

POLITIKA KVALITY

CHCEME A UMÍME

**POSKYTNOUT NAŠIM ZÁKAZNÍKŮM
EXCELENTNÍ SLUŽBY TRVALE A SPOLEHLIVĚ,
PŘEDČIT JEJICH OČEKÁVÁNÍ,
COŽ JE ZÁKLADNÍ PODMÍNKOU PRO ZVYŠOVÁNÍ
KVALITY NAŠICH VZDĚLÁVACÍCH KURZŮ
A PORADENSKÉ ČINNOSTI V OBLASTI LIDSKÝCH
ZDROJŮ**

**Vyhlášenou politiku kvality realizujeme na základě
těchto principů:**

- ❖ **každodenní osobní angažovanost** předsedy občanského sdružení a jeho zaměstnanců v oblasti plnění závazků
- ❖ **zákazník je středobodem našeho snažení**, což je zakotveno v našich dokumentech
- ❖ **zlepšování činností ovlivňujících kvalitu poskytovaných služeb** jako je:
 - zkušenosti a odborně fundovaní lektori, mající velké zkušenosti s přednášením
 - moderní způsob přednášení (učební texty, audiovizuální technika, individuální přístup lektora k účastníkům)
 - neustálé zvyšování odbornosti lektorů
 - poskytování konzultací i po ukončení kurzu
 - garantujeme kvalitu našich kurzů na základě akreditace všech kurzů příslušným ministerstvem (školství nebo sociálních věcí)
- ❖ **stálý růst odbornosti** a spokojenosti zaměstnanců občanského sdružení
- ❖ **plnění cílů kvality** v činnostech občanského sdružení ve prospěch zákazníka
- ❖ **spokojenost zákazníka považujeme za strategickou konkurenční výhodu**

V Havířově dne 21. 7. 2008

Předseda občanského sdružení:
Mgr. Bierza