированных образовательных услуг по повышению квалификации и профессиональному развитию специалистов различных специализаций. Политика Института повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» в области менеджмента качества направлена на постоянное обеспечение своих потребителей услугами на уровне, продиктованном мировым рынком, и непрерывное улучшение их качества на основе эффективной обратной связи с потребителями, поставщиками и сотрудниками.

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

- Удовлетворённость 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 в своих профессиональных сферах.

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

##### *- Ориентация на потребителей образовательных услуг*

Институт повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» должен ориентироваться на требования своих клиентов-потребителей образовательных услуг, поэтому сотрудники Института повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» 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 Института повышения

квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ». Они должны создавать внутреннюю среду корпоративного менеджмента, который позволяет сотрудникам быть в полной мере вовлечёнными в процесс достижения 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 организации и его структурных подразделений; полное вовлечение даёт возможность руководству использовать способности персонала с максимальной выгодой, как для Института повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ», 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 неё 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 Института повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» при достижении его стратегических целей.

*- Постоянное улучшение системы качества*

Для постоянного обеспечения удовлетворения запросов клиентов, получающих в Институт повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» образовательные услуги, должен эффективно реализовываться принцип непрерывного улучшения функционирования системы менеджмента качества Института повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ».

*- 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.

*- Взаимовыгодные отношения с клиентами*

Для обеспечения эффективности взаимоотношений системы менеджмента качества образовательных услуг Института повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» с его 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 Института повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» на всех уровнях по управлению качеством образовательных услуг;

- сделать унифицированной и прозрачной для всех сотрудников Институт повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» и его клиентов систему управления качеством и предоставления образовательных услуг;
- повысить мотивацию всех сотрудников к качественной работе, сплотить коллектив вокруг идеи качества;
- повысить авторитет Институт повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ» на российском рынке образовательных услуг, уверенно занять свою нишу в образовательной деятельности. Добиться стабильного развития системы менеджмента качества образовательных услуг и, как следствие, увеличить объём продаж системно качественных образовательных услуг;
- обеспечить опережающее удовлетворение потребностей внешних и внутренних клиентов в образовательных услугах Институт повышения квалификации «ПРОФЕССИОНАЛ».

