

## Szekszárdi Szakképzési Centrum

### A Felnőttképzési Tevékenység Minősegbiztosítási Kézikönyve

(FTMK)

**Érvényességi terület:** Jelen kézikönyv az intézmény minősegbiztosítási rendszerének a felnőttképzési tevékenységre vonatkozó egysége. Az ebben megfogalmazottakat alkalmazni kell a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő valamennyi folyamatra, illetve ezen feladatok ellátásához szükséges valamennyi tevékenységre.

**Megjegyzés:** Jelen kézikönyv kidolgozása során figyelembevételre kerültek az intézmény köznevelési és iskolai rendszerű szakképzési tevékenységére vonatkozó alapidokumentumaiban megfogalmazott alapelvek és célkitűzések.

Jóváhagyva: Szekszárd, 2015. augusztus 01.



  
.....  
Ábrahám Norbert  
főigazgató



## Tartalomjegyzék

<b>1. Vezetés</b> .....	<b>2</b>
1.1. Minőségpolitika .....	2
1.2. Stratégia és minőségcélok .....	2
1.3. Szervezeti működés.....	4
1.3.1. Szervezeti ábra.....	4
1.3.2. Felelősségi és döntési jogkörök .....	5
1.4. Önértékelés.....	6
1.4.1. Az önértékelés területei. ....	6
1.4.2. Az önértékelés módszere, erőforrásigénye és lebonyolítása .....	7
<b>2. Erőforrások</b> .....	<b>9</b>
2.1. A humán erőforrás tervezése, fejlesztése, az oktatók továbbképzése, értékelése és minősítése.....	9
2.2. Tárgyi és pénzügyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése.....	14
<b>3. A felnőttképzési tevékenység minőségirányítási rendszerének folyamatai</b> .....	<b>17</b>
3.1. Folyamatleltár .....	17
3.2. Folyamattérkép.....	18
3.3. Folyamatleírások .....	19
3.3.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása.....	19
3.3.2. A képzési programok indításának, a képzésben részt vevő felnőttek képzésének és előrehaladásuk értékelésének folyamatleírása.....	20
3.3.3. Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása.	24
3.3.4. Az igény- és elégedettségmérés folyamatleírása, valamint a képzési programok rendszeres belső és külső értékelése .....	27
3.3.5. Belső ellenőrzések folyamatleírása.....	30
3.3.6. Külső és belső kommunikáció rendje .....	31
3.3.7. A fejlesztések folyamatleírása .....	31
3.3.8. Dokumentumok kezelése, iratminták .....	33
<b>4. Mellékletek</b> .....	<b>39</b>

## 1. Vezetés

### 1.1. Minőségpolitika : A felnőttképzési tevékenység minőségpolitikája

Intézményünk, a **Szekszárdi Szakképzési Centrum** az iskolai rendszerű oktatáson kívül jelentős felnőttképzési tevékenységet is kíván folytatni. Ennek keretében székhelyünk és a környező települések munkaképes korú lakosai számára nyújtunk lehetőséget arra, hogy magas színvonalú képzés során eredményesen sajátíthassanak el korszerű ismereteket, és szerezhessenek új képesítéseket. Ezáltal a térség gazdálkodási szervezeteit, vállalkozásait és vállalkozóit kívánjuk támogatni oly módon, hogy képzéseink résztvevőinek bővüljön munkavállalási lehetősége, illetve javuljon munkájuk minősége. Képzéseinket a megrendelői igények maximális figyelembevételével, igényes eszközparkkal és felkészült oktatókkal valósítjuk meg.

Képzési tematikánkat és módszereinket a központi követelmények, a résztvevők, illetve megrendelőink igényei, munkatársaink és oktatóink véleménye és tapasztalatai alapján határozzuk meg, és az érdekeltek igényeinek rendszeres figyelembe vételével fejlesztjük. Intézményi minőségpolitikánkban a partnerközpontúság elsődleges.

Intézményünk vezetése, szervezeti egységei és valamennyi munkatársa elkötelezett és felelősséget érez a jogszabályokban meghatározott és a szakmailag elvárható minőségi követelmények kielégítése, valamint a képzési tevékenység folyamatos fejlesztése iránt. Ennek megvalósulása érdekében minőségbiztosítási rendszert működtetünk, melynek keretében minőségpolitikánkat, stratégiánkat és képzési tevékenységünket – külső és belső partnereink véleményét különösen figyelembe véve – folyamatosan figyelemmel kísérjük, rendszeresen felülvizsgáljuk, tényszerű adatok, visszajelzések alapján értékeljük, és tervszerűen fejlesztjük.

Szekszárd, 2015.08. 01.



Ábrahám Norbert  
főigazgató

### 1.2. Stratégia és minőségcélok

A Szekszárdi Szakképzési Centrum vezetése felnőttképzési tevékenységére vonatkozó stratégiáját összehangolta az iskolai rendszerű oktatásra kialakított hosszú távú elképzeléseivel. Az intézménnyel szemben támasztott fenntartói elvárások a felnőttképzési tevékenységet is feladatul szabják.

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

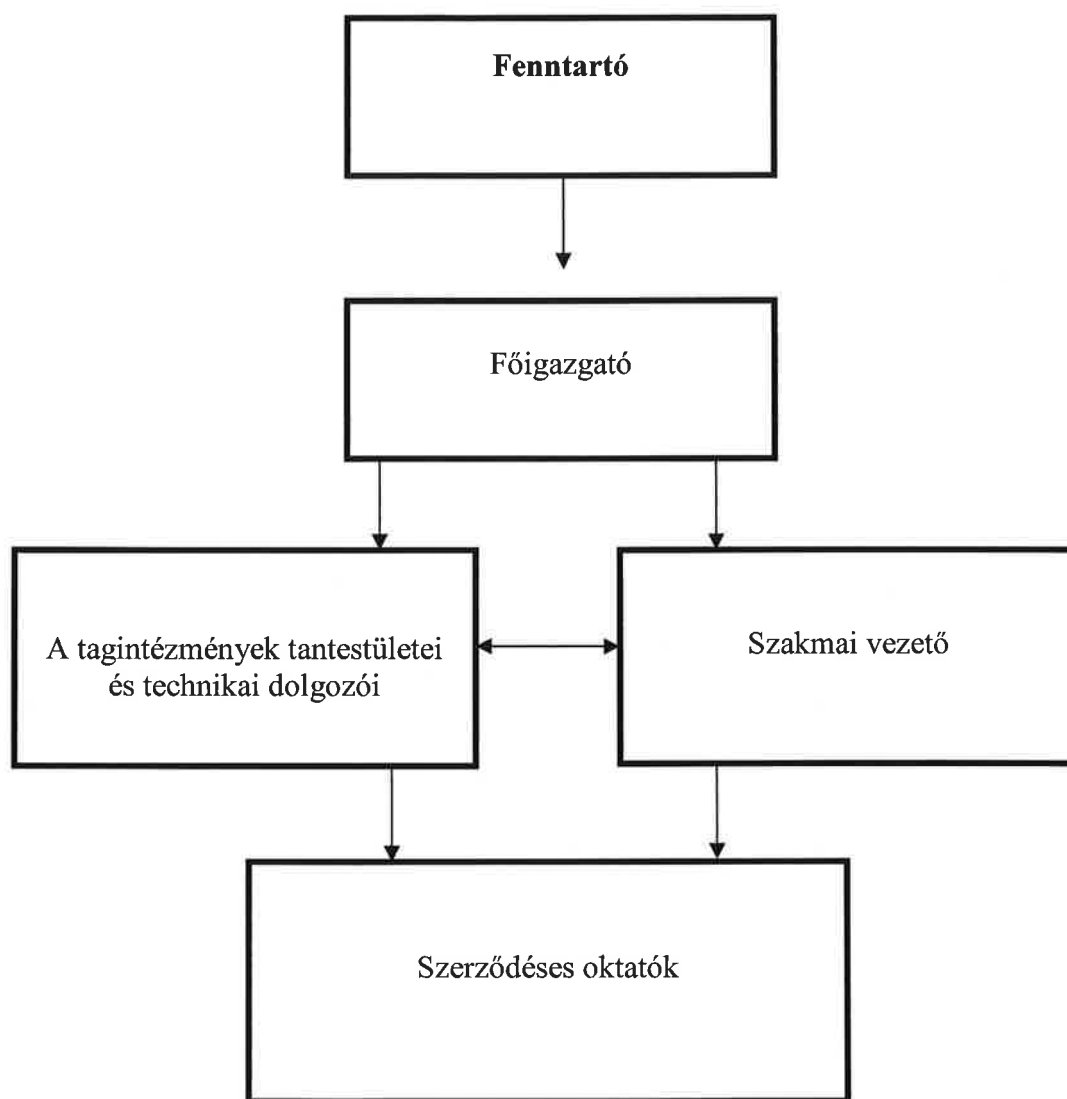
- Megrendelőinkkel történő állandó, személyes jó kapcsolat kialakítása, a résztvevői igények folyamatos vizsgálata és bevezetése szolgáltatásainkba.
- A megrendelők – gazdálkodó szervezetek, Tolna Megyei Kormányhivatal Foglalkoztatási Főosztálya, illetve a munkavállalók - képzési igényeinek rugalmas kielégítése.
- A feltételek megteremtése és fenntartása önállóan benyújtandó képzési pályázatokhoz, így módon az intézmény által szervezett képzések folyamatos növelése.
- A kor követelményeinek megfelelő fejlesztés a képzések szerkezetében és tartalmában, ezáltal versenyképes, a munkaerőpiacon és a saját vállalkozásokban jó eséllyel használható képesítés biztosítása.
- A térségben végbemenő gazdálkodási ágazati fejlesztésekhez megfelelően képzett munkaerő biztosítása, a jelentkező felnőttképzési igények kielégítése.
- Volt tanulóink további szakképesítésekhez juttatása a modul rendszerű szakképzés adta lehetőségek kihasználásával.
- Magas szintű vizsgaeredményesség és alacsony lemorzsolódás elérése.
- A térség hátrányos helyzetű lakosainak a munkavállalást lehetővé tevő szakmai végzettséghez juttatása, összhangban a fenntartói és gazdaságpolitikai célokkal.
- A felnőttképzési engedély jogszabályi követelményit folyamatosan kielégítő működés.
- A folyamatos innováció megvalósítása.

Stratégiai elképzeléseinek valóra váltásához az intézmény vezetése évente meghatározza konkrét, objektíven mérhető, számszerűsített, ezáltal megvalósulását tekintve könnyen értékelhető, összehasonlítható éves minőségcéljait (III/A. melléklet). Ezek előkészítése a szakmai vezető hatásköre.

### 1.2.1. Szervezeti működés

### 1.2.2. Szervezeti ábra

Az alábbi egyszerűsített szervezeti ábra mutatja, hogy a felnőttképzésben is intézményünk alkalmazottai - pedagógus és technikai munkatársai -, illetve szükség esetén szerződéses oktatók vesznek részt.



### 1.3.2. Felelősségi és döntési jogkörök

Az alábbi kompetencia mátrix mutatja az egyes felnőttképzési tevékenységekhez illetve funkciókhoz, munkakörökhöz kapcsolódó feladatokat és hatásköröket.

Jelenleg az intézmény szakmai főigazgató-helyettese egyben a felnőttképzésért felelős szakmai vezető és a minőségügyi felelős.

	Főigazgató	Képzésért felelős szakmai vezető	Gazdasági dolgozó	Minőségügyi felelős	Ügyfélszolgálati munkatárs	Oktatók
Tervezés	D	DV	V	T	T	T
Tanfolyamok meghirdetése, indítása	D	E	E	T	V	T
Reklám, propaganda	D	E	E	T	E	T
Ügyfélszolgálat, adminisztráció, iratkezelés	D	E	E	T	V	T
Pénztári be- és kifizetések	D	T	V		V	
Személyi feltételek biztosítása	DV	E	T	E	TE	T
Tárgyi feltételek biztosítása	D	E	V	E	TE	T
Képzési program biztosítása	T	D		T	TE	V
Szerződéskötés (résztevőkkel)	DV	E	T		TE	T
Tananyagok biztosítása	T	D	T	T	TE	V
Tanfolyamindítás első tájékoztatója	T	DV	T		TE	EV
Oktatás, képzés, kiegészítő tevékenység	T	D	T	T	TE	V
Tanfolyam értékelése	T	D	T	V	TE	TE
Oktatók értékelése	D	V		E	T	T
Vizsgaszervezés	D	V	E	T	TE	EV
Fejlesztések, intézkedési tervek	D	V	V	V	TE	TE
Panaszkezelés	D	E	T	V	TE	TE
Éves eredmények értékelése, elemzése	D	V	E	V	TE	T

Jelmagyarázat:

D= Dönt

V= Végrehajt, felelős

E= Együttműködik

T=Tájékoztatót kap

### **1.3. Önértékelés**

Intézményünk két évente értékeli felnőttképzési tevékenységét. Az önértékelést 3-6 hónappal a külső értékelést megelőzően kell végrehajtani.

A felnőttképzési tevékenység önértékelésének célja, hogy a vezetés hiteles, megbízható információkat kapjon az intézmény szakmai működéséről, az alkalmazott módszerek megfelelőségéről, illetve az alkalmazásuk által elért eredményekről.

Az önértékelés célja továbbá, hogy a kapott eredmények alapján kijelölhetőek legyenek az intézmény erősségei és fejlesztendő területei, fejlesztési céljai a felnőttképzési tevékenység vonatkozásában, az intézményi stratégiát szem előtt tartva, szükség esetén akár módosítva is.

#### **1.3.1. Az önértékelés területei**

Az intézmény felnőttképzési tevékenységének önértékelése során két fő területcsoportra tér ki: a működés során alkalmazott módszerek és eszközök vizsgálatára, valamint a működés során elért, lehetőség szerint konkretizált, számszerűsített eredmények vizsgálatára.

##### **I. A működés vizsgált területei:**

- a) a vezetés szerepe a szakmailag és üzletileg egyaránt eredményes működés és fejlődés biztosításához
- b) az erőforrások biztosítása, kihasználtsága, fejlesztése
- c) a partneri igények figyelembevétele, a partnerkapcsolatok fejlesztése
- d) a folyamatok és a szabályozások megfelelősége.

##### **II. Az eredmények vizsgált területei:**

- a) a képzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói, trendjei, melyeknek kötelező elemei:
  - aa) a megvalósított képzések záróvizsga átlaga (az éves célértékeket az előző évi eredményekhez viszonyítva az éves minőségcélokban kell meghatározni)
  - ab) a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya (az éves célértékeket az előző évi eredményekhez viszonyítva az éves minőségcélokban kell meghatározni)
  - ac) a megvalósított képzések résztvevői elégedettség mérésének átlaga (az éves célértékeket az előző évi eredményekhez viszonyítva az éves minőségcélokban kell meghatározni)



- ad) az elégedettség értékei az egyes kérdések vonatkozásában, képzési programonkénti bontásban, ezek célértéke egyaránt 70 % (kiemelten vizsgálendő a képzésben részt vevők elégedettsége a szervezéssel, a tananyaggal, az oktatókkal és a tárgyi feltételekkel)
- b) az oktatóknak és más munkatársaknak az intézmény működéséről alkotott véleménye, melynek célértéke a teljes körű elégedettség
- c) a pénzügyi és szakmai eredmények, az innováció mutatói. Ezek célértéke az évenkénti pozitív mérlegeredmény, és minden évben egyértelműen azonosítható szakmai továbblépés, fejlesztés, innovatív esemény (pl: új képzési terület, új program vagy új módszer, eszköz bevezetése, stb.). Az innováció akkor tekinthető azonosítottnak, ha az önértékelő csoport többsége annak ítéli.

#### **1.4.2. Az önértékelés módszere, erőforrásigénye és lebonyolítása**

I. Intézményünk önértékelése során szervezeti méretének megfelelő módszert alkalmaz. Jelenlegi szervezeti mérete a kiscsoportos önértékelést teszi lehetővé és indokolttá. Az önértékelés folyamatába a szerződéssel dolgozó oktatókat is bevonjuk.

Az önértékelő csoport tagjai: a főigazgató, a szakmai vezető, intézményvezetők és az adott naptári évben a felnőttképzésben foglalkoztatott oktatók reprezentatív csoportja.

Az önértékelés során alkalmazható adatgyűjtő és elemző módszerek:

- adatgyűjtő és értékelő lapok
- kérdőív
- brainstorming (ötletzápor)
- dokumentumelemzés
- trendvizsgálat

Az önértékelés erőforrásigénye: megfelelő előkészítés esetén az önértékelés néhány órát vesz igénybe az érintettektől, eszközigénye pedig a szokásos irodatechnikai eszközökön kívül tábla illetve flip-chart, vagy számítógép és projektor.

II. Az önértékelés lépései, lebonyolításának folyamata:

1. Az önértékelés előkészítése, melynek felelőse a minőségügyi felelős:

- az adatgyűjtő és értékelő lapokon tartalmi területenként összegyűjti azokat a tényszerű információkat és számszerű adatokat, melyek az intézmény szakmai

tevékenységeit mutatják be az adott időszakban. Az adatgyűjtő lapok vezetése folyamatos.

2. A kics csoportos önértékelés lebonyolítása:

Az önértékelés során az értékelő csoport az értékelési területeken végighaladva számba veszik az egyes területek jellemzőit, eredményeit, azokat elemezve megállapítja erősségeit és fejlesztendő területeit. Az értékelés eredményéről tartalmi területenként feljegyzés készül az adatgyűjtő és értékelő lapokon.

3. Dokumentálás:

Az önértékelés eredményeképpen az adatgyűjtő és értékelő lapokon tartalmi területenként megjelennek a közösen meghatározott és elfogadott erősségek és fejlesztendő területek, illetve a meghatározott célkitűzések.

4. Az önértékelés indikátora, követő tevékenységei:

A kétévenkénti önértékelést követően, annak eredményére alapozottan a kiválasztott, és az intézmény vezetése által jóváhagyott fejlesztendő területekhez az intézmény vezetése 2 éves fejlesztési tervet készít, a fejlesztési célokat pedig megjelenítik a következő év(ek) minőségcéljai között. A célok meghatározásánál a jogszabályi követelményeket, az üzleti és a szakmai szempontokat, valamint a fenntartói elvárásokat egyaránt figyelembe kell venni. A fejlesztési tervek kötelező tartalmi elemeiről és megvalósításáról a 3.3.7. pont rendelkezik.

## **2. Erőforrások**

### **2.1. A humán erőforrás tervezése, fejlesztése, az oktatók továbbképzése, értékelése és minősítése**

- I. Tervezés: a szervezet vezetése munkatársi állományát a folyamatosan ellátandó feladatok mennyiségét és szerkezetét figyelembe véve tervezi meg. Az intézmény jelenlegi munkatársi köre - ideértve a részmunkaidős és szerződéses pedagógus és nem pedagógus munkatársakat is - a vezetés megítélése szerint elegendő humán erőforrást biztosít a közeljövő képzési tevékenységéhez kapcsolódó vezetési, szervezési és oktatási feladatainak ellátására is. A felnőttképzési tevékenység során ellátandó feladat- és munkakörökhöz az előírt képesítésekkel valamennyi munkatárs rendelkezik, az intézmény vezetésének megítélése szerint ez - az éves belső továbbképzéseket is figyelembe véve - elegendő a képzési feladatok megfelelő színvonalon történő ellátásához.
- II. Új munkatárs felvétele: amennyiben a képzésben résztvevők számának jelentős növekedése, illetve a képzési kínálat bővítése a képzésben résztvevő oktatói, illetve adminisztrációs létszám növelését indokolttá teszi, az új munkatársak kiválasztása elsősorban a személyes ismeretségi körből, a kialakult kapcsolatrendszer alapján, megkereséssel történik. Ha ez nem vezet eredményre, álláshirdetést kell közzétenni, illetve oktatók esetében pályázatot kell kiírni. (Ha az óraszámok csak részmunkaidős, vagy szerződéses óraadó oktató alkalmazását teszik lehetővé, mind az iskolai rendszerű, mind a felnőttképzésben a szakmai ismeretségi körből, megkeresés alapján toborzunk oktatót.) A kiválasztást a vezetés tagjai végzik az önéletrajz, a végzettség, a referenciák, valamint a személyes elbeszélgetés alapján, a döntés azonban az igazgató hatásköre és felelőssége. A kiválasztás szempontjainál figyelembe kell venni a szakmai végzettséget és tapasztalatot, illetve annak elismertségét. Az alkalmazás alapfeltétele a jogszabályokban előírt szakmai képesítés és szakirányú gyakorlat megléte. Az alkalmazás minden esetben próbaidő kikötésével történik, mely időszak alatt a szakmai vezető meggyőződik az oktató, illetve adminisztrációs munkatárs alkalmasságáról, különösen figyelembe véve a résztvevők elégedettségét is.
- III. A munkatársak rendelkezésre állása: a felnőttképzésben döntően az intézmény főállású vagy részmunkaidős (óraadó) alkalmazottai vesznek részt, így leterheltségük tervezhető, ezáltal rendelkezésre állásuk megnyugtatóan biztosított. A szerződéses oktatók

rendelkezésre állását pedig a velük kötött szerződés alapján biztosítja az intézmény. Ezen túlmenően egy-egy konkrét tanfolyam meghirdetése előtt külön is egyeztetni kell az oktatókkal, és amennyiben valamely tervezett időpontban nem áll rendelkezésre a szükséges szakmai kompetenciákkal rendelkező oktató, akkor tanfolyam nem kerülhet meghirdetésre. Intézményünkben ez a tervezési gyakorlat az eddigiekben működőképesnek és eredményesnek bizonyult, és a továbbiakban is annak ígérezik. Az esetlegesen szükségessé váló helyettesítéseket csak megfelelő képesítésekkel és tapasztalatokkal rendelkező oktatók láthatják el.

IV. Az oktatókkal szemben támasztott alkalmassági követelmények intézményünkben:

- szakmai végzettség, tapasztalat és elismertség
- az általános etikai normák betartása
- az oktatáson való pontos megjelenés
- elkötelezettség az intézmény céljai iránt
- a képzési programok pontos betartása
- a képzési dokumentációk ismerete
- az adminisztrációs tevékenység pontos ellátása (napló vezetése, stb.)
- színvonalas pedagógiai-andragógiai kultúra (változatos módszertani eszköztár, empátia stb.)
- az oktatások időtartamának hatékony kihasználása
- aktív részvétel a fejlesztésekben, az intézményi innovációban
- magas szintű résztvevői elégedettség.

V. Az oktatók folyamatos továbbképzése: a pedagógusok továbbképzésére vonatkozó 277/1997. (XII.22.) sz. kormányrendelet (mely alapján minden pedagógusnak 7 évente legalább 120 óra továbbképzést kell teljesítenie) és az intézményi SZMSZ alapján az iskola vezetése elkészíti az 5 éves továbbképzési tervet, valamint annak lebontásával az éves beiskolázási tervet, melyet a nevelőtestület hagy jóvá. Ennek a folyamatnak a során a felnőttképzési terület igényei is figyelembevételre kerülnek.

Az eseti belső képzéseket a szakmai vezető tartja, illetve szervezi. A képzések általános célja a képzési programokban, tematikában és az alkalmazott tankönyvekben, egyéb információhordozókon megtalálható tananyag, valamint a képzéseken használt módszertani eljárások egységes értelmezése, az elméleti és módszertani ismeretek fejlesztése, valamint a tapasztalatok hasznosításának megbeszélése. Intézményünkben

jelentős az egymástól való tanulás, de lehetséges külső előadó meghívása is. Itt van alkalom a jogszabályi változások, illetve a szakmai vonatkozások, a felgyűlt tapasztalatok megbeszélésére, de az operatív napi adminisztratív feladatokkal kapcsolatos észrevételek is áttekintésre kerülnek. Itt mondja el a szakmai vezető mindazt, amit aktuálisan szükségesnek ítél, illetve lehetőség adódik ekkor az új ötletek, elképzelések fölvetésére, megbeszélésére is. Az eseti belső képzésekről feljegyzést kell készíteni.

VI. Az oktatók éves értékelése, felnőttképzésben nyújtott teljesítményének minősítése: a naptári év végén, egyénenként, szóban valósul meg, a bemutatott alkalmassági követelmények, és az alábbi minőségi jellemzők alapján. Az értékelő beszélgetést az intézmény első számú vezetője végzi, a szakmai vezető tájékoztatása alapján. A szakmai vezető az értékelés előkészítéséhez az első számú vezető részére az alkalmazott oktatókról adatokat (indikátorokat) szolgáltat, melyek kötelező elemei:

- a résztvevői elégedettség számszerű mutatójának elemzése egy-egy oktatóra lebontva
- az oktatók által oktatott tantárgyak, illetve modulok vizsgaeredményeinek elemzése
- az oktatók dokumentációs tevékenységének a szakmai vezető általi elemző értékelése
- az oktatóknak a fejlesztési tevékenységekben való részvételének elemző bemutatása, lehetőség szerint mennyiségi és minőségi mutatókkal alátámasztva
- a külső értékelés, ellenőrzés adott oktatóra vonatkozó megállapításainak elemzése.

Ezen kívül egy-egy záróvizsga, illetve képzés után, a résztvevői kérdőívek és a vizsgaeredmények alapján a szakmai vezető és az oktató(k) által megtörténik az adott vizsga, illetve csoport eredményeinek, az oktatói tevékenység konkrét tapasztalatainak közös értékelése, elemzése, szükség esetén javaslatot fogalmaznak meg helyesbítő, megelőző intézkedések megtételére. A felnőttképzésben is dolgozó oktatók tudomásul veszik, hogy a résztvevők anonim kérdőíveken őket is értékelik.

VII. Az oktatók elismerése: az oktatók által nyújtott teljesítmények elismerése jutalmazással, illetve a felnőttképzésben történő oktatói feladatokra felkéréseknél előnyben részesítéssel valósul meg.

VIII. Intézményünk vezetésének a felnőttképzés tekintetében önmagukkal szemben támasztott követelményei a következők:

- a megrendelők maximálisan érezzék igényeik és elvárásaik figyelembevételét
- a résztvevők legyenek elégedettek és eredményesek a képzések során

- felügyeleti szerveink hasonlóan eredményesnek ítélik tevékenységünket
- működésünk feleljen meg a jogszabályoknak és egyéb előírásainknak
- megvalósuljon az okmányok gondos kezelése, előírás szerű tárolása
- a munkatársak kiegyensúlyozott és kiszámítható kapcsolat során nyújthassák tudásuk legjavát
- megvalósuljon a folyamatos innováció.

IX. A humán erőforrás hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése: a humán erőforrás hatékonyságát mutató számszerű jellemzőket a szakmai vezető gyűjti össze a kétvétenkénti önértékeléshez, melyek kötelező elemei a következők:

- képzés közbeni oktatócserék száma, ennek jellemző okai
- helyettesítéssel ellátott órák száma, ennek jellemző okai
- oktató hiánya miatt elmaradt foglalkozások száma, ennek jellemző okai
- az oktatókkal kapcsolatos résztvevői elégedettség
- az oktatókra vonatkozó panaszok száma, tartalma
- oktatók által kezdeményezett fejlesztések száma
- oktatókra vonatkozó külső elismerések száma.

A folyamatban meghatározott követelmények megvalósulásának mértékét az önértékelések során kell elemezni és értékelni.

X. A személyi feltételek megfelelőségének minőségi indikátora: a résztvevői elégedettségmérés elméleti és gyakorlati oktatókra vonatkozó kérdéseire adott válaszok számszerű értéke. Az általában elvárt eredmény legalább 70 %. Amennyiben az elégedettség egy-egy oktató esetében ismétlődően 70 % alatt van, a résztvevőktől nyitott kérdések formájában is véleményt kell kérni az adott oktatóra vonatkozóan, illetve a problémafeltárásba történő másféle bevonásuk lehetőségét is vizsgálni kell, hogy a nem megfelelő elégedettség konkrét oka biztosan azonosítható legyen.

Az oktatók alkalmazásával, felnőttképzésben történő további foglalkoztatásával kapcsolatos minőségi követelmények, minimális célértékek:

- az oktató esetében az elégedettség minden képzés esetében el kell érje az 50 %-ot,
- személyére, oktatói tevékenységére indokoltnak minősített panaszbeadvány ismétlődően nem érkezhetsz,
- az általa oktatott terület adott évre kitűzött vizsgaeredmény célértéke esetében 20 %-ot nem haladhatja meg az elmaradás.

Amennyiben a fenti követelmények valamelyike nem teljesül, az oktató felnőttképzésben történő további foglalkoztatása nem megengedett.

A személyi feltételek tervezésének és felülvizsgálatának felelőse – a szakmai vezető véleményének kikérésével – az intézményvezető.

## **2.2. Tárgyi és pénzügyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése**

- I. Tárgyi erőforrások tervezése: intézményünk felnőttképzési feladatainak színvonalas és biztonságos elvégzéséhez meghatározza és biztosítja a szükséges tárgyi feltételeket, beleértve a képzések helyszínéül szolgáló tantermeket, illetve a gyakorlati képzéshez szükséges feltételeket, a megfelelően felszerelt tanműhely/tanirodát, illetve külső gyakorlati képzőhelyeket. Biztosított az ügyfelek kulturált fogadása, valamint a szükséges oktatási eszközök is rendelkezésre állnak.

Az iskola biztosítja a biztonságos munkavégzéshez szükséges feltételeket, valamint a tevékenysége ellátásához szükséges megfelelő munkakörnyezetet. Intézményünk rendelkezik a szükséges szakhatósági engedélyekkel, és rendszeresen megtörténnek a biztonságtechnikai és munkavédelmi vizsgálatok.

Amennyiben a megrendelői igények indokolják, és a szükséges tárgyi feltételek megfelelő színvonalon biztosíthatóak, intézményünk kihelyezett képzéseket is vállal.

- II. A tárgyi eszközök használata: az oktatási eszközök szakszerű használatáért az oktatók, míg azok biztosításáért és tervszerű karbantartásáért a vezetés felelős. Az oktatók kötelessége a vezetés felé jelezni, ha valamelyik berendezés meghibásodik. A rendelkezésre állás tervszerű biztosításának módja a felszerelt tantermek illetve gyakorlóléhelyek óraterhelésének körültekintő tervezése. Az iskolai rendszerű oktatás és a felnőttképzési tanfolyamok tanterem illetve gyakorlóléhely igényének térben és időben történő összehangolása a vezetőség feladata.

- III. A pénzügyi erőforrások tervezése: A felnőttképzési tevékenység tartósan csak rentábilisan működtethető, az intézmény fenntartója veszteség finanszírozását nem tudja vállalni. A pénzügyi tervezés (költségvetés) egy-egy tanfolyamra készül, a megrendelő illetve a jelentkezők száma alapján. A folyó finanszírozást a rendelkezésre álló források gondos tervezésével kell megoldani. A képzési díjak befizetése – önerős finanszírozás esetén – a képzési program megvalósulásának arányában, általában előre történik. Kérésre, illetve hosszabb képzési idejű programok esetében részletfizetés is lehetséges. Forráshiány esetén képzés nem indítható. A felnőttképzést is érintő fejlesztésekről a vezetés dönt, figyelembe véve az üzleti szempontokat, pénzügyi eredményeket, a társadalmi-gazdasági igényeket és változásokat, valamint a



munkatársak, oktatók véleményét, javaslatát, illetve a megrendelők és a képzésben résztvevők, valamint a fenntartó megfogalmazott és várható igényeit.

IV. A tárgyi erőforrások hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése: a tárgyi erőforrás hatékonyságát mutató számszerű jellemzőket a szakmai vezető gyűjti össze a kétévenkénti önértékeléshez, melyek kötelező elemei a következők:

- az intézmény kizárólag felnőttképzési használatában lévő elméleti képzési helyszínek száma, képzési óraszámok képzési helyszínenként, illetve képzési helyiségenként
- a kizárólag felnőttképzési gyakorlati képzési helyszínek száma, képzési óraszámok képzési helyszínenként
- a bérelt, kizárólag felnőttképzési oktatási helyiségek fajlagos bérleti költsége
- a felnőttképzési helyszínek infrastrukturális feltételeivel kapcsolatos résztvevői elégedettség képzési helyszínenként
- a tárgyi feltételekre vonatkozó panaszok száma, tartalma
- a tárgyi feltételek hiánya/működésképtelensége miatt elmaradt foglalkozások száma, ennek okai.

V. A pénzügyi erőforrások hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése: a pénzügyi erőforrások hatékonyságát mutató számszerű jellemzőket az intézmény gazdasági vezetője gyűjti össze a kétévenkénti önértékeléshez, melyek jellemző elemei a következők lehetnek:

- az igénybe vett támogatások és az éves bevétel aránya a felnőttképzés vonatkozásában
- a felnőttképzési fejlesztésekre fordított összeg és a teljes bevétel aránya a felnőttképzés vonatkozásában
- az egyes képzések fajlagos költsége (/fő/óra) képzési programonként és képzési helyszínenként.

A pénzügyi és tárgyi erőforrások hatékonyságát és eredményességét mutató adatokat az önértékelések során kell elemezni és értékelni.

VI. A tárgyi feltételek megfelelőségének indikátora a résztvevői elégedettségmérés tárgyi eszközökre vonatkozó kérdésére adott válasz számszerű értéke. Az elvárt eredmény legalább 80 %. Amennyiben az elégedettség a képzési programok megvalósítása során

ismétlődően 80 % alatt van, a képzési program megvalósításának tárgyi feltételeit felül kell vizsgálni, és a felülvizsgálat eredménye alapján meg kell hozni a szükséges intézkedéseket. A felülvizsgálat során a résztvevőktől nyitott kérdések formájában is véleményt kell kérni a tárgyi feltételek vonatkozásában, illetve a felülvizsgálatba történő másféle bevonásuk lehetőségét is vizsgálni kell, hogy a nem megfelelő elégedettség konkrét oka biztosan azonosítható legyen. A tárgyi feltételek tervezésének, felülvizsgálatának és módosításának felelőse a szakmai vezető.

VII. A minimálisan elvárt cél a pozitív eredmény, és a folyamatos likviditás. A pénzügyi folyamatok folyamatos felügyelete a gazdasági dolgozó felelőssége.

### **3. A felnőttképzési tevékenység minőségirányítási rendszerének folyamatai**

#### **3.1. Folyamatleltár**

Intézményünk felnőttképzési tevékenységének eredményes ellátásához szükséges, jellemző folyamatait az alábbiak szerint határozta meg:

##### **I. Vezetési folyamatok:**

- Tervezés
- Az intézmény működtetése
- Az erőforrások menedzselése (emberi, tárgyi, pénzügyi)
- Belső ellenőrzés
- Önértékelés

##### **II. Főfolyamatok:**

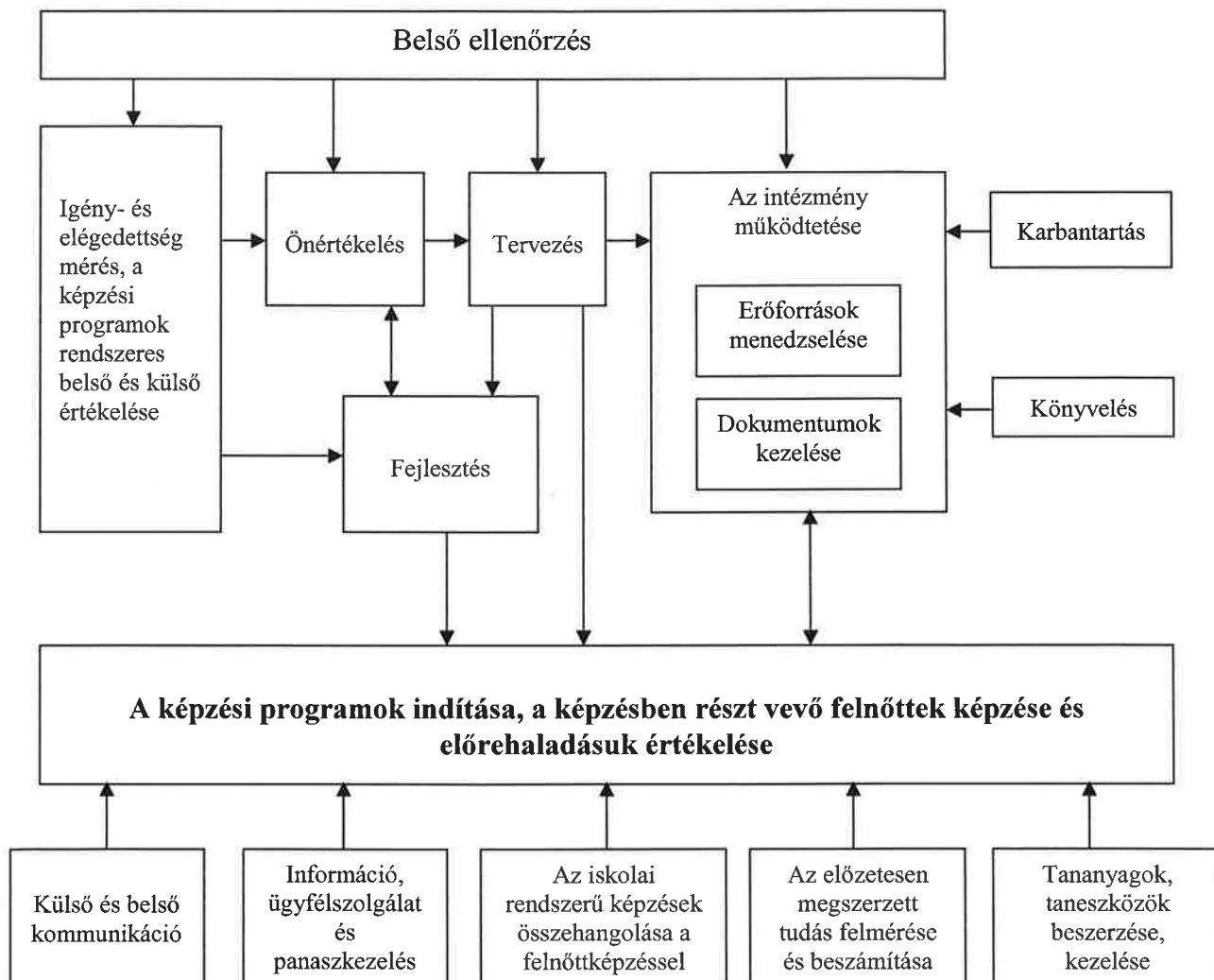
- A képzési programok indítása, a képzésben részt vevő felnőttek képzése és előrehaladásuk értékelése
- Az előzetesen megszerzett tudás felmérése és beszámítása
- Információ, ügyfélszolgálat és panaszkezelés
- Fejlesztés

##### **III. Támogató folyamatok**

- Igény- és elégedettségmérés, a képzési programok rendszeres belső és külső értékelése
- Külső és belső kommunikáció
- Tananyagok, taneszközök beszerzése, kezelése
- Dokumentumok kezelése
- Könyvelés
- Karbantartás
- Az iskolai rendszerű képzések összehangolása a felnőttképzéssel

### 3.2. Folyamattérkép

Intézményünk az alábbi folyamattérképen határozta meg a felnőttképzési tevékenységéhez szükséges folyamatok legfontosabb kölcsönhatásait:



### 3.3. Folyamatleírások

#### 3.3.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása

- I. A folyamat célja: olyan felnőttképzési kiegészítő tevékenység biztosítása, amely alapján valamennyi résztvevő lehetőség szerint a már meglévő kompetenciáira alapozottan, egyéni képességeinek és készségeinek megfelelően sajátíthatja el a kívánt ismereteket.
- II. Az **előzetes tudásmérés** a szakmai vezető, illetve az általa kijelölt szaktanár által elkészített írásbeli és/vagy szóbeli feladatlappal, illetve gyakorlati feladattal történik. A kijelölt oktató értékeli a teljesítést. Támogatott OKJ-s és nyelvi képzéseknél valamennyi jelentkező esetében kötelezően el kell végezni, és a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén az adott tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni. A felmentést a képzési díj megállapításánál is figyelembe kell venni.
- III. Az előzetes tudásmérés kérése: a képzési profilunkba illeszkedő, előzetesen megszerzett ismereteinek és készségeinek felmérését bárki kérheti. Az előzetes tudásmérés igénybevételének szándékát írásban kell jelezni, megjelölve a szakterületet vagy részterületet. A szakmai vezető az értékelés eredményeként tájékoztatja a résztvevőt az ajánlható képzéseinkről, az abba történő bekapcsolódás lehetőségéről, feltételeiről, illetve ha arra lehetőség van, az adható felmentésről, vagy a közvetlen modul/záró vizsgára történő jelentkezés módjáról.  
Intézményünk ezt a szolgáltatást a képzéseinkre jelentkezőknek díjmentesen biztosítja, egyéb kérelmező esetében szolgáltatási térítés ellenében, mely egyedi elbírálás alapján kerül meghatározásra.
- IV. A dokumentált módon megszerzett ismeretek beszámítása: erre megfelelő előképzettségek, vagy igazolt munkatapasztalat esetében van lehetőség. A jelentkező, amennyiben valamilyen dokumentált szakirányú előképzettséggel illetve munkatapasztalattal rendelkezik, írásban kérheti adott tantárgyból, tananyagrészből az óralátogatás alóli felmentését. A képzettséget, munkatapasztalatot igazoló dokumentum eredeti példányát be kell mutatni, annak másolatát pedig mellékelni kell.

Az igazgató – a szakmai vezető és a szaktanár véleményét is figyelembe véve – egyedi elbírálás alapján dönt az adott tárgy óralátogatása alóli felmentésről. Az igazgató a felmentést előzetes tudásméréshez is kötheti, melyen meghatározott teljesítményt kell elérni. A felmentést a képzési díj megállapításánál is figyelembe kell venni. Vizsgáról vagy vizsgarészről történő felmentés mindig a vonatkozó szabályozások alapján adható. Az új típusú, komplex szakmai vizsgáról felmentés nem adható.

Amennyiben felmentés nem adható, a meglévő ismereteket az oktatók a differenciált óraszervezésnél, valamint a tananyag képzési programon belüli súlyozásánál veszik figyelembe.

### **3.3.2. A képzési programok indításának, a képzésben részt vevő felnőttek képzésének és előrehaladásuk értékelésének folyamatleírása**

- I. A folyamat célja: az intézmény által szervezett képzések magas szakmai színvonalon történő, gördülékeny megvalósítása. Ezáltal a résztvevők a felnőttképzési szerződésben és a képzési programban foglaltaknak, valamint az előzetes és a képzés közben felmerült megrendelői elvárásoknak mindenben megfelelő módon készülhessenek fel az adott képzést záró vizsgákra, azokon eredményesen szerepeljenek, legyen sikerélményük, és későbbi életük és munkájuk során legyenek képesek hasznosítani megszerzett ismereteiket.
- II. A folyamat lépései:
  - A képzési programok tervezése, kidolgozása: új képzési program kidolgozásáról az intézmény vezetése dönt, konkrét partneri igények, vagy potenciális üzleti lehetőségek alapján. Ha az intézmény munkatársi körében rendelkezésre áll megfelelő szakértelemmel rendelkező humán erőforrás, önerőből kell a fejlesztést megvalósítani. Ha nem áll rendelkezésre ilyen erőforrás, a potenciális oktatói körben kell felkutatni megfelelő szakembert. Ha ez sem vezet eredményre, szakértőt kell felkérni a feladatra, aki egyben az előminősítést is elvégzi. A képzési program főbb paramétereinek a fejlesztővel, illetve a potenciális megrendelővel történő egyeztetése, véglegesítése a szakmai vezető feladata.

- A képzési programok tartalmi felülvizsgálata: a szakmai vezető az engedélyezett képzések programjait, valamint a programok megvalósítása során alkalmazott tananyagokat köteles rendszeresen (legalább évente) felülvizsgálni, illetve felülvizsgáltatni. A felülvizsgálatnak ki kell terjednie a képzési cél, az óraszám és a tananyag aktualitására, a program központi előírásoknak történő megfelelésére (képzési körtől függően: szakmai és vizsgakövetelmények, modulrendelet, kerettantervek, programkövetelmények, hatályos jogszabályi előírások), valamint a rendelkezésre álló tárgyi és személyi feltételekre. Ha szükséges, a képzési programon módosítani kell, és a módosított képzési programot szakértővel kell ismételt minősíteni.
- A képzési programok szakmai előírásoknak történő megfelelésének indikátora a minősítő szakértő jóváhagyása. A tananyagok tartalmának, tanulhatóságának, módszertani megfelelésének indikátora a résztvevői elégedettségmérés tananyag színvonalára vonatkozó kérdésére adott válasz számszerű értéke, valamint a vizsgaeredmények. Ugyancsak az elégedettségmérés számszerű eredménye mutatja a résztvevők tudásának ellenőrzésére alkalmazott módszerek megfelelését, illetve a gyakorlati képzés színvonalát. Az elvárt eredmény mindhárom esetben legalább 70 %. Amennyiben az elégedettség a képzési programok tartalmára visszavezethető, előbb felsorolt esetekben egy adott képzés vonatkozásában ismétlődően 70 % alatt van, a képzési programot felül kell vizsgálni, és a felülvizsgálat eredménye alapján módosítani kell. A felülvizsgálat során a résztvevőktől nyitott kérdések formájában is véleményt kell kérni, illetve a felülvizsgálatba történő bevonásukat más módon is lehetővé kell tenni, hogy a nem megfelelő elégedettség konkrét oka biztosan azonosítható legyen. A képzési programok tervezésének, felülvizsgálatának és módosításának felelőse a szakmai vezető.
- A tanfolyamok indítása: ha egy program indításához a szükséges személyi és tárgyi feltételek rendelkezésre állnak, a képzés meghirdethető, vagy annak indítására ajánlat tehető, illetve az indításra pályázat nyújtható be. Egy adott képzési program beindításáról a körülmények mérlegelése alapján az intézmény vezetősége dönt. Általában akkor kerül jóváhagyásra egy tanfolyam indítása, ha valamely tervezett programra elegendő az egyéni jelentkezők száma, vagy ha a résztvevőket egy megrendelő szervezet biztosítja (pl. foglalkoztatási főosztály, munkáltató, pályázati kedvezményezett). Amennyiben a megrendelő egy szervezet, a vezetés feladata a

tanfolyam előkészítése, a képzési igény illetve a képzési program szakmai egyeztetése, véglegesítése. Ennek részeként meg kell állapodni a képzés időtartamában, ütemezésében, időpontjaiban és egyéb feltételeiben is (csoportlétszám, összetétel, előzetes tudásmérés, stb.), majd a megrendelő szervezettel a megállapodást szerződésben kell rögzíteni.

Keletkező dokumentum: a feltételeket rögzítő szerződés.

- Az oktatók beosztása: az oktatók és az oktatási helyszínek (tantermek, gyakorlati képzőhelyek) beosztását a szakmai vezető állítja össze. Az oktatók beosztásakor történik a helyettesítési rendszer átgondolása is.
- Előzetes tájékoztatás: a szakmai vezető vagy megbízottja a tanfolyamok tényleges indítása – illetve az abba történő bekapcsolódás – előtt a jelentkezőket részletesen tájékoztatja a képzéssel kapcsolatos tudnivalókról, bemutatja az oktatókat, ismerteti a lehetséges ütemezést. Ekkor a résztvevőknek lehetőséget kell biztosítani az egyéni kérdések, észrevételek megfogalmazására, tisztázni kell a felmerült kérdéseket. A tájékoztatást követően – a jelentkezővel egyeztetve – történhet az előzetesen megszerzett tudás felmérése, illetve az annak alapján adható felmentés vagy csoportba sorolás. A felnőttképzési szerződést az első oktatási alkalmat megelőzően kell megkötöni.

Keletkező dokumentum: *felnőttképzési szerződések*.

- A tanfolyamokhoz szükséges dokumentumok előkészítése: az adminisztrációs munkatárs gondoskodik a *haladási napló* és a *jelenléti ívek* előkészítéséről. A haladási rész vezetése, valamint a jelenlétek dokumentálása az oktatók feladata. A képzéshez szükséges oktatási segédanyagokat (tankönyvek, fénymásolatok, segédletek, stb.) a szakmai vezető utasítása alapján az adminisztrációs munkatárs készíti elő.
- A résztvevők képzés közbeni előrehaladásának mérési módszerei és értékelése: a képzés oktatási tevékenysége az oktató feladata és felelőssége, melyet a képzési programban, illetve – ha van – a tematikában meghatározottakon belül szabadon végez. A programban meghatározottak szerinti tervszerű számonkéréseket - az ott meghatározott módon - el kell végezni, illetve elvárt az oktatóktól a rendszeres, személyre szóló, a különféle készségek vonatkozására is kitérő, értékelő visszacsatolás, hogy a résztvevő naprakész információkkal rendelkezzen az előrehaladásáról, illetve az ezzel kapcsolatos esetleges feladatairól. Ehhez az oktató,



saját megítélése alapján, haladást, illetve teljesítményt mérő feladatlapokat, gyakorlati feladatokat, illetve szóbeli beszélgetéseket alkalmazhat. Ha egy résztvevőnél olyan mértékű lemaradást tapasztal, melynek pótlására a résztvevő önerőből nem képes, a szakmai vezetővel egyeztetve keresnek a résztvevő számára is elfogadható, a lemaradás pótlására alkalmas megoldást.

- A képzési program megvalósításának követése: a szakmai vezető feladata és felelőssége a képzési programban foglaltak tervezett ütemezés szerinti, valamint a szakmailag megfelelő megvalósulásának követése. Amennyiben az ütemezés eltér az adatszolgáltatás alapján előre bejelentett ütemezéstől, gondoskodik a bejelentés módosításáról. Ha a szakmai megvalósítás terén tapasztal eltérést, helyesbítő intézkedéseket kezdeményez saját hatáskörében, illetve az intézmény vezetőségénél.
- Gyakorlati oktatás: a gyakorlati képzéseket saját tantermeinkben (tantermi gyakorlatok, pl. informatika terem), tanirodáiban, vagy szerződés, megállapodás/szándéknyilatkozat alapján biztosított gyakorlólhelyeken kell lebonyolítani. A szervezés, beosztás a szakmai vezető feladata.
- Vizsgaszervezés egyéb képzések és nem OKJ-s szakmai tanfolyamok esetében: saját szervezésű házi vizsga, melynek felelőse a szakmai vezető, szakmai előkészítője és szervezője az oktató. A kiadott dokumentum intézményünk által hitelesített másolatát meg kell őrizni.
- Vizsgaszervezés OKJ-s képzések esetében: a vizsgákat vizsgaszervezési jogosultságunk esetében intézményünkben, ennek esetleges hiányában vizsgaszervezési jogosultsággal rendelkező szerződéses partner bevonásával kell megszervezni a komplex szakmai vizsgáztatás szabályai szerint (315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet). A bizonyítvány eredeti átvételi elismervényét, illetve a képzés elvégzését igazoló dokumentum kiállító által hitelesített másolatait intézményünkben meg kell őrizni. Oktatóink lehetőség szerint a más által szervezett vizsgákon is részt vesznek.

III. A képzések során keletkezett írásos anyagok kezelése és megőrzése az intézmény irattárában történik, ennek felelőse az ügyfélszolgálati munkatárs.

### 3.3.3. Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása

I. A folyamat célja: az ügyfelekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges, nyilvános információk biztosítása, igényeik mind teljesebb kielégítése, felmerülő problémáik (panaszaik) megnyugtató megoldása, ezáltal meglévő és a jövőbeni résztvevők és megrendelők elégedettségének kiváltása.

II. A folyamat elemei:

- Az ügyfélszolgálat működtetése: a meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési és a képzést kiegészítő tevékenységekről, az azokon történő részvétel feltételeiről, a tanfolyamok indítási időpontjairól. Kérésre a képzési programokra vonatkozó írásbeli tájékoztatót, igény esetén magát a képzési programot, illetve a jelentkezési lapot is az érdeklődők rendelkezésére bocsátja. Igény esetén előjegyzésbe veszi, hogy a legközelebbi - elképzeléseiknek megfelelő - tanfolyam indítási időpontjáról tájékoztathassuk őket. Amennyiben az érdeklődőnek egyedi kérdése van, a szakmai vezetőhöz is fordulhat. Az ügyfélszolgálat telefonon és e-mailben is elérhető.
- Egyéb információs lehetőségek: honlap, írásbeli tájékoztatók, újsághirdetések, plakátok, szórólapok. Intézményünk vezetősége gondoskodik róla, hogy képzési tevékenységünkről, illetve képzési programjainkról írásbeli tájékoztató anyagokban, hirdetéseinkben, honlapunkon, plakátjainkon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése az intézményvezető feladata és felelőssége. A tájékoztató anyagok alkalmazásán, valamint az ügyfélszolgálat működtetésén kívül a személyes, illetve a megrendelő munkáltatókon keresztül történő kapcsolattartás és informálás együttesen biztosítja, hogy a képzésekre jelentkezőknek, illetve a képzéseken résztvevőknek mindig időben rendelkezésére álljanak a számukra szükséges információk. Igény esetén - a képzési programról szóló tájékoztató túl - magát a képzési programot is a potenciális megrendelő vagy résztvevő rendelkezésére kell bocsátani, és értelmezéséhez segítséget kell nyújtani.
- A képzési tevékenységre vonatkozó nyilvános információk közzétételének eljárása: a nyilvános információkat az intézmény honlapján kell közzétenni. Ezek a megvalósult

képzések nyilvános adatai, jellemző mennyiségi és minőségi mutatói, melyek kötelező elemei az alábbiak:

- a megvalósított képzések képzési és vizsgadíja
- a megvalósított képzések csoportlétszáma (elmélet/gyakorlat)
- a megvalósított képzések záróvizsga átlaga
- a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya
- a megvalósított képzések résztvevői elégedettség mérésének átlaga.

A nyilvánosságnak szánt adatokat a képzések befejezését követő 45 napon belül kell közzétenni, és a képzés befejezését követő második naptári év végéig kell elérhetőnek lennie. Az adatok közzétételének felelőse az intézményvezető.

A nyilvános adatok mennyiségi és minőségi mutatói esetében az intézmény által meghatározott célértékek az alábbiak:

- a képzések képzési és vizsgadíja ne haladja meg az államilag támogatott képzések érvényes normatíváit
  - a képzések csoportlétszáma ne haladja meg a 30/15 főt (elmélet/gyakorlat)
  - az egyes képzések záróvizsga átlagának, lemorzsolódási arányának és résztvevői elégedettség mérésének célértékei évente kerülnek külön meghatározásra.
- A panaszkezelés szabályozása: a panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A résztvevők sérelem esetén az oktatóhoz, az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve a szakmai vezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. Panasz elektronikus levélben is benyújtható. A „Panaszlap” kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy az intézményünk munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. A szakmai vezető a panaszt - jellegétől függően - kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse az igazgató. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai

feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.

III. A vevőszolgálat és a panaszkezelés jellemző dokumentumai:

- Jelentkezési lap
- Írásbeli tájékoztató
- Felnőttképzési szerződés
- Panaszlap

### **3.3.4. Az igény- és elégedettségmérés folyamatleírása, valamint a képzési programok rendszeres belső és külső értékelése**

- I. A folyamat célja: az intézmény partnerközpontú működéséhez a partnerkapcsolatok folyamatos javítása érdekében megbízható információk álljanak rendelkezésre a partnerek igényeiről és elégedettségéről, ezért tervszerűen és szakszerűen történjen meg azok mérése.
- II. Gyakoriság és módszer: a résztvevőktől elégedettségi kérdőív segítségével gyűjtünk információt, oktatóink véleményét pedig a kétévenkénti önértékelés keretében, csoportos megbeszélés formájában gyűjtjük össze.
- III. Tartalmi területek mindkét partnerscsoport esetében:
  - az előzetes tájékoztatás
  - a képzések szervezése
  - az infrastruktúra megfelelősége
  - a képzés tartalma, tananyagok színvonala
  - a gyakorlati képzés színvonala
  - a képzés során, a tudás ellenőrzésére alkalmazott módszerek
  - az oktatók munkája
  - ügyfélszolgálat
  - a globális elégedettség megfelelősége.
- IV. A kérdőívek általános szempontjai:
  - az elégedettséget tízfokozatú skálán mérjük (1-10-ig) és átlagot számolunk
  - az új igények illetve a konkrét elégedetlenségek megfogalmazására kérdőívenként egy nyílt kérdést alkalmazunk, melyeket tartalmi összetartozás alapján összesítünk.
- V. Technikai lebonyolítás:
  - vizsgával záruló képzések esetében a bizonyítványok, tanúsítványok átadásakor, a nem vizsgával záruló képzések esetében a képzést lezáró utolsó oktatási alkalommal kell a kérdőívet kiosztani, legalább 15 percet biztosítva annak névvel vagy név nélkül történő kitöltésére

- a hiányzó résztvevőknek a kérdőívet bérmentesített válaszborítékkal együtt, postai úton kell megküldeni
- a visszajuttatott kérdőíveket a 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése szerint összesíteni kell, az (1) bekezdésben meghatározott adatokat továbbítani kell a felnőttképzési információs rendszerbe, és az összesítést a (3) bekezdés alapján a következő hatósági ellenőrzésig meg kell őrizni
- az oktatók igény- és elégedettségeinek felmérése csoportos beszélgetés formájában történik, a III. pontban felsorolt területeken végighaladva, és az elhangzott véleményeket az adatgyűjtő és értékelő lapon kell rögzíteni („az oktatóknak és más munkatársaknak az intézmény működéséről alkotott véleménye”).

VI. A képzési programok rendszeres belső értékelése: az elégedettségi mérések és a záróvizsgák eredményeinek fejlesztésekbe történő visszacsatolása megalapozásához az összesített eredményeket a vezetőség értékeli, tájékoztatja az érintett oktatókat, illetve szükség esetén helyesbítő vagy megelőző intézkedésekről dönt. Amennyiben egy oktatóra vonatkozóan elmarasztaló vélemény született, azt az oktató személyes jogainak tiszteletben tartásával, bizalmasan kell kezelnie. Az igény- és elégedettségmérés összesítéseit az önértékelő csoport elemzi az önértékelés során, ahol már az oktatók véleményét is figyelembe kell venni. Indokolt esetben az önértékelő csoport javasolja a fejlesztendő területek, illetve a szükséges intézkedések megjelenítését az önértékelés eredményére alapozott fejlesztési tervben.

VII. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleményének gyűjtése és figyelembevétele: munkáltatói megrendelő esetén - a képzés befejezését követően - annak meghívott képviselője, a szakmai vezető és az oktatók megbeszélést tartanak, ahol megosztják egymással tapasztalataikat, és javaslatot tesznek az esetleges fejlesztésekre mind a program, mind annak megvalósítását illetően. A képzéseken tanultak gyakorlatban történő alkalmazhatóságának vonatkozásában pedig a képzés befejezése után 3-6 hónappal, a megrendelő munkáltatók telefonos megkeresésével gyűjtünk információkat, melyeket ugyancsak figyelembe veszünk a fejlesztéseknél. A munkáltatók véleményének egyértelmű indikátora, ha további képzésekre történik megrendelés. A munkáltatói vélemények esetében a célérték a teljes elégedettség. Minden ettől eltérő véleményt meg kell vizsgálni, és ki kell dolgozni a szükséges helyesbítő, illetve megelőző intézkedést. A munkaerőpiac egyéb szereplői

(munkaügyi központ, gazdasági kamara) esetében ugyancsak a tevékenységünkkel való teljes elégedettség lehet az elfogadható cél, minden egyéb esetben az előzőekben ismertetett módon kell eljárni, azaz szisztematikus okkeresést, feltárást követően intézkedést kell hozni.

VIII. A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése: a képzéseket eredményesen befejező résztvevők megszerzett kompetenciáinak hasznosulását a munkáltatói megrendelésre szervezett képzések esetében az előző pontban foglaltak alapján gyűjtött információkból nyerjük.

A nem munkáltatói megrendelésre szervezett képzések esetében a résztvevők telefonon és/vagy emailben történő megkeresésével gyűjtünk információt, a képzés befejezését követően 3-6 hónappal, 20% -os mintavétel alapján. Ha a megkeresés eredménye során a képzésnek köszönhető sikeres elhelyezkedésről szerzünk tudomást, és a munkáltató azonosítható, annak megkeresésével és véleményének kikérésével is bővítjük a tárgykörben rendelkezésünkre álló információkat.

A formális, tervszerű adatgyűjtésen kívül az informálisan tudomásunkra jutott, képzéseink munkaerő-piaci hasznosulására vonatkozó információkat is figyelembe vesszük intézményünk szakmai és üzleti eredményességének folyamatos fejlesztéséhez.

A képzéseinken megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos információkat az önértékelések során kell elemezni és értékelni.

### **3.3.5. Belső ellenőrzések folyamatleírása**

I. A folyamat célja: annak rendszeres ellenőrzése, hogy a hogy az intézmény felnőttképzési tevékenysége megfelel-e a vonatkozó szakmai és hatósági előírásoknak és a belső szabályozásoknak, ezáltal biztosított-e a szabályszerű, minőségelvű működés, valamint a partnerek elégedettségének kiváltása.

II. A folyamat elemei:

- Dokumentumok ellenőrzése: a szakmai vezető a szűrőpróbaszerű hospitálások alkalmával ellenőrzi a haladási naplók naprakész vezetését, valamint az egyéb kapcsolódó dokumentumokat.
- Óralátogatások: a főigazgató és a szakmai vezető vagy megbízottjuk óralátogatásainak célja - elméleti és gyakorlati foglalkozásokon egyaránt - a dokumentációk ellenőrzésén túl, az oktatás-módszertani követelmények, a képzési program, illetve tematika megvalósulásának szakmai ellenőrzése, valamint az oktatói teljesítmények közvetlen, személyes benyomás alapján történő felmérése is. Az óralátogatások tényét a látogatás során a látogatást végző vezető a haladási naplóban aláírásával igazolja, és annak tapasztalatait az oktatóval együtt elemzi.
- A belső vizsgáztatás ellenőrzése: a házi vizsgákat, illetve annak írásbeli anyagait minden esetben ellenőrzi az intézmény szakmai vezetője.
- Az intézmény éves vezetői ellenőrzési terve kiterjed a felnőttképzési tevékenység ellenőrzésére is.

III. A fejlesztési tervek végrehajtásának ellenőrzése: lásd 3.3.7. V. pont.

IV. A belső ellenőrzések eredményeinek értékelése: az ellenőrzések eredményeit a felnőttképzési tevékenység fejlesztésénél, illetve az önértékelések során is figyelembe kell venni.



### **3.3.6. Külső és belső kommunikáció rendje**

- I. A külső partnerekkel történő kapcsolattartás a képzések iránt érdeklődő, illetve a jelentkezők és résztvevők esetében a 3.3.3. pontban meghatározottak szerint történik.
- II. A megrendelő szervezetekkel (pl. munkáltató, pályázati kedvezményezettek) történő kapcsolattartás a vezetés feladata. A 3.3.3. pontban rögzített operatív feladatokon túl a folyamatos tájékozódás, a potenciális partnerek szakmai és szervezeti tevékenységének figyelemmel kísérése, képzési lehetőségek felkutatása, új kapcsolatok kialakítása és a meglévők ápolása ugyancsak a vezetés, kiemelten a főigazgató feladata.
- III. A belső kommunikáció az intézmény meglévő információs csatornáin keresztül a felnőttképzési tevékenység vonatkozásában is működik, döntően a tagintézmények munkatársai között a személyes találkozások alkalmával történik, a külső oktatókat is érintő kérdésekben pedig előre rögzített időpontokban szervezett munkamegbeszélések alkalmával. A belső továbbképzések ugyancsak alkalmat nyújtanak az operatív információcserére is. A munkatársak között rendszeres az elektronikus és telefonos kapcsolattartás is. A nevelőtestületi, illetve a szakmai munkaközösségeken belüli megbeszélések során a felnőttképzés aktuális ügyei is egyeztetésre kerülnek.

### **3.3.7. A fejlesztések folyamatleírása**

- I. A folyamat célja: az intézmény folyamatos fejlesztésének, a felnőttképzési tevékenység hatékonyságának biztosítása az által, hogy valós információk elemzésén, valamint szisztematikus okkeresési technikák alkalmazásán alapuló, előre megtervezett és rögzített lépéssort tartalmazó fejlesztési terv (III/B. melléklet) kerül kidolgozásra és végrehajtásra.
- II. A fejlesztési terv előkészítéséhez gyűjtött és felhasználandó információk:
  - a résztvevők elégedettségének méréséből keletkezett adatok és információk
  - a záróvizsgák eredményeiből nyert adatok és információk
  - a résztvevők képzés közbeni értékeléséből, teljesítményük méréséből keletkezett adatok és információk
  - a partnerek formális és informális visszajelzéseiből nyert információk
  - a munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezeteinek a képzési programokkal kapcsolatos véleménye
  - az önértékelés eredményéből nyert információk
  - a belső ellenőrzések során nyert információk
  - a térség társadalmi-gazdasági fejlődésére, annak irányaira vonatkozó információk

- a minőségbiztosítási rendszer külső értékeléséből nyert információk
- a hatóság ellenőrzései során nyert információk

Az információk összegyűjtése és előzetes elemzése a minőségügyi felelős feladata, a végső elemzés, és abból a fejlesztésekre vonatkozó következtetések levonása, a fejlesztési irányok, célok kijelölése a vezetőség feladata legalább a kétévenkénti önértékelés során, azt követően. Szükség esetén az önértékelési időszaktól eltérően is készülhet fejlesztési terv.

### III. A fejlesztési terv kötelező tartalmi elemei:

- a fejlesztéssel elérni kívánt célok
- a célok elérését biztosító feladatok, tennivalók
- a feladatok végrehajtásához szükséges erőforrások
- a feladatok végrehajtásához szükséges határidők vagy időtartamok
- a végrehajtandó feladatok felelősei
- a célok és feladatok megvalósulásának indikátorai illetve értékelése

### IV. A vezetés és a fenntartó által elfogadott fejlesztési tervek végrehajtása az abban megjelölt felelősök feladata.

### V. A fejlesztési terv végrehajtásának ellenőrzése: a fejlesztési terv időarányos végrehajtását a minőségügyi felelős rendszeresen ellenőrzi. Amennyiben a terv megvalósítása nem az előre meghatározott ütemben történik, az intézmény vezetése az okok elemzése alapján átütemezésről dönt, vagy plusz erőforrásokat rendel a feladathoz.

### VI. A fejlesztési tervek értékelése: ha az előre eltervezett lépések nem segítik a kitűzött célok megvalósulását, az elemző értékelést követően a vezetés felülvizsgálja a célokat, és amennyiben azokat továbbra is adekvátnak ítéli, korrekciós terv elkészítéséről dönt. A korrekciós terv tartalmi elemei azonosak a fejlesztési tervekkel. Amennyiben a kitűzött célok a felülvizsgálat alapján valamely alapos okból módosításra szorúlnak, a vezetés jogosult módosítani azokat. A módosított célokat rövid indoklással kell dokumentálni, és elérésükhöz ugyancsak korrekciós tervet szükséges készíteni.

### VII. Vezetői intézkedés: a fejlesztési tervet nem igénylő, egyszerűbb fejlesztések megvalósítására, illetve a működés során felmerült hibák kiküszöbölésére, ismétlődésük megelőzésére irányuló helyesbítő és megelőző tevékenységek megvalósítása vezetői intézkedés formájában történik, az arra hatáskörrel rendelkező vezető részéről. Erre a képzésért felelős szakmai vezető is jogosult.

Vezetői intézkedés kezdeményezhető jellemzően:

- a vezetői belső ellenőrzések során nyert tapasztalatok alapján
- működési hiba, eltérés észlelése esetén

- egy-egy képzés értékelésének tapasztalata alapján
- a képzésben résztvevők panaszbejelentése alapján
- a munkatársak által tett észrevételek, javaslatok alapján
- bármely egyéb partner által tett javaslat, észrevétel alapján.

A munkatársak által tapasztalt működési hiba, eltérés vezetés felé történő jelzése az intézmény valamennyi munkatársának kötelessége.

VIII. A folyamat dokumentuma: fejlesztési terv, feljegyzés vezetői intézkedésről

### **3.3.8. Dokumentumok kezelése, iratminták**

- I. A jogszabályban nevesített képzési dokumentumok megőrzési idejére vonatkozóan a hatályos jogszabályok az irányadóak. (Fktv. 16.§)
- II. A felnőttképzési tevékenység során keletkezett egyéb írásos anyagok kezelése az intézmény iratkezelési szabályzata alapján történik. Nevezett szabályozás az intézmény valamennyi oktatási és képzési tevékenységére kiterjed. A belső használatú bizonylatok, feljegyzések megőrzési ideje – ha jogszabály vagy a szabályzat másképpen nem rendelkezik – azok keletkezésétől számított második naptári év vége.

### III. Hivatkozott dokumentumok

- Írásbeli tájékoztató
- Jelentkezési lap
- Felnőttképzési szerződés
- Haladási napló
- Résztvevői kérdőív

Ezek az írásos anyagok nem képezik jelen kézikönyv részét, de hivatkozás történik rájuk.

### IV. Iratminták (sablonok):

- Tárgyévi minőségcélok
- Fejlesztési terv
- Panaszlap
- Adatgyűjtő és értékelő lap

## Tárgyévi minőségcélok

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	Előző évi adat	Ez évi terv	Jövő évi terv	Indoklás
		vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)				
		lemorzsolódás				
		átlagos elégedettség				

## Fejlesztési terv

(sablon)

A fejlesztési terv száma (sorszám/év):				
A fejlesztés célja:				
Feladatok	Erőforrások	Határidő vagy időtartam	Felelős	Indikátorok és/ vagy értékelési mód
1.				
2.				
...				

PANASZLAP  
(sablon)

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam ideje, száma,  
megnevezése: \_\_\_\_\_

Panasztevő neve: \_\_\_\_\_

Értesítési címe: \_\_\_\_\_

A panasz leírása:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kelt: ....., 201.. ..... hó ..... nap.

\_\_\_\_\_  
panaszos aláírása

\_\_\_\_\_  
befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
intézményvezető aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a Szekszárdi Szakképzési Centrum címére: 7100 Szekszárd,  
Széchenyi utca 2-14. Telefon/ Fax: 06-74-529-333; e-mail: centrum@szekszardiszc.hu  
Panaszára 10 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!

## **Adatgyűjtő és értékelő lap** (sablon)

Tartalmi terület megnevezése\*: .....

Az adatgyűjtés időszaka: 2014 – 2015 év.

Tények/események/számszerű adatok, melyek az adott értékelési területhez kapcsolódnak:

Sorsz.	Tények/események/adatok	Megjegyzés
1.		
2.		
...		

Az értékelés megállapítása\*\*: kiemelkedő-megfelelő-fejlesztendő

Indoklás (erőségek-gyengeségek):

A területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés(ek):

\*Valamennyi tartalmi területre el kell készíteni

\*\* Az önértékelés során kell megjelölni a csoport konszenzussal kialakított véleménye alapján, de az adatgyűjtő lap folyamatos vezetése ajánlott!



#### 4. Mellékletek

- I. Megfeleltetési táblázat az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól (továbbiakban *Rendelet*) követelménypontjai és jelen minőségbiztosítási kézikönyv pontjai között
  
- II. Indikátorok és célértékek táblázata (kimutatás a minőségbiztosítási rendszerben alkalmazott minőségi mutatókról és azok elérni kívánt célértékeiről a *Rendelet* alapján)
  
- III. A minőségirányítási rendszer azon dokumentumai, melyek az adott naptári évre vonatkoznak:
  - A. Tárgyévi minőségcélok
  - B. Aktuális fejlesztési terv



## **Mellékletek**

- I. Megfeleltetési táblázat az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól (továbbiakban *Rendelet*) követelménypontjai és a minőségbiztosítási kézikönyv (FTMK) pontjai között
  
- II. Indikátorok és célértékek táblázata (kimutatás a minőségbiztosítási rendszerben alkalmazott minőségi mutatókról és azok elérni kívánt célértékeiről a *Rendelet* alapján)
  
- III. A minőségirányítási rendszer azon dokumentumai, melyek csak egy adott naptári évre vonatkoznak:
  - A. Tárgyévi minőségcélok
  - B. Tárgyévi fejlesztési terv



**I. sz. melléklet:**

Jogszabályi hely (Rendelet)	Követelmény	Kézikönyv fejezete, pontja
2. § (1) a)	átfogó minőségpolitikát és ehhez kapcsolódó stratégiát alakít ki képzési tevékenysége minőségének biztosítása érdekében	1.1. 1.2.
2. § (1) b)	formális belső mechanizmusokat alakít ki képzési programjai indításának jóváhagyására, követésére és rendszeres belső értékelésére vonatkozóan	3.3.2. 3.3.4. VI-VIII.
2. § (1) c)	eljárásokat alakít ki az oktatók folyamatos továbbképzésének és minősítésének biztosítására	2.1. V-VI.
2. § (1) d)	minden képzési programjához biztosítja az annak megvalósításához szükséges erőforrásokat	2.2.
2. § (1) e)	gondoskodik képzési tevékenységének hatékonyságát biztosító információk gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról	2.1. IX. 2.2. IV-V.
2. § (1) f)	honlapján rendszeresen közzéteszi a képzési tevékenységére vonatkozó naprakész, objektív mennyiségi és minőségi információkat	3.3.3. II.
2. § (2) a)	tükrözze azt, hogy irányítási folyamatainak középpontjában a képzés minőségének növelése áll	1.1.
2. § (2) b)	a minőségbiztosítási rendszer a képzés feltételeinek folyamatos fejlesztésére irányul	1.1; 1.2; 1.4.2. II/4; 3.3.7.
2. § (2) c)	minőségbiztosítási rendszer önértékelésre épül	1.4.2.
2. § (2) d)	a minőségbiztosítási rendszer a személyi feltételek folyamatos fejlesztésére irányuló szemléletet tükröz és elősegíti az oktatók továbbképzését és önképzését a képzés minőségének javítása érdekében	2.1. V-VI.
2. § (2) e)	a minőségbiztosítási rendszer hozzájárul ahhoz, hogy az intézmény képzési tevékenységével kapcsolatos változtatások, a szolgáltatások minőségének javítása adatokon és visszajelzéseken alapuljon	3.3.7. II.
2. § (2) f)	a minőségbiztosítási rendszer a képzési tevékenység külső és belső résztvevőinek bevonására épül	2.1. X.; 2.2. VI.; 1.4.1. II. b)
2. § (2) g)	a minőségbiztosítási rendszer összhangban van az intézmény méretével és képzéseinek összetettségével	1.4.2. I.
2. § (3) a)	a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum tartalmazza a minőségre vonatkozó intézményi stratégiát, az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségét, a képzésben résztvevők bevonásának módját a minőségbiztosítás megvalósításába, a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módját	1.1. 1.2.
2. § (3) ba)	a képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	3.3.2. II.
2. § (3) bb)	a képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	2.1.; 2.2.
2. § (3) bc)	a képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek	3.3.2. II.
2. § (3) bd)	a munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás	3.3.4. VII.
2. § (3) be)	a képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás	3.3.3. II.

2. § (3) ca)	az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárás	2.1. II. 2.1. IV.
2. § (3) cb)	az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	2.1. V.
2. § (3) cc)	az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	2.1. VI-VII.
2. § (3) da)	az intézmény információs rendszerében a képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	1.4.1. II. 1.4.2. II. 2. 3.3.2. II. 3.3.3. II. 3.3.4. VIII. 3.3.7. II.
2. § (3) db)	a képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	3.3.4. I-V. 2.1. VI. 1.4.2. II. 2.
2. § (3) dc)	az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	3.3.4. III. 3.3.5. II. 1.4.2. II. 2.
2. § (3) dd)	az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	2.1. IX. 2.2. IV. 2.2. V.
2. § (3) de)	a képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	3.3.4. III.
2. § (3) df)	az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás	3.3.3. II.
2. § (3) e)	a panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját	3.3.3. II.
2. § (3) f)	az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő, és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum	2.1. VI. 3.3.2. II. 3.3.4. VI-VII. 3.3.7. VII.
2. § (3) g)	az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum	1.4.
2. § (4)	A felnőttképzést folytató intézmény önértékelésének gyakoriságáról maga dönt.	1.4.
3. § (1)	A felnőttképzést folytató intézmény a minőségbiztosítási rendszerében a 2. § (3) bekezdés b) pont ba) és bb), bd) és be) alpontjában, c) pont ca) és cc) alpontjában, d) pont df) alpontjában és g) pontjában foglalt tartalmi elemekhez tartozó minőségi jellemzőket (indikátorokat) az alábbiak szerint határozza meg: a) a minőségi jellemző legyen alkalmas a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére, és b) a minőségi jellemzőhöz az érintett tartalmi elemmel elérni kívánt célérték, célértékek hozzárendelése szükséges a 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 17. § (1) bekezdésében foglalt minőségcélok figyelembevételével.	II. sz. melléklet



3. § (2)	Az (1) bekezdés szerint meghatározott minőségi jellemzőhöz rendelt célérték nem teljesülése esetén a felnőttképzést folytató intézmény feltárja az okokat, és a 2. § (3) bekezdés <i>f</i> ) pontjában meghatározott helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték - következő időszakra vonatkozó - indokolt módosítását valósítja meg.	3.3.7. VI.
----------	--	------------

**II. sz. melléklet:**

**Indikátorok és célértékek táblázata**

Ssz.	Jogszabályi hivatkozás (Rendelet)	Indikátor megnevezése	MK fejezet száma	Célérték	Értéke 2014. évben	Értéke 2015. évben
1.	2. § (3) ba)	a minősítő szakértő jóváhagyása	3.3.2. II.	aláírás		
		a tananyagra vonatkozó résztvevői elégedettség	3.3.4. III.	70 %		
2.	2. § (3) bb)	oktatókkal szembeni elégedettség	2.1. X.	70 %		
		tárgyi feltételekkel szembeni elégedettség	2.2. VI.	80 %		
		éves mérleg	2.2. VII.	pozitív		
3.	2. § (3) bd)	elégedettség, további képzések megrendelése	3.3.4. VII.	100 %		
4.	2. § (3) be)	képzési és vizsgadíj	3.3.3. II.	NGM norma-tíva		
		csoportlétszáma (elmélet/gyakorlat)		30/15		
		OKJ-s vagy záróvizsga átlaga		éves terv		
		lemorzsolódási arány		éves terv		
		elégedettség átlaga		70 %		
5.	2. § (3) ca)	minimális elégedettség	2.1. X.	50 %		
		ismételt panaszbeadvány		0		
		min. vizsgaeredményesség		cél-20%		
6.	2. § (3) cc)	vezetői vélemény	2.1. VI.	pozitív		
7.	2. § (3) df)	adatok nyilvánosságra hozásának időpontja	3.3.3. II.	max. 45 nap		
8.	2. § (3) g)	értékelő lapok és 2 éves fejlesztési terv	1.4.2. II. 3-4.	elkészül		

**III/A sz. melléklet:**

**Tárgyévi minőségcélok**

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	Előző évi	Ez évi	Jövő évi	Indoklás
1.	CNC gépkezelő OKJ 35 521 01	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség		70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
2.	Családellátó OKJ 21 814 01	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség		70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
3.	Építőipari- és anyagmozgató gép kezelője (Földmunka-, rakodó- és szállítógép kezelő) OKJ 32 582 02	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség		70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
4.	Gépi forgácsoló OKJ 34 521 03	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség		70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
5.	Hulladékgyűjtő és -szállító OKJ 21 851 01	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség		70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
6.	Hulladékválogató és feldolgozó OKJ 21 851 02	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség		70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
7.	Kerti munkás OKJ 21 622 01	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség		70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére



8.	Konyhai kisegítő OKJ 21 811 01	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás	< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség	70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
9.	Kőműves és hidegburkoló OKJ 34 582 08	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,5	3,6	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
		lemorzsolódás	< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség	70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
10.	Kulturális rendezvény- szervező OKJ 51 345 01	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás	< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség	70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
11.	Motorfűrész- kezelő OKJ 21 623 02	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás	< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség	70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
12.	Textiltermék- összeállító OKJ 21 542 02	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,5	3,6	a komplex vizsgákról még nincsenek tapasztalataink
		lemorzsolódás	< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség	70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
13.	Tisztítás- technológiai szakmunkás OKJ 32 853 03	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,5	3,6	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
		lemorzsolódás	< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség	70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
14.	Település- karbantartó 1.	lemorzsolódás	< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség	70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére
15.	Kerti munkás bemeneti kompetencia felkészítő program	lemorzsolódás	< 10%	< 10%	a motiváltság változó a résztevők körében
		átlagos elégedettség	70 %	75 %	oktatóinknak képesnek kell lennie ennek teljesítésére

**III/B sz. melléklet:**

**Fejlesztési terv**

A fejlesztési terv száma (sorszám/év): 1/2015.				
A fejlesztés célja: <b>Felnőttképzési engedélyek számának 15-ről 30-ra emelése</b>				
Feladatok	Erőforrások	Határidő vagy időtartam	Felelős	Indikátorok és/ vagy értékelési mód
1. Jogszabályi előírások tanulmányozása	humán	2015. szeptember	szakmai vezető	jogszabályi feltételek ismerete
2. Képzési programok elkészítése és előminősítése	humán + szakértői díj	2015. október	szakmai vezető	minősített programok
3. Minőségbiztosítási rendszer jogszabályi megfeleltetése	humán + szakértői díj	2015. november	szakmai vezető	jogszabálynak megfelelő minőségbiztosítási rendszer
4. Engedélyezési kérelem benyújtása	humán + szakértői és eljárási díj	2015. december	intézmény-vezető	befogadott kérelem
5. Engedélyezési folyamat segítése	humán	2015. december	intézmény-vezető	engedély megléte

**1. tartalmi terület megnevezése:** a vezetés szerepe a szakmailag és üzletileg egyaránt eredményes működés és fejlődés biztosításához.

Tények/események/számszerű adatok, melyek az adott értékelési területhez kapcsolódnak:

Sorsz.	Tények/események/adatok	Megjegyzés/érintettek, résztvevők
1.		
2.		
3.		
4.		

Az értékelés megállapítása\*: kiemelkedő-megfelelő-fejlesztendő

Indoklás (erősségek-gyengeségek):

A területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés(ek):

**2. tartalmi terület megnevezése:** az erőforrások biztosítása, kihasználtsága, fejlesztése.

Tények/események/számszerű adatok, melyek az adott értékelési területhez kapcsolódnak:

Sorsz.	Tények/események/adatok	Megjegyzés/érintettek, résztvevők
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Az értékelés megállapítása\*: kiemelkedő-megfelelő-fejlesztendő

Indoklás (erősségek-gyengeségek):

A területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés(ek): folyamatos munka biztosítása a belső/szerződéses oktatóknak

\* A kétévenkénti önértékelés során kell megjelölni a csoport konszenzussal kialakított véleménye alapján, de az adatgyűjtő lap év közbeni folyamatos vezetése ajánlott!

**3. tartalmi terület megnevezése:** a partneri igények figyelembevétele, a partnerkapcsolatok fejlesztése.

Tények/események/számszerű adatok, melyek az adott értékelési területhez kapcsolódnak:

Sorsz.	Tények/események/adatok	Megjegyzés/érintettek, résztvevők
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Az értékelés megállapítása\*: kiemelkedő-megfelelő-fejlesztendő

Indoklás (erősségek-gyengeségek):

A területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés(ek): további képzési lehetőségek felkutatása, a vizsgaszervezési tevékenység megszerzése

**4. tartalmi terület megnevezése:** a folyamatok és a szabályozások megfelelősége.

Tények/események/számszerű adatok, melyek az adott értékelési területhez kapcsolódnak:

Sorsz.	Tények/események/adatok	Megjegyzés/érintettek, résztvevők
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Az értékelés megállapítása\*: kiemelkedő-megfelelő-fejlesztendő

Indoklás (erősségek-gyengeségek):

A területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés(ek): a rugalmas, hatékony és jogszerű működés megőrzése

**5. tartalmi terület megnevezése:** a képzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói, trendjei.

Tények/események/számszerű adatok, melyek az adott értékelési területhez kapcsolódnak:

\* A kétévenkénti önértékelés során kell megjelölni a csoport konszenzussal kialakított véleménye alapján, de az adatgyűjtő lap év közbeni folyamatos vezetése ajánlott!

**6. Tartalmi terület megnevezése:** az oktatóknak és más munkatársaknak az intézmény működéséről alkotott véleménye.

Tények/események/számszerű adatok, melyek az adott értékelési területhez kapcsolódnak:

Sorsz.	Tények/események/adatok	Megjegyzés/érintettek, résztvevők
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Az értékelés megállapítása\*: kiemelkedő-megfelelő-fejlesztendő

Indoklás (erősségek-gyengeségek):

A területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés(ek): támogatott képzések szervezéséhez pályázatok elnyerése.

**7. tartalmi terület megnevezése:** a pénzügyi és szakmai eredmények, az innováció mutatói.

Tények/események/számszerű adatok, melyek az adott értékelési területhez kapcsolódnak:

Sorsz.	Tények/események/adatok	Megjegyzés/érintettek, résztvevők
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Az értékelés megállapítása\*: kiemelkedő-megfelelő-fejlesztendő

Indoklás (erősségek-gyengeségek):

A területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés(ek): meg kell teremteni a feltételeket további szakmacsoportokra kiterjedő képzések szervezéséhez

\* A kétévenkénti önértékelés során kell megjelölni a csoport konszenzussal kialakított véleménye alapján, de az adatgyűjtő lap év közbeni folyamatos vezetése ajánlott!

Sorsz.	Tények/események/adatok	Megjegyzés/érintettek, résztevők
1.	aa) a megvalósított képzések záróvizsga átlaga, viszonya a kitűzött célértékhez:	
2.	aa) a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya, viszonya a kitűzött célértékhez:	
3.	aa) a megvalósított képzések résztvevői elégedettség mérésének átlaga, viszonya a kitűzött célértékhez:	
4.	aa) az elégedettség értékei az egyes kérdések vonatkozásában, képzési programonkénti bontásban, viszonya a kitűzött célértékhez: ➤	
5.		

Az értékelés megállapítása\*: kiemelkedő-megfelelő-fejlesztendő

Indoklás (erősségek-gyengeségek):

A területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés(ek):

\* A kétévenkénti önértékelés során kell megjelölni a csoport konszenzussal kialakított véleménye alapján, de az adatgyűjtő lap év közbeni folyamatos vezetése ajánlott!

## MINŐSÉGCÉLOK 2015-2016. ÉVRE

Valamennyi megvalósításra kerülő képzési program esetében:

- 1.) Tervezett vizsgaátlag: minimum 60%
- 2.) Tervezett lemorzsolódás: kevesebb, mint 10%
- 3.) Tervezett elégedettség mérési átlag: minimum 70 %

A minőségcélok megvalósulásáért az intézmény felnőttképzési szakmai vezetője felelős.

Szekszárd, 2015. augusztus 01.



Ábrahám Norbert

főigazgató

