




TOLNA MEGYEI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

E/2020/000029

Tolna Megyei Szakképzési Centrum

Hitelesítő adatok

	Név	Aláírás	Dátum
Jóváhagyta	Csapó Gábor főigazgató		2020. 07. 31.

Érvényesség kezdete: 2020.08.01.

Érvényes visszavonásig



Változásjegyzék

Sorszám	Dátum	Változás tartalma	Érintett fejezet
1.			

Tartalom

Tolna Megyei Szakképzési Centrum	1
1. Minőségpolitika	6
2. A Felnőttképző bemutatása	7
2.1. <i>Az intézmény felnőttképzési tevékenységének leírása</i>	<i>7</i>
2.2. <i>Szervezeti felépítés</i>	<i>7</i>
2.3. <i>Adatok</i>	<i>8</i>
3. Fogalom meghatározás	10
4. Minőségirányítási rendszer	11
4.1. <i>Általános követelmények</i>	<i>11</i>
4.2. <i>Dokumentumok kezelése</i>	<i>12</i>
4.3. <i>Minőségirányítási kézikönyv</i>	<i>12</i>
5. A vezetőség felelőssége	13
5.1. <i>A vezetőség elkötelezettsége</i>	<i>13</i>
5.2. <i>indikátorok meghatározása</i>	<i>13</i>
5.3. <i>Minőségbiztosítási rendszer és intézményi működés felülvizsgálata</i>	<i>13</i>
6. Személyi, tárgyi, pénzügyi erőforrások biztosítása	14
6.1. <i>Emberi erőforrások</i>	<i>14</i>
6.2. <i>Képzési környezet (képzési infrastruktúra és munkakörnyezet) biztosítása</i>	<i>16</i>
6.3. <i>Pénzügyi erőforrások</i>	<i>17</i>
7. Felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó eljárások	18
7.1. <i>a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás</i>	<i>18</i>
7.2. <i>A felnőttképzési tevékenység lebonyolítása</i>	<i>25</i>
8. Támogató folyamatok	33
8.1. <i>ügyfélszolgálati rendszer működtetése</i>	<i>33</i>
8.2. <i>A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer</i>	<i>33</i>
8.3. <i>az intézmény tevékenységével összefüggő információk kezelése, és az információk nyilvánosságával összefüggő eljárás</i>	<i>35</i>
9. Mérés, elemzés, értékelés	38
9.1. <i>A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás</i>	<i>38</i>
<i>A/ A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás</i>	<i>38</i>
<i>B/ A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás</i>	<i>39</i>
9.2. <i>Önértékelési rendszer</i>	<i>40</i>

10. Fejlesztés	42
10.1. <i>Folyamatos fejlesztés</i>	42
10.2. <i>Helyesbítő és megelőző tevékenységek.....</i>	42
Mellékletek.....	43
1.sz. melléklet: <i>Ekvivalencia tábla.....</i>	43
2.sz. melléklet: <i>Fktv. által előírt dokumentumok köre és megfelelősége</i>	49
3.sz. melléklet	51
4.sz. melléklet	56
5.sz. melléklet	59

1. MINŐSÉGPOLITIKA

Minőségpolitika

a felnőttképzési és a felnőttképzést kiegészítő tevékenységekre

A felnőttképzési tevékenységünk minőségére vonatkozó intézményi stratégiánk alapja, hogy munkatársainkkal közösen értékeljük a szervezet tevékenységeit, átgondoljuk a vezetőség felelősségét, a szervezet céljait, s az azok eléréséhez vezető utakat. A stratégiai céljaink megfogalmazásában figyelmet fordítunk képzéseink résztvevőinek és megrendelőinek megfogalmazott és látens igényeinek kielégítésére. Ebben a munkában legfőbb törekvésünk tevékenységeink folyamatos jobbá tétele és fejlesztése.

Intézményünk szervezeti felépítése, a felnőttképzési tevékenység szervezésének, megvalósításának érdekében kialakított munkakörök meghatározása illeszkedik felnőttképzési tevékenységünk célrendszeréhez, kiterjedtségéhez, képzéseink célcsoportjainak elvárás-rendszeréhez.

Munkatársaink és oktatóink minőség tudatossága, képzési minőségért vállalt felelőssége, fejlődése érdekében biztosítjuk a rendszeres továbbképzés lehetőségét, mindenkor szem előtt tartva az egyéni képzési igényeket és szükségleteket.

Minőségpolitikánk, és az azt megvalósító minőségirányítási rendszerünk alapja a partneri megelégedettség, ezért megbízóink és képzéseink résztvevőinek igényei, visszajelzései alapján folyamatosan változtatjuk, javítjuk tevékenységeinket. Kiemelt figyelmet fordítunk a résztvevői elégedettségmérés során kapott visszajelzésekre.

Felnőttképzési programjainkat mindenkor megrendelőink elvárásai alapján, célra, személyre és szervezetre szabottan alakítjuk ki és valósítjuk meg, figyelembe véve a helyi, kistérségi és regionális sajátosságokat, lehetőségeket.

A Tolna Megyei Szakképzési Centrum elkötelezett a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt. Ennek érdekében folyamatosan követjük szervezetünk életét, működését meghatározó szabályozásokat, körülményeket, s az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján aktualizáljuk minőségpolitikánkat, intézményi szervezeti stratégiánkat, valamint teljes minőségirányítási rendszerünket.

Szekszárd, 2020.07.31.


főigazgató


2. A FELNŐTTKÉPZŐ BEMUTATÁSA

2.1. AZ INTÉZMÉNY FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGÉNEK LEÍRÁSA

A Tolna Megyei Szakképzési Centrum felnőttképzési tevékenységét összehangolta az iskolai rendszerű oktatásra kialakított hosszú távú elképzeléseivel. Az intézménnyel szemben támasztott fenntartói elvárások a felnőttképzési tevékenységet is feladatul szabják.

A felnőttképzési tevékenység illeszkedik a fenntartói elképzelésekhez, mely az alábbi elemekből áll:

Megrendelőinkkel történő állandó, személyes jó kapcsolat kialakítása, a résztvevői igények folyamatos vizsgálata és bevezetése szolgáltatásainkba.

A megrendelők – gazdálkodó szervezetek, a Tolna Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztálya, illetve a munkavállalók - képzési igényeinek rugalmas kielégítése.

A feltételek megteremtése és fenntartása önállóan benyújtandó képzési pályázatokhoz, így módon az intézmény által szervezett képzések körének szélesítése.

A kor követelményeinek megfelelő fejlesztés a képzések szerkezetében és tartalmában, ezáltal versenyképes, a munkaerőpiacon és a saját vállalkozásokban jó eséllyel használható képesítés biztosítása.

A megyében és gazdasági környezetében, valamint a megye térségeiben, az intézményhez tartozó szakképző iskolák vonzáskörzetében végbemenő fejlesztésekhez megfelelően képzett munkaerő biztosítása, a jelentkező felnőttképzési igények kielégítése.

Volt tanulóink további szakképesítésekhez juttatása.

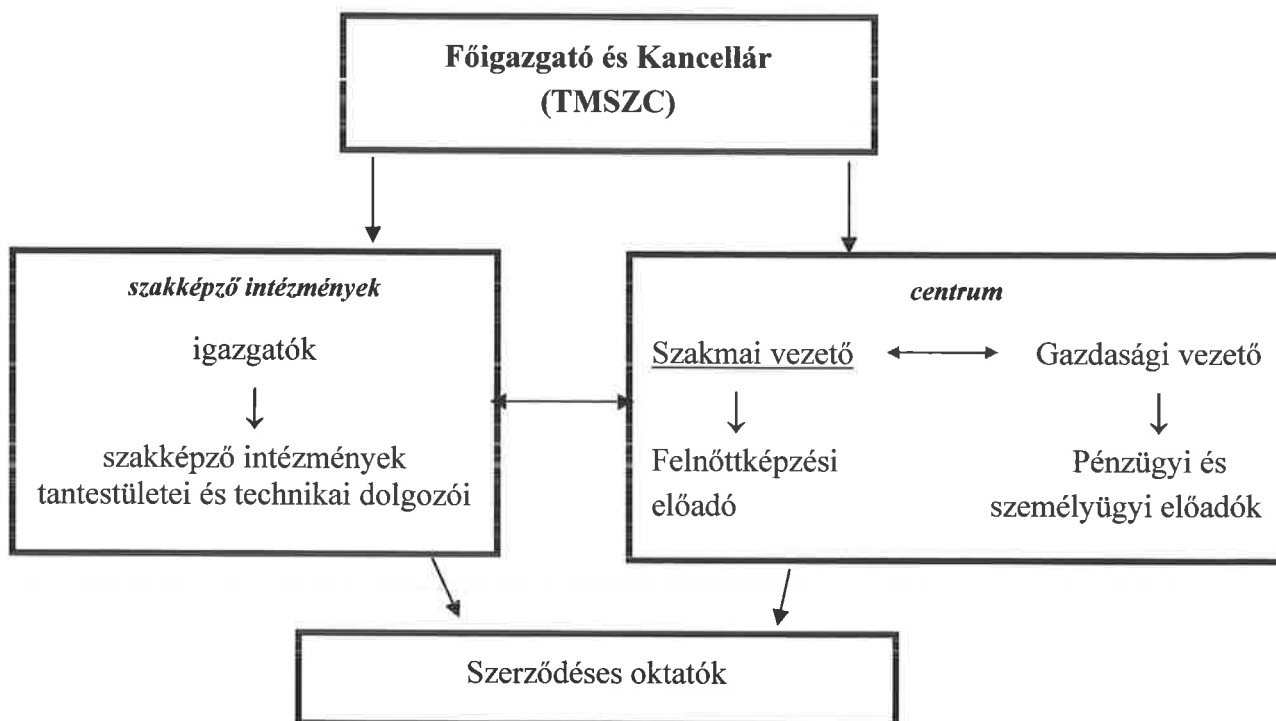
Magas szintű vizsgaeredményesség és alacsony lemorzsolódás elérése.

A megye térségeiben a hátrányos helyzetű lakosság számára a munkavállalást lehetővé tevő szakmai végzettséghez juttatása, összhangban a fenntartói és gazdaságpolitikai célokkal.

A felnőttképzési engedély jogszabályi követelményit folyamatosan kielégítő működés.

2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

Az alábbi egyszerűsített szervezeti ábra mutatja, hogy a felnőttképzésben is intézményünk alkalmazottai (a TMSZC munkavállalói, iskoláink pedagógusai és technikai munkatársai), illetve szükség esetén szerződéses oktatók vesznek részt.



A TMSZC, mint képző intézmény vezetője a főigazgató. A képző intézmény szakmai vezetője a TMSZC főigazgató-helyettese. A főigazgató és a főigazgató helyettes szakmai irányítása alatt dolgozik a felnőttképzési előadó.

A felnőttképzéssel összefüggő pénzügyi-gazdálkodási tevékenységek felelőse a TMSZC kancellárja. A felnőttképzési tevékenység pénzügyi-gazdasági irányítását a gazdasági vezető végzi, a napi feladatokat az ő irányítása és ellenőrzése mellett a személyügyi és pénzügyi előadók látják el.

2.3. ADATOK

Intézménynév:	Tolna Megyei Szakképzési Centrum
Székhely:	7100 Szekszárd, Széchenyi utca 2-14.
Adószám:	15832166-2-17
Oktatási azonosító	203054
KSH szám:	15832166 8532 312 17
Előirányzat-felhasználási keretszámla száma:	10046003-00335230-00000000
Számlavezető:	Magyar Államkincstár
Önálló aláírási joggal rendelkezik	Csapó Gábor főigazgató
Korlátozott aláírási joggal rendelkezik	Müller Attila főigazgató-helyettes
Fő tevékenységi kör	szakképzés, felnőttképzés
Web	tmszc.hu
e-mail	centrum@tmszc.hu
Telefon	70/374-0769

Szakmai vezető neve	Müller Attila
Szakmai vezető elérhetősége	muller.attila@tmszc.hu; 30 4835501

3. FOGALOM MEGHATÁROZÁS

A Minőségirányítási Kézikönyvben használt minőségirányítási és felnőttképzési fogalmakat a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. Tv. és végrehajtási rendeletei alapján használjuk. A minőségirányítási rendszer működtetése és a fogalom-meghatározások szempontjából elsődlegesen alkalmazott jogszabályok:

- 2013. évi LXXVII. tv. a felnőttképzésről (továbbiakban: Fktv.)
- A felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

A hatályos jogszabályok elérésének elsődleges forrása a www.njt.hu honlapon működtetett Nemzeti Jogszabálytár.

4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK

A Tolna Megyei Szakképzési Centrum a hatályos felnőttképzési jogszabályok követelményeit és ajánlásait figyelembe véve alakította ki minőségirányítási rendszerét. A minőségirányítási rendszer felépítésében és működtetésében az egyes folyamatok és szervezeti eljárások meghatározása, valamint kapcsolódásaik **rendszerként szolgálják a képzés minőségének és a feltételek fejlesztésének adatokon és visszajelzéseken alapuló folyamatos fejlesztését, a vevői igények mind magasabb szintű kielégítését, megelégedettségük elérését és növelését.** Minőségirányítási rendszerünkben kijelöljük azokat az eljárásokat és módszereket, melyeket a minőségirányítási rendszerre vonatkozó követelmények előírnak, a képzésben részt vevő felnőttek elvárásainak megfelelő képzési minőséget biztosítják, és az intézmény minőségpolitikájával összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek.

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, a nem megfelelések okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését, a folyamatos fejlesztést.

A minőségirányítási rendszert a Tolna Megyei Szakképzési Centrum az alábbi tevékenységeire alkalmazza:

**2013. évi LXXVII. tv. hatálya alá tartozó felnőttképzés,
felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatás.**

Kizárási feltétel: nem terjed ki a minőségirányítási rendszer azokra, melyeket bejelentés alapján folytatunk.

Minőségirányítási rendszerünkben figyelemmel kísérjük, elemezzük, értékeljük, és folyamatosan fejlesztjük a felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzést kiegészítő tevékenység végzésére irányuló szolgáltatási folyamatainkat annak érdekében, hogy elérjük a tervezett eredményeket, és gondoskodunk arról, hogy az ehhez szükséges információk rendelkezésünkre álljanak.

4.2. DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

A felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzést kiegészítő tevékenység biztosítása során keletkező dokumentumokra vonatkozó részletes szabályokat a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó eljárásokat és folyamatokat részletesen bemutató 6-9. fejezetekben rögzítettük.

A MIR keretében kezelt dokumentumok körét, alkalmazási jellemzőit a Minőségirányítási Kézikönyv melléklete tartalmazza.

4.3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

A Minőségirányítási Kézikönyv a Tolna Megyei Szakképzési Centrum minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területeit, bemutatjuk a jogszabályok által az engedéllyel rendelkező felnőttképzési intézményektől megkövetelt eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok általános, valamennyi képzési és képzési szolgáltatási folyamatra érvényes alapkövetelményeit, hivatkozva intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra. Rögzíti a felnőttképző feladatait a vezetés által meghatározott elvárások, és a megrendelői követelmények teljesítése érdekében. A *Minőségirányítási Kézikönyv* alapul szolgál a megrendelőink felé vállalt kötelezettségeink teljesítésének igazolására.

A Minőségirányítási kézikönyv nyomtatott formában eredeti aláírásokat tartalmazó eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú papír alapú és elektronikus másolat készíthető. A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat elsődlegesen a neve azonosítja.

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

A Felnőttképző vezetése a minőségirányítási rendszer létrehozásával a felnőttképzési tevékenységének **folyamatos fejlesztését**, a képzésben résztvevők képzési igényeinek megismerését, elvárásainak teljesülését kívánja biztosítani.

Az intézmény vezetése meghatározta az intézmény szervezeti stratégiájával, céljaival összhangban álló **Minőségpolitikát**. Ebben kinyilvánította elkötelezettségét a képzések résztvevői, képzési szolgáltatások igénybevevői és vevői által igényelt minőség megvalósítása, és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése iránt.

A minőségpolitika érvényes változata az érvényes Minőségirányítási Kézikönyvben szereplő szöveg. A minőségpolitikáról tetszőleges számú papír alapú és elektronikus dokumentum készíthető, amely biztosítja a minőségpolitika közzétételét, nyilvánosságát. Felnőttképzőnk minőségpolitikáját az ügyfélszolgálati tevékenység helységében kifüggesztjük, illetve honlapunkon közzétesszük.

5.2. INDIKÁTOROK MEGHATÁROZÁSA

5.2.1. INDIKÁTOROK KITŰZÉSE

Intézményünk jelen minőségbiztosítási rendszerében rögzített, a jogszabályban nevesített eljárásokhoz az önértékelési rendszer részeként indikátorokat határoz meg. Eljárásonként azonosítottuk azokat a lehetséges indikátorokat, amelyekhez a képző intézmény célértékeket rendel (Az eljárások megnevezését, az eljárásonként meghatározott indikátorokat és tárgyévre meghatározott célértékeket a 3. sz. melléklet tartalmazza.).

A célértékeket az intézmény évenként határozza meg a minőségbiztosítási rendszer és az intézményi működés éves felülvizsgálata keretében, az előző évi célértékek teljesülésének értékelésével egy időben.

5.3. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER ÉS INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉS FELÜLVIZSGÁLATA

A Felnőttképző felelős vezetője, az érintett munkatársak bevonásával évente legalább egy alkalommal áttekinti az önértékelés eredményeit, a minőségirányítási rendszer működését leíró információkat. A felülvizsgálat a következő területekre terjed ki:

1. Minőségpolitika felülvizsgálata, szükség szerinti aktualizálása
2. Teljes körű önértékelés eredményeinek áttekintése, benne az előző időszak indikátorainak teljesülésének értékelésével, elégedettségmérés eredményeinek áttekintésével.
3. Reklamációk, panaszok, megrendelői észrevételek, követelmények, illetve az ezekből eredő fejlesztési igények.
4. Külső értékelés eredményeinek áttekintése
5. Helyesbítő és megelőző tevékenységek.
6. Következő évi indikátorok meghatározása.

A felülvizsgálat eredménye az egyes tartalmi területek igazoló dokumentumai által azonosítottak.

6. SZEMÉLYI, TÁRGYI, PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK BIZTOSÍTÁSA

6.1. EMBERI ERŐFORRÁSOK

A minőségirányítási rendszerben meghatározott felelőségekkel megbízott munkatársak kiválasztásánál és megbízásánál biztosítani kell, hogy rendelkezzenek a munkájuk ellátásához szükséges iskolai és/vagy szakmai végzettséggel, megfelelő készséggel és gyakorlattal.

6.1.1. OKTATÓK ALKALMAZÁSÁRA VONATKOZÓ KÖVETELMÉNYEK ÉS ELJÁRÁS

Új oktatók felvétele

Elsősorban a képzési programban, a jogszabályi követelmények figyelembe vételével az intézményvezető határozza meg az oktatókkal szemben támasztott szakmai kiválasztási kritériumokat.

Az új oktató kiválasztásának eljárását szintén az intézményvezető határozza meg. Az új oktatót a kiválasztási eljárás lezárását követően felvesszük az oktatók nyilvántartásába. Ezzel egy időben a 6.1.4. szerinti igazoló dokumentumokat elhelyezzük az oktatók személyi anyagai között.

Az oktatók rendelkezésre állásának biztosítása

A Tolna Megyei Szakképzési Centrum által végzett képzési tevékenységeiben közreműködő oktatók kijelölését az intézményvezető hagyja jóvá. Az oktatóknak a felkérésről e-mailes és telefonos értesítést egyaránt kell kapniuk. A felkérésből megismerik a megbízás tárgyát, a megbízót, a megbízással kapcsolatos elvárásokat, illetve a megbízó kapcsolattartójának elérhetőségeit.

Amennyiben a feladat ellátásával kapcsolatban bármilyen okból akadályozottak, úgy arról azonnal kötelesek értesíteni az illetékes személyt, aki a felkérőt küldte. A helyettesítés megoldásáról a felkérést küldő személy dönt. A helyettesítő oktató kijelölésére az eredeti oktató kijelölését meghatározó szabályok vonatkoznak.

Indikátorok:

A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma

Oktatók nyilvántartásába felvett új oktatók száma (vizsgált időszakban)

Munkaviszonyban alkalmazott oktatók száma

Vállalkozási szerződéssel alkalmazott oktatók száma

6.1.2. OKTATÓK TOVÁBBKÉPZÉSE, AZ OKTATÓK KOMPETENCIÁINAK FEJLESZTÉSÉVEL KAPCSOLATOS MÓDSZEREK

Az oktatók szakmai és módszertani felkészültségét a kiválasztási eljárás keretében a képzési programban meghatározottaknak megfelelően vizsgáljuk. Amennyiben egy oktató visszatérően, évente legalább 30 órában alkalmazásra kerül, úgy a folyamatos szakmai fejlődésének támogatása érdekében a felnőttképző maga is meghatározhat továbbképzési követelményeket, támogatja az oktató továbbképzését. Amennyiben az oktató által a tervezési időszakban jelzett továbbképzési igény egybe esik az intézmény által megfogalmazott továbbképzési követelményekkel.

A továbbképzési igényeket a tárgyév első negyedévének végéig mérjük fel, igazodva a tervezett képzésekhez.

Az igényfelmérést a szakmai vezető végzi el az oktatókkal lebonyolított konzultáció keretében, az ellátandó feladatok, az új megrendelői igények, valamint a minőségirányítási rendszer továbbfejlesztési követelményeinek vizsgálata alapján.

A Továbbképzési tervet (amennyiben a képzési igények szükségessé teszik a továbbképzések tervezését) az intézményvezető hagyja jóvá. Amennyiben nem készül továbbképzési terv, az intézmény oktatói közvetlenül az intézményvezető számára nyújthatják be továbbképzési igényeiket.

Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek:

- belső továbbképzés (pl. jogszabályi változás esetén, az intézmény minőségbiztosítási és dokumentációs rendjének megismerésére irányuló belső képzés),
- részvétel támogatása szakmai konferenciákon, rendezvényeken,
- tájékoztatás szakmai konferenciákról, rendezvényekről,
- külső továbbképzéseken való részvétel támogatása,
- szakmai könyvtár biztosítása stb.

Indikátor: Oktató(k)ra vonatkozó elégedettségmutató

6.1.3. OKTATÓK TELJESÍTMÉNYÉVEL KAPCSOLATOS VISSZACSATOLÁS, AZ OKTATÓK MINŐSÍTÉSE

Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Az oktatók teljesítményéről közvetlen és közvetett módon is gyűjtünk információkat. Közvetlen módon a résztvevők visszajelzései (elégedettségmérés eredményei) és a szakmai vezető esetleges óralátogatásai során kapunk visszajelzést az oktató teljesítményéről. Közvetett módon az oktatói adminisztráció minősége, az oktatóval kapcsolatos résztvevői panasz szintén az oktatói teljesítményre utal, amely információkat eseti jelleggel – különösen az elégedettségvizsgálat során nyert negatív trend esetén – elemzünk. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás eredményei biztosítják az oktatói minősítési rendszer alapját. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok, információk értékelése az oktatói minősítési rendszer kereteiben történik.

Oktatói minősítési rendszer

Az oktatók minősítését a szakmai vezető és/vagy az intézményvezető és/vagy képzésfelelős munkatárs végzi az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok alapján, amelyek a következők:

- elégedettségmérés oktatóra vonatkozó értéke
- esetleges óralátogatás tapasztalatai
- az oktató részvétele tartalomfejlesztési tevékenységben (tananyag és/vagy képzési programfejlesztés)
- oktatót érintő résztvevői panasz
- oktatót érintő oktató tevékenységére irányuló munkatársi észrevétel
- továbbképzéseken való részvétel, önképzés
- tanulói teljesítmények, vizsgaeredmények

A rendelkezésre álló adatok alapján az oktatói minősítésének az alábbi szintjei lehetnek:

- megfelelő
- fejlesztendő

A minősítés eredményeit a szakmai vezető, vagy az intézményvezető személyes beszélgetés keretében osztja meg az oktatóval évente legalább egy alkalommal, amelyről feljegyzés készül, amely legalább az elért minősítési szintet tartalmazza. „Fejlesztendő” minősítés esetén a feljegyzésnek tartalmaznia kell az oktatótól elvárt és/vagy az intézmény által biztosított fejlesztő beavatkozásokat. Az oktatói minősítési adatlapot a 5. sz. melléklet tartalmazza.

Indikátorok

Oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató

Oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató

Oktatói minősítési rendszerben megfelelt minősítésű oktatók aránya.

6.1.4. A HUMÁNERŐFORRÁS DOKUMENTÁLÁSA

A szakmai vezető felelőssége a minőségirányítási rendszer kiterjesztése szerinti felnőttképzési tevékenységben közreműködő munkatársakról a szakmai önéletrajzok, a végzettség és képzettség igazolások, az oktatási tevékenységre vonatkozó szerződés(ek) és egyéb személyi igazoló dokumentumok olyan formában és tartalommal való naprakész vezetése, amelyek alapján igazolható, hogy az oktatók és egyéb alkalmazottak az alkalmazásukhoz szükséges jogszabályi követelményeknek és belső előírásoknak megfelelnek. Az oktatókkal kötött szerződéseknek eredetinek, a további tárolt dokumentumoknak eredetinek vagy a felnőttképző által hitelesített másolatnak kell lennie.

6.2. KÉPZÉSI KÖRNYEZET (KÉPZÉSI INFRASTRUKTÚRA ÉS MUNKAKÖRNYEZET) BIZTOSÍTÁSA

6.2.1. KÉPZÉSI INFRASTRUKTÚRA

Az engedélyezett képzési program alapján indított képzések esetében a képzési programban meghatározott tárgyi követelményeknek megfelelő felnőttképzési tevékenység (beleértve a felnőttképzést kiegészítő tevékenységek biztosítását) eredményes folytatása érdekében meghatározzuk a működéshez szükséges feltételrendszert, gondoskodunk ezek biztosításáról és fenntartásáról. A folyamat felelőse a szakmai vezető.

Intézményünk a képzési programok megvalósításához szükséges tárgyi feltételeket saját maga, vagy külső partnerszervezetekkel kötött szerződéssel biztosítja.

A képzések megszervezéséhez, lebonyolításához szükséges eszközöket a szakmai és vizsgáztatási követelmények, valamint a képzési programok alapján a szakmai vezető határozza meg, és azok biztosításának érvényesítése a konkrét képzési tevékenység során a vezető felelőssége.

A képzési termek felszereltségét és befogadóképességét a képzési programjainkban rögzített csoportlétszámoknak megfelelően határoztuk meg. A képzések megszervezéséhez, lebonyolításához szükséges mobil eszközök rendelkezésre állását, felhasználását a képzésszervező biztosítja. Külső képzések esetén a képzésszervező bejárja a képzés megtartása előtt a képzési helyszínt. Amennyiben szükséges, kezdeményezi más helyiség/helyszín kijelölését, amennyiben a helyszín megfelelő, de a megfelelő felszerelés nem áll rendelkezésre, intézkedik azok pótlásáról.

6.2.2. TANANYAGOK BIZTOSÍTÁSA

A képzések előkészítő szakaszában kerül sor a képzések tananyagának beszerzésére, sokszorosítására, vagy kidolgozására a 7. fejezetben leírt eljárás alapján. A képzések tananyagainak előállítására, szükség esetén a szállítás megszervezése a képzést kísérő képzésszervező feladata.

A tananyagok átadásának legkésőbb az első képzési alkalommal meg kell történnie.

6.2.3. MUNKAKÖRNYEZET

Tevékenységünk során - az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve – olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósítására.

A megfelelő munkakörnyezet biztosításáért és kialakításáért az intézmény vezetője a felelős. Abban az esetben, ha képzésre fogyatékkal élő jelentkezik, megvizsgáljuk, hogy számára a képzésben való részvétel feltételeit, a mindenki számára egyenlő esély biztosítása elv mentén biztosítani tudjuk-e.

Indikátor: Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató

6.3. PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK

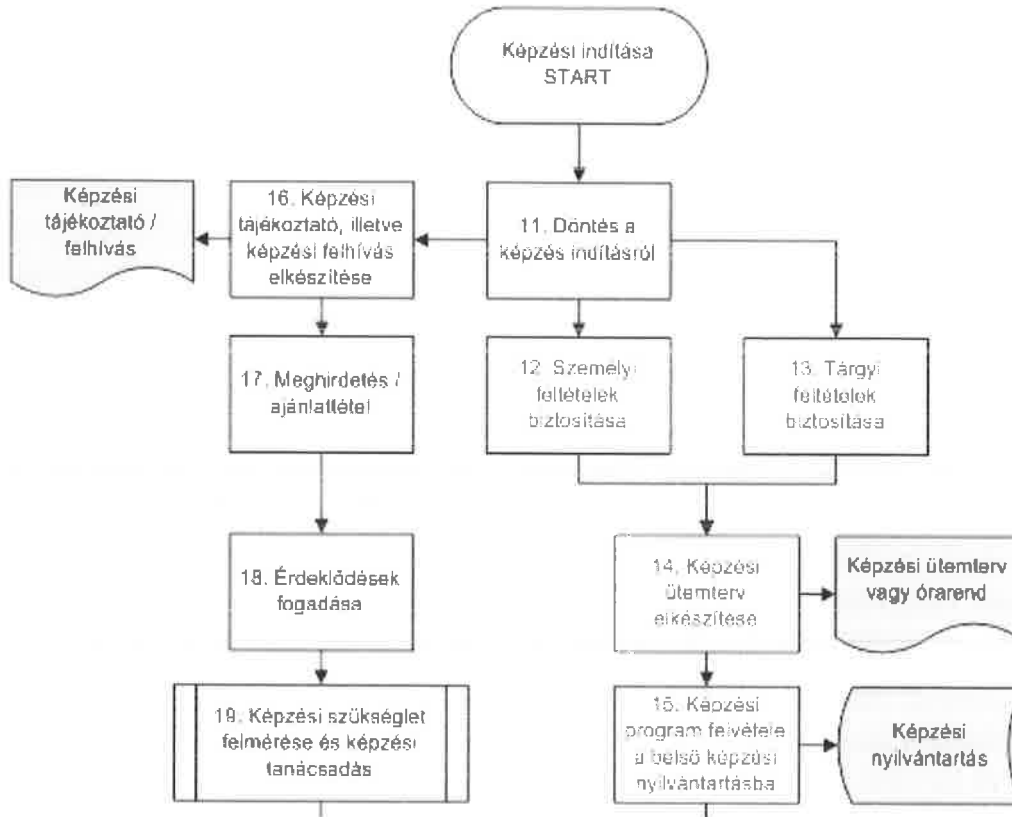
A felnőttképzési tevékenység elvárt minőségén történő megvalósításához szükséges pénzügyi források és likviditás biztosításáért az intézményvezető felelős.

Az előlegként befizetett képzési díj azon részének a visszafizetése céljából, amelyre a képzés bármely okból történő ellehetetlenülése miatt intézményünk már nem tud szolgáltatást nyújtani, vagyoni biztosíték nélkül is kezeskedünk. A Tolna Megyei Szakképzési Centrum, mint költségvetési forrásból működő szervezetet kivételt képez a 11./2020. Kormányrendelet 1-2. §-ában meghatározott vagyoni biztosítékkal rendelkező feltétele alól.

Indikátor: A képzési tevékenység fejlesztésére, és megvalósítására fordított pénzügyi forrás

7. FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ ELJÁRÁSOK

Folyamat ábra:



7.1. A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG LEBONYOLÍTÁSÁVAL ÉS A KAPCSOLÓDÓ TANANYAGOK TERVEZÉSÉVEL ÉS TARTALMI FELÜLVIZSGÁLATÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS

7.1.1. KÉPZÉSI PROGRAM TERVEZÉSE ÉS FELÜLVIZSGÁLATA

Képzési program tervezése

Folyamat célja, elvárt eredmények	A képzési igényeknek, az intézmény stratégiai céljainak megfelelő képzési programok kidolgozása a képzési ötlet megfogalmazásától az engedélyezési eljárás eredményes lezárásáig.
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	A jogszabályi követelményeknek megfelelően kidolgozott képzési program. Előminősítő szakértői vélemény.
Egyéb kezelt dokumentumok	-
Indikátorok	Kifejlesztett és előzetesen minősített új programok száma

Srs z.	Tevékenység (Mit)	Eljárás mód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Vevői igény, stratégiai elhatározások alapján döntés a képzési program kifejllesztéséről	Vezetői döntés alapján; MIK éves felülvizsgálata keretében.	Igény jelentkezésekor. Stratégiai tervezés időszakában.	Nem értelmezett	-
2.	A képzési cél, célcsoport és követelmények (tanulási eredmények) meghatározása	A képzési programra vonatkozó területi, tartalmi, módszertani elvárások figyelembe vételével.	A programfejlesztésre vonatkozó megbízást megelőzően.	Szakmai vezető	-
3.	Fktv. szerinti képzési program kidolgozása.	A képzési programra vonatkozó jogszabályi követelmények szerint.	1. pontban meghatározott döntés során kijelölt határidő szerint.	Programfejlesztő(k)	Képzési program
4.	Az elkészült képzési program előzetes szakértői minősítése.	A szakértői jogosultság ellenőrzése mellett.	Az intézményvezető által meghatározott határidővel.	Felnőttképzési szakértő	A szakértő által minősített képzési program Szakértői vélemény

Képzési program felülvizsgálata

Folyamat célja, elvárt eredmények	A képzési program jogszabályi változásokból következő, és/vagy az intézményi célok változásaiból fakadó célirányos, ellenőrzött felülvizsgálatának lebonyolítása.
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	A jogszabályi követelményeknek megfelelően kidolgozott képzési program. Előminősítő szakértői vélemény.
Egyéb kezelt dokumentumok	-
Indikátorok	Felülvizsgált képzési programok száma Megvalósított képzési programok száma

Szsz.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
2.	A szakmai vezető által kijelölt szakember felkérése, tájékoztatása a felülvizsgálat céljairól, elvárt eredményeiről.	A felkérés tartalmazza a felülvizsgálat indokát és tartalmi, formai, jogszabályi céljait, indokait.	Szakmai vezető által meghatározott határidővel.	Szakmai vezető	-
3.	Képzési program felülvizsgálata, módosítások átvezetése	A felülvizsgálat céljainak figyelembe vételével.	Szakmai vezető által meghatározott határidővel.	Program-fejlesztő	Felülvizsgált képzési program
4.	Az elkészült képzési program előzetes szakértői minősítése	A felülvizsgálat céljainak, és a jogszabályi elvárások figyelembe vételével.	Intézményvezető által meghatározott határidővel.	Felnőttképzési szakértő	A szakértő által minősített képzési program Szakértői vélemény

7.1.2. TANANYAGOK TERVEZÉSE - KIVÁLASZTÁSA, BESZERZÉSE FEJLESZTÉSE - ÉS FELÜLVIZSGÁLATA

Tananyag tervezése - kiválasztása, beszerzése fejlesztése

Folyamat célja, elvárt eredmények	A képzési program megvalósításához, a képzési cél eléréséhez szükséges, a célcsoport elvárásaihoz illeszkedő tananyagok biztosítása. A folyamat magába foglalja a kiválasztás, beszerzés és fejlesztés tervezését és megvalósítását. A saját fejlesztésű tananyagok lehetnek képzési segédletek, prezentációk, jegyzetek, feladat- és linkgyűjtemények, feladatsorok, gyakorlatleírások stb.
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	Képzési program
Egyéb kezelt dokumentumok	Kidolgozandó tananyagok, segédletek listája, rövid tartalmi leírása Beszerzendő, sokszorosítandó tananyagok listája. Fejlesztendő tananyagok specifikációja

Indikátorok	A képzéshez biztosított tananyagok színvonalára vonatkozó elégedettségmutató Kifejlesztett új tananyagok száma (tananyag fajtánként/típusonként) Felülvizsgált tananyagok száma (tananyag fajtánként/típusonként)
-------------	---

Beszerezhető, felhasználható tananyagok kiválasztása, felhasználásának tervezése, biztosítása

Srs z.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Tájékozódás a beszerezhető, alkalmazható tananyagokról	Képzési program alapján.	Képzési program engedélyezését követően, lehetőleg tervezett képzésindítást megelőző két hónapon belül	Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató	-
2.	A beszerezhető, alkalmazható tananyagok felülvizsgálata a képzési program alapján	Tananyagok alkalmazhatóságának meghatározása	A képzés indítását megelőzően legalább két héttel.	Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató	-
3.	Tananyaggal nem lefedett képzési programrészek (tananyagegységek) meghatározása	Képzési program, és beszerzendő, sokszorosítandó tananyagok listája alapján.	A képzés indítása előtt legalább egy hónappal	Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató	Kidolgozandó tananyagok, segédletek listája, rövid tartalmi leírása
4.	Tananyag beszerzése vagy előállítás	Amennyiben a tananyag törzspéldányként kerül beszerzésre és annak sokszorosítása engedélyezett	Legkésőbb a képzésindítást vagy a tananyag első alkalmazását megelőző két héttel.	Beszerzésért, sokszorosításért felelős munkatárs.	Beszerzendő, sokszorosítandó tananyagok listája.

A beszerzéssel nem biztosítható tananyagok, képzési segédletek tervezése, fejlesztése

Srs z.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
--------	-------------------	---------------------	---------------------	------------------	-------------------

1.	A tananyag céljának, tartalmának, típusának meghatározása, az információhordozó (elérhetőség) meghatározása	Kidolgozandó tananyagok, segédletek listája, rövid tartalmi leírása	A képzés indítása előtt legalább egy hónappal	Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató	-
2.	Tananyag kidolgozójának megbízása	Tartalmi, terjedelmi, formai elvárások meghatározásával.	A képzés indítása előtt legalább egy hónappal	Szakmai vezető	-
3.	Tananyag tartalmi, formai elvárásoknak megfelelő kidolgozása	A tananyag lehet: jegyzet, prezentáció, feladatsor, gyakorlatleírás stb.	A képzés indítása előtt legalább 10 nappal elkészül a tananyag	Szerző, kidolgozó	Fejlesztendő tananyagok specifikációja
4.	Tananyag tartalmi, formai ellenőrzése	Tartalmi, terjedelmi, formai elvárások	A képzés indítása előtt legkésőbb öt nappal.	Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató	Ellenőrzött tananyag
5.	Tananyag gyártása, sokszorosítása, kiadmányozása	A képzésben résztvevők várható száma alapján	A képzés indítása előtt legkésőbb két nappal.	Sokszorosítási, kiadmányozásért felelős munkatárs	Tananyag

Saját fejlesztésű tananyag felülvizsgálata

Folyamat célja, elvárt eredmények	Az intézmény által fejlesztett, kidolgozott tananyagok, segédanyagok, segédletek felülvizsgálata
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	Képzési program
Egyéb kezelt dokumentumok	Tananyag felülvizsgálati dokumentumai

Srs z.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Az alkalmazott tananyag oktatói értékelése, véleményezése, korrekciós javaslatok megfogalmazása	A tananyag felülvizsgálatát az oktatói visszajelzések és a képzési program változása indokolja.	Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint	Szakmai vezető	Értékelés dokumentuma
2.	A tananyag tartalmi, módszertani felülvizsgálata, korrekciós tevékenységek meghatározása	A szükséges változtatások – módszertani, tartalmi meghatározása a felülvizsgálandó tananyag alapján.	Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint	Tananyagfejlesztő	Tananyag felülvizsgálati dokumentuma
3.	A tananyag korrekciója	Szerzői, tananyag-fejlesztői, kidolgozói tevékenység	Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint	Tananyag-fejlesztő Szerző	Fejlesztési dokumentáció
4.	A felülvizsgált, átdolgozott tananyag tartalmi, módszertani ellenőrzése	A tananyagot alkalmazó oktatók bevonásával.	Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint	Tartalmi, módszertani ellenőrzést végző oktató	Ellenőrzött tananyag

7.1.3. A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG ÉS PROGRAM NYILVÁNOSSÁGA

Folyamat célja, elvárt eredmények	<p>A felnőttképzési tevékenység és program nyilvánossága alfolyamat a képzési programnak az ügyfelek részére való hozzáférhetőségét biztosító szabályozásokat és lépéseket tartalmazza</p> <p>A képzési program kezelésével és nyilvánosságával kapcsolatos szabály, hogy abba betekintést bárki kérhet, de arról bármilyen másolat csak hatósági eljárás keretében vagy az ügyvezető által engedélyezett esetben készíthető.</p> <p>Jelen eljárás valamennyi a működés során keletkezett program-variánsra vonatkozik.</p>
Folyamatgazda	Ügyfélszolgálati munkatárs
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	Képzési program

Egyéb kezelt dokumentumok	Képzési program elektronikus változata
Indikátorok	<p>A felnőttképzőnek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységére vonatkozó elégedettségmutató.</p> <p>A képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos elégedettségmutató.</p> <p>Az ügyfélszolgálaton betekinthető képzési programok száma</p> <p>Meghirdetett képzési programok száma</p> <p>Képzési programo(ka)t megtekintő résztvevők, megrendelők száma</p>

Srs z.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Képzési program eredeti példányáról elektronikus másolat készítése	A képzési program előminősítését követően, módosítása esetén.	Az előminősítést követő két napon belül.	Képzésszervező vagy ügyfélszolgálati munkatárs	Képzési program elektronikus változata
2.	A képzési program elektronikus változatának elhelyezése az ügyfélszolgálati munkatárs által elérhető tároló felületen	Az intézmény döntése alapján a program, program kivonata, program alapján készített tájékoztató elhelyezhető az intézmény honlapján.	Az előminősítést követő két napon belül.	Képzésszervező vagy ügyfélszolgálati munkatárs	Képzési program elektronikus változata
3.	Ügyfél vagy felügyeleti szerv általi érdeklődés esetén a képzési program elektronikusan elérhető változatához betekintés biztosítása az ügyfélszolgálaton.	Ilyen irányú igény esetén.	Ilyen irányú igény esetén.	Képzésszervező vagy ügyfélszolgálati munkatárs	Képzési program elektronikus változata

7.2. A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG LEBONYOLÍTÁSA

A képzési programok képezik a képzési és értékelési folyamat megvalósításának alapját.

7.2.1. KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG ELŐKÉSZÍTÉSE, A KÉPZÉS INDÍTÁSA

Folyamat célja, elvárt eredmények	Kialakul a képzési csoport, minden résztvevővel megkötésre kerül a felnőttképzési szerződés, a képzés bejelentése a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerbe megtörténik
Folyamatgazda	Képzésszervező
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	A résztvevők az Fktv. 21. § (1) szerinti adatait nyilvántartó adatbázis, Képzési program, A bekapcsolódási feltételeknek való megfelelést igazoló dokumentumok eredeti vagy a felnőttképző által hitelesített másolati példánya, Haladási napló, Jelenléti ív
Egyéb kezelt dokumentumok	Szolgáltatási szerződés Jelentkezési lap Előzetes tudásszint-mérés dokumentumai

Az eljárásban meghatározott határidők ajánlásként szereplenek az eljárásban.

Srsz.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Képzési tájékoztató eljuttatása partnereinkhez, potenciális résztvevőkhöz	Az adott kommunikációs tevékenységnek megfelelő nyilvánossági forma	A képzés tervezett indítása előtt legalább 2 héttel	Képzésszervező	Képzési tájékoztató (opcionális, formája, tartalma jogszabályban nem meghatározott)
2.	Vállalati (intézményi) megrendelés esetén szolgáltatási szerződés megkötése	Egyeztetés a megrendelővel	A képzés tervezett indítása előtt legalább 1 héttel	Képzésszervező	Szolgáltatási szerződés
3.	Vállalati (intézményi) megrendelés esetén a képzés résztvevőinek meghatározása	Egyeztetés a megrendelővel	A képzés tervezett indítása előtt legalább 3 nappal	Képzésszervező	Képzésre kijelöltek listája

4.	Egyéni jelentkezők esetén a jelentkezési lap kitöltetése / a résztvevők adatainak összegyűjtése	A résztvevőktől a személyes adataik összegyűjtése	A képzés tervezett indítása előtt legalább 3 nappal	Képzésszervező	Jelentkezési lap (nem kötelező) résztvevők adatai
5.	A képzésbe való bekapcsolódás feltételeinek vizsgálata	A bekapcsolódási feltételek és a résztvevő jellemzőinek összehasonlítása	A képzés tervezett indítása előtt legalább 2 nappal	Képzésszervező	Képzési program, a bekapcsolódási feltételeknek való megfelelést igazoló dokumentumok eredeti vagy a felnőttképző által hitelesített másolati példánya
6.	A képzési dokumentáció előkészítése	Dokumentáció-készítés	A képzés tervezett indítása előtt legalább 2 nappal	Képzésszervező	Haladási napló, jelenléti ív, előzetes tudás-szintmérés dokumentumai
7.	Felnőttképzési szerződés megkötése	Dokumentáció-készítés, a szerződés aláírása a képző intézmény és a résztvevő oldaláról	Legkésőbb a képzés első napján	Képzésszervező	Felnőttképzési szerződés
8.	A képzés bejelentése a FAR-ba.	A felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerbe bejegyzés	A képzés megkezdésétől számított 3 napon belül.	Képzésszervező	FAR bejelentés

7.2.2. FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁS

Folyamat célja, elvárt eredmények	A képzések egyénre szabott kialakításának elősegítése, a képzés hatékonyságának javítása, vagy a munkavállalás elősegítése
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	-
Egyéb kezelt dokumentumok	Tájékoztatói célokat szolgáló dokumentumok Előzetes tudásszint-mérés (vagy más felnőttképzést kiegészítő tevékenység/szolgáltatás) dokumentumai: szóbeli/írásbeli/gyakorlati felmérés mérőeszközei, a mérés lefolytatásának dokumentumai, a mérés eredményeinek

	kiértékelése, a felnőttképzés folytató intézmény vezetőjének – a mérés eredményeire alapozott – határozata a felmentésről
--	---

Srs z.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Tájékoztatás felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről/szolgáltatásokról	Ügyfélszolgálatunkon tájékoztatást adunk a képzéshez kapcsolódó kiegészítő tevékenységekről (tevékenységekről/szolgáltatásokról)	A képzés tervezett indítása előtt legalább 2 héttel	Képzésszervező	Képzési tájékoztató, weblap stb.
2.	A tevékenység/szolgáltatás iránti igények rögzítése		A képzés megkezdéséig folyamatosan	Képzésszervező	Feljegyzés
3.	A tevékenység/szolgáltatás megvalósítása (lehet szóbeli, írásbeli, gyakorlati)		A képzés megkezdéséig folyamatosan	Oktató	Teszt, feljegyzés
4.	A tevékenység/szolgáltatás dokumentálása, az igazoló dokumentumok tárolása		A tevékenység megvalósításának napján	Képzésszervező	A keletkezett dokumentumok egységesen tárolt változata
5.	A képzési folyamatban érintettek tájékoztatása (Ha a tevékenységbe/szolgáltatásba bevont kapcsolódik a képzésbe)	Szóbeli tájékoztatás	A tevékenység megvalósítását követő napon	Oktató	Feljegyzés

Előzetesen megszerzett tudás felmérése

Az előzetesen megszerzett tudás felmérése – a jogszabályi követelmények figyelembe vételével – a képzéseink iránt érdeklődő, képzéseinkre jelentkező potenciális résztvevők számára biztosított tevékenységünk/szolgáltatásunk.

Az előzetes tudás mérése annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.

Az előzetesen megszerzett tudás mérését az Fktv. 2. § értelmező rendelkezései között meghatározottak szerinti előzetes tudás beszámításának figyelembe vételével kell végrehajtani.

Előzetes tudás beszámítása: a képzésre jelentkező – dokumentummal igazolt – tanulmányainak beszámítása, amelynek eredményeként a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel lehet menteni.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzés kezdési időpontját megelőzően folytatjuk le.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzési programban rögzített követelmények alapján végezzük. Egyértelműen beazonosítjuk az adott tananyagegység kompetenciaelemeit, aminek elsajátítására irányuló képzési rész alól a résztvevő felmentést kaphat.

Előzetes tudásfelmérés alapján – megfelelő szintű teljesítés esetén – tananyagegység alól mentjük fel a képzésre jelentkezőt. De indokolt esetben adott tananyagegység egy része alól is felmenthető a képzésben résztvevő, amennyiben a felmentés indokoltságát a mérési eredmények alátámasztják.

Az előzetes tudásfelmérést és a felmentést egyértelműen dokumentáljuk.

Az előzetesen megszerzett tudás alapján történő beszámítás tényét, és azzal összefüggésben a képzési időt és a képzési díjat a felnőttképzési szerződésben rögzítjük.

Képzési programjaink egy részének megvalósítása a kiscsoportos képzés dinamikai feltételeire alapoz, ezért a képzési idő csökkentésére nincs mód. Azonban a kiscsoportos és önálló feladatok meghatározásánál, differenciált képzési módszerek alkalmazásával figyelembe vesszük az előzetesen megszerzett tudás mérésének eredményeit.

7.2.3. A FELTÉTELEK (SZEMÉLYI, TÁRGYI, PÉNZÜGYI) BIZTOSÍTÁSA, A KÉPZÉS LEBONYOLÍTÁSA

Folyamat célja, elvárt eredmények	A képzésnek a képzési program szerinti megvalósítása. A részvétel nyomonkövetését jelenléti ív, a képzés tartalmi megvalósulását haladási napló bizonyítja. (A 6. fejezetben leírtak figyelembevételével.)
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	Képzési program, Haladási napló, Jelenléti ív.
Egyéb kezelt dokumentumok	A tárgyi feltételek biztosítására szolgáló bérleti szerződés A személyi feltételek biztosítására szolgáló munkaszerződés, megbízási szerződés vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződés.

Srsz.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Tárgyi pénzügyi feltételek biztosítása és	A 6.2.1. fejezetben meghatározottak szerint	A képzés tervezett indítása előtt legalább 1 héttel	Szakmai vezető	Szerződés

2.	Személyi feltételek biztosítása	A 6.1. fejezetben meghatározottak szerint	A képzés tervezett indítása előtt legalább 1 héttel	Szakmai vezető	Szerződés
3.	Képzés tananyagának átadása	A 6.2.2. fejezetben meghatározottak szerint	A képzés ütemezésének megfelelően	Képzésszervező	-
4.	Haladási napló vezetése	Naprakész adatokat tartalmazó, folyamatosan vezetett Haladási napló	Minden képzési alkalommal	Oktató	Haladási napló
5.	Jelenléti ív vezetése	Résztevők által aláírt jelenléti ív	Minden képzési alkalommal	Oktató	Haladási napló
6.	Résztevői hiányzások figyelemmel kísérése	A hiányzások összesítése	Minden képzési alkalommal	Képzésszervező	Haladási napló
7.	Akadályoztatás esetén a helyettesítés megszervezése	A helyettesítő oktató felkérése, tájékoztatása	Az adott képzési alkalom előtt legalább 1 nappal	Képzésszervező	Haladási napló
8.	A bejelentésben szereplő adatokban bekövetkező adatváltozás esetén korrekció a FAR rendszerben	A felnőttképzési információs rendszerbe bejegyzés	Az adatváltozás keletkezésével egyidejűleg, de legkésőbb az adatváltozás keletkezésének napján	Képzésszervező	FAR bejegyzés

7.2.4. A RÉSZTVEVŐK ELŐREHALADÁSÁNAK, TELJESÍTMÉNYÉNEK ÉRTÉKELÉSE (MÓDSZEREK)

Folyamat célja, elvárt eredmények	Andragógiai szempontból is értelmezhető mérési és értékelési tevékenységek végrehajtásával átlátni és elemezni a képzéseken részt vevő felnőttek előrehaladását, teljesítményét, és szükség esetén beavatkozni a rendszer működéséből fakadó akadályok elhárítása érdekében
Folyamatgazda	Oktató
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	Haladási napló
Egyéb kezelt dokumentumok	

Srsz.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Folyamatos értékelés	A képzési programban meghatározott feltételek szerint	Témakörönként	Oktató	Oktató feljegyzések (eseti)
2.	Előrehaladás nyomon követése	A képzési programban meghatározott számonkérés megvalósítása	A képzési alkalom napján	Oktató	Haladási napló, vagy a résztvevői teljesítmény-értékelés dokumentumai.
3.	A résztvevők előrehaladásának, teljesítményének elemzése	A képzési programban meghatározott feltételek szerint	A képzési alkalom napján	Oktató	Haladási napló
4.	Szükség esetén beavatkozás	A képzési programban meghatározott feltételek szerint		Szakmai vezető	
5.	Záró értékelés/vizsga	A képzési programban meghatározott feltételek szerint	A képzés végén	Oktató	Értékeléssel kapcsolatos feljegyzések
6.	Tanúsítvány kiállítása a záró értékelésről, képzési követelmények teljesítéséről	A képzési programban meghatározott feltételek szerint	A képzés végén	Képzésszervező	Tanúsítvány (Intézmény által aláírt, FAR-ból kiállított)

7.2.5. RÉSZTVEVŐI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

Folyamat célja, elvárt eredmények	A résztvevői visszajelzések összegyűjtése, kiértékelése, elemzése, a tapasztalatok képzésfejlesztésbe történő visszacsatolása. A 2020. szeptember 1-től engedély alapján szervezett képzések esetében az elégedettségmérés a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszeréből a résztvevő számára kiküldött kérdőív alapján, anonim módon történik. Ezzel együtt a felnőttképző elvégezheti az elégedettségmérést, amire azonban már nem vonatkoznak jogszabályi előírások.
Folyamatgazda	Képzésszervező
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	Elégedettségmérő kérdőív Elégedettségmérő kérdőívek összesítése
Egyéb kezelt dokumentumok	Elégedettségmérő kérdőív Elégedettségmérő kérdőív összesítő

Srsz.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Részvevői elégedettségmérő kérdőív kitöltése	A résztvevő azonosíthatóságát kizáró módon,	a képzés elvégzését igazoló tanúsítvány kiállítását követő harmincadik napig.	Rendszerfolyamat Részvevő	Elégedettségmérő kérdőív
4.	Kérdőív összesítése	A felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben	Az utolsó kérdőív kitöltését követő nyolc napon belül	Rendszerfolyamat	FAR rendszerbejegyzés
5.	A tapasztalatok képzésfejlesztésbe történő visszacsatolása	A képzési programban meghatározott feltételek szerint	A képzés befejezését követő 30 napon belül	Szakmai vezető	A fejlesztés által érintett dokumentumok

7.2.6. KÉPZÉS ZÁRÁSA

Folyamat célja, elvárt eredmények	A képzési program lezárásához kapcsolódó jogszabályi, és a képzési program által előírt feltételek teljesítése, a képzés értékelése
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	A képzés elvégzéséről a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben kiállított tanúsítvány.
Egyéb kezelt dokumentumok	Feljegyzés a képzés értékeléséről (eseti)

Srsz.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	A képzés elvégzését igazoló dokumentum átadása/tanúsítvány kiállítása a FAR-ból.	A képzés elvégzését igazoló dokumentum kiállítása, átadása	a képzés befejezését követő 60 napon belül	Képzésszervező	A képzés elvégzéséről a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben kiállított tanúsítvány.
2.	Az egységes dokumentum iratározása	Az egységes dokumentum kötelezően vezetendő dokumentumainak	A képzés/vizsga befejezését	Képzésszervező	Egységes dokumentum

		összekészítése, irattározása	követő 10 napon belül		
3.	A képzés értékelése (amennyiben a megbízó ezt igényli, illetve új képzés bevezetése esetén)	Az értékelés kitér: – az elégedettségmérő kérdőívek összesítésére, – a képzési program alkalmazhatóságára, , – a tárgyi feltételek rendelkezésre állására és megfelelőségére, – a képzés szervezésére.	A képzés befejezését követő 20 napon belül	Szakmai vezető	Feljegyzés (eseti)

7.2.7. A KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE

A képzési tevékenység ellenőrzéséért a szakmai vezető viseli a felelősséget. A képzések ellenőrzése a képzési dokumentáció ellenőrzésével és a Megbízóval való személyes konzultáció útján történik. Egyedi esetben a szakmai vezető óralátogatást végez.

8. TÁMOGATÓ FOLYAMATOK

8.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

Ügyfélszolgálatunk működési rendjét, felfogadási idejét úgy állapítottuk meg, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel ügyfeleinkre nézve.

Az ügyfélszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. Ügyfélszolgálatunk mind telefonon, mind személyesen elérhető, felkereshető. Rendelkezünk a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel. Partnereinknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 1 munkanapon belül válaszolunk.

Gondoskodunk róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetésekben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg.

Az nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számunkat a tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon, képzési tevékenységről kiállított számláinkon, és számviteli bizonylatainkon folyamatosan használjuk, feltüntetjük, arról ügyfeleinket tájékoztatjuk, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatójában, programfüzetében szerepeltetjük, és az ügyfelek számára jól látható módon kifüggesztjük.

Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint biztosítunk megbízóink, és a képzések résztvevői számára. Az ügyfélfogadási rend elhelyezése valamennyi képzési helyszínen kötelező.

8.1.1. ELÉRHETŐSÉGEK

Cím	7100 Szekszárd, Augusz Imre u. 9-11.
Telefon	70/374-0769
Fax	--
E-mail	centrum@tmszc.hu
Web	www.tmszc.hu

8.1.2. SZEMÉLYES ÜGYFÉL-FOGADÁSI IDŐ

hétfő	8.00 – 15.30
kedd	8.00 – 15.30
szerda	8.00 – 15.30
csütörtök	8.00 – 15.30
péntek	8.00 – 13.30
szombat	--
vasárnap	--

8.2. A REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE / PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton elhelyezett információs táblával és adatokkal tájékoztatjuk intézményünk

- székhelyéről,
- a panaszügyintézés helyéről (ha az nem egyezik meg a képzés megvalósításának helyszínével),
- a panaszkezelés módjáról, valamint
- a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatunk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Tájékoztatásunk fogyasztói jogvita esetén kiterjed a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez, vagy a szolgáltatás jellegétől függően az ilyen jogkörrel felruházott hatósághoz való fordulás lehetőségére, az illetékes békéltető testület székhelyére (hatóság elérhetőségeire), telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást nyomtatott formában és/vagy honlapunkon érhetik el ügyfeleink.

Ügyfeleink a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik intézményünkkel, illetve az intézményünk megbízásából eljáró személlyel (különös tekintettel a felnőttképzési tevékenységben közreműködő oktatóra, képzésszervezőre).

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és intézményünknek az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldeni.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben válaszoljuk meg és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az ügyfél (panasztevő) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- intézményünk nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panasztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat – amennyiben a dokumentálás a panasztétel során nem történt meg vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármi

okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti a felnőttképző vezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításaért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az intézményvezető dönt.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembe vételével helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kell kezdeményezni.

8.3. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ INFORMÁCIÓK KEZELÉSE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK NYILVÁNOSSÁGÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ELJÁRÁS

8.3.1. INFORMÁCIÓS RENDSZER

Az intézmény információs rendszere a minőségirányítási rendszer keretében meghatározott és szabályozott folyamatokhoz rendeltlen működik. Részét képezik a folyamatok információ kezelésre, feldolgozásra, a nyilvánosság biztosítására vonatkozó szabályozásai, és az információkezelésre, adatkezelésre, tájékoztatásra használt informatikai alkalmazások, eszközök, beleértve az intézmény honlapját.

Információs területek	Gyűjtött és elemzett adatok és információk
A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	Képzési és értékelési folyamat során keletkezett adatok, információk <ul style="list-style-type: none"> - hiányzások - a képzési folyamat közbeni számonkérés eredménye - a képzést záró számonkérés eredménye

Információs területek	Gyűjtött és elemzett adatok és információk
A képzésben részt vevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.	A résztvevői elégedettségmérés során keletkezett információk <ul style="list-style-type: none"> - a résztvevői elégedettségmérés képzési csoportonként és oktatónként összesített adatai; 2020. szeptember 1-től engedély alapján indított képzések esetében FAR rendszerből.
Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	Az oktatói minősítési rendszer keretei között az oktatói teljesítményekkel kapcsolatban keletkezett adatok és információk <ul style="list-style-type: none"> - a résztvevői elégedettségmérés az oktatók szakmai és módszertani felkészültségére vonatkozó kérdéseinek oktatónkénti összesítése - az oktatói adminisztráció minősége - oktatóval kapcsolatos esetleges résztvevői panasz - a szakmai vezető esetleges óralátogatásai
Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok	Az önértékelés és a minőségirányítási rendszer felülvizsgálata során a rendelkezésre álló humán, infrastrukturális (elsősorban oktatástechnikai, oktatási) és pénzügyi erőforrások rendelkezésre állásáról, hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott adatok és információk <ul style="list-style-type: none"> - a képzési programok által meghatározott személyi feltételeknek megfelelő oktatók rendelkezésre állása - a képzési programok által meghatározott tárgyi feltételeknek megfelelő infrastruktúra rendelkezésre állása - a felnőttképzési tevékenységből származó bevételek - a felnőttképzési tevékenység költségei
A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	A munkaadóktól, a képzések megrendelőitől, résztvevőitől származó, a képzések során átadott kompetenciák hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott információk <ul style="list-style-type: none"> - érintett munkaadóktól és a munkaerőpiac egyéb szervezeteitől származó visszajelzések - oktatóktól, képzésszervezéssel foglalkozó munkatársaktól származó visszajelzések
Az intézmény tevékenységével összefüggő információ – különösen a képzési programok – nyilvánosságával összefüggő eljárás, tevékenységek	A képzési és értékelési folyamatban leírt tájékoztatási, és információs, marketing és reklám tevékenység eredményeképpen keletkezett információk

8.3.2. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ INFORMÁCIÓK NYILVÁNOSSÁGÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ELJÁRÁS

Az intézmény információs rendszere (8.3.1.) szabályozza, hogy mely adatokat gyűjtjük és elemezzük tevékenységünkről. Jelen eljárásban a képzési tevékenységünkkel összefüggő információ nyilvánosságával, közzétételével kapcsolatos tevékenységeinket határozzuk meg, kapcsolódva az ügyfélszolgálati rendszer működtetéséhez (8.1.).

A képzési folyamataink leírásánál kitértünk a jogszabályokban előírt tájékoztatási és adatszolgáltatási tevékenységeinkre, azok szabályozására, mely tevékenységek informatikai és humán erőforrás feltételeinek biztosításáért az intézmény vezetője felel.

Indikátorok:

Szakmai eseményeken való megjelenések száma – személyes jelenléthez kötött megjelenések

9. MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS

9.1. A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYEK VISSZACSATOLÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

A/ A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYEK VISSZACSATOLÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Folyamat célja, elvárt eredmények	A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények feltárása, visszacsatolása a képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	-
Egyéb kezelt dokumentumok	-
Indikátorok	A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettségmutató A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárására irányuló interjúk száma

Srsz.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	A képzésben érintettek véleményének kikérése résztvevői, oktatói elégedettségmérés keretében, figyelembe véve az információs rendszer keretei között kezelt adatokat.	Személyes kapcsolattartás, kérdőíves adatfelvétel, adatok, információk elemzése (Választható)	A képzés megkezdésétől folyamatosan	Szakmai vezető	Találkozókról készült feljegyzések, kérdőívek, képzések megvalósítására vonatkozó adatok, dokumentumok
2.	A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárása a kapcsolattartás keretében.	Interjú, ill. kérdőíves felmérés	A képzés megkezdéséig folyamatosan	Szakmai vezető	A véleményekről szóló feljegyzések
3.	A feltárt információk visszacsatolása a képzés	A képzési program felülvizsgálata a 7.1.1. fejezet szerint	Az utánkövetés megvalósulását követő 20 napon belül	Szakmai vezető	Helyesbítő intézkedés, vagy vezetőségi átvizsgálás vagy egyéb, a

	megvalósításába, illetve fejlesztésébe				visszacsatolás teljesülését igazoló dokumentum, feljegyzés
--	---	--	--	--	---

B/ A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYEK VISSZACSATOLÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Folyamat célja, elvárt eredmények	A képzésben érintettek, a képzési szolgáltatás igénybe vevői felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos véleményének feltárása, visszacsatolása a képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	-
Egyéb kezelt dokumentumok	-
Indikátorok	A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettségmutató A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárására irányuló interjúk száma

Srsz.	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Munkáltató vagy a munkaerőpiac egyéb szereplői által megrendelt képzés esetén kapcsolattartás a megrendelővel	Személyes kapcsolattartás	A képzés megkezdésétől folyamatosan	Szakmai vezető	Találkozókról készült feljegyzések
2.	A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárása a kapcsolattartás keretében.	Interjú, ill. kérdőíves felmérés	A képzés megkezdéséig folyamatosan	Szakmai vezető	A véleményekről szóló feljegyzések
3.	A képzés eredményességének utókövetése a megrendelőnél (opcionális)	A megrendelővel egyeztetett módon	A megrendelővel egyeztetett határidővel	Szakmai vezető	Utánkövetés során alkalmazott dokumentumok, feljegyzések
4.	A feltárt információk visszacsatolása a	A képzési program felülvizsgálata	Az utánkövetés megvalósulását	Szakmai vezető	Helyesbítő intézkedés, vagy vezetőségi

	képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe	a 7.1.1. fejezet szerint	követő 20 napon belül		átvizsgálás vagy egyéb, a visszacsatolás teljesülését igazoló dokumentum, feljegyzés
--	---	--------------------------	-----------------------	--	--

9.2. ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER

Egyszerű eljárás:

A minőségirányítási rendszerünk eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására önértékelést végzünk.

Az önértékelési tevékenység szempontjából fontos feltétel, hogy igazodjon a szervezet méretéhez.

Az önértékelést két évente végezzük el. Az önértékelés a kitűzött indikátorok célértékeinek áttekintésére terjed ki. Szükség esetén elvégezzük a helyesbítő tevékenységet, vagy új célértéket határozzunk meg. Amennyiben indokolt, akkor elvégezzük az adott eljárás felülvizsgálatát, módosítását.

Az önértékelés keretében meghatározzuk az felnőttképző erősségeit és gyengeségeit (fejlesztési területeket).

Összetett eljárás:

A minőségirányítási rendszerünk eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására adatgyűjtést és elemzést, és teljes körű önértékelést végzünk.

Az adatgyűjtés és önértékelési tevékenység szempontjából fontos feltétel, hogy igazodjon a szervezet méretéhez, az adatok alkalmasak legyenek a kívánt információ megjelenítésére, követésére; valamint, hogy a mutatószámrendszer áttekinthető legyen. Az adatgyűjtés mellett egyéb önértékelő és értékelő módszereket is alkalmazunk. A gyűjtendő adatokat, és az értékelés súlypontjait a következő területekhez rendeltük:

Adottságok

Az eljárás módszere	Önértékelési kérdőív vagy fókuszcsoport
Kérdőív kitöltésében érintettek	Ügyvezetés, oktatók és a szervezettel munkaviszonyban álló további munkatársak

a) a vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében,

- A vezetés működése a közzétett minőségpolitikával összhangban van.
- A vezetés munkájában meghatározó a vevői elégedettségre törekvés.
- A vezetés elkötelezett a szakmai fejlesztések mellett.

b) az emberi erőforrások menedzselése,

- A munkatársak menedzselésében alkalmazott vezetési elvek a hatékony működést szolgálják
- A szervezetben megjelenő konfliktusok megoldása alkotó módon történik

- A munkatársak szakmai fejlődése biztosított
- c) az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása,
- Az intézmény vezetése elkötelezett az intézmény stratégiája mellett
 - A szervezet céljai a munkatársak körében ismertek
 - A szervezet dinamikusan alkalmazkodik a folyamatosan változó kihívásokhoz, környezeti feltételekhez, elvárásokhoz
- d) a partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja,
- Az ügyfelekkel folytatott kommunikáció alkalmazkodik a vevői kör igényeihez
 - A szervezet nyomon követi a képzések résztvevőit, a képzési tartalmak hasznosságát
 - A szervezet a partnerek igényeinek kielégítésében a képzési szolgáltatáson túli járulékos igényeket is figyelembe veszi.
- e) a teljes folyamatszabályozás
- A folyamatok ellenőrzöttek
 - A folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrások rendelkezésre állnak
 - A folyamatok ellenőrzéseinek eredménye alapján a szükséges beavatkozások megtörténnek

Eredmények

Az eljárás módszere

Adatgyűjtésre alapozott adatértékelés az indikátorok teljesülésének értékelésével

Külső értékelés eredményeinek önértékelése

Az eljárás módszere

Dokumentumelemzés

A teljes körű önértékelést két évente végezzük el. Az önértékelésbe vontak köre a vezetőség bármely tagjának javaslata alapján bővíthető. Az önértékelésről az egyes önértékelési területnek megfelelő dokumentum készül.

Indikátorok:

Az önértékelés során feltárt nem megfelelőségek száma

10. FEJLESZTÉS

10.1. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

A minőségirányítási rendszerünk folyamatos fejlesztése a terv szerint megvalósult folyamatok tökéletesítéséről és a minőségirányítási rendszer eredményességének fejlesztéséről szól. A folyamatos fejlesztést, mint elvet minden folyamatunkban és eljárásunkban érvényesítjük.

Fenti célkitűzések elérésének fontosabb eszközei:

- minőségpolitika
- adatelemzés
- intézményi működés éves felülvizsgálata
- helyesbítő tevékenységek
- megelőző tevékenységek
- külső értékelés

10.2. HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK

Az intézményvezető jellemzően az alábbi információk alapján dönthet úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- az önértékelési rendszer keretében meghatározott indikátorokhoz kapcsolódó célértékek.
- vevői reklamációk, észrevételek, javaslatok
- teljesítés közben előforduló nem megfeleléségi jelentések, jegyzőkönyvek
- önértékelés eredményei
- belső javaslattétel
- adatelemzések eredményei (pl.: negatív trendek)

Az eltérés észlelőjének (bármely munkatárs) feljegyzésben kell egyértelműen meghatároznia a nem megfelelést, és feljegyezni az ehhez kapcsolódó dokumentumokat (pl.: reklamációs levél, vezetőségi átvizsgálások jegyzőkönyvei, jelentések, stb.).

Az indikátorokhoz rendelt célértékek nem teljesülése esetén a felnőttképző feltárja az okokat, és helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitézött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.

Tevékenységünk során törekszünk a folyamatos fejlesztésre. Döntéseinket, folyamataink működtetését minden esetben az előre látható és azonosítható kockázatok figyelembe vételével végezzük. Ez a szemlélet határozza meg, hogy az intézményi működés éves felülvizsgálata során születik-e döntés megelőző tevékenységről.

MELLÉKLETEK

1.SZ. MELLÉKLET: EKVIVALENCIA TÁBLA

Megfelelés a „Minőségirányítási rendszer” és 11/2020. Korm. rendelet (továbbiakban: Fktv.-Vhr.) vonatkozó követelmény-meghatározásai között.

A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerre vonatkozó előírások	Minőségirányítási rendszer szerinti fejezet																								
	1	2.1	2.2	2.3	3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	10.1	10.2		
23. § (1) A felnőttképző minőségirányítási rendszere keretében	x																								
a) átfogó minőségpolitikát és ehhez kapcsolódó stratégiát alakít ki képzési tevékenysége minőségének biztosítása érdekében;	x								x																
b) formális belső mechanizmusokat alakít ki képzési programjai indításának jóváhagyására, követésére és rendszeres belső értékelésére vonatkozóan;															x	x									
c) eljárásokat alakít ki az oktatók folyamatos továbbképzésének és minősítésének biztosítására;																									
d) a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan biztosítja az annak megvalósításához szükséges erőforrásokat;																									

	1.	2.1.	2.2.	2.3.	3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.	6.1.	6.2.	6.3.	7.1.	7.2.	8.1.	8.2.	8.3.	9.1.	9.2.	10.1.	10.2.
ab) a felnőttképző és az oktatók minőségirányítással kapcsolatos felelősségét;	x																						
ac) a képzésben résztvevők bevonásának módját a minőségbiztosítás megvalósításába;	x																						
ad) a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módját;	x									x													
b) a képzési programokkal kapcsolatos minőségbiztosítási dokumentum, mely tartalmazza															x	x							
ba), a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást															x								
bb) a képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárást;																x							
bc) a képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket;																x							
bd) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárást;																							
be) a felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárást;																				x			
bf) a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárást																							
c) az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, mely tartalmazza																							
ca) az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárást;																							

	1.	2.1.	2.2.	2.3.	3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.	6.1.	6.2.	6.3.	7.1.	7.2.	8.1.	8.2.	8.3.	9.1.	9.2.	10.1.	10.2.
da) a képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,																			x				
db) a képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,																			x				
dc) az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,												x							x				
dd) az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,																			x				
de) a képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,																			x				
e) a panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját,																					x		
f) az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működítése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő, és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum, és																						x	x
g) az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.																						x	

2.SZ. MELLÉKLET: FKTV. ÁLTAL ELŐÍRT DOKUMENTUMOK KÖRE ÉS MEGFELELŐSÉGE

A felnőttképzési tevékenység dokumentációja során alkalmazott, a Minőségirányítási Kézikönyv eljárásaiban említett dokumentumok megfelelőségének ellenőrzésére szolgáló szempontrendszer:

Jogszábeli elvárás (Fktv. 16.§)	Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok)
Képzési program (c) pont)	Előzetesen minősített képzési program, amelyen szerepel a Felnőttképző képviseletére jogosult személy hitelesítő aláírása (valamint a szakértői vélemény önálló dokumentumként is rendelkezésre áll.)
A képzésben részt vevő felnőtt 21. § (1) bekezdése alapján kezelt személyi adatai (b) pont)	A képzésre való jelentkezést igazoló dokumentumok összessége és/vagy a jelentkezők adatait rögzítő elektronikus nyilvántartás
A képzés megkezdéséhez és folytatásához szükséges feltételeket igazoló eredeti dokumentumok vagy azoknak a felnőttképző által hitelesített másolatai)	Képzési programban rögzített belépési feltételeknek megfelelően, különösen: <ul style="list-style-type: none"> – Kiválasztási kritériumrendszer – Belépési feltételek meglétét igazoló dokumentumok eredeti vagy a Felnőttképző által hitelesített másolati példánya (végzettség igazolás, interjú feljegyzés, orvosi vizsgálat igazolása stb.)
Felnőttképzési szerződés (c) pont)	Valamennyi résztvevővel, az Fktv. 13.§-a szerint megkötött felnőttképzési szerződés
Az elméleti tanórán, gyakorlati foglalkozáson, konzultáción vezetett, a képzésben részt vevő felnőtt által aláírt jelenléti íveket, valamint a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumokat (a) pont)	Résztvevők által aláírt jelenléti ív, amelynek tartalmaznia kell: <ul style="list-style-type: none"> – a képzés azonosító adatait – a résztvevők nevét előnyomott vagy nyomtatott betűkkel – a jelenlevők aláírását – az oktató ellenjegyzését
A képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok (a) pont)	Elektronikus levelezés archivált dokumentumai (csak abban az esetben, ha van ilyen).

Jogsabályi elvárás (Fktv. 16.§)	Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok)
A képzésnek a képzési program szerinti megvalósítását, valamint a résztvevők hiányzásait dokumentáló haladási napló (c) pont)	Naprakész adatokat tartalmazó, folyamatosan vezetett Haladási napló
A képzésben részt vevő felnőttek a sikeres vizsga letételét vagy a képzés elvégzését igazoló dokumentumának a kiállító által hitelesített másolata a tanúsítvány kiállítására vonatkozó szabályok figyelembe vételével.	Képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) képző által hitelesített másolata Tanúsítvány
A képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések egy eredeti példánya (e) pont)	Vonatkozó szerződések, különösen: <ul style="list-style-type: none"> – személyi és tárgyi feltételek biztosításához kötődő keretszerződés(ek) – megbízási, vállalkozói vagy munkaszerződés – tulajdoni lap, bérleti keretszerződés vagy egyéb bérleti szerződés – eszközhasználatra vonatkozó szerződés (amennyiben releváns)
Az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumok (g) pont)	Képzési programban rögzített elvárások teljesülésének hitelt érdemlő igazolása, jellemzően: <ul style="list-style-type: none"> – képzési tevékenységre vonatkozó szerződés – szakmai önéletrajz, vagy nyilatkozat a gyakorlati évekről – végzettségigazoló dokumentumok Felnőttképző által hitelesített másolata – adatkezelési nyilatkozat

3.SZ. MELLÉKLET

Indikátorok és célértékek, elért eredmények önértékelése

..... év

Célkijelölés dátuma	
Eredményértékelés dátuma	

Az elégedettséggel összefüggő indikátorok mérése a jogszabályi előírásoknak megfelelően 10 fokozatú skálán történik. Méréselméleti alapon az elégedettség a 8,00 szinttől azonosítható, ennek megfelelően bevezetési alapérték javaslatként ez vagy ennél magasabb érték szerepel.

A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó programok, tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	A képzéshez biztosított tananyagok színvonalára vonatkozó elégedettségmutató			
2.	Kifejlesztett és engedélyezett új programok száma			
3.	Felülvizsgált képzési programok száma			
4.	Megvalósított képzési programok száma			
5.	Kifejlesztett új tananyagok száma (tananyag fajtánként/típusonként)			
6.	Felülvizsgált tananyagok száma (tananyag fajtánként/típusonként)			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Oktató(k)ra vonatkozó elégedettségmutató			
2.	Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató			
3.	A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma			
5.	A képzési tevékenység fejlesztésére, és megvalósítására fordított pénzügyi forrás (engedélyezés, vagyoni biztosíték, eszközfejlesztés/beruházás, marketing – a képzésre fordított közvetlen költségeken felül) – Megjegyzés: Felbontható költségnemenként külön indikátorokra.			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettségmutató			
2.	A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárására irányuló interjúk száma			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

A felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárást

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	A képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységére vonatkozó elégedettségmutató.			

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
2.	A képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos elégedettségmutató.			
3.	Az ügyfélszolgálaton betekinthető képzési programok száma			
4.	Meghirdetett képzési programok száma			
5.	Képzési programo(ka)t megtekintő résztvevők, megrendelők száma			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Oktatók nyilvántartásába felvett új oktatók száma (vizsgált időszakban)			
2.	Munkaviszonyban alkalmazott oktatók száma			
3.	Vállalkozási szerződéssel alkalmazott oktatók száma			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató (Amennyiben ezt az indikátort alkalmazni kívánja, akkor ki kell egészítenie elégedettségmérő kérdőívet.)			

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
2.	Oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató (Amennyiben ezt az indikátort alkalmazni kívánja, akkor ki kell egészítenie elégedettségmérő kérdőívét.)			
3.	Oktatói minősítési rendszerben megfelelt minősítésű oktatók aránya.			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	A képzési tevékenységére vonatkozó információk honlapon történő közzétételének rendszeressége.			
2.	Szakmai eseményeken való megjelenések száma – személyes jelenléthez kötött megjelenések			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Teljesült indikátorokhoz rendelt célértékek aránya			
2.	Az önértékelés során feltárt nem megfelelőségek száma			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

A felnőttképző erősségei az indikátorok értékelése alapján:

A felnőttképző fejlesztendő területei az indikátorok értékelése alapján:

Célkitűzés dátuma [Keltezés]

intézményvezető

Önértékelés dátuma [Keltezés]

intézményvezető

4.SZ. MELLÉKLET

Önértékelési kérdőív – adottságok

..... év

Kitöltés időpontja:

Az egyes önértékelési területekhez és szempontokhoz rendelhető értékek:

- 3 – teljes mértékben érvényesül
- 2 – inkább érvényesül
- 1 – inkább nem érvényesül
- 0 – egyáltalán nem érvényesül

Önértékelési területek és szempontok

**10.2.1. A) A VEZETÉS SZEREPE A MINŐSÉGI KULTÚRA
FEJLESZTÉSÉBEN,**

Önértékelési szempontok		Érték
– A vezetés működése a közzétett minőségpolitikával összhangban van.		
– A vezetés munkájában meghatározó a vevői elégedettségre törekvés.		
– A vezetés elkötelezett a szakmai fejlesztések mellett.		
Szöveges értékelés		
Erősségek (eredmények, értékek stb.)		
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)		

10.2.2. B) AZ EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE

Önértékelési szempontok		Érték
– A munkatársak menedzselésében alkalmazott vezetési elvek a hatékony működést szolgálják		
– A szervezetben megjelenő konfliktusok megoldása alkotó módon történik		
– A munkatársak szakmai fejlődése biztosított		
Szöveges értékelés		
Erősségek (eredmények, értékek stb.)		

Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)	
--	--

10.2.3. C) AZ INTÉZMÉNY STRATÉGIÁJÁNAK MEGHATÁROZÁSA ÉS MEGVALÓSÍTÁSA

Önértékelési szempontok	Érték
– Az intézmény vezetése elkötelezett az intézmény stratégiája mellett	
– A szervezet céljai a munkatársak körében ismertek	
– A szervezet dinamikusan alkalmazkodik a folyamatosan változó kihívásokhoz, környezeti feltételekhez, elvárásokhoz	
Szöveges értékelés	
Erősségek (eredmények, értékek stb.)	
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)	

10.2.4. D) A PARTNERKAPCSOLATOK ÉS A PARTNERI IGÉNYEK FIGYELEMBEVÉTELÉNEK MÓDJA

Önértékelési szempontok	Érték
– Az ügyfelekkel folytatott kommunikáció alkalmazkodik a vevői kör igényeihez	
– A szervezet nyomon követi a képzések résztvevőit, a képzési tartalmak hasznosságát	
– A szervezet a partnerek igényeinek kielégítésében a képzési szolgáltatáson túli járulékos igényeket is figyelembe veszi.	
Szöveges értékelés	
Erősségek (eredmények, értékek stb.)	
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)	

10.2.5. E) A TELJES FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

Önértékelési szempontok	Érték
– A folyamatok ellenőrzöttek	
– A folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrások rendelkezésre állnak	
– A folyamatok ellenőrzéseinek eredménye alapján a szükséges beavatkozások megtörténnek	

Szöveges értékelés	
Erősségek (eredmények, értékek stb.)	
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)	

5.SZ. MELLÉKLET

Oktatói minősítési adatlap

Oktató neve:

Tárgyidőszak:

Oktatói minősítés időpontja:

Minősítést végző személy:

Az oktatói minősítés alapadatai

- elégedettségmérés oktatóra vonatkozó értéke:

Észrevétel/megjegyzés:

- óralátogatás

 történt nem történt

Észrevétel/megjegyzés:

- tartalomfejlesztési tevékenység (tananyag és/vagy képzési programfejlesztés)

 részt vett nem vett részt

Észrevétel/megjegyzés:

- képzési adminisztráció megfelelése az oktató részéről

 megfelelő hiányos

Észrevétel/megjegyzés:

- oktatót érintő résztvevői panasz

 nem érkezett érkezett

Észrevétel/megjegyzés:

- oktatót érintő munkatársi észrevétel

 nem érkezett érkezett

Észrevétel/megjegyzés:

Az oktató minősítése

 megfelelt fejlesztendő

„Fejlesztendő” minősítés esetén:

az oktatótól elvárt fejlesztő beavatkozás(ok)

az intézmény által biztosított fejlesztő
beavatkozás(ok)

minősítő aláírása

oktató aláírása

