

Minőségirányítási rendszer

SzTT által jóváhagyva: 2008. december 09.

Az Eötvös József Középiskola minőségpolitikai nyilatkozatát a 24/2004. (VI.22.) FMM rendelet 7. § értelmében fogalmazta meg.

Az célja, hogy képzésein résztvevőknek kellemes, szép, korszerű oktatási környezetben korszerű tematika szerint a lehető legkorszerűbb vezetői, szervezeti, képzéseket nyújtsa. Ezeknél a képzéseknél az intézmény mindent megtesz, hogy a mindenkori megrendelők és a képzésben résztvevők igényeit maximálisan kielégítse és egyedi képzéseket biztosítson.

Mindezeket egybevetve az Eötvös József Középiskola minden energiáját arra a célra összpontosítja, hogy megrendelőinek a lehető legmagasabb minőséget nyújtsa, ezáltal is a képzésben részt vevőknek hozzáadott értékeket közvetítsen.

Az intézmény minőségpolitikája tükrözi az intézmény céljait, működési elveit és szervezeti kultúráját.

A minőségpolitikában leírtak megvalósulásának érdekében az intézmény kiemelten kezeli az intézmény működtetéséhez fontos területeket:

- a küldetés fontosságát,
- a vezetés szerepét,
- a pénzügyileg stabil működést,
- a szakmai munka folyamatos fejlesztését
- a munkatársak, oktatók igényeit figyelembe véve a folyamatos szakmai fejlesztést
- az állandó kapcsolattartást és kommunikációt a partnerekkel,
- a jogszabályok betartását és betartatását,
- a rendszerek, a képzések és a felnőttképzési szolgáltatások állandó fejlesztését
- a minőségirányítási rendszer fejlesztését és az oktatás minőségének folyamatos fejlesztését

A minőségpolitikát az Eötvös József Középiskola minden évben az év végi Szakmai Tanácsadó Testületi ülés elé terjeszti felülvizsgálatra és amennyiben szükséges, változtatásokat, esetleg bővítéseket eszközöl.

Minőségirányítási rendszer

A minőségirányítási rendszer általános követelményei.

Az Eötvös József Középiskola a 24/2004. (VI.22.) FMM rendelet 7. § (2) bekezdésének iránymutatásai alapján alakította ki felnőttképzési minőségirányítási rendszerét.

Ennek megfelelően a minőségirányítási rendszer:

1. Kijelöli azokat a folyamatokat, amelyek a képzésben részt vevők, a megrendelők elvárásainak megfelelnek, ezekkel összhangban a hatékonyságot és az elégedettséget növelik. Ezek a folyamatok a következők:

- képzési és értékelési folyamatok
- ügyfélszolgálati és adminisztrációs folyamatok
- tananyagok és taneszközök kezelésének folyamatai
- panaszkezelési folyamatok
- a felnőttképzési szolgáltatások nyújtásának folyamatai
- elégedettségmérési folyamatok és ezek visszacsatolásának folyamatai
- külső és belső kommunikációs folyamatok

2. Meghatározza a folyamatok sorrendjét és kölcsönhatásait.

3. Megszabja a folyamatok hatékony működéséhez, figyelemmel kíséréséhez és éves felülvizsgálatához szükséges erőforrásokat és megoldásokat.

4. Megállapítja azokat a tevékenységeket, amelyek a tervezett eredmények eléréséhez, valamint a folyamatok és az intézmény szervezetének folyamatos fejlesztéséhez szükségesek, különös tekintettel a képzés minőségét döntően befolyásoló oktatók felkészültségének javítására.

5. Meghatározza azokat az információterületeket, amelyekről az intézménynek folyamatosan visszajelzéseket kell gyűjteni a hallgatók elégedettségének vizsgálata és folyamatos javítása érdekében.

6. Egyértelműen rögzíti a képzésben részt vevő felnőttekkel, a partnerekkel kialakított kommunikáció és kapcsolattartás rendjét.

7. Kijelöli annak működéséért és fejlesztéséért felelős, valamint a szükséges kompetenciákkal rendelkező személyt.

A minőségirányítási rendszer szempontjából döntő fontosságú személyek felelőssége

Felelős személy(ek), testület	Felelősség
Képzésért felelős vezető	<ul style="list-style-type: none"> • Előkészítés • A Szakmai Tanácsadó Testület általi jóváhagyatás • A munkatársakkal való megismertetés • Hatálybaléptetés • A működés ellenőrzése • Rendszeres felülvizsgálat és önértékelés • Dokumentálás
Szakmai Tanácsadó Testület	<ul style="list-style-type: none"> • Véleményezés, jóváhagyás
Minden munkatárs	<ul style="list-style-type: none"> • Részvétel a kidolgozásban a megfelelő területek vezetői által meghatározott területeken • A rendszer napi munkába való beépítése és alkalmazása

A minőségbiztosítási rendszer működtetéséért és fejlesztéséért felelős vezető:

Szilákné Balajti Katalin

A minőségirányítási rendszert az igazgató és a képzésért felelős vezető közösen az SzTT tagjaival évente felülbírálja és amennyiben szükséges, változtatásokat, bővítéseket eszközölnek.

A minőségirányítási rendszer szempontjából döntő fontosságú területek

SORSZÁM	A TERÜLET MEGNEVEZÉSE	FELADATLEÍRÁS	FELELŐS
1.	A képzések minőségbiztosítása	<ul style="list-style-type: none"> Az éves képzési terv kidolgozása a minőségpolitikai elvek, az értékelések eredményei, a törvényi szabályozások, valamint a megrendelő ügyfél és a piaci igények alapján. 	igazgató és a képzésért felelős vezető
2.	Az emberi erőforrás terület minőségbiztosítása	<ul style="list-style-type: none"> Az oktatási, szakmai folyamatok rendszeres felülvizsgálata. Az elvégzett munka értékelése, visszajelzése. A szakmai fejlődés biztosítása továbbképzéseken, konferenciákon. Szükség szerint átszervezés, új munkatárs alkalmazása. Az oktatók, kiválasztása, munkájuk folyamatos ellenőrzése, az adminisztrációs feladatok, a hallgatók eredménye, valamint a hallgatók és a kollégák jelzései alapján. Az értékelés visszajelzése. 	igazgató és képzésért felelős vezető
3.	Az adminisztratív folyamatok szabályozottsága	<ul style="list-style-type: none"> Az adminisztratív és szervezési folyamatok követhetőségének, átláthatóságának biztosítása, felülvizsgálata, értékelése és szükség szerint módosítása. Dokumentációs rend biztosítása. Panaszkezelési rend kialakítása és működtetése. A megrendelőkkel és a képzésben résztvevőkkel fenntartott kapcsolatok minőségének ellenőrzése, értékelése és szükség szerint módosítása 	igazgató és a képzésért felelős vezető
4.	Tárgyi eszközök biztosítása	<ul style="list-style-type: none"> A képzési helyszín és infrastruktúra megfelelő színvonalának folyamatos biztosítása. 	igazgató és képzésért felelős vezető
5.	Szakmai együttműködés	<ul style="list-style-type: none"> A meglévő kapcsolatok ápolása a szakmai szervezetekkel, társintézményekkel, új kapcsolatok kiépítése. 	igazgató és képzésért felelős vezető

1. A KÉPZÉSEK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA

A képzési és értékelési folyamat leírása

A képzési és értékelési folyamatot a 24/2004. FMM rendelet 7. § értelmében fogalmazzuk meg.

Az alábbi folyamatára bemutatja a képzés folyamatát az ügyfél megkeresésétől a képzés befejezéséig.

A 2. pont a folyamat részletes leírását tartalmazza.

1. A folyamatleírás kifejtése

Sorszám	A folyamat megnevezése	A folyamat leírása
1.	Az ügyfél elérésének módja/ Megjelenés a piacon	A új megrendelőket internetes megjelenéssel, e-mailekkel, szórólapokkal és helyi médiumokban hirdetéssel keres meg.
2.	Kapcsolatfelvétel az ügyféllel	Vállalati megrendelők esetében a kapcsolatfelvétel megkereséssel történik. A megkeresés során a képzésért felelős vezető megbeszéli a potenciális megrendelővel a személyes találkozó időpontját. Ez a személyes találkozó mindig a potenciális megrendelőnek leginkább megfelelő időben van és minden esetben a döntéshozóval igyekszik tárgyalni az intézmény. Lakossági képzésekre a jelentkezők interneten keresztül, telefonon, faxon vagy személyesen jelentkezhetnek.
3.	Jelentkezési lap kitöltése lakossági tanfolyam esetén	Lakossági képzéseken való részvételi szándékot a jelentkezési lap kitöltésével és visszajuttatásával jelzik a jelentkezők.
4.	A képzésben résztvevő képzési igényeinek felmérése	Vállalati megrendelőknél a személyes találkozó során mindenben felmérjük a képzésben résztvevő képzési igényeit, mire van szüksége és milyen készségeket, kompetenciákat szeretne fejleszteni. Lakossági tanfolyamok esetében, az egyéni

		jelentkezőknél felmérjük az igényeket, és ennek megfelelően előkészítjük az előzetes tudásfelmérést. Az előzetes tudásfelmérést követően és annak eredményét, valamint a jelentkező igényeit figyelembe véve ajánlunk képzést a jelentkezőnek.
5.	Képzési ajánlat elkészítése (céges ügyfelek)	Vállalati megrendelőknél a személyes találkozó után, az elhangzottakat maximálisan figyelembe véve a képzésért felelős vezető elkészíti a konkrét cégre személyre szabott képzési ajánlatot.
6.	A szerződés megkötése a céggel	Ha a személyre szabott ajánlat elnyeri a cég tetszését, az intézmény megkötöti a céggel a szolgáltatási szerződést.
7.	A felnőttképzési szerződés megkötése a képzésben résztvevőkkel	Vállalati megrendeléseknél miután a szolgáltatási szerződés megkötött, a képzésben részt vevőkkel is megkötöti az intézmény a felnőttképzési szerződéseket. Lakossági ügyfeleknél, ha a jelentkező számára megfelelőnek találja az ajánlott képzést és kinyilvánítja elhatározását, hogy be szeretne iratkozni, az intézmény megkötöti a felnőttképzési szerződést, és a jelentkező befizeti a tanfolyam díját.
8.	Képzés előkészítése, tudásfelmérés	Vállalati megrendeléseknél a szolgáltatási szerződés aláírása után a képzés előkészítése során szintfelmérő tesztekkel részletesen felmérjük a képzésben részt vevők tudását, szóbeli tudásfelmérés segítségével felmérjük már meglévő tudásukat, készségeiket, kompetenciáikat.
9.	Elhelyezkedési tanácsadás	A tudásfelmérő interjú során megismert képzésben résztvevőknek személyre szabott elhelyezkedési tanácsadást adnak személyes készségeik, személyiségük fejlesztésére, elhelyezkedésük könnyítésére.
10.	A képzés lebonyolítása	A képzés lebonyolítása a megrendelő által biztosított képzési helyszínen vagy lakossági tanfolyamoknál az intézmény állandó képzési helyszínén történik. Amennyiben a képzés a megrendelő által biztosított képzési helyszínen történik, akkor a megrendelő kompetenciája a képzés tárgyi feltételeink a biztosítása, valamint

		annak a biztosítása, hogy a megrendelő által biztosított helyszín is mindenben megfeleljen az akkreditációs követelményeknek. Az intézmény kompetenciája a képzésnél a személyi feltételek, illetve a szakmai know-how biztosítása.
11.	Elégedettségmérés	Minden képzés végén a képzésben részt vevők kitöltenek egy elégedettségmérő kérdőívet. A kérdőíveket a képzésért felelős vezető kiértékeli és a kapott eredményeket visszacsatolja a képzés folyamatába, megbeszéli az oktatókkal a képzés tapasztalatait.
12.	Záró tudásellenőrzés	A képzések zárásánál az elsajátított készségeket rövid írásbeli teszttel és szóbeli interjúval mérjük.
13.	Képzés végén bizonyítvány kiadása és kiértékelés	A képzések végén tanúsítványt nyújtunk át a képzésben részt vevőknek, amelynek másolatát az intézmény archiválja. Szintén a képzés végén az oktatók kiértékelik a képzésben részt vevők képzés során nyújtott teljesítményét.
14.	Visszacsatolások	A képzés végén az oktató kiértékeli a képzésben részt vevők teljesítményét, illetve a képzésért felelős vezetővel együtt kiértékelik az elégedettségmérő kérdőívekben foglaltakat és amennyiben szükséges, változtatásokat eszközölnek a képzésben a visszajelzések alapján. Vállalati tanfolyamoknál a megrendelő kérésére utókövetés növelheti az elsajátított készségek, ismeretek hatékonyságát. Az ehhez kapcsolódó állapotfelmérés bemutatja az elért változásokat.

Támogató folyamatok

Felnőttképzési szolgáltatások

A következőkben a szolgáltatások biztosítására vonatkozó általános szabályokat, tevékenységeket írjuk le.

Előzetes tudásfelmérés folyamatszabályozása:

Helye:	az intézmény állandó képzési helyszíne, illetve vállalati megrendeléseknél a mindenkor megbízó által biztosított helyszín
Időpontja:	lakossági tanfolyamoknál a képzés megkezdése előtt, vállalati tanfolyamoknál a szolgáltatási szerződés megkötése után
Felelős:	képzésért felelős vezető és az oktatásszervező
Célja:	felmérni a jelentkező előzetes tudását
Módja:	<p>Vállalati tanfolyamoknál az első óra előtt a szintfelmérést végző oktató kiosztja az előzetes tudásfelmérő teszteket. A képzésben részt vevők ezt kitöltik, majd amikor végeztek, az oktató azonnal kijavítja a teszteket.</p> <p>A javítás után a született eredményeket az oktatóval közösen megbeszélik, kiértékelik és meghatározzák, a képzés során melyek legyenek a súlyponti tényezők, mely területekre szükséges fókuszálni.</p> <p>A megbeszélés végén az oktató beszedi a teszteket, hogy azokat az oktatásszervező dokumentálhassa.</p> <p>Lakossági tanfolyamoknál a képzésre jelentkező a jelentkezési lap kitöltése után részt vesz az előzetes tudásfelmérésen. Az előzetes tudásfelmérés után a felmérő eredménye és jelentkező igényeinek ismerete fényében megtörténik a képzési tanácsadás, amelynek folyamatleírása a következő oldalon található.</p> <p>Az előzetes tudásfelmérés időpontjáról, illetve a szolgáltatás igénybevevőiről az intézmény folyamatos nyilvántartást vezet.</p>
A szolgáltatás díja:	díjmentes

Elhelyezkedési tanácsadás folyamatszabályozása:

Helye:	az intézmény állandó képzési helyszíne, illetve vállalati megrendeléseknél a mindenkor megbízó által biztosított helyszínen
Időpontja:	vállalati megrendelőknél az első órán, lakossági tanfolyamoknál az előzetes tudásfelmérés után, a képzés megkezdése előtt és azt követően.
Felelős:	képzésért felelős vezető és az oktatásszervező, oktatók
Célja:	Az elhelyezkedési tanácsadás alapvető célja, hogy biztosítsa mindazokat az ismereteket és információkat, amelyek segítségével a kialakult élethelyzetüket kezelni tudják és a lehető legrövidebb idő alatt képesek lesznek új álláshelyük megszerzésére.
Módja:	<p>Vállalati megrendelésnél az első óra előtt is, lakossági tanfolyamnál az előzetes tudásfelmérő teszt kijavítása után, valamint a képzés zárásakor.</p> <p>A tanácsadás során az oktató ösztönzésére átgondolják a résztvevők az érdeklődési körüknek képességeiknek megfelelő leginkább alkalmas szakmai lehetőségeket. Az elhelyezkedési tanácsadás során jobban megismerhetik a választott szakmát, a megszerzett képesítéssel megszerezhető munkaköröket, elhelyezkedési lehetőségeket. Kialakíthatják álláskeresési elképzelésüket és technikájukat. Nem csupán a képzés előtt, hanem a képzés során mindvégig az oktatók folyamatos visszacsatolással, tanácsadással élnek a képzésben részt vevők felé a tesztek alkalmával, mi az, amire feltétlenül oda kell figyelniük, hogy a képzést még eredményesebben végezhessék el.</p> <p>Az elhelyezkedési tanácsadás időpontjáról, illetve a szolgáltatás igénybevevőiről az intézmény folyamatos nyilvántartást vezet.</p>
A szolgáltatás díja:	díjmentes

Információs rendszer

Belső kommunikáció

A belső kommunikáció a és belső partnerek közötti, vagyis az intézmény és a képzési oldal (oktatók), valamint az adminisztrációs munkatársak között zajlik.

A napi és a rövidtávú munkafeladatokkal kapcsolatos, valamint a kitűzött eredmények és minőségi célok elérése érdekében a és a képzési oldal közötti folyamatos információ áramlás érdekében szükséges belső kommunikáció csatornái a következők:

- megbeszélések, továbbképzések, értekezletek
- telefonos megbeszélés, értesítés
- körlevelek (e-mail)

A folyamat felelőse Szilákné Balajti Katalin.

Külső kommunikáció

A állandó kapcsolattartásban áll a potenciális és az aktuális megrendelővel, a képzésben résztvevőkkel.

A kapcsolattartás módja: személyes találkozók, e-mail és telefon. Az intézmény így értesíti partnereit, a képzésben résztvevőket a fontosabb változásokról, valamint így értesül a partnerek és a képzésben résztvevők igényeiről és a felmerült kérdésekről, problémákról.

A folyamatos kapcsolattartás elengedhetetlen, ezért a külső kommunikáció, a partnerek és a képzésben résztvevők felé biztosított információáramlás kiemelten fontos.

A és a partnerei, valamint a képzésben résztvevők közötti folyamatos információáramlás csatornái a következők:

- írásbeli értesítés
- szóbeli tájékoztatás (pl. az órákon ill. a megrendelő által megadott telefonszámon)
- e-mail

Mivel az intézmény folyamatosan munkakapcsolatban van a partnereivel, azaz a képzések potenciális résztvevőivel, így nyomon tudja követni a képzés hasznosságát és a kommunikáció is folyamatos.

A folyamat felelőse a Szilákné Balajti Katalin.

Ügyfélszolgálat

Az intézmény az ügyfélszolgálatot olyan stratégiai eszköznek tekinti, amely nélkülözhetetlen a kifogástalan partnerkapcsolat menedzselésére.

A képzésben részt vevők kapcsolatfelvételének módjai:

Személyesen: Eötvös József Középiskola Felnőttképzési Ügyfélszolgálata:

Eötvös József Középiskola, 3360 Heves, Dobó út 29. 8-as számú helyiség.

Telefon: 06-36-346-118

Email: ugyfelszolgalat@eotvos-heves.sulinet.hu ejk@eotvos-heves.sulinet.hu

Honlap: www.eotvos-heves.sulinet.hu

Ügyfélszolgálati idő:

hétfő: 08.00-16.00

kedd: 08.00-16.00

szerda: 08.00-16.00

csütörtök: 08.00-16.00

péntek: 08.00-14.00

szombat: -

vasárnap: -

Az ügyfélszolgálat feladata, hogy az esetleges kérdéseket, igényeket megválaszolja. Az ügyfélszolgálatért felelős munkatárs Szabó Attila, a képzésért felelős vezetővel állandó kommunikációs kapcsolatban van. Az ügyfélszolgálat szóban, e-mailben, levélben stb. fogadja az érdeklődéseket. Figyelemmel kíséri a beérkező igények végrehajtását, ellenőrzi elintézésüket és visszaigazolásukat.

Előkészíti a partneri és a képzésben résztvevők igényeinek kielégítését szolgáló megállapodásokat (szerződések, együttműködések, szóbeli egyezségek stb.).

Hozzásegíti a partnereket és a képzésben résztvevőket a szükséges információk, adatok, vagy kérdésekre adott válaszok gyors, pontos és hiteles megszerzéséhez, megkönnyíti problémáik megoldását.

Panaszkezelés

Cél: a képzésben részt vevők részéről érkező észrevételek, reklamációk, kezelésének szabályozása, a nyilvánosság biztosítása, a jogos észrevételek, reklamációk nyomán a működés és az oktatás jobbá tétele.

Névvel és címmel ellátott levélben átadott vagy az intézmény címére elküldött, az ügyfélszolgálaton kapott panaszdokumentum kitöltésével tett észrevétel, vagy telefonon érkezett bejelentés, valamint az intézmény e-mail címére küldött levél, vagy csatolt dokumentum. A panaszkezelés alapja a szolgáltatási és a felnőttképzési szerződés.

A képzésért felelős vezető minden esetben kivizsgálja a panaszt és a panasz jellegének megfelelően jár el, mindig a partnerek és a képzésben résztvevők jogos igényeit tartva szem előtt.

A képzésért felelős vezető értékeli az esetet, esetlegesen alkalmazza a szükséges szankciókat, valamint a következő SzTT ülés elé tárja a panaszokat.

A tanulságokat szükség szerint beépíti a minőségirányítás megfelelő pontjaiba.

A panaszkezelés alapjai

Az azonosított nem megfelelőségek kezelésére a következők vonatkoznak:

- intézkedés a jelzett nem megfelelőség kiküszöbölésére
- a rendszeresen ismétlődő nem megfelelőségek kezelésére hozott, a továbbiakban folyamatosan alkalmazandó intézkedések
- az egyedi nem megfelelőségek kezelésére hozott eseti intézkedések
- a panaszok feltárása az SzTT-nek

Rendszeresen ismétlődő problémák kezelése

Azoknak a panaszoknak a kezelésére, amelyek – sajnálatos módon – a jövőben esetleg rendszeresen ismétlődnek, a következő helyesbítő tevékenységeket fogjuk alkalmazni:

- a probléma átvizsgálása
- a probléma okainak megállapítása
- felelősök megkeresése
- szükséges tevékenység meghatározása és bevezetése
- elvégzett tevékenység eredményeinek feljegyzése
- elvégzett helyesbítő tevékenység kommunikálása

Eseti panaszok kezelése

Az eseti panaszoknak két típusa fordulhat elő:

Munkatársi reklamáció:

A képzésért felelős vezető dönthet a panasz írásban, vagy szóban történő jóváhagyásáról, vagy elutasításáról, mindkettőt indokolja.

Reklamáció a képzésben résztvevőktől:

Ebben az esetben a képzésben résztvevő a nem megfelelést bármely oktatónál, vagy a képzésért felelős vezetőnél jelentheti. A reklamáció bejelentése panaszlapon történik. A reklamáció bejelentése után a képzésért felelős vezető kivizsgálja az ügyet a potenciálisan érintett partneri és oktatói kör tagjainak szóbeli megkeresésével. Ennek az intézkedésnek az oka, hogy az egyéni sérelmekből adódó panaszok okát az intézmény vezetése kiszűrje.

Amennyiben a szóbeli információkérés során a panaszt a képzésért felelős vezető jogosnak ítéli meg, az intézmény mielőbb helyesbítő tevékenységet végez. A panaszoknál a panaszra a választ a panaszt tevő mindig írásban fogja megkapni.

Megelőző tevékenységek

- a lehetséges, potenciálisan bekövetkező nem megfelelések és ezek okainak megállapítása
- a szükséges tevékenység meghatározása és bevezetése
- a megtett intézkedések eredményeinek feljegyzése

A megelőző tevékenység kezdeményezése mindig egy feltételezett probléma és ennek kiküszöbölésének szándéka, mivel a kimondott célja, hogy partnereinek és a képzésben résztvevőknek a lehető legigényesebb és a céljaikat legjobban segítő képzéseket nyújtsa.

Elégedettségmérés és a kapott eredmények visszacsatolása a képzési folyamatba

Sorszám	A folyamat megnevezése	A folyamat leírása
1.	Az elégedettség mérésére szolgáló kérdőív	<p>A számára kiemelkedő jelentőségű, hogy a képzésben résztvevők maximálisan elégedettek legyenek a nyújtott képzési szolgáltatással.</p> <p>Ennek érdekében történik a folyamatos külső kommunikáció, információáramlás a partnerekkel és az oktatókkal, illetőleg a konkrét képzéseken kitöltött, az elégedettség mérésére szolgáló hallgatói és oktatói kérdőívek.</p> <p>A kérdőívek elkészítése Szilákné Balajti Katalin felelőssége.</p>
2.	A kérdőív kitöltésének módja	<p>A képzésben résztvevők a Képzések zárásakor kitöltenek egy értékelő kérdőívet, amelyet az oktatók eljuttatnak a képzésért felelős vezetőnek. Ennek megtörténte Szilákné Balajti Katalin felelőssége.</p>
3.	A kérdőív kiértékelésének módja	<p>A végső kiértékelést a képzésért felelős vezető végzi. A kapott eredményeket az intézmény megosztja az oktatókkal, a partnerekkel és a képzésben résztvevőkkel, amennyiben szükséges, tanácsot kér az esetlegesen felmerült problémák korrigálására.</p>
4.	A kérdőív képzés-fejlesztésbe történő visszacsatolásának módja	<p>A kiértékelést követően a képzésért felelős vezető levonja a konzekvenciákat, és szükség esetén az oktatóval együtt megoldási javaslatot dolgoz ki. Ezeket a javaslatokat, tapasztalatokat, fejlesztéseket a következő képzés során megvalósítja és a megvalósítást szintén teszteli, ellenőrzi.</p> <p>A folyamat felelőse a képzésért felelős vezető.</p>
5.	A kérdőívek archiválása	<p>Szilákné Balajti Katalin kompetenciája a kérdőívek megfelelő tárolása és archiválása.</p>

2. AZ EMBERI ERŐFORRÁS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA

Az intézmény nagy hangsúlyt helyez a működéshez szükséges emberi és tárgyi erőforrások biztosítására, amelyek a képzési tevékenység jó színvonalú végzéséhez, a többi meghatározó folyamat és a minőségirányítási rendszer működtetéséhez, valamint mindezek folyamatos fejlesztéséhez szükségesek.

Ennek érdekében évenként elkészíti az éves képzési tervét, amelyben meghatározza a tervezett képzési programok megvalósításához szükséges humánerőforrás szükségletet.

A./ Emberi erőforrások

Az intézmény képzéseinek és felnőttképzési szolgáltatásainak minőségét – ha különböző mértékben is – minden főállású és megbízott dolgozójának teljesítménye befolyásolja. Ezért érdekelt abban, hogy folyamatosan gondoskodjon munkatársainak képzéséről, továbbképzéséről, s ennek feltételeit is biztosítsa.

Az intézmény elsősorban olyan képzéseket, továbbképzéseket támogat, amelyek az adott feladat hatékonyabb ellátásához szükségesek, illetve növelik a résztvevők módszertani kultúráját, felkészültségét. Ennek érdekében szabályozza a munkatársak belső képzését, továbbképzését és annak dokumentálását.

Az egyes feladatok ellátásához szükséges képzettség meghatározása - a jogszabályi kötelezettségek figyelembe vételével – az intézmény vezetőjének feladata. Az iskolai végzettség, szakmai tapasztalatok, jelzett igények és a lehetőségek figyelembe vételével összeállítja az éves belső képzési tervet, mely az alábbiakat tartalmazza:

az intézmény által kezdeményezett tervezhető és előre nem tervezhető – elsősorban belső módszertani – továbbképzéseket,

a munkatársak által kezdeményezett képzéseket,

szakmai konferenciákon és egyéb rendezvényeken való részvételt.

A belső képzési tervben nem tervezett képzések támogatásáról ugyancsak az intézmény dönt.

Ha a képzésről a résztvevők igazoló dokumentumot (bizonyítványt) kapnak, annak másolatát le kell adni az oktatásszervezőknek, akik elhelyezi azt az illető munkatárs személyi dossziéjában.

Az intézmény képzési tevékenységét többnyire külső oktatók, óraadók (lehetnek magánszemélyek és vállalkozások) bevonásával valósítja meg. Ezek kiválasztása – a jogszabályi előírásokat figyelembe véve – meghatározott eljárás szerint történik.

Az emberi erőforrások biztosításának módját az intézmény Humánerőforrás terve szabályozza.

3. ADMINISZTRATÍV FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA

FELELŐS	FELELŐSSÉGEK
A képzésért felelős vezető	<ul style="list-style-type: none"> • a partnerekkel és a képzésben résztvevőkkel a kapcsolattartás biztosítása • infrastrukturális és technikai feltételek megteremtése és azok zökkenőmentes biztosítása • a megrendelők és a képzésben résztvevők, valamint az oktatók visszajelzéseinek beépítése az adminisztrációs folyamatba • a megrendelőkkel kapcsolatot tartó munkatársak, oktatók pontos tájékoztatása • visszajelzéseik alapján az ügyfélszolgálati, adminisztrációs és képzési folyamatok felülvizsgálata • a megrendelők és a képzésben résztvevők teljes körű, pontos tájékoztatása • az ügyfélszolgálati adminisztratív feladatok ellátása • visszajelzések az ügyfelek és az oktatók felé

A tájékoztatás területei

- a meghirdetett képzések paraméterei
- a korábban megszerzett kompetenciák beszámításának területei
- a képzésben való részvétel és a képesítés megszerzésének feltételei, követelmények
- az elérhető kompetencia és készségek területei
- a finanszírozási feltételek
- záró tesztek
- minőségbiztosítás, partneri jogok

A dokumentumkezelés folyamatszabályozása

DOKUMENTUMOK TÍPUSA	DOKUMENTUMOK HOZZÁFÉRÉS ÉS TÁROLÁS
<p style="text-align: center;">Az intézmény alapdokumentumai</p>	<ul style="list-style-type: none"> • jogi dokumentumok (alapító okirat, cégbejegyzés, közgyűlések jegyzőkönyvei, aláírási címpéldány) Hozzáférés: igazgató Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év • pénzügyi dokumentumok (üzleti terv, mérleg) Hozzáférés: igazgató Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év • belső szabályzatok, határozatok, jegyzőkönyvek Hozzáférés: igazgató Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év • tagsági dokumentumok (felnőttképzési és szakmai szervezetek) Hozzáférés: igazgató Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év • munkaszerződések, vállalkozási szerződések Hozzáférés: igazgató Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év
<p style="text-align: center;">A tevékenységet meghatározó dokumentumok</p>	<ul style="list-style-type: none"> • regisztrációs és akkreditációs anyagok Hozzáférés: az eredeti példánynak az igazgató, a másolat mindenki számára elérhető Tárolás: A állandó képzési helyszínén, eredeti példány: zárt szekrényben Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év • a Szakmai Tanácsadó Testület anyagai Hozzáférés: igazgató

	<p>Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p> <ul style="list-style-type: none"> • minőségirányítással kapcsolatos szabályzatok, dokumentumok <p>Hozzáféres: ügyvezető és a képzésért felelős vezető, az SZTT tagok, oktatók</p> <p>Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p> <ul style="list-style-type: none"> • egyéb alkalomból készült jegyzőkönyvek <p>Hozzáféres: az érintett személyek</p> <p>Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p>
Képzési dokumentumok	<ul style="list-style-type: none"> • képzési tervek, képzési programok <p>Hozzáféres: A munkatársai és a képzésben résztvevők</p> <p>Tárolás: A állandó képzési helyszínén</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p> <ul style="list-style-type: none"> • továbbképzések anyagai képzési anyagok <p>Hozzáféres: Az intézmény munkatársai</p> <p>Tárolás: A állandó képzési helyszínén</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p> <ul style="list-style-type: none"> • tananyagok, taneszközök, segédanyagok <p>Hozzáféres: intézményvezető, a képzésért felelős vezető, az SZTT tagok, oktatók</p> <p>Tárolás: az intézmény állandó képzési helyszínén</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a képzésben felhasználható</p> <ul style="list-style-type: none"> • a képzésben résztvevők jelentkezési lapjai, felnőttképzési szerződések, jelenléti ívek, naplók <p>Hozzáféres: Az intézmény munkatársai</p> <p>Tárolás: A cég vagy intézmény állandó képzési helyszínén</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p> <ul style="list-style-type: none"> • oktatók teljesítményértékelési ütemterve <p>Hozzáféres: Az Eötvös József Középiskola igazgatója és a képzésért felelős vezetője</p>

	<p>Tárolás: Az Eötvös József Középiskola állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p> <ul style="list-style-type: none"> • óralátogatási jegyzőkönyvek <p>Hozzáférs: Az Eötvös József Középiskola igazgatója és a képzésért felelős vezetője.</p> <p>Tárolás: A állandó képzési helyszínén, zárt szekrényben</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p>
<p>Napi adminisztrációs dokumentumok</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Levelezés • Bejövő • Kimenő <p>Hozzáférs: érintett személyek</p> <p>Tárolás: A állandó képzési helyszínén</p> <ul style="list-style-type: none"> • könyvelési anyagok • számlák, bizonylatok <p>Hozzáférs: A munkatársai</p> <p>Tárolás: A állandó képzési helyszínén</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p>

4. TÁRGYI ESZKÖZÖK ÉS AZ EGÉSZSÉGES KÖRNYEZET, EGYENLŐ HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA

Az oktatáshoz elengedhetetlen tárgyi feltételek biztosítása az intézmény felelőssége.
Az intézmény a következő tárgyi feltételeket biztosítja a képzésben résztvevőknek:

A képzési helyszín igénybevételének jogcíme	A használatra feljogosító dokumentum megnevezése
A képzési helyszín igénybevételének jogcíme saját tulajdon.	Alapító okirat. 57/1996 (IV.24.) sz.

Sorszám	Oktatóterem megnevezése az igénybevétel célja szerint	Száma
1.	számítástechnika terem	1
2.	számítástechnika terem	1
3.	számítástechnika terem	1
4.	nyelvi terem	1
5.	nyelvi terem	1
6.	nyelvi terem	1
7.	nyelvi terem	1
8.	általános oktatásra alkalmas terem	10

Oktatóterem felszerelése

Sorszám	Oktatóterem megnevezése	Igénybevétel célja	Alapterület (m ²)	Férőhelyek száma	Felszereltség bemutatása
1.	számítástechnika terem	a számítástechnikai képzések gyakorlati helyszínének biztosítása	50	18	18 db komplett multimédiás munkaállomás, egy oktatói munkaállomás, egységes bútorzat, projektor, vetítővászon, szekrény, fogas, asztalok,

					székek, tanári asztal, tanári szék, tábla, szemétkosár.
2.	számítástechnika terem	a számítástechnikai képzések gyakorlati helyszínének biztosítása	50	16	18 db komplett multimédiás munkaállomás, egy oktatói munkaállomás, egységes bútorzat, projektor, vetítívászon, szekrény, fogas, asztalok, székek, tanári asztal, tanári szék, tábla, szemétkosár.
3.	számítástechnika terem	a számítástechnikai képzések gyakorlati helyszínének, ECDL vizsgáknak biztosítása	60	16	18 db komplett multimédiás munkaállomás, egy oktatói munkaállomás, egységes bútorzat, projektor, vetítívászon, szekrény, fogas, asztalok, székek, tanári asztal, tanári szék, tábla, szemétkosár.
4.	nyelvi terem	a nyelvi képzések helyszínének megfelelő felszereltséggel történő biztosítása.	50	18	Tanári asztal, tanári székek, tábla, asztalok, székek, fogas, szemétkosár.
5.	nyelvi terem	a nyelvi képzések helyszínének megfelelő felszereltséggel történő biztosítása.	50	18	Tanári asztal, tanári székek, tábla, asztalok, székek, fogas, szemétkosár.
6.	nyelvi terem	a nyelvi képzések helyszínének megfelelő	50	18	Tanári asztal, tanári székek, tábla, asztalok,

		felszereltséggel történő biztosítása.			székek, fogas, szemétkosár.
7.	nyelvi terem	a nyelvi képzések helyszínének megfelelő felszereltséggel történő biztosítása.	50	18	Tanári asztal, tanári székek, tábla, asztalok, székek, fogas, szemétkosár.
8.	általános oktatásra alkalmas terem	a felnőttoktatáshoz szükséges általános elméleti képzés lebonyolításának biztosítása	60	20	Tanári asztal, tanári székek, tábla, asztalok, székek, fogas, szemétkosár, szekrények.

Közösségi és szociális helyiségek bemutatása:

5 db női és 5 db férfi mosdó, büfé, menza, könyvtár.

Egyéb rendelkezésre álló feltételek bemutatása:

Parkoló, sportpálya, futballpálya, tenispálya, a könyvtárban internet hozzáférés.

5. SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉS FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA

Szakmai konferenciák, civil kezdeményezések.

Az Eötvös József Középiskola kiemelten kezeli a közönségkapcsolatok, a partneri kapcsolatok ápolását. Rendkívül fontosnak tartja, hogy munkatársai részt vegyenek különböző szakmai konferenciákon. Az oktatók részvételét időben és anyagilag is támogatja.

Az intézmény pozitív szakmai kapcsolatot tart fenn szakmai szervezetekkel és olyan intézményekkel, amelyek különböző portfólióban egymást kiegészítve vállalatok, intézmények, magánszemélyek teljes fejlesztési igényeit ki tudják szolgálni. Szakmai partnerei ajánlatainak linkjei az intézmény honlapján megtalálhatók. Szintén fontosnak tartjuk megjegyezni, hogy az intézmény képviselteti magát szakmai konferenciákon, továbbképzéseken.

Önértékelési rendszer

A minőségirányítási rendszer eredményességének ellenőrzésére a képzési tevékenységének megfelelőségének igazolására adatgyűjtést és elemzést, teljes körű önértékelés végzését tűztük ki célul.

A mutatószámok alkalmazásával elérhető tények alapján történő tájékozódás és döntés alapján történik a trendek felismerése, a folyamatokra vonatkozó intézkedések hatásának lemérhetősége, valamint a gyors reagálás lehetősége.

Az adatgyűjtés és önértékelési tevékenység szempontjából fontos feltétel, hogy egyszerre ne túl sok adat gyűljön össze, az adatok alkalmasak legyenek a kívánt információ megjelenítésére, követésére, valamint, hogy a mutatószámrendszer áttekinthető legyen. Az adatgyűjtés mellett egyéb önértékelő és értékelő módszereket is alkalmazunk.

Az önértékelést az intézmény önértékelési kérdőívek segítségével végzi. A kérdőíveket az intézmény külső és belső partnerei töltik ki.

Az intézmény a gyűjtendő adatokat, és az értékelés súlypontjait a 24/2004 (VI.22.) FMM rendeletben foglaltak figyelembe vételével alakítja ki.

A következőkben magát az önértékelési rendszert írjuk le, illetve ezen rendszer pontjaihoz fogjuk rendelni a fejlesztési terveket.

Az önértékelési rendszer működtetéséért felelős vezető az igazgató.

A következő területeket súlypontoszunk:

A vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében

Ebben a pontban a vezetésnek arról a szerepéről van szó, amely szerint a vezető megteremti és folyamatosan érvényesíti a hosszú távú sikerhez és minőségi munkához elengedhetetlen értékrendet.

Az iskola képzési vezetője elkötelezett az intézmény képzési kínálatának és a képzések színvonalának folyamatos fejlesztésére.

Az önértékelés indikátora a minőségfejlesztésre a menedzsment részére fordított idő mennyisége, illetve a minőségcélok meghatározása, ezek teljesülése, ennek ellenőrzése és dokumentálása.

A vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében önértékelési kérdőív

Srsz.	állítás	értékelés					
		5	4	3	2	1	0
1.	A vezetés magas szintű szakmai felkészültséggel rendelkezik.	5	4	3	2	1	0
2.	Példát mutatnak a képzési programban meghatározott feladatok végrehajtásában.	5	4	3	2	1	0
3.	A vezetőség és a munkatársak között a képzési programban megfogalmazott kérdésekben nincsenek alapvető ellentétek.	5	4	3	2	1	0
4.	A vezetés biztosítja az intézmény belső működési rendjének és saját vezetési módszereinek értékelését és folyamatos továbbfejlesztését.	5	4	3	2	1	0
5.	A vezetés tájékozott az intézményben történt eseményekről.	5	4	3	2	1	0
6.	A vezetés világosan, egyértelműen határozza meg a munkatársak feladatait.	5	4	3	2	1	0
7.	A vezetés személyesen részt vesz az intézmény hosszú távú terveinek, az intézmény küldetésének jövőképeinek és értékrendjének kialakításában.	5	4	3	2	1	0
8.	Mindent elkövetnek annak érdekében, hogy hatékony kapcsolatot alakítsanak ki az intézmény külső partnereivel, vevőivel.	5	4	3	2	1	0
9.	Segítik az új kezdeményezések, fejlesztések érvényre juttatását.	5	4	3	2	1	0
10.	Támazkodnak a belső partnerek (oktatók) ötleteire, javaslataira és meghallgatják észrevételüket, kritikájukat, és lehetőség szerint figyelembe veszik azokat.	5	4	3	2	1	0

A pontozás módszere:

5: Teljes mértékben érvényesül,

4: általában így van, de előfordulnak kivételek,

3: Részben így van,

2: Ritkán van így,

1: Nem így van, de tudok ilyen szándékról,

0: Nem így van, és nem tudok ilyen szándékról,

A kitöltő státusa: ...

Belső munkatárs: ...

Külső partner: ...

Képzésben résztvevő tanár: ...

Képzésben résztvevő: ...

Dátum: ...

Az emberi erőforrások menedzselése

A magas szakmai, tapasztalati és emberi kritériumok alapján kiválasztott munkatársi gárda elhivatott a folyamatos megújulásra, a fejlődésre.

A vezetés szerepe kiemelkedő, amennyiben olyan munkatársi gárdát választ ki és menedzsel, amely elhivatott a folyamatos megújulásra, fejlődésre, illetve a képzésben résztvevőknek át tudja adni a legmagasabb szakmai minőséget fémjelző versenyképes tudást.

Az emberi erőforrások menedzselése önértékelési kérdőív

Ssz.	Kérdés - állítás	értékelés					
		5	4	3	2	1	0
1.	A munkatársakkal és tanárokkal egyeztetik a velük szemben támasztott elvárásokat.	5	4	3	2	1	0
2.	Rendszeresen tartanak csoportos kétirányú kommunikáción alapuló megbeszéléseket, ahol informálják a munkatársakat, valamint megválaszolják kérdéseiket.	5	4	3	2	1	0
3.	Figyelembe veszik a munkatársak javaslatait.	5	4	3	2	1	0
4.	A tanárok számára készítene továbbképzési tervet, összhangban az intézmény fejlesztési tervével.	5	4	3	2	1	0
5.	Tervezett rendszerességgel kiértékelik a munkatársak teljesítményét, - személyes megbeszélés keretében - és meghallgatják ezzel kapcsolatos véleményét.	5	4	3	2	1	0
6.	Meghatározzák a munkatársaknak miben kell fejlődniük.	5	4	3	2	1	0
7.	A munkatársakat felhatalmazzák arra, hogy saját hatáskörben hozzanak döntéseket olyan ügyekben és területeken, ahol ehhez minden információval és kompetenciával rendelkeznek.	5	4	3	2	1	0
8.	Az új belépőkkel megismertetik az intézmény küldetését, értékrendjét és belső szabályait.	5	4	3	2	1	0
9.	Lehetőségük szerint mindent megtesznek a szükséges erőforrások biztosítására a kitűzött feladatok teljesítéséhez.	5	4	3	2	1	0
10.	Elismerik beosztottaik erőfeszítését, törekvéseit a mindennapi munka során.	5	4	3	2	1	0

A pontozás módszere:

5: Teljes mértékben érvényesül,

A kitöltő státusa: ...

4: általában így van, de előfordulnak kivételek,

Belső munkatárs: ...

3: Részben így van,

Külső partner: ...

2: Ritkán van így,

Képzésben résztvevő tanár: ...

1: Nem így van, de tudok ilyen szándékról,

Képzésben résztvevő: ...

0: Nem így van, és nem tudok ilyen szándékról, Dátum: ...

Az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása

A hosszú távú cél pontos meghatározása (stratégia) és annak kivitelezése (taktika) elengedhetetlen az intézmény működése szempontjából.

Az intézmény minden erőforrását a fő cél, azaz a minőségi képzések nyújtása érdekében használja.

Az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása

önértékelési kérdőív

Ssz.	Kérdés - állítás	értékelés					
		5	4	3	2	1	0
1.	A stratégiai célokat megfogalmazták és meghatározták az ezek megvalósításához szükséges legfontosabb feladatokat.	5	4	3	2	1	0
2.	Rendszeresen aktualizálják, fejlesztik a képzési programokat.	5	4	3	2	1	0
3.	A stratégiai célkitűzések egyértelműek.	5	4	3	2	1	0
4.	Hatékony tevékenységet fejtenek ki annak érdekében, hogy a képzési tervet mindenki megismerje és elfogadja.	5	4	3	2	1	0
5.	Figyelemmel kísérik a megfogalmazott értékrend és célok érvényre jutását.	5	4	3	2	1	0
6.	Ellenőrzik a kitűzött feladatok teljesülését, a megvalósítás eredményeit és szükség szerint módosítást hajtanak végre.	5	4	3	2	1	0
7.	A képzési terv összeállításánál figyelembe veszik az összes lényeges adatot és igényt.	5	4	3	2	1	0
8.	A munkatervek összeállításának stádiumában egyeztetnek, konzultálnak a munkatársakkal, hogy kiderüljön, miként tudnak hozzájárulni annak megvalósításához.	5	4	3	2	1	0
9.	A vezetés az intézményt érintő külső és belső mérések, értékelések tapasztalatainak összegzése alapján határozza meg a javítandó, fejlesztendő folyamatokat, területeket.	5	4	3	2	1	0
10.	Felmérik a megrendelői igényeket és ezek alapján gondoskodnak az erőforrások meglétéről	5	4	3	2	1	0

A pontozás módszere:

5: Teljes mértékben érvényesül,

4: általában így van, de előfordulnak kivételek,

3: Részben így van,

2: Ritkán van így,

1: Nem így van, de tudok ilyen szándékról,

0: Nem így van, és nem tudok ilyen szándékról,

A kitöltő státusza: ...

Belső munkatárs: ...

Külső partner: ...

Képzésben résztvevő tanár: ...

Képzésben résztvevő: ...

Dátum: ...

A partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módjai

Ez a pont a partneri kapcsolatok kiépítésének és azok gondozásának fontosságáról szól. Az intézmény döntő fontosságúnak tartja, hogy a partnerek igényeinek maximálisan megfeleljen a nyújtott képzés és felnőttképzési szolgáltatás. A munkatársakkal és a képzésben részt vevőkkel folytatott kommunikáció folyamata külön le van szabályozva a minőségirányítási rendszerben.

A partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módjának önértékelési kérdőíve

Ssz.	Kérdés - állítás	Értékelés					
		5	4	3	2	1	0
1.	Az intézmény vezetősége piackutatást végez, mely által felméri megrendelői igényeit	5	4	3	2	1	0
2.	A felmérések eredményeit felhasználja képzési tervének kialakításánál.	5	4	3	2	1	0
3.	A vezetőség igyekszik a partnerek igényeihez közelíteni a képzések módszertanát.	5	4	3	2	1	0
4.	A minőségcélok kitűzésénél figyelembe veszik és beépítik a vevők igényeit.	5	4	3	2	1	0
5.	A működés során jelentkező vevői észrevételeket megfelelően kezelik és az esetlegesen szükségessé váló javításokat beépítik a folyamatokba.	5	4	3	2	1	0
6.	A partnerkapcsolatok kezelése, a velük folytatott kommunikáció a visszaérkezett információk alapján kiváló.	5	4	3	2	1	0
7.	Az intézmény partneri elégedettség vizsgálatot tart, melyet felhasznál minőségpolitikájának kialakításakor.	5	4	3	2	1	0
8.	Az intézmény a volt hallgatók nyomán követésében részt vesz, és a felmerült igényeik alapján a lehetőségek keretein belül segítséget nyújt részükre.	5	4	3	2	1	0
9.	Az intézmény világosan és egyértelműen megfogalmazza a megrendelőkkal való együttműködés feltételeit.	5	4	3	2	1	0
10.	Az intézmény a partnerek igényeire a lehetőségekhez mérten rugalmasan alkalmazkodik, szem előtt tartva a minőségcélokat.	5	4	3	2	1	0

A pontozás módszere:

5: Teljes mértékben érvényesül,

A kitöltő státusa: ...

4: általában így van, de előfordulnak kivételek,

Belső munkatárs: ...

3: Részben így van,

Külső partner: ...

2: Ritkán van így,

Képzésben résztvevő tanár: ...

1: Nem így van, de tudok ilyen szándékról,

Képzésben résztvevő: ...

0: Nem így van, és nem tudok ilyen szándékról, Dátum: ...

A teljes folyamatszabályozás minősítése

Az intézmény a folyamatokat elsődleges fontosságúnak tartja a működés szempontjából. Ennek érdekében a folyamatszabályozásról, a folyamatok logikus sorrendjéről, a folyamatok minőségéről és a folyamatok megvalósításáról is kiértékelést vezet, a kiértékelés eredményét pedig visszacsatolja az intézmény mindennapi gyakorlatába.

A teljes folyamatszabályozás minősítésének

önértékelési kérdőíve

Ssz.	Kérdés - állítás	értékelés					
		5	4	3	2	1	0
1.	Az intézmény képzési folyamatai közérthetőek és elfogadottak.	5	4	3	2	1	0
2.	Az intézmény adminisztrációs, ügyfélszolgálati, panaszkezelési és kommunikációs folyamatai közérthetőek és elfogadottak.	5	4	3	2	1	0
3.	A folyamatok logikusan felépítettek.	5	4	3	2	1	0
4.	A folyamatok szabályozottak és jól megfogalmazottak.	5	4	3	2	1	0
5.	A folyamatokkal a munkatársak konkrét segítséget kapnak a munkájukhoz.	5	4	3	2	1	0
6.	A folyamatoknak köszönhetően javul az ügyfelekben, a partnerekben az intézményről alkotott kép.	5	4	3	2	1	0
7.	A folyamatokkal az intézmény vezetői hatékony fejlesztési eszközt kapnak.	5	4	3	2	1	0

A pontozás módszere:

5: Teljes mértékben érvényesül,

A kitöltő státusa: ...

4: általában így van, de előfordulnak kivételek,

Belső munkatárs: ...

3: Részben így van,

Külső partner: ...

2: Ritkán van így,

Képzésben résztvevő tanár: ...

1: Nem így van, de tudok ilyen szándékról,

Képzésben résztvevő: ...

0: Nem így van, és nem tudok ilyen szándékról, Dátum: ...

Az intézmény szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenységének bemutatása

Szakmai konferenciák, civil kezdeményezések.

A kiemelten kezeli a közönségkapcsolatok, az ügyfelekkel tartott kapcsolat ápolását.

Szintén fontosnak tartjuk megjegyezni, hogy az intézmény képviselteti magát szakmai konferenciákon, továbbképzéseken.

Az intézmény szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenységének bemutatásának önértékelési kérdőíve

Ssz.	Kérdés - állítás	Értékelés					
		5	4	3	2	1	0
1.	Az intézmény kapcsolata jó a hatóságokkal.	5	4	3	2	1	0
2.	Az intézmény tagja szakmai szervezeteknek és annak munkájában hatékonyan részt vesz.	5	4	3	2	1	0
3.	Az intézmény vezetése és dolgozói részt vesznek szakmai konferenciákon, rendezvényeken	5	4	3	2	1	0
4.	Az intézmény vezetése és dolgozói részt vesznek társadalmi szervezetek munkájában	5	4	3	2	1	0
5.	Az intézmény vezetése megfelelő publikációkkal elősegíti a tevékenységük megismertetését	5	4	3	2	1	0
6.	Az intézmény együttműködik más civil szervezetekkel	5	4	3	2	1	0
7.	Az intézmény együttműködik a helyi önkormányzattal	5	4	3	2	1	0
8.	Az intézmény tevékenységével segíti más szervezetek munkáját.	5	4	3	2	1	0

A pontozás módszere:

- | | |
|--|--------------------------------|
| 5: Teljes mértékben érvényesül, | A kitöltő státusa: ... |
| 4: általában így van, de előfordulnak kivételek, | Belső munkatárs: ... |
| 3: Részben így van, | Külső partner: ... |
| 2: Ritkán van így, | Képzésben résztvevő tanár: ... |
| 1: Nem így van, de tudok ilyen szándékról, | Képzésben résztvevő: ... |
| 0: Nem így van, és nem tudok ilyen szándékról, | Dátum: ... |

A képzésben résztvevők képzést értékelő véleményének bemutatása

A pont a partneri igények folyamatos nyomon követéséről, az igények felméréséről és visszacsatolásáról szól.

A képzésben résztvevők minden képzés alkalmával kitöltenek egy kérdőívet, amelyben értékelik magát a képzést. Ezek kiértékelését a képzésért felelős vezető és az ügyvezető végzi.

Az önértékelési rendszeren belüli önértékelési kérdőíven ezen hallgatói kérdőíveken szereplő adatok összegzi az intézmény.

A képzésben részt vevők képzést értékelő véleményének bemutatásának önértékelési kérdőíve

**Mit ért el az intézmény a külső partnerek elégedettsége terén? A
képzésben részt vevők által kitöltött kérdőívek alapján.**

Ssz.	Kérdés - állítás	értékelés					
1.	A hallgatói elégedettség felmérések alapján: - a képzési tevékenységről, az oktatás színvonaláról alkotott kép	5	4	3	2	1	0
2.	- az intézmény oktatóiról, előadóiról alkotott közös kép	5	4	3	2	1	0
3.	- az intézmény oktatóinak, előadóinak felkészültségéről alkotott közös kép	5	4	3	2	1	0
4.	- az oktatók és a képzésben részt vevők viszonyáról alkotott közös kép	5	4	3	2	1	0
5.	- a tananyaggal (tankönyvek, jegyzetek, segédanyagok) kapcsolatos elégedettség	5	4	3	2	1	0
6.	- az intézmény infrastruktúrájáról, a tárgyi feltételekről alkotott hallgatói vélemény	5	4	3	2	1	0
7.	- a panaszkezelés folyamatának ismertsége	5	4	3	2	1	0
8.	- a tanfolyam szervezésének minősége	5	4	3	2	1	0
9.	- a felnőttképzési szolgáltatások minősége, ezek kihasználásának lehetőségéről nyújtott információk	5	4	3	2	1	0
10.	- az előzetes tudásfelmerésen tapasztaltak, tudásfelmerés minősége	5	4	3	2	1	0
11.	A vezetés beépíti a felmérések eredményeit az intézmény munkafolyamataiba	5	4	3	2	1	0

A pontozás módszere:

5: Teljes mértékben érvényesül,

4: általában így van, de előfordulnak kivételek,

3: Részben így van,

2: Ritkán van így,

1: Nem így van, de tudok ilyen szándékról,

0: Nem így van, és nem tudok ilyen szándékról, Dátum: ...

A kitöltő státusa: ...

Belső munkatárs: ...

Külső partner: ...

Képzésben résztvevő tanár: ...

Képzésben résztvevő: ...

Az intézmény alkalmazottainak és az oktatóknak az intézményről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye

Ez a pont a munkatársak elégedettségének felméréséről szól.

Az intézmény alkalmazottainak és az oktatóknak az intézményről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleményének önértékelési kérdőíve

Ssz.	Kérdés - állítás	Értékelés					
		5	4	3	2	1	0
1.	A munkatársak azonosulnak a közösen elfogadott értékrenddel, célokkal.	5	4	3	2	1	0
2.	A vezetés biztosítja a folyamatos fejlesztés eszközrendszerének működését, az intézményben (probléma/feladatmegoldó teamek működtetése).	5	4	3	2	1	0
3.	Az infrastruktúra és egyéb technikai eszközök üzemeltetése biztonságos, és szabályozott, karbantartásuk megoldott.	5	4	3	2	1	0
4.	A munkatársakat ellátják a munkája hatékony végzéséhez szükséges információkkal.	5	4	3	2	1	0
5.	A képzés során felhasznált tananyagok kiválasztási eljárása biztosítja, hogy teljesüljenek az oktatási, tanulási célkitűzések, és érvényre jusson az intézmény értékrendje.	5	4	3	2	1	0
6.	A vezetés rendszeres időközönként értékeli az eredményeket, és újabb célokat tűz ki a jobb eredmények elérése érdekében.	5	4	3	2	1	0
7.	A munkatársak elégedettsége:	5	4	3	2	1	0
	- a munkakörülményekkel, alkalmazási feltételekkel,						
8.	- a munkájuk anyagi elismerésével,	5	4	3	2	1	0
9.	- a munkájuk nem anyagi megbecsülésével, (fejlődési, továbbtanulási lehetőségek, támogatás),	5	4	3	2	1	0
10.	- az intézmény menedzselésével, szakmai irányításával.	5	4	3	2	1	0

A pontozás módszere:

5: Teljes mértékben érvényesül,

4: általában így van, de előfordulnak kivételek,

3: Részben így van,

2: Ritkán van így,

1: Nem így van, de tudok ilyen szándékról,

0: Nem így van, és nem tudok ilyen szándékról,

A kitöltő státusa: ...

Belső munkatárs: ...

Külső partner: ...

Képzésben résztvevő tanár: ...

Képzésben résztvevő: ...

Dátum: ...

A Szakmai Tanácsadó Testülete az intézmény minőségirányítási rendszerét elfogadta

2007. december 17-én.

Heves, 2007. december 17.

Frissítve: 2008. december 09.

Hitelesítették:

.....
Lőrincz László
az SZTT elnöke

.....
Együd László
igazgató

.....
Híves Rita
SZTT tag

.....
Fodor Endre
SZTT tag

.....
Szilákné Balajti Katalin
igazgatóhelyettes-felnőttképzésért felelős vezető