

## KOKYBĖS VADOVAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kokybės vadove aprašyta *Šiaulių teniso akademijos* (toliau – Akademija) sukurta ir įgyvendinta kokybės vadybos sistema, atitinkanti LST EN ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“ standarto reikalavimus, ir skirta Bendrovės veiklos kokybei užtikrinti ir tobulinti.

2. Kokybės vadybos sistema (toliau - KVS) Akademijoje padeda užtikrinti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę, saugą ir efektyvumą klientams.

3. Pagrindiniai veiksniai, sąlygojantys tinkamą klientų aptarnavimo kokybę:

3.1 valdymo kokybė;

3.2 personalas ir materialiniai resursai;

3.3 KVS tinkamas funkcionavimas.

4. Pagrindiniai reikalavimai kokybiškai akademijos veiklai:

4.1 paslaugas klientams teikti pagal galiojančių Lietuvoje teisės aktų ir normatyvinių dokumentų reikalavimus;

4.2 užtikrinti klientų saugumą, galimybę reikšti savo reikalavimus, pageidavimus ir skundus.

4.3 užtikrinti darbuotojų saugumą, supažindinti juos su darbo tvarkos taisyklėmis, KVS reikalavimais ir taip sudaryti sąlygas kokybiškai dirbti nuo pirmosios jų darbo dienos.

4.4 užtikrinti tinkamą finansinę apskaitą.

4.5 skirti reikiamus išteklius įstaigos veiklai.

4.6 sudaryti sąlygas klientams ir darbuotojams aktyviai dalyvauti kokybės sistemos tobulinime.

5. Reikalavimai vykdomi:

5.1 kaupiant ir analizuojant įstatyminę bazę;

5.2 vertinant ir analizuojant klientų poreikius;

5.3 pripažįstant klientų pastabų ir pasiūlymų svarbą tobulinant KVS reikalavimų vykdymą ir jų monitoringą;

5.4 tobulinant darbo įgūdžius bei keliant personalo kvalifikaciją;

5.5 vykdant visus KVS reikalavimus.

KVS principų įgyvendinimas ir kokybės valdymas remiasi LST EN ISO 9001:2015, pagrindiniais principais bei klientų pateiktų pastabų ir pageidavimų dėl paslaugų kokybės analize.

6. Akademijos kokybės vadybos sistemoje nustatyti reikalavimai privalomi visiems Akademijos darbuotojams, o ypatingai tiems, kurie turi tiesioginę įtaką teikiamų paslaugų kokybei.

7. Akademijos vadovybė įsipareigojusi teikti paslaugas, atitinkančias klientų poreikius ir reikalavimus bei nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę bei kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą. Tai apibrėžta Akademijos kokybės politikoje.

8. Kokybės gerinimas – tai nuolatinis procesas dėl teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.

9. Kokybės vadove aprašytų procedūrų/tvarkų įgyvendinimu Akademijos vadovybė užtikrina kokybės vadybos sistemos funkcionavimą ir parodo ypatingą savo atsakomybę prieš klientus.

10. Kokybės vadovas (toliau - KV) parengtas vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“;

### Duomenys apie Akademiją

11. Šiaulių teniso akademija įregistruota Lietuvos Respublikos Juridinių asmenų registre, akademijos kodas: 145914880

Akademijos adresas: Gardino g. 8, LT 78232, Šiauliai;

Telefonas: +370 41552957

Elektroninis paštas: [info@siauliaitennis.lt](mailto:info@siauliaitennis.lt);

Internetinis adresas: <https://siauliaitennis.lt/>

Akademijos organizacinė struktūra pateikta 1 priede.

Sporto centro užsiėmimų vykdymo adresai:

<i>Sporto šaka</i>	<i>Adresas</i>	<i>Pastabos</i>
Lauko tenisas	Šiaulių teniso akademija, Gardino g. 8, Šiauliai	Pagal Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimą paskirtas valdyti centro direktoriui

12. Akademijos veikla įvardinta jos nuostatuose, kuriuose numatyta vykdyti sportininkų ugdymą ir kitą sporto veiklą. Akademija yra viešasis juridinis asmuo.

13. Pagrindinė veiklos sritis – sportas. Akademijos veiklos rūšys nurodytos nuostatuose.

14. Išorės veiksniai, svarbūs Akademijos paskirčiai ir strateginei kryptčiai: teisės aktų reikalavimai, ekonominiai veiksniai, socialiniai veiksniai, technologiniai veiksniai, sveikos gyvensenos tendencijos ir įpročiai, finansiniai ištekliai ir mokesčių politika.

15. Vidaus veiksniai, svarbūs Akademijos paskirčiai ir strateginei kryptčiai: darbuotojų kultūra, žmogiškieji ištekliai, organizacinė struktūra, planavimas, materialinė bazė.

16. KVS sistemos taikymo sritis *teniso sportininkų rengimas, teniso aikštelių ir kitų sporto salių nuoma, poilsio kambarių nuoma, sporto inventoriaus nuoma, sporto renginių organizavimas. KSV Sistema netaikoma ilgalaikiai nuomai (kavinės, parduotuvės patalpos ir kt).*

17. Nustatytoje KVS srityje taikomi visi ISO 9001:2015 stadarto reikalavimai, **išimtis** taikoma punktams Nr. 8.3 Produktų ir paslaugų projektavimas ir tobulinimas, Nr. 8.5.5 Veikla po pristatymo, kadangi sporto centras nerengia paslaugų programų, todėl nėra kokiam procesui vykdyti projektavimo, tobulinimo ir nevykdoma veikla po pristatymo.

## II SKYRIUS TERMINAI IR SĄVOKOS

18. KVS – Kokybės vadybos sistema.

19. KV – Kokybės vadovas

### III SKYRIUS ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

Eil. nr.	Procesas	Atsakomybė
21.	KV parengimą, kasmetines peržiūras ir keitimus	Akademijos direktorius
22.	Už KV atskirų egzempliorių saugojimą jų funkcionavimo metu ir konfidencialumo išsaugojimą nuo trečiųjų asmenų	Akademijos direktoriaus pavaduotojas, personalo ir dokumentų valdymo specialistas, organizavimo ir metodų analitikas, ūkvedys

### IV SKYRIUS KOKYBĖS VADOVO VALDYMAS

23. KV keitimus atlieka Akademijos direktorius, remiantis Dokumentų ir duomenų įrašų valdymo tvarkos reikalavimais. Keitimai KV egzemplioriuose, išduotuose antrosiems šalims, neįforminami.
24. Kokybės vadovo paskirstymą Akademijoje atlieka Akademijos direktorius. Antrosiems šalims KV gali būti įteiktas tik nurodžius Akademijos direktoriui. Išskirtiniais atvejais atskiros jo dalys gali būti pateikiamos valstybiniam ekspertams, tikrinantiems Akademijos darbą, arba visiems - valstybinių institucijų įgaliotiems arba Akademijos pakviestiems ekspertams, vertinantiems kokybės sistemos funkcionavimą. Su KV taip pat gali susipažindinti užsakovai, su kuriais sudaromos sutartys paslaugoms tiekti, gamintojai, pirkėjai.
25. KV originalas saugomas pas Akademijos direktorių.

### V SKYRIUS KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA

26. Akademijoje sukurta, įforminta dokumentais, įgyvendinta ir prižiūrima bei atnaujinama kokybės vadybos sistema (KVS) atitinkanti standarto LST EN ISO 9001:2015 bei Lietuvoje galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių Akademijos veiklą, reikalavimus. KVS procesų seka aprašyta KV ir KVS procedūrose/tvarkose. KVS galioja visose Akademijos veiklose.
27. Už KVS įgyvendinimą ir funkcionavimą yra atsakinga Akademijos vadovybė. Ji turi visas būtinas priemones, reikalingas KVS funkcionavimui užtikrinti ir tobulinti.
28. Akademijos direktorius vidaus auditų pagalba privalo nuolat tikrinti KVS veiksmingumą, ją koreguoti bei tobulinti. Akademijos direktorius turi pareigas ir įgaliojimus užtikrinti, kad: KVS procesai būtų nustatyti, įgyvendinami ir prižiūrimi; darbo vietose būtų reikalingi KVS dokumentai, turintys įtakos paslaugų kokybei; užtikrinti vartotojo reikalavimų supratimo skatinimą visoje Akademijoje.
29. Kuriant, diegiant ir gerinant KVS rezultatyvumą bei atsižvelgiant į standarte LST EN ISO 9001:2015 suformuluotą procesinį organizacijos funkcionavimo požiūrį, Akademijos veikla skirstoma į tokius procesus:

- a vadybos;
  - b paslaugų teikimo;
  - c išteklių valdymo;
  - d matavimo ir gerinimo.
30. KVS procesų seka bei jų sąveika nurodyti šio KV 2 priede. Minėti Akademijos veiklos procesai aprašyti kokybės procedūrose/tvarkose. KVS užtikrina kokybės politikos tikslų įgyvendinimą visame centre.
  31. Procesų efektyvumas vertinamas per vadovybines analizes. Kiekvienam procesui nustatyti vertinimo rodikliai – kriterijai („KVS tikslų vykdymo planas“, apimantys tiek kokybės, tiek Akademijos veiklos tikslus) lyginami su planuojamais pasiekti (nurodytais kokybės uždavinuose) ir su ankstesnio laikotarpio rodikliais. Atliekant vadovybines analizes, numatomi koregavimo (taip pat ir tikslų ir jų įgyvendinimo rodiklių), prevenciniai veiksmai bei veiksmai veiklos gerinimui.
  32. Kokybės vadybos proceso pagrindiniai vertinimo metiniai rodikliai, atspindintys valdymo, pirkimo ir išteklių valdymo efektyvumą, tvirtinami iki kiekvienų metų gruodžio 30 d.
  33. Akademijos vadovybė užtikrina aprūpinimą visais reikiamais ištekliais ir informacija procesų veikimui ir monitoringui. Skiriamas dėmesys ir ištekliai procesų gerinimui ir nuolatiniam tobulėjimui.
  34. Už paslaugų kokybės stebėjimą, kryptių nustatymą ir jų vykdymo kontrolę, vertinimą ir gerinimą bei šių procesų nenutrūkstamumą atsako Akademijos vadovybė bei kiekvienas darbuotojas jam suteiktų teisių ir įgaliojimų ribose.
  35. Įdiegus kokybės stebėjimo, vertinimo ir tobulinimo veiksmų nenutrūkstamą mechanizmą, tikimybė pasiekti pageidautiną rezultatą teikiant paslaugas nuolat didės, o tikimybė suklysti – mažės.

## VI SKYRIUS SSGG ANALIZĖ

<b>STIPRYBĖS</b>	<b>SILPNYBĖS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Patyrę, kvalifikuoti teniso treneriai.</li> <li>2. Patirtis organizuojant šalies ir tarptautinius sporto renginius.</li> <li>3. Dalininkas – Šiaulių miesto savivaldybė – stabilus biudžetas.</li> <li>4. Visų amžiaus grupių sportininkų įtraukimas į ugdymo programą</li> <li>5. Kryptingas darbuotojų kompetencijų tobulinimas.</li> <li>6. Geras mikroklimatas, demokratiška atmosfera.</li> <li>7. Technologijų diegimas ir naudojimas sportiniame ir administraciniame darbe</li> <li>8. Akademijos tradicijos ir pasiekti auklėtinių sporto rezultatai.</li> <li>9. Skiriamas dėmesys itin gabių auklėtinių poreikiams ir tobulėjimui.</li> <li>10. Mieste rengiamos aukšto lygio tarptautinės, šalies varžybos, kurias stebi miesto bendruomenė ir svečiai.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blogėjanti sporto bazės būklė (susidėvėjęs vamzdynas, prasta įėjimo į pastatą laiptų būklė, reikalingas sienų apšiltinimas).</li> <li>2. Neprognozuojamas rėmėjų įsitraukimas.</li> <li>3. Motyvacijos trūkumas darbuotojams.</li> <li>4. Nelaimėti konkursai sporto rėmimo fondo lėšų įsisavinimui.</li> <li>5. Maksimalus uždarų teniso kortų aikštelių užimtumas žiemos sezono metu, aikštelių trūkumas.</li> <li>6. Trenerių, sporto instruktorių trūkumas.</li> <li>7. Uždari teniso kortai neatitinka kriterijų neįgaliųjų teniso vystymui. Nustatyta, kad pastato įėjimas ir patekimas iš cokolinio aukšto į teniso kortus nepritaikytas – reikalingas liftas.</li> </ol>

<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Dalyvavimas miesto renginiuose su miesto bendruomene supažindinant ja su centre kultivuojamomis sporto šakomis.</li> <li>12. Patikimumas ir skaidrumas, didelis dėmesys viešajai atskaitomybei</li> <li>13. Nuolat atnaujinamas sporto inventorių ir įranga.</li> <li>14. Sportininkai, patenkantys į įvairaus amžiaus šalies rinktines.</li> <li>15. Bendradarbiavimas su daugeliu Šiaulių miesto ir rajono lopšelių – darželių ir pradinio ugdymo mokyklomis pagal Lietuvos teniso sąjungos kartu su Tarptautine teniso federacija (ITF) vykdomą projektą „Junior Tennis Initiative“ (JTI).</li> </ol>	
<p><b>GALIMYBĖS</b></p>	<p><b>GRĖSMĖS</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bazės remontas ir modernizavimas (suremontuoti įėjimą į pastatą, atnaujinti vamzdinę, apšiltinti pastato sienas).</li> <li>2. Valstybės ir visuomenės dėmesys sporto ir fizinio aktyvumo svarbai.</li> <li>3. IT panaudojimo plėtra.</li> <li>4. Europos sąjungos ir šalies fondų parama infrastruktūros plėtrai ir kvalifikacijos tobulinimo vyksmui efektyvinti.</li> <li>5. Rėmėjų, partnerių prisidėjimo didinimas.</li> <li>6. Bendradarbiavimo su socialiniais partneriais galimybės</li> <li>7. Dalyvavimas projektinėse veiklose.</li> <li>8. Teniso sporto šakos integravimo galimybės į kūno kultūros pamokas, bendradarbiavimas su kūno kultūros mokytojais, lopšeliais – darželiais.</li> <li>9. Įstaigos pasiekimų viešinimo srauto didinimas.</li> <li>10. Neįgaliųjų sporto bendruomenės įtraukimas į teniso sporto šaką. Esant finansavimui, pritaikyti uždarų teniso kortų infrastruktūrą neįgaliųjų tenisui, bei apmokyti trenerius neįgaliųjų teniso treniruočių vedimui.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Įstatyminės teisės aktų bazės trūkumai, kaita ir derinimas, mokesčių politikos pokyčiai, per lėtas pažangios organizacinės kultūros diegimas stabdo sporto projektų atsiradimą ir plėtrą, mažėja privačių investicijų interesas</li> <li>2. Mokinių skaičiaus mažėjimas mieste, emigracija.</li> <li>3. Akademijos pastato būklė.</li> <li>4. Nuo šalies ir miesto ekonominės padėties priklausys stabilus ir optimalus sporto šakos plėtotės finansavimas, dėl to gali strigti numatytų veiklų ir strategijos įgyvendinamo programa.</li> <li>5. Globalizacija, sparti ekonominė, kultūrinė, informacinė ir politinė intervencija kelia sportui naujus iššūkius, didėja neigiamo poveikio jaunimo mentalitetui pavojus, atsiranda naujų, ne visada tinkamų sportavimui ir laisvalaikiui aplinkų, nemažai jaunimo praranda sportavimo motyvaciją.</li> <li>6. Bazių trūkumas - uždarų (vidaus) teniso aikštelių.</li> </ol>

**VII SKYRIUS**  
**SILPNYBIŲ IR GRĖSMIŲ RIZIKOS, VEIKSMAI**

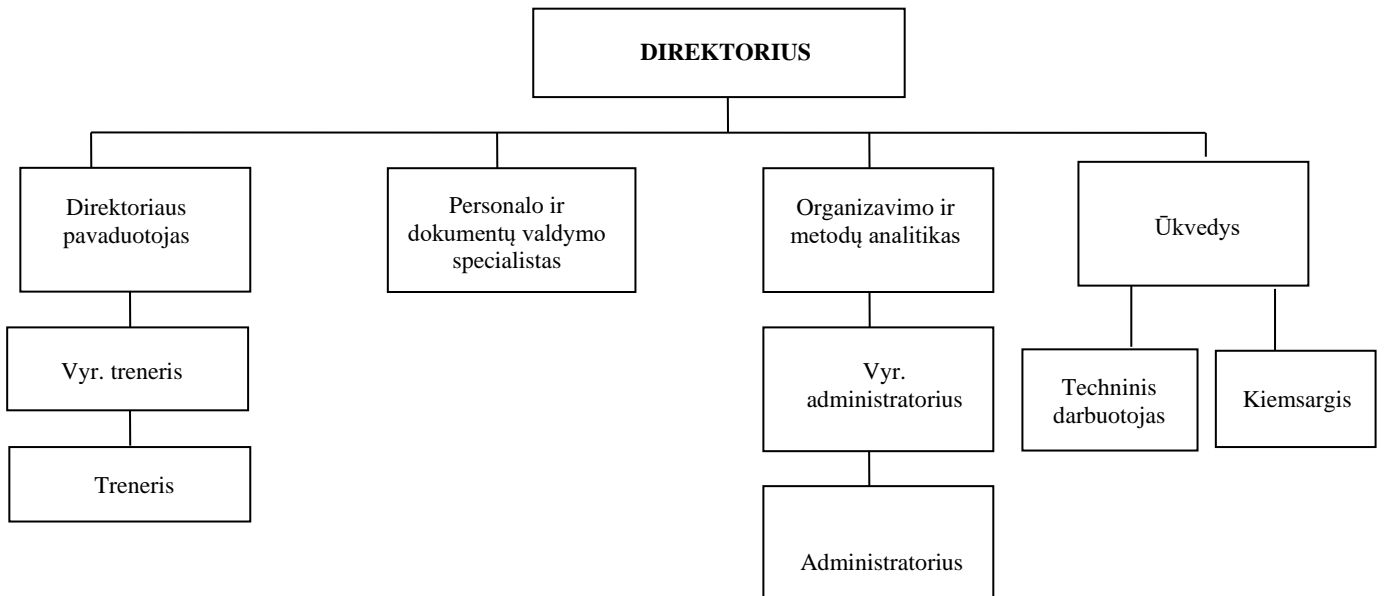
<b>SILPNYBĖS</b>	<b>RIZIKOS</b>	<b>VEIKSMAI</b>
1. Blogėjanti sporto bazės būklė (susidėvėjęs vamzdynas, prasta įėjimo į pastatą laiptų būklė, reikalingas sienų apšiltinimas).	Paslaugų užtikrinamumo nebūvimas.	Informuoti Šiaulių miesto savivaldybę. Esant finansavimui, gerinti sporto bazę.
2. Neprognozuojamas rėmėjų įsitraukimas.	Finansavimo trūkumas.	Viešinimo didinimas ir rėmėjų paieška.
3. Motyvacijos trūkumas darbuotojams.	Kokybės trūkumas.	Darbo apmokėjimo tvarkos peržiūra ir korekcijos.
4. Nelaimėti konkursai sporto rėmimo fondo lėšų įsisavinimui.	Vykdomos veiklos neužtikrinimas.	Kvalifikacijos kėlimas.
5. Maksimalus uždarų teniso kortų aikštelių užimtumas žiemos sezono metu, aikštelių trūkumas	Blogėja treniruočių kokybė. Nepatenkinamas sportuojančių poreikis.	Kortų nuomos rezervacijos sistemos tobulinimas.
6. Trenerių, sporto instruktorių trūkumas.	Blogėja treniruočių kokybė. Nepatenkinamas sportuojančių poreikis.	Bendradarbiavimas su VU ŠA. Abiturientų supažindinimas su trenerio darbu.
7. Uždari teniso kortai neatitinka kriterijų neįgaliųjų teniso vystymui. Nustatyta, kad pastato įėjimas ir patekimas iš cokolinio aukšto į teniso kortus nepritaikytas – reikalingas liftas.	Blogėja treniruočių kokybė. Nepatenkinamas sportuojančių poreikis.	Esant finansavimui, bazės plėtra.
<b>GRĖSMĖS</b>		
1. Įstatyminės teisės aktų bazės trūkumai, kaita ir derinimas, mokesčių politikos pokyčiai, per lėtas pažangios organizacinės kultūros diegimas stabdo sporto projektų atsiradimą ir plėtrą, mažėja privačių investicijų interesas.	Silpnas planavimas ir kontrolė, strategijos komunikavimas ir įvertinimas.	Veiksmingų sisteminių struktūrų sukūrimas, diegimas, palaikymas ir kontrolė.
2. Mokinių skaičiaus mažėjimas mieste, emigracija.	Sportininkų skaičiaus mažėjimas.	Bendradarbiausime su priešmokyklinio ir bendrojo ugdymo įstaigomis.
3. Akademijos pastato būklė.	Paslaugų užtikrinamumo nebūvimas	Informuoti Šiaulių miesto savivaldybę. Esant finansavimui, gerinti sporto bazę.
4. Nuo šalies ir miesto ekonominės padėties priklausys stabilus ir optimalus sporto šakos plėtotės finansavimas, dėl to gali strigti numatytų veiklų ir	Prastės sportiniai rezultatai.	Inicijuosime valstybės ir savivaldos institucijų strateginio biudžeto didinimo planavimą.

strategijos įgyvendinamo programa.		
5. Globalizacija, sparti ekonominė, kultūrinė, informacinė ir politinė intervencija kelia sportui naujus iššūkius, didėja neigiamo poveikio jaunimo mentalitetui pavojus, atsiranda naujų, ne visada tinkamų sportavimui ir laisvalaikiui aplinkų, nemažai jaunimo praranda sportavimo motyvaciją.	Silpnės jaunimo sveikata.	Surasti tinkamą bei kvalifikuotą ir motyvuotą trenerį.
6. Bazių trūkumas - uždarų (vidaus) teniso aikštelių.	Blogėja treneriuočių kokybė. Nepatenkinamas sportuojančių poreikis.	Esant finansavimui, bazės plėtra.

## VII SKYRIUS PRIEDAI

36. Šiaulių teniso akademijos vidaus valdymo struktūros schema – 1 priedas.  
37. Procesų tarpusavio sąveika – 2 priedas.

Šiaulių teniso akademijos vidaus valdymo struktūros schema





## PROCESŲ TARPUSAVIO SĄVEIKA

