

Felnőttképzési engedély száma: E-001421/2016

Ikt. sz.: 15-3/1921/US2C/2016



Veszprémi Szakképzési Centrum

A Felnőttképzési Tevékenység Minőségbiztosítási Kézikönyve

(FTMK)

Érvényességi terület: Jelen kézikönyv az intézmény minőségbiztosítási 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: Veszprém, 2016. január 04.



Schindler Lászlóné
főigazgató

Tartalomjegyzék

1.	Vezetés	2
1.1.	A felnőttképzési tevékenység minőségpolitikája	2
1.2.	Stratégia és minőségcélok	3
1.3.	Szervezeti működés	4
1.3.1.	A szervezet tagjai	4
1.3.2.	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
2.	Erőforrások	9
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
3.	A felnőttképzési tevékenység minőségirányítási rendszerének folyamatai	17
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.....	21
3.3.3.	Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása.....	25
3.3.4.	Az igény- és elégedettségmérés folyamatleírása, valamint a képzési programok rendszeres belső és külső értékelése	28
3.3.5.	Belső ellenőrzések folyamatleírása	31
3.3.6.	Külső és belső kommunikáció rendje	32
3.3.7.	A fejlesztések folyamatleírása	33
3.3.8.	Dokumentumok kezelése, iratminták.....	35
4.	Mellékletek	40

1. Vezetés

1.1. A felnőttképzési tevékenység minőségpolitikája

Intézményünk, az Veszprémi 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, ipari, mezőgazdasági, egészségügyi, szociális, közlekedési jellegű, a munkavállalást, továbbtanulást, illetve az önálló vállalkozást egyaránt segítő szakmai ismereteket, szerezhessenek új képesítéseket. Ezáltal a térség, gazdálkodó szervezeteit, egészségügyi, szociális szolgáltatások, gépészet, elektrotechnika-elektronika, informatika, vegyipar, építészet, könnyűipar, faipar, közlekedés, környezetvédelmi-vízgazdálkodás, közigazdaság, kereskedelem-marketing, mezőgazdaság, élelmiszeripar ágazatok 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.

Veszprém,

.....
Schindler Lászlóné
főigazgató

1.2. Stratégia és minőségcélok

Az Veszprémi 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, Veszprém Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály, 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 egészségügyi, szociális szolgáltatások, gépészet, elektrotechnika-elektronika, informatika, vegyipar, építészet, könnyűipar, faipar, közlekedés, környezetvédelmi-vízgazdálkodás, közgazdaság, kereskedelem-marketing, mezőgazdaság, élelmiszeripar 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 követelményeit folyamatosan kielégítő működés.
- Megvalósuljon a folyamatos innováció.

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

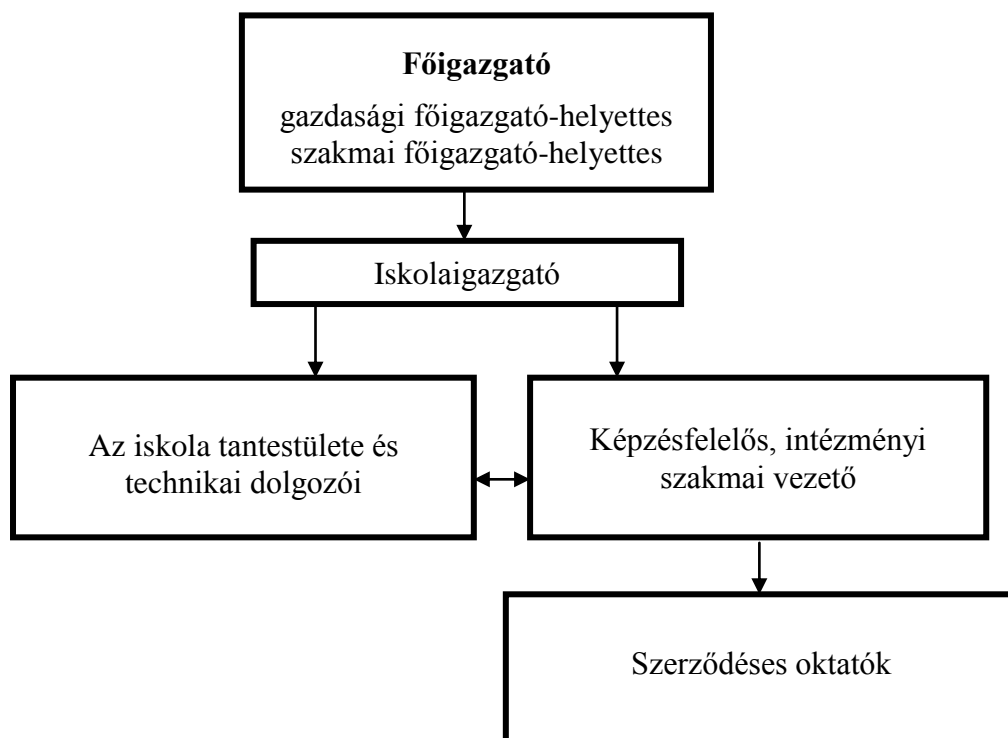
1.3. Szervezeti működés

1.3.1. A szervezet tagjai

- **Veszprémi Szakképzési Centrum (székhely)**
 8200 Veszprém Eötvös Károly utca 1.
- Veszprémi SZC Ipari Szakgimnáziuma
 8200 Veszprém Iskola utca 4.
- Veszprémi SZC Jendrassik – Venesz Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája
 8200 Veszprém Március 15. utca 5.
- Veszprémi SZC Közgazdasági és Közigazgatási Szakgimnáziuma
 8200 Veszprém Csap utca 9.
- Veszprémi SZC Öveges József Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma
 8184 Balatonfüzfő Gagarin utca 27.
- Veszprémi SZC Gönczy Pál Szakközépiskolája és Szakiskolája
 8297 Tapolca-Diszel Templom tér 3.
- Veszprémi SZC Táncsics Mihály Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma
 8200 Veszprém Eötvös Károly utca 1.
- Veszprémi SZC „SÉF” Vendéglátóipari és Turisztikai Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája
 8200 Veszprém Halle utca 3.
- Veszprémi SZC Szent-Györgyi Albert Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma

1.3.2. 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.

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

Jelmagyarázat:

D= Dönt

V= Végrehajt, felelős

E= Együttműködik

T=Tájékoztatót kap

Jelenleg az intézmény szakmai főigazgató-helyettese egyben a felnőttképzésért felelős szakmai vezető, a minőségügyi feladatokat a felnőttképzési referens végzi.

A felnőttképzési asszisztens ellátja a felnőttképzéssel kapcsolatos ügyfélszolgálati, illetve adminisztrációs feladatokat is.

1.4. Önértékelés

Intézményünk 2 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.

1.4.1. 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 vizsgálandó 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: az főigazgató, a szakmai vezető, 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 tényyszerű információkat és számszerű adatokat, melyek az intézmény szakmai tevékenységeit mutatják be az adott időszakban. Az adatgyűjtő lapok vezetése folyamatos.

2. A kiscsoportos önértékelés lebonyolítása:

Az önértékelés során az értékelő csoport az értékelési területeken végighaladva számba veszi 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:

Az évenkénti 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 indokoltá 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 elismertséget. 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 ígérkezik. 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 értékeli.

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, előírászerű 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 kétévenkénti 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 igazgató.

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 tanműhelyt, tanirodát, tangazdaságot, 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 vezetés feladata.

- III. A pénzügyi erőforrások tervezése: a felnőttképzési tevékenységből származó bevételek saját bevételként szerepelnek az éves költségvetésben. 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 felnőttképzési tevékenységből származó bevételek függvényében a vagyoni

biztosíték jogszabályban előírt mértékének évenkénti karbantartása a mindenkori fenntartó felelőssége. 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 intézmény pénzügyi eredménye az éves számvetés alapján, a felnőttképzés vonatkozásában
- az éves eredmény és a teljes bevétel aránya a felnőttképzés vonatkozásában
- 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 pénzügyi források megtervezésének, az azzal történő gazdálkodás megfelelőségének indikátora az intézmény pénzügyi eredménye, melynek legfőbb mutatója az éves mérleg. A minimálisan elvárt cél a pozitív eredmény, és a folyamatos likviditás. A pénzügyi folyamatok folyamatos felügyelete a gazdasági vezető 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:

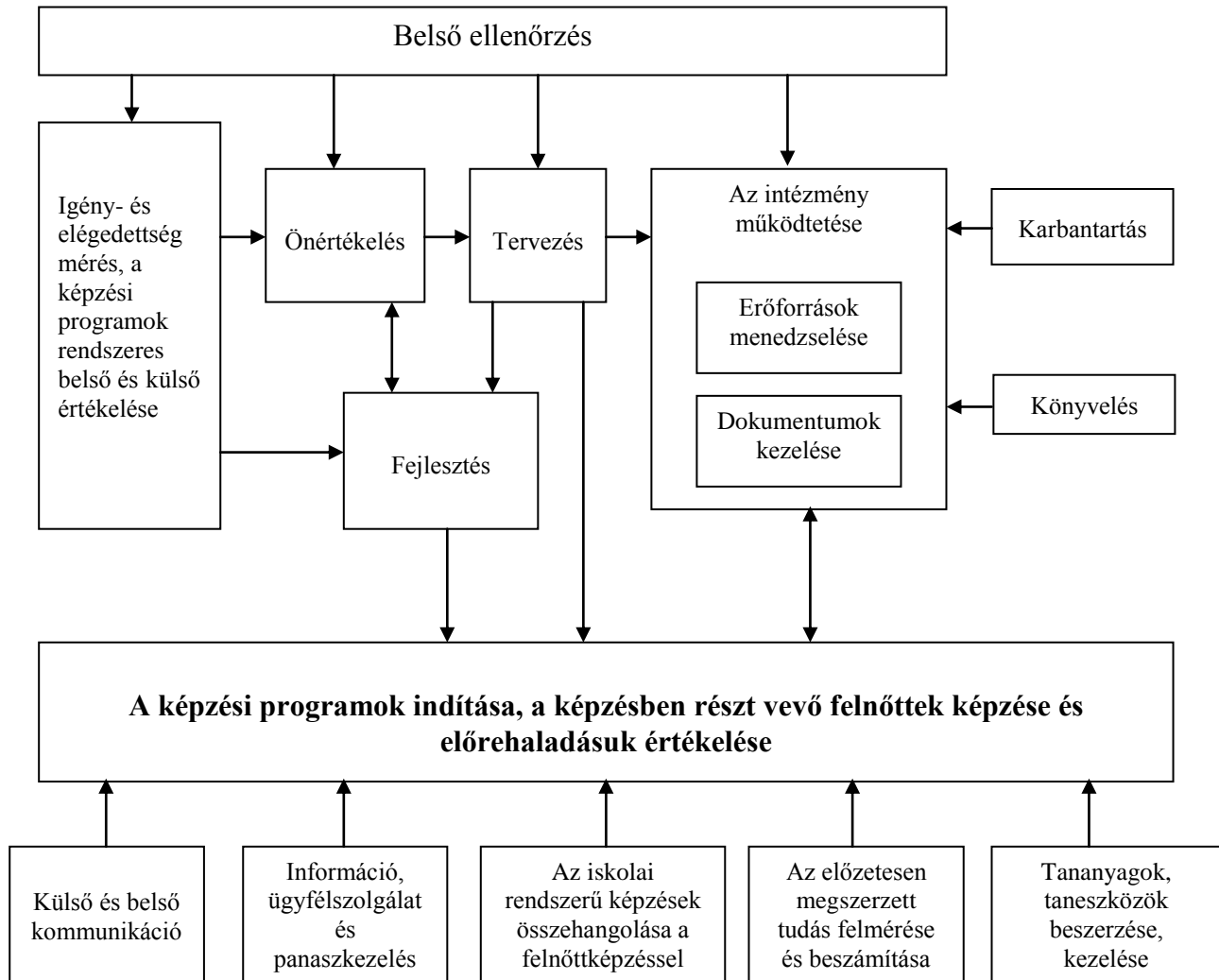
- A képzési programok indítása, a képzésben részt vevő felnőttek képzése és előrehaladásuk értékelése
- Az előzetesen megszerzett tudás felmérése és beszámítása
- Információ, ügyfélszolgálat és panaszkezelés
- Fejlesztés

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. Folyamatterkép

Intézményünk az alábbi folyamatterképen 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.

Iskolánk 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 ismételtlen minősíttetni.
- A képzési programok szakmai előírásoknak történő megfelelésének indikátora a minősítő szakértő jóváhagyása. A tananyagok tartalmának, tanulhatóságának,

módszertani megfelelőségének 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 megfelelőségét, 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. munkaügyi központ, 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 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 megkötni.

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), tanirodánkban, tanműhelyeinkben, vagy szerződés, megállapodás alapján biztosított gyakorlólhelyeken kell lebonyolítani. A szervezés, beosztás a vezetés 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: felnőttképzési asszisztens.

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 anyagainkban, hirdetéseinkben, honlapunkon, plakátjainkon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése az igazgató feladata és felelőssége. A tájékoztató anyagok alkalmazásán, valamint az ügyfélszolgálat működtetésén kívül a személyes, illetve a megrendelő munkáltatókon keresztül történő kapcsolattartás és informálás együttesen biztosítják, 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 igazgató.

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 megfelelése
 - a képzés tartalma, tananyagok színvonala
 - a gyakorlati képzés színvonala
 - a képzés során, a tudás ellenőrzésére alkalmazott módszerek
 - az oktatók munkája
 - ügyfélszolgálat
 - a globális elégedettségmegfelelése.
- 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 résztvevőnek a kérdőívet bérmentesített válaszbortéccal 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 elégedettségének 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 iskola 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: az igazgató és a szakmai vezető 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 az igazgató feladata.
- III. A belső kommunikáció az intézmény meglévő információs csatornáin keresztül a felnőttképzési tevékenység vonatkozásában is működik, döntően az iskola munkatársai között a napi 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 felhasználható 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 hatósági ellenőrzések 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 tervek vonatkozó előírásokkal. Amennyiben a kitűzött célok a felülvizsgálat alapján valamely alapos okból módosításra szorulnak, 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 2017.

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	Előző évi adat	Ez évi terv	Jövő évi terv	Indoklás
1.	Szakmai „B” képzések	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	-	-	
		lemorzsolódás	0,14	0,00	< 0,5	
		átlagos elégedettség	9,69	9,54	>9,50	
2.	Első lépések a digitális világba IKER1 szintű informatikai képzés	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	-	-	
		lemorzsolódás	-	0,6	<0,5	
		átlagos elégedettség	-	9,51	>9,50	
3.	Önállóan használok az informatikai eszközüket IKER2 szintű informatikai képzés	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	-	-	
		lemorzsolódás	-	0,00	<0,5	
		átlagos elégedettség	-	9,60	9,50	
4.	Szakmai „A” képzések (OKJ)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,82	4,02	>3,75	
		lemorzsolódás	1,30	1,89	<1,5	
		átlagos elégedettség	8,78	8,63	>8,70	
5.	Egyéb „D” képzések	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	-	-	
		lemorzsolódás	3	-	<3	
		átlagos elégedettség	9,575	-	>9,5	

Fejlesztési terv

2018 évre

A fejlesztési terv száma (sorszám/év): 1/2018.				
A fejlesztés célja: Oktatás színvonalának emelése				
Feladatok	Erőforrások	Határidő vagy időtartam	Felelős	Indikátorok és/ vagy értékelési mód
1. Oktatóterem IKT felszereltségének javítása	Projektor vásárlása	2018 .12.31.	szakmai-, és pénzügyi vezető; felnőttképzési referens,	megvalósult/ nem valósult meg
2. Tananyagfejlesztés	Új tankönyvek 1-1 példányának vásárlása	2018.12.31.	szakmai-, és pénzügyi vezető; felnőttképzési referens,	megvalósult/ nem valósult meg
3. Képzési programok felülvizsgálata	Az elavult programok átdolgoztatása, előminősítése, engedélyeztetése.	2018.12.31.	szakmai-, és pénzügyi vezető; felnőttképzési referens,	megvalósult/ nem valósult meg

A fejlesztési terv száma (sorszám/év): 2/2018.				
A fejlesztés célja: Partnerek igényeinek felmérése				
Feladatok	Erőforrások	Határidő vagy időtartam	Felelős	Indikátorok és/ vagy értékelési mód
1. Képzési igények felmérése	Kérdőívek	2018 .12.31.	szakmai vezető; felnőttképzési referens,	megvalósult/ nem valósult meg

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:

főigazgató aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a Veszprémi Szakképzési Centrum címére: 8200 Veszprém
Eötvös Károly utca 1. Telefon/ Fax: 06-1-4455-040

Panaszára 10 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!

Adatgyűjtő és értékelő lap (sablon)

Tartalmi terület megnevezése*:

Az adatgyűjtés időszaka: 201... – 201.... 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 (erősségek-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 keretrendszer*ről, 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