**Политика компании**

**«Детский центр Умка Видное»**

**Миссия**: Другое образование для людей будущего!

**Цель работы:** дать детям качественное дошкольное, начальное общее и дополнительное образование в лучших условиях, максимально отвечая на запросы времени. Наш девиз – давать больше ожиданий, создавать радость, нести счастье.

Мы любим свою работу, для каждого из нас она является важнейшей составляющей жизни. Мы находим в ней возможность реализовывать свои таланты и жизненные цели. Наша работа дает нам возможность развиваться, заслужить уважение окружающих и даже оставить след в вечности в наших учениках и воспитанниках. Мы сами выбрали команду **«Детского центра Умка Видное»**, где работаем, развиваемся и делаем этот мир лучше. Мы знаем, что человек человеку – друг, образец для подражания, мотиватор для собственного роста и развития. И неважно сколько человеку лет.

**Как мы добиваемся целей:**

 - понимая высокую степень ответственности перед родителями, обществом, работодателем, а также, исходя из статуса частного учреждения, осуществляем свою деятельность на высоком профессиональном уровне качественной работой каждого члена команды всегда и везде, радуясь достижениям и отвечая за ошибки все вместе

- живем по понятиям: моральным, правовым, этическим. Не нарушаем кодексы, чужие границы, правила поведения, которые будут описаны дальше

- мы доставляем счастье своей работой не только детям, но и родителям, которые получают больше своих ожиданий, хвалят и рекомендуют нашу компанию, остаются с нами на годы

- мы несем радость, черпая вдохновение и счастье в успехах детей, коллег, компании в целом. Позитивное мышление – необходимое условие для любого действия

**Почему клиент выбирает нас:**

- мы другие. Мы сформировали целую отрасль частного образования в нашем регионе и не боимся задавать стандарты выше, чем в государственных и других частных учреждениях города по всем направлениям – в образовании, присмотре, атмосфере, комфорте, сервисе

- мы быстрые. Смотрим за тенденциями развития не только своей отрасли, но и смежных сфер, чтобы перенять все самые передовые методы и практики. Каждый сотрудник готов поддерживать темп развития компании

- мы понимающие. Поощряем индивидуальность, тягу к самовыражению, даем возможность раскрыться

- мы теплые и добрые. Создаем и поддерживаем неповторимую атмосферу внутри наших садов и школ через любовь и принятие, взаимопонимание и искреннее желание помочь

- мы осознанные. Понимаем, что надо заложить в маленьком человеке для его будущей успешной жизни. Даже, если это требует нашего выхода из зоны комфорта.

**У нас принято:**

- соблюдать золотое правило общения – поступай с другими так, как хочешь, чтобы поступали с тобой. Транслировать его детям, родителям, коллегам

- разговаривать на профессиональном языке, уважительно обращаясь на Вы с клиентами, руководством, коллегами

- все плохое настроение и личные проблемы остаются за дверями компании – мы работаем с детьми и родителями и не можем себе позволить фонить негативом на работе

- мы несем ответственность за все свои действия и бездействие тоже

- решать возникающие вопросы адекватно, не переходя на личности, не обесценивая мысли и поступки другого человека. Не раздувать конфликты. Конфликт, который переходит с ситуации на личности – искоренять

- при наличии неудовлетворенных педагогических или других амбиций, идти к непосредственному руководителю и просить рассмотреть вопрос о назначении наставником или дать дополнительную нагрузку

- работать с клиентами исключительно на территории компании, не предлагая им перейти на индивидуальные занятия, соблюдая элементарные нормы порядочности и профессиональной этики

- Мы - команда интеллигентных людей, работающая в образовательной сфере, транслирующая обществу вечные ценности, поэтому любой сотрудник сети всегда и везде выглядит на все 100%.

**Отношение к работе:**

- Мы участвуем в большом деле, которое меняет мир к лучшему. Мы определяем дальнейшую жизнь детей, формируя базу для успешного обучения в будущем

- Мы создаем и поддерживаем определенный уровень культуры и норм поведения

- Мы правильно мотивированы – с нас спрашивают родители, а не государство. Главный стимул – сделать работу еще лучше и качественнее. Мы выполняем взятые на себя обязательства в указанные сроки

- Наш успех определяется уровнем доверия наших учеников и воспитанников, основой которого является имидж нашей компании. Мы стараемся поддерживать его всеми силами и никогда не выносим сор из избы, ибо наши проблемы и недостатки - это наша ответственность, и все нерешенные проблемы мы стараемся решить в своем коллективе

- Мы всегда в тренде – компанией и каждый в отдельности. Мы знаем, что решать текущие задачи легче привычным нам способом, но, помня про стремительные изменения в мире, понимаем, что старые методы перестают давать результаты. Мы слышим альтернативные мнения и готовы действовать по-новому. Мы помним, что поиск новых решений – часть нашей работы и понимаем, что личная остановка в росте замедляет развитие всей компании

- Мы всегда отзываемся позитивно о нашей компании, коллегах и руководстве, ведь это наше место работы, мы сами его выбрали

- Мы никогда не отзываемся критично о членах команды при общении со СМИ, во время публичных выступлений, общении с потенциальными или текущими клиентами, партнерами

- Мы стремимся устранять недостатки, но при этом никогда не даем повода к снижению доверия к любому из наших сотрудников. Когда снижается доверие к одному из сотрудников или компании в целом, это наносит удар и по компании в целом, и по каждому члену команды

- Мы стараемся заботиться о репутации компании, не позволяем отзываться плохо о нем ни коллегам, ни клиентам, ни конкурентам

- Мы ответственно относимся к своим должностным обязанностям, всегда помня о том, что на репутации компании отражается в равной степени и хорошая, и плохая работа

- Мы не используем личный сотовый телефон на работе, понимая, что это напрямую влияет на безопасность пребывания детей и качество оказываемой образовательной услуги

- Мы не говорим «я не могу». Мы думаем, как это сделать

- Мы прикладываем все силы, чтобы поддержать статус лучшего образовательного учреждения Ленинского района

- Мы помним, что осознанный выбор – качество разумного взрослого человека. Если вас не устраивает компания, руководитель, режим, установленные правила, взаимоотношения, зарплата, значит, наша компания вам не подходит, и вы можете выбрать другого работодателя. Страдания, высказывания, кулуарное обсуждение – непродуктивны и не ведут к ожидаемому результату.

**Отношения с руководством:**

- Руководитель и основатель компании занимается стратегическим планированием, прикладывая все усилия к развитию и процветанию нашей сети. Цели, которые ставит основатель и методы, которые он выбирает для их достижения, являются руководством к действию всех членов команды, они не обсуждаются и не подвергаются критике, так как только руководитель прокладывает пути развития и точно знает конечный результат деятельности.

**Отношения с родителями учеников:**

- Родители поверили нам, доверив самое дорогое - своих детей, мы благодарны за доверие и делаем все возможное для качественного обучения их детей.

- Мы уважаем родителей наших учеников и воспитанников, которые разделяют наши задачи и ценности, верят нам и надеются на получение качественных знаний.

- Мы понимаем, что родители наших учеников платят нам большие деньги и рассчитывают на другой уровень образования, присмотра и ухода, сервиса, отношения.

- Мы никогда не обсуждаем их или их детей на территории центров, тем более в присутствии третьих лиц, мы благожелательны, всегда здороваемся с ними как на территории центров, так и в других местах.

- У нас нет ненормальных, больных детей, неадекватных клиентов. Да, бывают непростые клиенты и дети, которым требуется помощь специалистов. И мы знаем, как работать с такими категориями детей и родителей. Мы знаем набор самых часто предъявляемых претензий и модель своего поведения в каждой из них.

- Мы называем родителей по имени и отчеству. Никогда без необходимости не прерываем родителя, если он ведет разговор. В любой ситуации сохраняем спокойствие и невозмутимость и не повышаем голос.

 - Обещания родителям должны быть честными и всегда выполняться вовремя. Выполнение обещаний рождает доверие родителей. Всегда, когда мы обещаем что-то от имени компании, убеждены том, что это обещание может быть выполнено. Когда обещание не может быть выполнено, сообщаем родителю об этом до того, как он заявит жалобу. Извиняемся, объясняем причины и предлагаем альтернативные варианты.

- Мы всегда публично хвалим детей и всегда обсуждаем проблемы детей наедине.

- Мы всегда говорим правду об успеваемости учеников и воспитанников. Мы стараемся максимально полно и корректно описать факты и дать рекомендации по улучшению результатов детей

**Отношения с учениками**

- Наши ученики и воспитанники - самая большая ценность компании.

- Мы индивидуально подходим к обучению каждого, помня о том, что не только даем качественное дошкольное, начальное и дополнительное образование, но и формируем личность маленького человека.

- Мы всегда выдержанны, никогда не повышаем голос, поддерживаем дружескую атмосферу в группах и классах, справедливы ко всем и к каждому в отдельности.

- Если поведение ученика нам не нравится, мы не критикуем самого ребенка, не называем его «плохим», мы, глядя глаза в глаза (опускаемся на уровень ребенка), рассказываем, что в его поступке неприемлемо.

- Мы вселяем уверенность в свои силы, поддерживаем застенчивых, ставим высокую планку для продвинутых, раскрываем потенциал каждого.

- Мы никогда не осуждаем публично, но всегда хвалим за малейшее движение к прогрессу в присутствии других детей и взрослых.

- Мы увлекаем и мотивируем детей, воспитываем в них упорство и воспитываем умение достигать целей.

- Мы всегда готовы поделиться дополнительными материалами с теми, кто желает совершенствоваться в получении знаний.

- Мы знаем, как нужно называть ребенка по имени правильно, не используем уменьшительно-ласкательных оборотов, прозвищ, не вешаем ярлыки

- Мы поддерживаем единые стандарты по отношению к детям. Что не разрешено детям, соответственно, не разрешено сотрудникам.

- Мы не готовим детей к определенной профессии/работе. Мы готовим детей к неопределенности мира, формируя и наращивая гибкость мышления, адаптивность к постоянно изменяющимся условиям, желание постоянно учиться и применять новые знания на практике

**Отношения с коллегами**

- Команда нашего детского центра - команда единомышленников, объединенных одной целью. Каждый из нас несет ответственность за команду в целом. Мы требовательны к себе и к остальным членам команды.

- Мы уважительны друг к другу, никогда не обсуждаем и не осуждаем коллег ни между собой, ни в присутствии третьих лиц.

- Мы всегда заменяем заболевших коллег, ведь они в свою очередь протянут руку нам в сложной ситуации.

- Мы всегда помогаем начинающим педагогам, воспитателям и другим сотрудникам, не разводя дедовщину, помня о том, что когда-то были на их месте, и понимая, что сразу сделать все правильно не всегда возможно

**Отношения с конкурентами**

- Наши конкуренты - это наши коллеги по цеху. Мы никогда открыто и публично не критикуем их действия, цены, образ мышления, качество и результаты работы, соблюдаем толерантность и не даем оценок их работы родителям.

- Мы никогда не обсуждаем с конкурентами внутреннюю жизнь коллектива, соблюдаем положение о коммерческой тайне.

- Мы никогда не работаем параллельно у конкурентов, считая это нарушением этики и политики нашей компании.

**Отношения с собой**

Если человек находится в гармонии с собой, здоров физически, психически, эмоционально, он счастлив сам, а значит, счастливы люди вокруг него.

**Ключевые установки**:

Я хочу и могу быть полезным людям и миру

Я сам выбрал эту профессию, зная, на что я иду

Я – часть системы. Живу в сотрудничестве и взаимоподдержке

Я уважаю себя и свое тело

Я в ресурсе – знаю, куда сливать негатив, чтобы не нести его на работу, и знаю, где взять ресурс для восстановления

Я не использую токсичные слова и установки по отношению к себе

**Отношение к профессии**

- Мы ответственно относимся к выполнению своих обязанностей, отлично производим свой продукт. Мы помним, что безответственное отношение - это плохой продукт и низкая требовательность к своему продукту.

- Мы эффективны – все, что мы делаем, приносит пользу

- Мы ежегодно повышаем свою квалификацию и считаем это обязательной и важнейшей частью наших профессиональных навыков и залогом отличного профессионализма.

- Мы учимся не для того, чтобы собрать коллекцию дипломов, а исключительно для улучшения результатов в работе. Мы начинаем применять полученные знания непосредственно после обучения.

- Мы знаем, что хороший педагог / администратор — это не солидный педагогический / административный стаж и толстое портфолио, а мастер, уважающий свою работу, дело, родителей, детей, коллег. Понимаем степень ответственности, а не просто ведение отчетности. Мы соблюдаем единые требования компании, стараясь максимально интересно и разнообразно улучшить жизнь наших клиентов – больших и маленьких.

**Мы профессионалы и точка!**