

# MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI KÉZIKÖNYV

## **Esély Európába Alapítvány**

**4561 Baktalórántháza, Naményi út 7  
4515 Kék, Kölcsey út 21**

Jóváhagyva: 2018. október 14

.....  
Bagoly Albert

<b><i>Esély Európába Alapítvány</i></b>	Minőségbiztosítási kézikönyv	Oldalszám: 2. Oldal összesen: 44
---	------------------------------	-------------------------------------

Jelen kézikönyv a **Esély Európába Alapítvány** tulajdona, az iskolán kívüli bárminemű felhasználása csak az iskola képviselőjének írásbeli engedélyével lehetséges.

**Tartalomjegyzék**

<b>1. Vezetés .....</b>	<b>4</b>
1.1. Minőségpolitika.....	4
1.2. Stratégia és minőségcélok .....	5
1.3. Szervezeti működés .....	6
1.3.1. Szervezeti ábra .....	6
1.3.2. Felelősségi és döntési jogkörök .....	7
1.4. Önértékelés .....	8
1.4.1. Az önértékelés területei.....	8
1.4.2. Az önértékelés módszere, erőforrásigénye és lebonyolítása.....	9
<b>2. Erőforrások.....</b>	<b>11</b>
2.1. A humán erőforrás tervezése, fejlesztése, az oktatók továbbképzése, értékelése és minősítése .....	11
2.2. Tárgyi és pénzügyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése .....	15
<b>3. A felnőttképzési tevékenység minőségirányítási rendszerének folyamatai .....</b>	<b>18</b>
3.1. Folyamatleltár.....	18
3.2. Folyamattérkép.....	19
3.3. Folyamatleírások .....	20
3.3.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása .....	20
3.3.2. A képzési programok indításának, a képzésben részt vevő felnőttek képzésének és előrehaladásuk értékelésének folyamatleírása .....	22
3.3.3. Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása .....	26
3.3.4. Az igény- és elégedettségmérés folyamatleírása, valamint a képzési programok rendszeres belső és külső értékelése .....	29
3.3.5. Belső ellenőrzések folyamatleírása .....	32
3.3.6. Külső és belső kommunikáció rendje .....	33
3.3.7. A fejlesztések folyamatleírása .....	34
3.3.8. Dokumentumok kezelése, iratminták.....	36
<b>4. Mellékletek.....</b>	<b>40</b>

## 1. Vezetés

### 1.1. Minőségpolitika

A Esély Európába Alapítvány valamennyi dolgozójának célja, hogy az iskola által nyújtott oktatást, felnőttképzést és szolgáltatást a munkaerőpiac és a vevők, azaz a tanulók elvárásainak megfelelően, megbízható minőségi szinten és gazdaságosan végezze.

Az iskola a tevékenységét a vonatkozó rendeletek és jogszabályok figyelembe vételével, tanulóinak, valamint a fenntartóinak maximális elégedettségére törekedve végzi.

Annak érdekében, hogy az iskola képes legyen kielégíteni a változó piaci körülmények között a vevők, tanulók meghatározott és látens igényeit is a Vezetőség teljes elkötelezettséggel döntött a minőségirányítási rendszer bevezetése és működtetése mellett.

Az iskola minden dolgozójának kötelessége a munkaköre ellátásához szükséges ismereteknek a kor követelményeit kielégítő szinten tartása a hatékony működtetés és folyamatos fejlesztés érdekében. A minőségirányítási rendszer működtetéséért a vezetőség képviselőjeként szakmai vezető felel.

Az iskola felelősséget vállal a szolgáltatásainak minőségéért, dolgozói szakmai felkészültségéért és annak folyamatos fejlesztéséért valamint a bevezetett minőségirányítási rendszer hatékony működtetéséért.

Az oktatás helyszínének körültekintő meghatározásával biztosítja a zavartalan tanuláshoz szükséges környezeti feltételeket.

Állandó szakmai felügyeletével időben figyelmeztet bennünket az alkalmazott módszerek és eszközök, valamint a tananyag folyamatos tökéletesítésére.

Időben érzékeli az egyes hallgatók nem megfelelő előrehaladását, vagy a nem kellően hatékony tanári módszereket és segít megelőzni a tanulmányi célokat veszélyeztető problémák kialakulását.

Köszönetet mond mindazoknak a megrendelőinknek és hallgatóinknak, akik figyelmeztetnek hiányosságainkra, és észrevételeikkel segítenek bennünket módszereink fejlesztésében.

Az iskola hosszú távú célja, hogy partnereitől és a tevékenysége minőségét befolyásoló környezettől hasonló elkötelezettséget várhasson el. A partnerekkel való hosszú távú együttműködés alapja a partnerek minőségi célkitűzéssel való azonosulása és a kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolat kialakítása.

Hisszük és valljuk, hogy a hibátlanságra való törekvés állandó készítés a cselekvésre, amely hosszú távon képessé tesz bennünket arra, hogy elérjük közös és egyéni céljainkat. Ezért mindenkit arra ösztönzünk, hogy odaadó és lelkiismeretes munkával oktasson és legyen büszke az elért eredményekre.

Baktalórántháza, 2018, október 14.

.....  
Bagoly Albert  
az iskola képviselője

## 1.2. Stratégia és minőségcélok

Intézményünk vezetése stratégiáját az alábbiakban határozta meg.

- Intézményünk őrizze meg és öregbítse eddigi működése során kialakított jó hírnevét és elismertségét.
- Képzési kínálatát a piaci és megrendelői igényeket figyelembe véve folyamatosan fejlessze.
- Képzései szervezése során maximálisan vegye figyelembe megrendelői, valamint egyéb partnerei igényeit és elvárásait.
- A képzéseken résztvevők létszáma és elégedettsége folyamatosan magas legyen.
- Megvalósuljon a korszerű tananyagok, képzési módszerek és eszközök használata, valamint azok folyamatos fejlesztése.
- Szakmailag képzett és elismert, tapasztalt oktatókat alkalmazzon.
- A felnőttképzési engedély jogszabályi követelményit folyamatosan tartsa be a működése alatt.
- Valósuljon meg a folyamatos innováció.

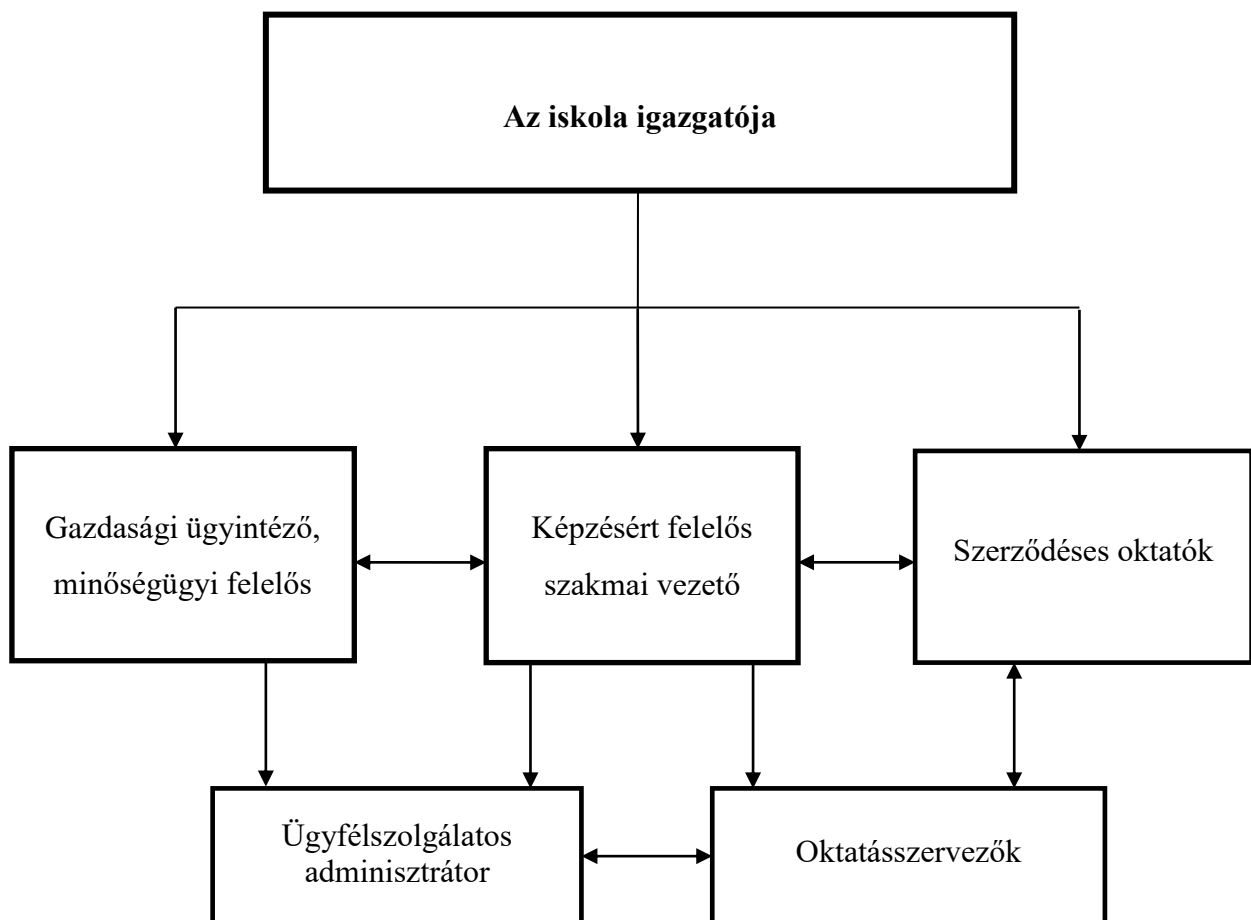
Stratégiai elképzeléseinek valóra váltásához az intézmény vezetése évente meghatározza konkrét, objektíven mérhető, számszerűsített, ezáltal megvalósulását tekintve könnyen értékelhető, összehasonlítható éves minőségcéljait (III/A. melléklet).

Ezek előkészítése a szakmai vezető hatásköre.

### 1.3. Szervezeti működés

#### 1.3.1. Szervezeti ábra

Az intézmény szervezeti felépítése méretéből adódóan egyszerű, ez rugalmas, a piaci igényekhez könnyen alkalmazkodó működést tesz lehetővé (a nyilak az információáramlás főbb irányait mutatják):



### 1.3.2. Felelősségi és döntési jogkörök

Az alábbi kompetencia mátrix mutatja az egyes felnőttképzési tevékenységekhez illetve funkciókhoz, munkakörökhöz kapcsolódó feladatokat és hatásköröket. A szerződéses munkatársak feladatait a velük kötött szerződések rögzítik.

		Az iskola igazgatója	Képzésért felelős szakmai vezető	Gazdasági ügyintéző	Minőségügyi felelős	Ügyfélszolgálatos adminisztrátor	Oktatásszervező	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 (résztevévőkkel)	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 a képzésért felelős szakmai vezetői, az oktatásszervezői és adminisztrátori feladatokat is az ügyvezető látja el.

## 1.4. Önértékelés

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

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

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

### 1.4.1. 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 ügyvezető, a szakmai vezető, és az adott időszakban 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 szakmai/minőségügyi vezető:
  - az adatgyűjtő és értékelő lapokon tartalmi területenként összegyűjti azokat a tényszerű információkat és számszerű adatokat, melyek az intézmény szakmai tevékenységeit mutatják be az adott időszakban. Az adatgyűjtő lapok vezetése folyamatos.

2. A kics csoportos önértékelés lebonyolítása:

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

3. Dokumentálás:

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

4. Az önértékelés indikátora, követő tevékenységei:

A kétévenkénti önértékelést követően, annak eredményére alapozottan a kiválasztott, és az intézmény vezetése által jóváhagyott fejlesztendő területekhez az intézmény vezetése 2 éves fejlesztési tervet készít, a fejlesztési célokat pedig megjelenítik a következő év(ek) minőségcéljai között. A célok meghatározásánál a jogszabályi követelményeket, az üzleti és a szakmai szempontokat 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, beleértve a szerződéses oktató 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. A kiválasztást a vezetés tagjai végzik az önéletrajz, a végzettség, a referenciák, valamint a személyes elbeszélgetés alapján, a döntés azonban az szakmai vezető hatásköre és felelőssége. A kiválasztás szempontjainál figyelembe kell venni a szakmai végzettséget és tapasztalatot, illetve annak elismertségét. Az alkalmazás alapfeltétele a jogszabályokban előírt szakmai képesítés és szakirányú gyakorlat megléte. Az alkalmazás minden esetben próbaidő kikötésével történik, mely időszak alatt a szakmai vezető meggyőződik az oktató, illetve adminisztrációs munkatárs alkalmasságáról, különösen figyelembe véve a résztvevők elégedettségét is.

A munkatársak rendelkezésre állása: a felnőttképzési tevékenységgel járó vezetői, szervezési feladatokat az iskola igazgatója látja el. Az ügyfélszolgálati és adminisztrációs feladatokat az alkalmazott adminisztrációs/oktatásszervező munkatárs végzi. Az oktatói tevékenységben részt vállal az iskola nappali tagozatának tanári/szakoktatói állománya is, a külsős oktató munkatársakat az adott képzésekre kérjük fel, akik szerződéses jogviszonyban állnak intézményünkkel. Az iskola rendelkezésre állása természetesen 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.

III. 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.

IV. Az oktatók folyamatos továbbképzése: a személyi feltételek fejlesztése érdekében munkatársaink saját szakterületükön rendszeresen részt vesznek képzéseken, konferenciákon, szakmai bemutatókon, illetve autodidakta módon is képzik magukat. Intézményünk ezeket a képzéseket nyilvántartja, elfogadja, elismeri, lehetősége szerint támogatja. 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.

V. Az oktatók éves értékelése, 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. Az oktatók tudomásul veszik, hogy a résztvevők anonim kérdőíveken őket is értékelik.

VI. Az oktatók elismerése: az oktatók által nyújtott teljesítmények elismerése jutalmazással, a szerződések megújításával, illetve az oktatásra felkéréseknél történő előnyben részesítéssel valósul meg.

VII. Intézményünk vezetésének 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
- valósuljon meg az okmányok gondos kezelése, előírás szerű tárolása

- a munkatársak kiegyensúlyozott és kiszámítható kapcsolat során nyújthassák tudásuk legjavát
- valósuljon meg a folyamatos innováció.

VIII. 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 a kétévenkénti önértékelések során kell elemezni és értékelni.

IX. 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 problémafeltáráshoz történő másféle bevonásuk lehetőségét is vizsgálni kell, hogy a nem megfelelő elégedettség konkrét oka biztosan azonosítható legyen.

Az oktatók alkalmazásával, 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 érkezhet
- 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 további foglalkoztatása nem megengedett.

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

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

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

Az egyes képzésekhez szükséges infrastruktúra meghatározása a szakmai vezető feladata. Figyelembe kell vennie a jogszabályokban, illetve a képzések programjaiban leírtakat, valamint a folyamatosan változó, korszerűsödő egyéb szakmai követelményeket. A meglévő eszközök függvényében tervezi meg a szükséges tárgyi eszközöket, illetve azok fejlesztését.

Intézményünk biztosítja a biztonságos munkavégzéshez szükséges feltételeket, valamint a tevékenysége ellátásához szükséges megfelelő munkakörnyezetet.

A szükséges feltételek rendelkezésre állása esetén intézményünk kihelyezett képzések szervezését is vállalja.

- II. A tárgyi eszközök használata: az oktatási eszközök szakszerű használatáért az oktatók, míg azok biztosításáért és tervszerű karbantartásáért a vezetés felelős. A rendelkezésre állás tervszerű biztosításának módja az intézményünk tulajdonában lévő eszközök megléte, illetve a képzési helyszínekkel, alvállalkozókkal kötött megállapodás. Az oktatók kötelessége a vezetés felé jelezni, ha valamelyik berendezés meghibásodik. A javíttatásról vagy pótlásról a vezetés dönt és gondoskodik.
- III. A pénzügyi erőforrások tervezése: intézményünk a tanfolyami díjak, illetve egyéb képzési támogatások alapján rendelkezésre álló pénzügyi erőforrásokkal tervszerűen, céljait szem előtt tartva, ésszerű takarékosággal gazdálkodik. 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. Egy képzés beindítása előtt pénzügyi terv készül, melynek felelőse az iskola igazgatója. Forráshiány esetén képzés nem indítható. A felnőttképzési tevékenységből származó bevételek függvényében a pénzügyi biztosíték

jogszabályban előírt mértékének évenkénti karbantartása a szakmai vezető javaslatára az iskola igazgatója felelőssége. A képzéseket 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 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 kizárólagos használatában lévő elméleti képzési helyszínek száma, képzési óraszámok képzési helyszínenként, illetve képzési helyiségenként
- a gyakorlati képzési helyszínek száma, képzési óraszámok képzési helyszínenként
- a bérelt oktatási helyiségek fajlagos bérleti költsége
- a képzési 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 a kuratórium elnöke gyűjti össze a kétévenkénti önértékeléshez, melyek kötelező elemei a következők:

- az intézmény pénzügyi eredménye az éves mérleg alapján
- az éves eredmény és a teljes bevétel aránya
- a felvett hitelek és a teljes bevétel aránya
- az igénybe vett támogatások és az éves bevétel aránya
- a fejlesztésekre fordított összeg és a teljes bevétel aránya
- az egyes képzések fajlagos költsége (ft/fő/óra) képzési programonként és képzési helyszínenként.

A pénzügyi és tárgyi erőforrások hatékonyságát és eredményességét mutató adatokat a kétévenkénti 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 az iskola igazgatója 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:**

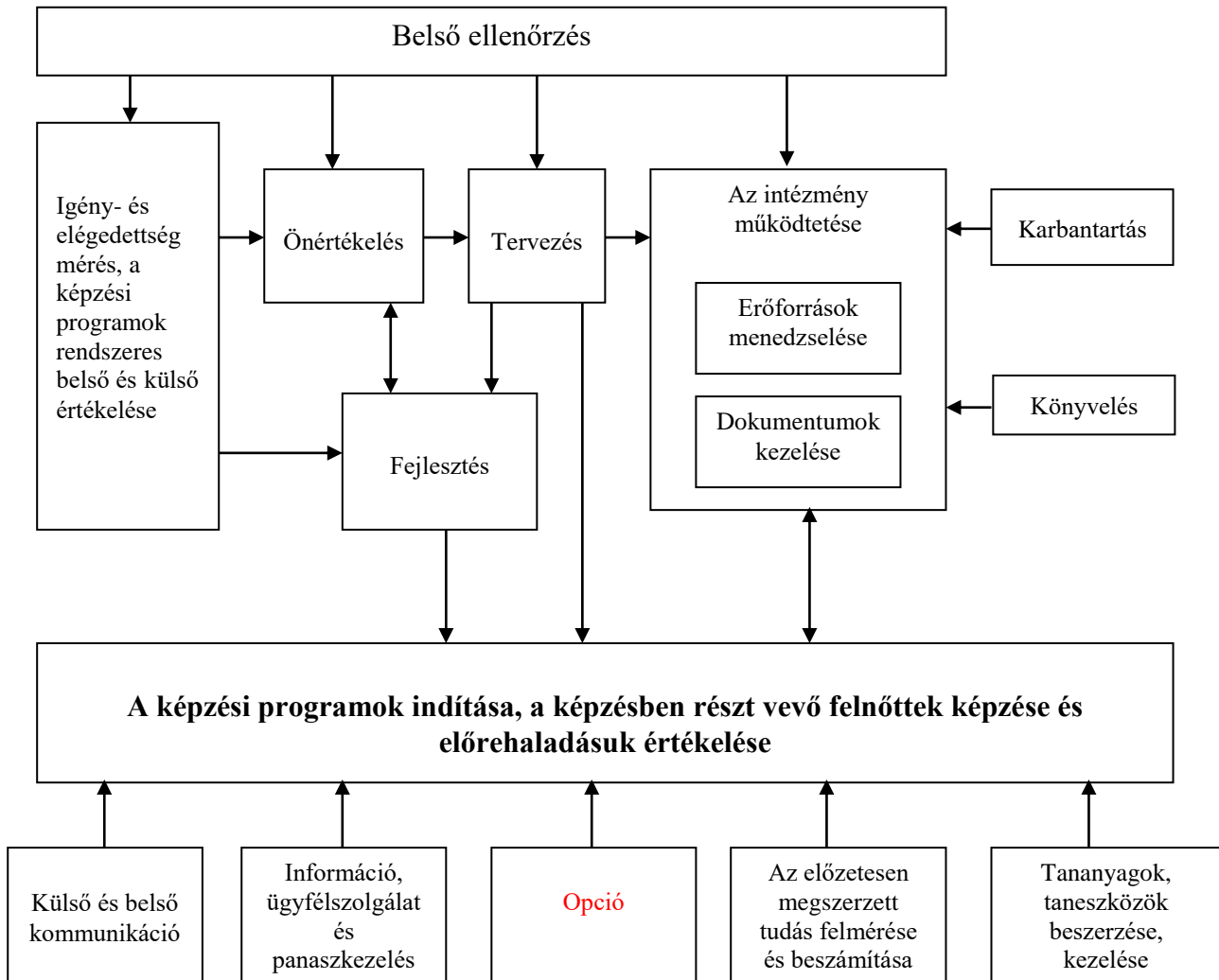
- A képzési programok indítása, a képzésben részt vevő felnőttek képzése és előrehaladásuk értékelése
- Az előzetesen megszerzett tudás felmérése és beszámítása
- Információ, ügyfélszolgálat és panaszkezelés
- Fejlesztés

##### **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

### 3.2. Folyamattérkép

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



### 3.3. Folyamatleírások

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

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

dokumentum eredeti példányát be kell mutatni, annak másolatát pedig mellékelni kell. Az ügyvezető – a szakmai vezető és a szaktanár véleményét is figyelembe véve – egyedi elbírálás alapján dönt az adott tárgy óralátogatása alóli felmentésről. A kuratórium elnöke a felmentést előzetes tudásméréshez is kötheti, melyen meghatározott teljesítményt kell elérni. A felmentést a képzési díj megállapításánál is figyelembe kell venni. Vizsgáról vagy vizsgarésről 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 megfelelésének indikátora a résztvevői elégedettségmérés tananyag színvonalára vonatkozó kérdésre adott válasz számszerű értéke, valamint a vizsgaeredmények. Ugyancsak az elégedettségmérés számszerű eredménye mutatja a résztvevők tudásának ellenőrzésére alkalmazott módszerek megfelelését, illetve a gyakorlati képzés színvonalát. Az elvárt eredmény mindhárom esetben legalább 70 %. Amennyiben az elégedettség a képzési programok tartalmára visszavezethető, előbb felsorolt esetekben egy adott képzés vonatkozásában ismétlődően 70 % alatt van, a képzési programot felül kell vizsgálni, és a felülvizsgálat eredménye alapján módosítani kell. A felülvizsgálat során a résztvevőktől nyitott kérdések formájában is véleményt kell kérni, illetve a felülvizsgálatba történő bevonásukat más módon is lehetővé kell tenni, hogy a nem megfelelő elégedettség konkrét oka biztosan azonosítható legyen. A képzési programok tervezésének, felülvizsgálatának és módosításának felelőse a szakmai vezető.
- A tanfolyamok indítása: ha egy program indításához a szükséges személyi és tárgyi feltételek rendelkezésre állnak, a képzés meghirdethető, vagy annak indítására ajánlat tehető, illetve az indításra pályázat nyújtható be. Egy adott képzési program beindításáról a körülmények mérlegelése alapján az intézmény vezetősége dönt. Általában akkor kerül jóváhagyásra egy tanfolyam indítása, ha valamely tervezett programra elegendő az egyéni jelentkezők száma, vagy ha a résztvevőket egy megrendelő szervezet biztosítja (pl. 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 felnőttképzési 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 megkötöni.

Keletkező dokumentum: felnőttképzési szerződések.

- A tanfolyamokhoz szükséges dokumentumok előkészítése: az adminisztrációs munkatárs gondoskodik a haladási napló és a jelenléti ívek előkészítéséről. A haladási rész vezetése, valamint a jelenlétek dokumentálása az oktatók feladata. A képzéshez szükséges oktatási segédanyagokat (tankönyvek, fénymásolatok, segédletek, stb.) a szakmai vezető készíti elő. A képzés szervezési formájától, illetve a résztvevők igényétől függően a csoportos tankönyvbeszerzést is ő segíti.
- 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 kiterő, 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 foglalt tervezett ütemezés szerinti, valamint a szakmailag megfelelő megvalósulásának követése. Amennyiben az ütemezés eltér az



adatszolgáltatás alapján előre bejelentett ütemezéstől (2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről 15. §), 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 tantermünkben, illetve a képzés jellegének leginkább megfelelő intézményekkel, vállalkozásokkal együttműködve, külső gyakorlólhelyeken szervezzük. 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 saját szervezésben, vagy vizsgaszervezési jogosultsággal rendelkező szerződéses partner bevonásával kell megszervezni a komplex szakmai vizsgáztatás szabályai szerint (315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet). A képzés elvégzését igazoló dokumentum kiállító által hitelesített másolatait intézményünkben meg kell őrizni. Oktatóink lehetőség szerint az így szervezett vizsgákon is szakmai segítőként részt vesznek.
- Az általános nyelvi képzések esetében, amennyiben a résztvevők államilag elismert nyelvvizsgát kívánnak tenni, intézményünk segíti a vizsgaszervezési jogosultsággal rendelkező vizsgaközponttal történő kapcsolatfelvételt.
- ECDL vizsgák esetén intézményünk segíti a vizsgaszervezési jogosultsággal rendelkező vizsgaközponttal történő kapcsolatfelvételt.

III. A képzések során keletkezett írásos anyagok kezelése és megőrzése az intézmény irattárában történik.

### 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, hirdeteinkben, honlapunkon, plakátjainkon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése az iskola igazgatója 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 (és ügyfélszolgálatának faliújságján) 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 iskola igazgatója.

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 felnőttképzési információs rendszerbe történő adatszolgáltatás (Fktv. 15. §) az oktatásszervező feladata, de az iskola igazgatója felelőssége.
  - A panaszkezelés szabályozása: a panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A résztvevők sérelem esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve az iskola igazgatójához 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. Az ügyvezető 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 a kuratórium elnöke. 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 partnercsoport esetében:
  - az előzetes tájékoztatás
  - a képzések szervezése
  - az infrastruktúra megfelelősége
  - a képzés tartalma, tananyagok színvonala
  - a gyakorlati képzés színvonala
  - a képzés során, a tudás ellenőrzésére alkalmazott módszerek
  - az oktatók munkája
  - ügyfélszolgálat
  - a globális elégedettség megfelelősége.
- IV. A kérdőívek általános szempontjai:
  - az elégedettségeket 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
  - támogatott képzések esetében a támogató véleményét ki kell kérni az elégedettségi kérdőívvel kapcsolatban, lehetőséget biztosítva arra, hogy javaslatot tehessen további kérdések kérdőívre történő felvételére.

## 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 válaszborítékkal együtt, postai úton kell megküldeni
- a visszajuttatott kérdőíveket a 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése szerint összesíteni kell, az (1) bekezdésben meghatározott adatokat továbbítani kell a felnőttképzési információs rendszerbe, és az összesítést a (3) bekezdés alapján a következő hatósági ellenőrzésig meg kell őrizni
- az oktatók igény- és 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 kezelni. 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 szervezet működése megfelel-e a vonatkozó szakmai és hatósági előírásoknak és a belső szabályozásoknak, ezáltal biztosított-e a szabályszerű működés, valamint a partnerek elégedettségének kiváltása.

II. A folyamat elemei:

- Dokumentumok ellenőrzése: a szakmai vezető a szűrőpróbaszerű hospitálások alkalmával ellenőrzi a haladási naplók naprakész vezetését, valamint az egyéb kapcsolódó dokumentumokat.
- Óralátogatások: a szakmai vezető óralátogatásainak célja - 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 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.

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



**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 szakmai vezető 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 kuratórium elnöke feladata.
- III. A belső kommunikáció a társaság tagjai között döntően a szinte 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.

### 3.3.7. A fejlesztések folyamatleírása

I. A folyamat célja: az intézmény folyamatos fejlesztésének, a képzési tevékenység hatékonyságának biztosítása az által, hogy valós információk elemzésén, valamint szisztematikus okkeresési technikák alkalmazásán alapuló, előre megtervezett és rögzített lépéssort tartalmazó fejlesztési terv (III/B. melléklet) kerül kidolgozásra és végrehajtásra.

II. A fejlesztési terv előkészítéséhez gyűjtött és felhasználandó információk:

- a résztvevők elégedettségének méréséből keletkezett adatok és információk
- a záróvizsgák eredményeiből nyert adatok és információk
- a résztvevők képzés közbeni értékeléséből, teljesítményük méréséből keletkezett adatok és információk
- a partnerek formális és informális visszajelzéseiből nyert információk
- a munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezeteinek a képzési programokkal kapcsolatos véleménye
- az önértékelés eredményéből nyert információk
- a belső ellenőrzések során nyert információk
- a térség társadalmi-gazdasági fejlődésére, annak irányaira vonatkozó információk
- a minőségbiztosítási rendszer külső értékeléséből nyert információk
- a 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 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 tartalmára, kivételére és megőrzési idejére vonatkozóan a hatályos jogszabályok az irányadóak (Fktv. 16.§ valamint a 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 24. §).
- II. Az intézmény által a hatékony működés érdekében kidolgozott és rendszeresített saját, belső dokumentumok megőrzési ideje azok keletkezését követő második naptári év vége, ha jogszabály másképp nem rendelkezik. A dokumentumok tárolása az irattárban történik, felelőse az iskola igazgatója.

#### III. Hivatkozott dokumentumok

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

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

#### IV. Iratminták (sablonok):

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

**Tárgyévi minőségcélok**

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

-----

**Fejlesztési terv**

(sablon)

A fejlesztési terv száma (sorszám/év):

A fejlesztés célja:

Feladatok	Erőforrások	Határidő vagy időtartam	Felelős	Indikátorok és/ vagy értékelési mód
1.				
2.				
...				

**PANASZLAP**

(sablon)

Panaszlap sorszáma:

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

Panasztevő neve: \_\_\_\_\_

Értesítési címe: \_\_\_\_\_

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

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

\_\_\_\_\_  
panaszos aláírása

\_\_\_\_\_  
befogadó aláírása

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

\_\_\_\_\_  
ügyvezető aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni az „Esély Európába Alapítvány” címére:  
4561 Baktalórántháza, Naményi út 7 vagy 4515 Kék, Kölcsey Ferenc utca 11.  
e-mail: bagolyalbert@c2.hu; : eselyeuropaba@gmail.com  
Panaszára 5 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  *felnőtteképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőtteképzési 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



<b>Esély Európába Alapítvány</b>	MK melléklet 2016. év	Oldalszám: 41. Oldal összesen: 44
--------------------------------------	-----------------------	--------------------------------------

**I. sz. melléklet:**

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

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

**II. sz. melléklet:**

**Indikátorok és célértékek táblázata**

Ssz.	Jogszabályi hivatkozás (Rendelet)	Indikátor megnevezése	MK fejezet száma	Célérték	Értéke 2013. évben	
1.	2. § (3) ba)	a minősítő szakértő jóváhagyása	3.3.2. II.	aláírás		
		a tananyagra vonatkozó résztvevői elégedettség	3.3.4. III.	70 %		
2.	2. § (3) bb)	oktatókkal szembeni elégedettség	2.1. X.	70 %		
		tárgyi feltételekkel szembeni elégedettség	2.2. VI.	80 %		
		éves mérleg	2.2. VII.	pozitív		
3.	2. § (3) bd)	elégedettség, további képzések megrendelése	3.3.4. VII.	100 %		
4.	2. § (3) be)	képzési és vizsgadíj	3.3.3. II.	normatíva		
		csoporthétszáma (elmélet/gyakorlat)		30/15		
		OKJ-s vagy záróvizsga átlaga		éves terv		
		lemorzsolódási arány		éves terv		
		elégedettség átlaga		70 %		
5.	2. § (3) ca)	minimális elégedettség	2.1. X.	50 %		
		ismételt panaszbeadvány		0		
		min. vizsgaeredményesség		cél-20%		
6.	2. § (3) cc)	vezetői vélemény	2.1. VI.	pozitív		
7.	2. § (3) df)	adatok nyilvánosságra hozásának időpontja	3.3.3. II.	max. 45 nap		
8.	2. § (3) g)	értékelő lapok és 2 éves fejlesztési terv	1.4.2. II. 3-4.	elkészül		

<b>Esély Európába Alapítvány</b>	MK melléklet 2016. év	Oldalszám: 44. Oldal összesen: 44
--------------------------------------	-----------------------	--------------------------------------

**III/A sz. melléklet:**

**Tárgyévi minőségcélok**

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	Előző évi	Ez évi	Jövő évi	Indoklás
1.	OKJ 31 621 02	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,5	az új vizsgarendszerben még nincsenek tapasztalatok
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	a motiváció fenntartásával elérhető
		átlagos elégedettség		≥ 70 %	≥ 70 %	a vezetés és az oktatók megfelelő hozzáállásával elérhető
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

**III/B sz. melléklet:**

**Fejlesztési terv**

A fejlesztési terv száma (sorszám/év): 1/2016.				
A fejlesztés célja: <b>Felnőttképzési engedély megszerzése</b>				
Feladatok	Erőforrások	Határidő vagy időtartam	Felelős	Indikátorok és/ vagy értékelési mód
1. Jogszabályi előírások tanulmányozása	humán	2016. augusztus	a kuratórium elnöke	feltételek ismerete
2. Engedélyezési kérelem benyújtása	humán + szakértői és eljárási díj	2016. szeptember	a kuratórium elnöke	befogadott kérelem
3. Engedélyezési folyamat segítése	humán	2016. október	a kuratórium elnöke	engedély megléte

C.