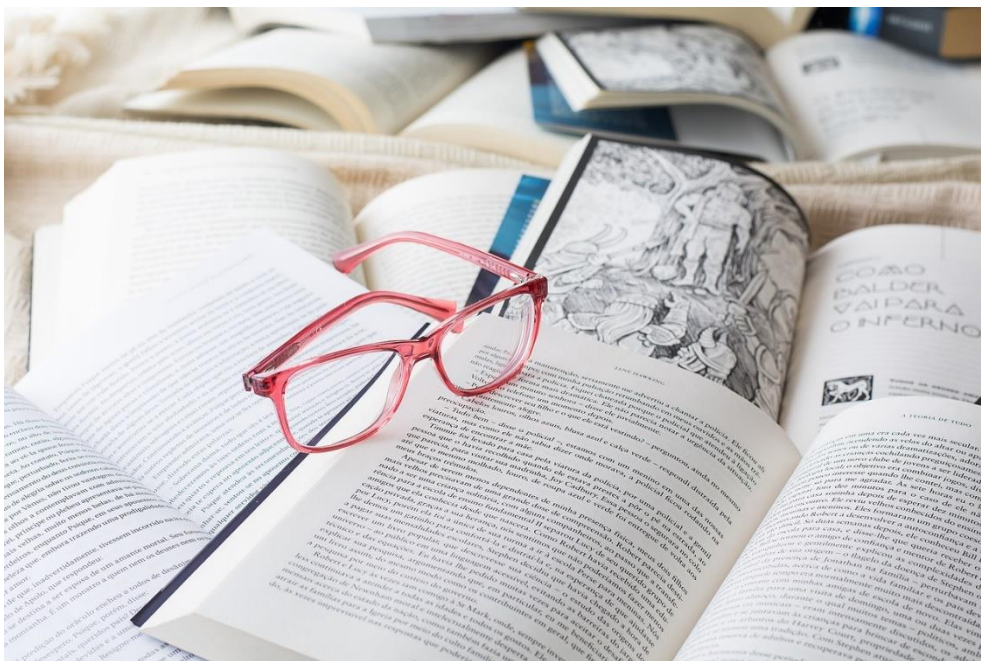


Minőségirányítási Program



Intézmény neve: **TUDJ MÉG TÖBBET** Oktatóközpont

Készítette:

Bajzi Rozália ügyvezető igazgató

A szervezet tagjai:

Szekerczés Norbert szakmai igazgató

Alkalmazotti közösség jóváhagyásának dátuma: 2024.08.30.

Módosítás dátuma: első verzió

Fenntartói jóváhagyás dátuma: -----

Tartalomjegyzék

Az alábbi dokumentumban használt rövidítések magyarázata	4
Minőségpolitikai nyilatkozat	5
Az intézmény bemutatása	6
<i>Önértékelés – külső értékelés</i>	6
Minőségfejlesztési szervezeti ábra:	7
<i>Célok, elvárások, feladatok</i>	8
Az intézmény minőségirányítási rendszere	12
<i>A vezetés felelőssége, elkötelezettsége</i>	12
<i>Vezetői ellenőrzés</i>	15
<i>Gazdasági ellenőrzés</i>	17
Az intézmény működésének javítása, folyamatos fejlesztés	18
<i>Biztonságos intézmény</i>	18
Panaszkezelési rend a kollégák részére	19
<i>Továbbképzési rend működtetése</i>	22
Intézményi munka tervezése	23
<i>Stratégiai tervezés</i>	23
<i>A partnerkapcsolatok irányítása, menedzselése</i>	25
<i>Mérés, ellenőrzés, értékelés rendszere az intézményen belül</i>	26
Részvevői mérés, ellenőrzés, értékelés	26
Intézményi önértékelés rendszerének kialakítása	27
<i>Az irányított önértékelés folyamatának leírása</i>	30
Az intézmény működésének értékelése	30
Az intézményi minőségirányítási program szerint működtetett ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer	31
<i>Az ellenőrzés, mérés és értékelés alapelvei, célrendszere, hasznosítása, vonatkozási területe</i>	31
A minőségfejlesztési rendszer működtetése	40
AZ IMIP BEÉPÍTÉSE AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSÉBE	46
A MIP elfogadása, felülvizsgálata	48
Az IMIP módosítás elfogadása, jóváhagyása	50
4, számú függelék	53

6, számú függelék	55
A teljes körű intézményi önértékelés szempontrendszere	55
7, számú függelék	57
Minőségcélok.....	57
8, számú függelék	58
9, számú függelék	59
10, számú függelék	60
11, számú függelék	61
Elégedettségi kérdőív a partner/beszállító tapasztalatai alapján	61
Elégedettségi kérdőív a megrendelő tapasztalatai alapján.....	61
12, számú függelék	62

Az alábbi dokumentumban használt rövidítések magyarázata

IMIP - Intézményi Minőségirányítási Program

MIP - Minőségirányítási Program

Minőségpolitika – az intézmény minőségirányításhoz való elköteleződését megfogalmazó dokumentum

MIR – Minőségirányítási Rendszer

PDCA – négylépcsős módszer: plan – tervezés, do – megvalósítás, study – tanulás, act - beavatkozás

PK - Programkövetelmény

SZMSZ – Szervezeti és Működési Szabályzat

SWOT analízis – hatékony elemzési technika, mely segítségével elemezhetjük és megérthetjük az intézmény jelenlegi helyzetét. Megtervezhetjük a jövőbeni stratégiai lépéseket. Láthatóvá teszi a lehetőségeket és veszélyforrásokat. Azonosíthatók a saját gyengeségeink és erősségeink.

A szakképzésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az egységes minőségirányítási rendszer kidolgozása és működtetése elvárt kötelezettség.

Minőségpolitikai nyilatkozat

Oktatóközpontunkat azért hoztuk létre, mert az eddigi oktatói tapasztalataink azt mutatják, hogy a képzés befejeztével a piacra kerüléskor egyes kompetenciák gyakorlásra, elmélyítésre szorulnak. Segítséget szeretnénk nyújtani a tanuláshoz, mert elhivatottak vagyunk mind az egészségügyi szakképzés tekintetében. Segítséget szeretnénk nyújtani mindazon „nem egészségügyi” jelentkezőnk számára, kiknek betegellátással, otthon ápolással kapcsolatosan feladatuk van, de ehhez tartozó kompetenciával nem rendelkeznek.

Egyaránt készítünk az egészségügyi szakképzésben résztvevők számára, valamint a nem egészségügyi végzettségűek számára tartalmakat.

Ahogyan gondolkodunk:

- hitet tettünk a minőségi oktatás mellett,
- valljuk, hogy a gondos felkészítés meghozza gyümölcsét,
- véleményünk szerint a tudás alapja a motivált, kiegyensúlyozott oktató nyújtotta segítség,
- a jó hangulat és kapcsolat stabilan köti össze az épület falát,
- minden egyes téglá közelebb visz célunkhoz,
- a közös úton minden résztvevőnek egyformán jut feladat,
- tanulásmódszertani ajánlással eredményesebbé tehetjük résztvevőink felkészülését,
- az igényeknek megfelelően rugalmasan kezeljük a konzultációk, valamint gyakorlati felkészítők megvalósítását,
- az elért tudásszinttel megelégedni sohasem lehet,
- megszerzéséhez egy élet sem elegendő,
- tanulni sohasem késő,
- ingyenesen elérhető tananyagtartalmakkal kívánjuk segíteni a társadalom tagjait az egészségfejlesztés, és életmódhoz tartozó témáinkkal.

Célunk, hogy a megszerzett tudást tanítványaink igyekezzenek úgy kamatoztatni, hogy elégedett, elhivatott emberként haladjanak az újabb feladatok, kihívások elé.

Mindezeket jól felkészült, szakmailag igényes, megújulásra képes, a minőség iránt elkötelezett, segítőkész, munkakörülményeikkel elégedett munkatársakkal, valamint a kreativitás és hatékonyság erejével kívánjuk megvalósítani.

Minden intézmény meghatározza saját minőségpolitikáját. Ebben teret kap küldetése, jövőképe, stratégiája, céljai, valamint minőségügyi tevékenységének keretei.

Az intézmény bemutatása

Iskolánk 2024-ben jött létre. Saját intézményépülettel egyelőre nem rendelkezünk. Az oktatás elsősorban online elméleti oktatás, illetve a megrendelő által vagy az intézmény által megjelölt helyszíni gyakorlati oktatás révén valósul meg. Abban az esetben, ha demonstrációs, vagy helyszíni oktatásra kerül sor, akkor intézményépületekben, illetve egészségügyi intézményben tanterembérléssel valósítjuk meg. Kollégáinkkal történő kapcsolattartást online, vagy a fenntartó Forte Ropama Kft. székhelyén, illetve megfelelő minőségű rendezvényhelyszínen valósítjuk meg.

Jelenleg folyamatban van a weboldalunk elindítása, a regisztráció és engedélyek beszerzése, a piacra lépés, melynek megvalósulását legkésőbb 2024. augusztus 31-re tervezzük. Ebből adódóan érdeklődőink vannak, résztvevői létszámunk 0 fő. Az intézmény vezetői aktívan részt vesznek az oktatói tevékenységben. Rajtuk kívül 2 fő gyakorlati oktató, 1 fő pedagógus, 1 fő informatikus, illetve 1 fő adminisztratív kolléga végzi munkáját.

Törvényi kötelezettség révén iskolánk minőségbiztosítási munkáját az indulás pillanatától végzi a megalakult minőségi kör koordinálásával. Külön hangsúlyt helyeztünk a partneri elégedettség mérésére, és az intézmény szervezeti kultúrájának kialakítására, majd fejlesztésére.

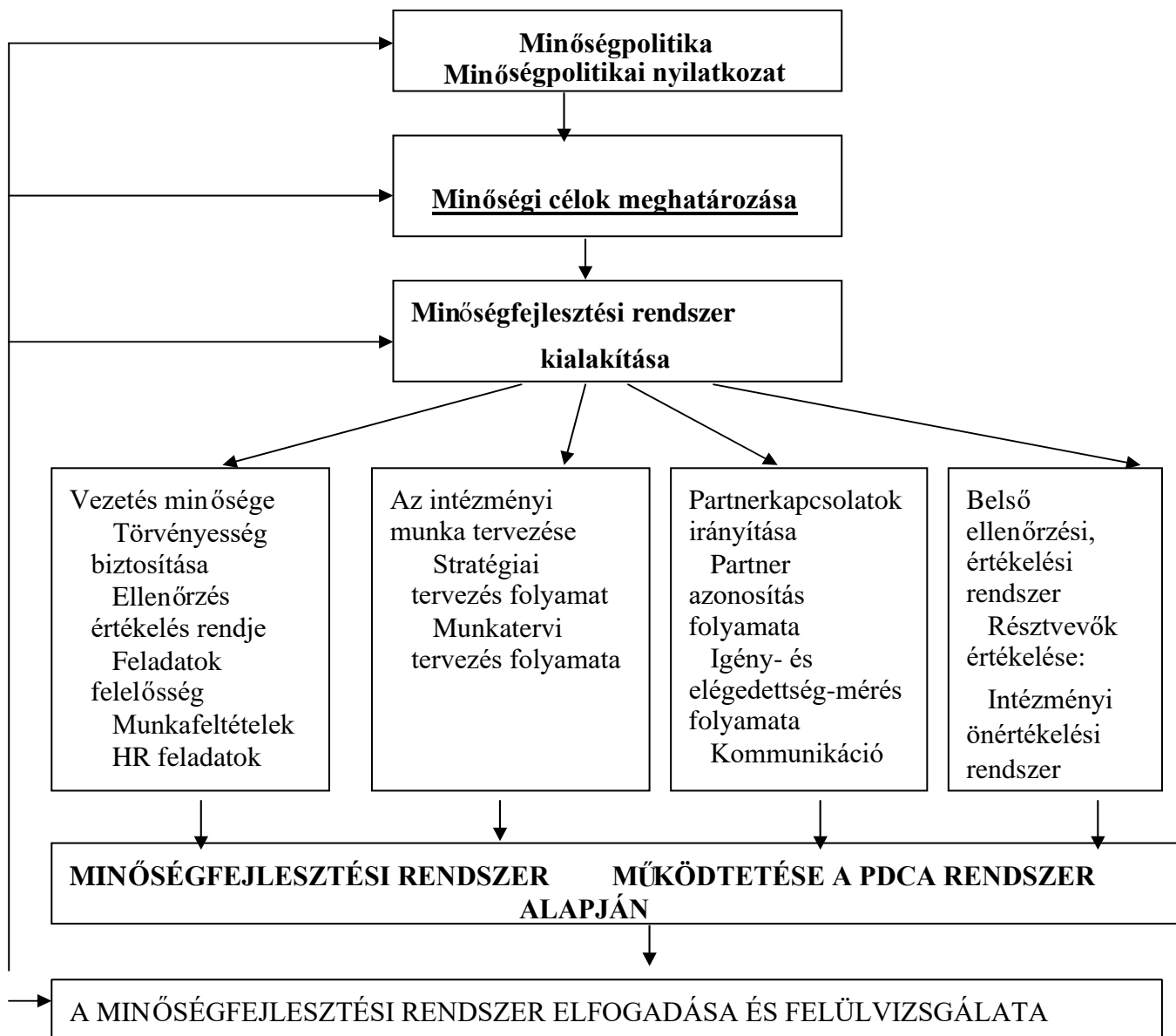
Önértékelés – külső értékelés

Azonos szempont és elvárásrendszeren keresztül történik. Ennek megvalósulásához indikátorok kidolgozása szükséges. A kézikönyv tartalmazza az értékelési szempontokat és elvárásokat, az eljárásrendet, a módszertant, az eszközöket (pl. kérdőívek), a szakképzési indikátorokat. Az intézmény a jelen Minőségügyi Kézikönyv alapján készíti el a saját minőségirányítási rendszerét. Az intézményi szempontok és az intézmény első számú vezetőjének értékelési szempontjait is tartalmazza a kézikönyv, s így a vezető szerepére és a vezetői kompetenciákra kerül a fókusz. A MIR működtetésének alapja, hangsúlyos eleme a rendszeres önértékelés, amely az indikátorok évenkénti gyűjtésével és elemzésével két évente történik; az intézmény erősségeket és fejlesztendő területeket határoz meg és fejlesztéseket indít. A külső értékelés hat évente a rendszer működését vizsgálja, nézi az eredmények alakulását, de főként azt, hogy az intézmény figyelt-e ezekre, észlelte-e a hiányosságokat és megfelelő fejlesztő mechanizmusokat működtetett-e? Az önértékelés és a külső értékelés is az intézményt és annak vezetőjét értékeli. A külső értékelés az összegző jelentésben javaslatot tehet költségvetési, illetve fenntartói intézkedések megtételére, de minden esetben cselekvési terv készül az értékelések alapján.

Az intézményi minőségfejlesztési munka középpontjában a hatékonyság és a partnerközpontúság áll. E feladatok teljesítéséhez lehetséges közvetlen partnereink:

- az intézmény munkájában közreműködő szakoktatók, szakértők
- az intézmény nem oktatói feladatokat ellátó megbízottjai
- az intézményben résztvevő felnőttek
- az intézmény szolgáltatásait megrendelő egyéb szervezetek
- a fenntartó Forte Ropama Kft.
- az intézménnyel kapcsolatban álló egyéb szervezetek

Minőségfejlesztési szervezeti ábra:



Célok, elvárások, feladatok

Intézményre vonatkozó célok:

- intézményünk egyedi arculatának kialakítása,
- közvetlen és közvetett partnereink elégedettségének elérése az intézmény működésével, nevelő-oktató munkájával kapcsolatban,
- kiemelt célunk szakmai kompetenciák, valamint kommunikációs képességek fejlesztése.

Intézményre vonatkozó általános elvárások:

- törvényes, szakszerű és hatékony működés,
- igényes szakmai munka eredményes megvalósítása,
- közvetlen partnerek elégedettségének elérése,
- piaci igényekhez való alkalmazkodás,
- résztvevőbarát oktatási módszerek alkalmazása,
- elhivatott oktatói közösség kollektívává formálása,
- az önzetlen egészségfejlesztő tevékenység megvalósítása.

Intézményre vonatkozó feladatok

- partneri elégedettség mérése, értékelése
- önértékelésen alapuló minőségfejlesztési rendszer kialakítása és működtetése
- a jóváhagyott Programkövetelményekkel összhangolt, saját összeállítású Képzési program alapján történő oktatás

Pedagógiai (minőség) céljaink

Pedagógiai célok, értékek, elvek (PK alapján)	Minőségcélok (melyek segítik a pedagógiai célok megvalósítását)
Kommunikációs kultúra fejlesztése	Szakmai tréningek, kidolgozása, megvalósítása önálló formában, illetve a tananyagtartalomba beépítve.
Egészséges életmód, egészségtudatos magatartás beépítése a mindennapokba	Példamutató, egészségtudatos magatartás alapelveinek megjelenítése az oktatási folyamatban.
Konfliktuskezelés	Panaszkezelés módjának kidolgozása.
Tolerancia fejlesztése	Az eltérő kulturáltságú, problémájú betegek és hozzátartozók elfogadásának, a családdal és beteggel való kapcsolat kompetenciájának magas szintre emelése.
Együttműködés társadalmi szervekkel	Az egészségügyi/pedagógiai munkához szükséges szervezetekkel történő kapcsolat kialakítása, a hatékony szakmai munka elérése érdekében.
Egészségügyi viselkedéskultúra kifejlesztése	Optimális viselkedésminták, a kongruencia és empátia megjelenítése mind az elméleti, mind a gyakorlati oktatás során.

Intézményi minőségcélok

Cél: Pontos megfogalmazott és rögzített intézményi szervező és pedagógiai értékrend

Kritériumok:

- átláthatóvá válnak az irányítási elvek,
- mindenki tudja mikor, mit várnak el tőle,
- kiszámíthatóvá válik a működés.

Cél: előrelátó tervezési gyakorlat, valamint a döntéshozatali mechanizmus.

Kritériumok:

- kiszámíthatóvá válik a tervezés és a működés,
- a helyi körülményeken alapszik a tervezés, a cél- és követelményrendszer, (megvalósítható feladatokat tűzünk ki)
- átláthatóvá válik a döntéshozatal,
- nincsenek szervezeten belüli feszültségek.

Cél: Jól működő ellenőrzési, értékelési gyakorlat.

Kritériumok:

- megvalósul a teljesítmény többoldalú, rendszeres ellenőrzése, az értékelés, valamint a visszacsatolás,
- előtérbe kerül a ténylegesen elvégzett munka alapján történő ellenőrzés, értékelés,
- megvalósul az egyéni munkatárs teljesítmény objektív és egyenlő mércével való mérése,
- a munkatársak úgy érzik, megbecsülik őket és elégedettek.

Cél: Fejlett együttműködés és belső kommunikáció a vezetők és munkatársak között.

Kritérium:

- tényszerű és konstruktív kommunikáció,
- hatékonyan működik a vertikális és a horizontális kommunikáció,
- a fontos információk folyamatosan cserélődnek a szervezet tagjai között.

Cél: jó szervezeti klíma.

Kritérium:

- az oktatói testületben erősödik a közösségi szellem,
- az intézményben nyugodt légkör, jó hangulat alakul ki
- létrejön a kiegyensúlyozott kölcsönös bizalom alapuló kapcsolat a vezetők és vezetettek között.

Cél: Fejlett módszertani kultúra, széles módszertani repertoár.

Kritérium:

- kiegyensúlyozott, pozitív oktatási környezet alakul ki, amely lehetővé teszi a résztvevők sokoldalú fejlesztését,
- jó oktató- résztvevő viszony,
- személyre szabottak az oktatási módszerek,
- a nevelési eljárások egységesebbé válnak.

Cél: magas színvonalú nevelőmunka

Kritérium:

- sokoldalúvá válik a résztvevők fejlesztése
- a tartalmi és módszertani gazdagság nő
- a szakmai munka hatékonyabbá és eredményesebbé válik

Szervezeti (minőség) céljaink

1. Jól felkészült, az új módszerek alkalmazására kész, megújulásra képes legyen oktatói csapatunk.
2. Munkájuk során legyenek a minőség iránt elkötelezettek, segítőkészek a partnereikkel szemben.
3. Munkatársaink legyenek elégedettek munkakörülményeikkel.

Az intézmény minőségirányítási rendszere

A vezetés felelőssége, elkötelezettsége

Az intézményvezető feladatainak meghatározása

- Tervezés: célok és feladatok meghatározása, eszközök és erőforrások hozzárendelése, felelősök, határidők kijelölése, a kijelölt feladatok ellenőrzésének megtervezése.
- Szervezés: A tervben megjelölt célok és feladatok megvalósítása.
- Ellenőrzés: a tervezés és szervezés gyakorlati megvalósításáról való meggyőződés.
- Elemzés: információk gyűjtése, összerendezése, következtetések levonása.
- Értékelés: Az elemzés során szerzett tapasztalatok értékelése.
- Döntés.

A vezetés elkötelezettsége

Az intézmény vezetése biztosítsa a minőség iránti elkötelezettségét a működés rendjét, a folyamatos fejlesztéshez és szervezeti kultúra fejlesztéséhez szükséges erőforrásokat a partneri elvárásoknak megfelelően. A külső és belső jogrendszer és szabályozók előírásainak betartásával, a minőségpolitikai nyilatkozat, pedagógiai program ötévenkénti felülvizsgálatával, éves munkaterv készítésével, a háromévenkénti irányított önértékelés lebonyolításával járuljon hozzá a minőségi munkavégzés feltételeinek megteremtéséhez. A felelősök számára szükséges hatáskört és jogkört biztosítani kell.

A törvényes és jogszerű működés biztosítása

Az intézmény vezetése folyamatosan gondoskodik arról, hogy az intézmény teljes működését szabályzó jogi dokumentumok, különböző szintű rendeletek, a fenntartó önkormányzat, valamint az intézmény belső szabályozói hozzáférhetőek legyenek, azokat az intézmény munkatársai megismerjék és betartsák.

Az intézményi működést szabályozó külső jogrendszer elemei, a törvények és a különböző szintű rendeletek megtekinthetők az intézmény weboldalán, illetve elektronikusan megküldésre kerülnek munkatársaink számára. Az említett dokumentumokat archív tárban is megőrizzük.

Jogi információt biztosítanak a folyamatosan követett és frissített jogszabályi hivatkozások jegyzéke. Az igazgató, valamint a szakmai igazgató biztosítja az újonnan megjelenő jogszabályok, munkavállalók érdekvédelmével kapcsolatos vonatkozásainak megismerését. Az intézmény nem befolyásolja/korlátozza dolgozóinak a szakszervezetek bármelyikébe történő belépését. A munkatársak kérésére lehetővé teszi a szakszervezeti képviselő megválasztását.

Ha a szabályozás személyzeti ügyekkel vagy az intézmény gazdasági működtetésével kapcsolatos, akkor abba a cég könyvelőjét bevonja, szakmai működési döntésekben a szakmai igazgatót, illetve a szakmailag érintett kollégákat vonja be.

Amennyiben valamely előírás teljesítésére szűk határidő áll az intézményvezető, valamint a szakmai igazgató rendelkezésére, rendkívüli online értekezlet összehívását kezdeményezik.

A külső és belső jogi szabályozók betartásának biztosítása kétféle úton valósul meg az intézményben:

- Egyrészt a vezetői ellenőrzés feladata a jogi dokumentumok által megszabott előírások betartásának folyamatos figyelemmel kísérése.
- Másrészt az intézmény igazgatója az érdekképviselői fórumok – szakszervezet, kamara számára a véleményezési és egyeztetési jogkör gyakorlásának biztosításával egy független belső kontroll működését is lehetővé teszi.

A dokumentumok, szabályzatok felülvizsgálatának rendje, folyamata

Az intézmény működését meghatározó szabályzók:

- Munkaterv
- Intézményi és Iratkezelési szoftvervédelmi és adatkezelési szabályzat
- Ellenőrzési terv
- Házi rend
- Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ)
- Munka-tűz- és balesetvédelmi Szabályzat
- Vezetői megbízások, kinevezési okmányok
- Munkaszerződések/Megbízási szerződések
- Munkaköri leírások

A fenti dokumentumok határidőre történő elkészítéséért, módosításáért az ügyvezető igazgató, illetve a szakmai igazgató felel.

Tanügyi dokumentációk:

- Általános szerződési feltételek (ÁSZF)
- Felnőttképzési szerződés
- Adatvédelmi nyilatkozat a személyes adatok kezeléséről
- Panaszkezelési szabályzat
- Résztevő-nyilvántartás
- Jelenléti ív a személyes jelenléte igénylő képzési napokról
- Programkövetelmény (PK)
- Képzési program
- Tanúsítvány (FAR-ból)

Résztevőkkel kapcsolatos ügyek intézése:

- Baleseti jegyzőkönyv
- Kártérítési jegyzőkönyv és határozat

Belső ellenőrzés, értékelés rendjének kialakítása

Jelen eljárás az intézményünkben dolgozó munkatársak, mindenki által ismert és elfogadott értékelési rendjét tartalmazza, mely az alapdokumentumainkban megfogalmazott alapértékekre támaszkodik.

Vezetői ellenőrzés értékelési dokumentumai:

- Adminisztráció (jogszabály szerint)
- Képzési program
- Oktatók vezetők és egyéb munkakörben dolgozók minősítő és értékelő lapja

Értékelési szempontok: minőségi munkavégzésért járó jutalmazás elvei, az MIR alapján összeállított elvárások.

Az eljárás működtetése a PDCA ciklusnak megfelelően történik. Az értékeléshez *felhasznált* dokumentumok: MIR, SZMSZ, küldetésnyilatkozat, különböző szabályozók, munkaköri leírások, jogi szabályozók, a vezetői ellenőrzés folyamatának kimenő adatai.

Vezetői ellenőrzés

A vezetői ellenőrzés eljárásrendje

	Tevékenység folyamata	Felelős	Eszköz/ módszer	Produktum	Gyakoriság
A vezetői ellenőrzés tervezése					
1.1.	Az általános vezetői ellenőrzés területeinek, szempontjainak meghatározása	ügyvezető/igazgató	kijelölés	lista	1 év (május)
1.2.	Az ellenőrzési területek kiválasztása	szakmai igazgató	mérés alapján	Az ellenőrzött területek listája	1 év (május)
1.3.	Középtávú ellenőrzési terv készítése	ügyvezető igazgató+szakmai igazgató	önértékelés alapján	5 éves terv	5 év (január)
1.4.	Éves ellenőrzési terv elkészítése	ügyvezető igazgató	dokumentum-elemzés	Ellenőrzési terv	1 év (augusztus)
1.5.	Éves ellenőrzési terv ismertetése a munkatársakkal	igazgató	értekezlet	Jegyzőkönyv	1 év (szeptember)
1.6.	Az ellenőrzésért felelős személyek megbízása	igazgató	megbízólevelek	Megbízások. Időterv a beszámolóhoz	1 év (szeptember)
A vezetői ellenőrzés megvalósítása, lebonyolítása					
2.1.	Az ellenőrzés végrehajtása	megbízott személyek	mérés, megfigyelés	feljegyzések	folyamatos
2.2.	A tapasztalatok megbeszélése	megbízott személy	beszélgetés	Ellenőrzési lista	folyamatos
2.3.	Javaslat a feltárt hiányok pótlására	ellenőrzést végző személy	írásban	feljegyzés	esetenként
2.4.	Az ügyvezető igazgató tájékoztatása az ellenőrzés tapasztalatairól	a megbízott személy	értekezlet	Írásbeli jelentés	évente (június)

2.5.	Az érintettek tájékoztatása	szakmai igazgató	megbeszélés	Ellenőrzési napló feljegyzései	folyamatos
2.6.	Az ellenőrzés eredményeinek beépítése az önértékelési rendszerbe	szakmai igazgató	tervezés	mátrix	3 év (október)
2.7.	Az eredmények adattárba helyezése	szakmai igazgató	dokumentum	elektronikus adatbázis	folyamatos

Gazdasági ellenőrzés

A GAZDASÁGI ELLENŐRZÉS ELJÁRÁSRENDEJE

	Tevékenység folyamata	Felelős	Eszköz/ módszer	Produktum	Gyakoriság
A gazdasági ellenőrzés tervezése					
1.1.	Az általános gazdasági ellenőrzés területeinek, szempontjainak meghatározása	ügyvezető igazgató/könyvelés	felmérés	Szempontlista Területlista	1 év (június)
1.2.	Az ellenőrzési területek kiválasztása	könyvelés + szakmai igazgató.	dokumentum elemzés	az ellenőrzött területek listája	1 év (június)
1.3.	Éves ellenőrzési terv ismertetése az oktatói közösséggel	szakmai igazgató	értekezlet	Jegyzőkönyv	1 év (augusztus)
1.4.	Az ellenőrzésért felelős személy megbízása	igazgató	megbízás	Megbízások. Időterv a beszámolóhoz	1 év (augusztus)
A gazdasági ellenőrzés lebonyolítása, megvalósítása					
2.1.	Az ellenőrzés végrehajtása	megbízott személy	megfigyelés, elemzés	feljegyzések	folyamatos
2.2.	A tapasztalatok megbeszélése	ellenőrzés vezető és érintettek	megbeszélés	feljegyzés	folyamatos
2.3.	Javaslat a feltárt hiányok pótlására	ellenőrzés vezetője	ötletroham	Jegyzőkönyv	folyamatos
2.4.	Az igazgató tájékoztatása az ellenőrzés tapasztalatairól	az ellenőrzés vezetője	megbeszélés	Igazgatói feljegyzés, aláírás	folyamatos
2.7.	Az eredmények adattárba helyezése	igazgató	elektronikus formában	elektronikus formában	folyamatos

Munkafeltételek biztosítása

Az intézmény működésének javítása, folyamatos fejlesztés

A biztonságos intézményi működés elengedhetetlen feltétele a megfelelő elektronikai eszközök és internet elérésének biztosítása. Oktatóink rendelkeznek ezen feltételekkel. Igény, illetve fennakadás esetén a Forte Ropama Kft. biztosítja a feltételeket.

Biztonságos intézmény

Tekintettel arra, hogy saját iskolaépülettel nem rendelkezünk, az általunk alkalmasszerűen bérelt épületek megfelelőségéről a bérlet megelőzően az ügyvezető igazgató, illetve szakmai igazgató köteles meggyőződni.

Panasztétel

A folyamat leírása

I. szint:

A panaszos problémájával az intézmény bármely vezetője, illetve oktatója felé fordulhat.

A panasszal felkeresett személy a lehető legrövidebb időn belül továbbítja a panaszt az ügyvezető igazgató felé.

Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.

Jogos panasz esetén az ügyvezető igazgató egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

Minden esetben a panasz rendezését írásban egyeztetik és rögzítik.

Az iskola munkatársi közössége, valamint vezetői évente ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

Panaszkezelési rend a kollégák részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A folyamat leírása

I. szint:

A munkatárs panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az ügyvezető igazgató felé.

Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti, és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés feljegyzésben. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, akkor az érintettek ismételtlen jeleznek az igazgató felé.

II. szint:

Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája az szakmai igazgató, aki évente ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Intézményi HR feladatok meghatározása

Eljárásrend az emberi erőforrások kiválasztási és betanulási rendjének működtetésére (oktató munkatárs)

	Lépések	Módszer	Eszköz	Érintett	Felelős	Határidő
I.	Kiválasztott oktató jelöltek megkeresése	Pályáztatás	telefon + e-mail	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	ügyvezető igazgató	folyamatos
II.	Beérkező pályázatok értékelése	dokumentum elemzés	Szakmai önéletrajz	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	folyamatos
III.	Személyes beszélgetés a pályázóval	beszélgetés	dokumentumok, pályázat	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	folyamatos
IV.	Intézmény céljainak megismertetése	beszélgetés	nyilatkozat,	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	ügyvezető igazgató	folyamatos
V.	A feltételrendszer megismertetése	beszélgetés	munkajogi dokumentumok	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	ügyvezető igazgató	folyamatos
VI.	Megbízás	döntés	munkaszerződés, megbízási szerződés, együttműködési megállapodás, munkaköri leírás	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	ügyvezető igazgató	folyamatos
VII.	Patronáló kolléga kijelölése	felkérés	megbízás	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	ügyvezető igazgató	folyamatos
VIII.	Személyes beszélgetés a vezetővel	beszélgetés	intézményi dokumentumok	ügyvezető igazgató +szakmai igazgató	ügyvezető igazgató	folyamatos



TUDJ MÉG TÖBBET

OKTATÓKÖZPONT

IX.	A kiválasztás és betanulás értékelése	megbeszélés írásbeli értékelés	értékelés szempontjai. Munkaköri leírás.	új munkatárs patronáló kolléga szakmai igazgató	szakmai igazgató	folyamatos
X.	Az eljárásrend korrekciója az értékelés tapasztalatai alapján	korrekció	eljárásrend	szakmai igazgató	igazgató	folyamatos

Szemponatok a patronáló kolléga kiválasztására:

Tekintettel arra, hogy intézményünkben kizárólag oktatási tapasztalattal és jogszabályban előírt szakmai végzettséggel lehet tevékenykedni, így a patronáló kolléga teljes körben ellátja azokat a feladatokat, melyek során szakmai, illetve technikai segítséget nyújt az újonnan alkalmazott kollégának.

Oktatóink munkáját segítő módszertani tapasztalat- és eszköztár:

- Az oktatók munkájával szemben támasztott követelményeket a munkaköri leírás részletesen rögzíti. /belépéskor, illetve foglalkoztatást követően az ügyvezető igazgatótól kapják meg.
- A kezdő kolléga patronálót kap, aki segíti oktatói munkáját.
- Félévente szakmai megbeszélés keretében minden szervezési, technikai, módszertani kérdésre sor kerülhet. Ezen alkalmak során a kollégák egymással megoszthatják az új, illetve hatékonyan alkalmazott módszereket. Ekkor kerül sor a jövőbeni tervezés megalapozására is.

Továbbképzési rend működtetése

A továbbképzési rendszer működtetésének folyamatszabályozása

Célja: Tudatos humán erőforrás fejlesztése, a képzési rendszer kihasználásával

A folyamat leírása:

Intézményünk kollégái önállóan teljesítik és választják meg továbbképzéseiket úgy, hogy ezzel a feladat elvégzéséhez szükséges kötelezettségeknek megfeleljen. Az elvégzett továbbképzésekről az intézmény szakmai igazgatóját tájékoztatni kötelesek.

Tekintettel az önkéntességre az éves továbbképzési tervet elkészítjük, de az év folyamán rugalmasan kezeljük.

A továbbképzések célja:

- szakmai ismeretek elmélyítése, bővítése
- új módszerek megismerése és átadása
- egyéb végzettség és kompetencia megszerzése

Továbbképzési nyilvántartást vezetünk a tervezet program kiegészítése során.

Részvételi díjhoz történő hozzájárulás a bevételek arányában a biztonságos működés figyelembevétele mellett a jó munka elismeréseképpen nyújtunk. Ennek megítélése felelősségi elv alapján az ügyvezető igazgató kompetenciája

Intézményi munka tervezése

Stratégiai tervezés

Intézményünkben a stratégiai tervezés alapját a piaci igények, valamint a kollektív érdek határozza meg. Az éves tervezésen túl meghatározunk közép és hosszú távú célokat.

A stratégiai tervezés folyamata

A stratégiai tervezés folyamata	Módszer/ eszköz	Felelős	Produktum
Helyzetelemzés			
Partneri igények és az alapító célok, valamint a lehetőségek egybevetése	dokumentumelemzés	ügyvezető igazgató	Az elvárások, a lehetőségek és a valós működés távolságának meghatározása.
Körülmények számbavétele (jogszabályok adta lehetőségek, intézmény adottságai)	a működés legfontosabb körülményeinek összegyűjtése, elemzése	ügyvezető igazgató szakmai igazgató oktatói kollektíva	
Statisztikák elemzése (beiskolázási, dolgozói)	dokumentumelemzés, tendenciák vizsgálata	szakmai igazgató oktatói kollektíva	
Lehetséges célok számbavétele			
Ötletek, elképzelések számbavétele	Brainstorming	ügyvezető igazgató szakmai igazgató oktatói kollektíva	A korábbi gyakorlattól független, új célok meghatározása.
Lehetőségek számbavétele	Minőségcél	ügyvezető igazgató szakmai igazgató oktatói kollektíva	
SWOT analízis			
Erősségek (belső adottságok)	a helyzetelemzés megállapításainak csoportosítása	ügyvezető igazgató szakmai igazgató oktatói kollektíva	Írányított figyelem kialakítása a célok meghatározása előtt.
Fejlesztendő területek (belső adottságok)			
Lehetőségek (külső körülmények)			
Veszélyek (külső körülmények)			
A célok eléréséhez szükséges feladatok meghatározása			
Intézkedési tervek készítése	Projekttervezés	ügyvezető igazgató szakmai igazgató	Pontos feladat-meghatározás
Oktatói/kollektíva - közösségi elfogadás – fenntartói jóváhagyás			

A stratégiai tervezés szabályozása

Az intézmény éves munkatervének elkészítése-folyamatszabályozás
A munkaterv célja, hogy meghatározza az intézmény szakmai munkáját.
Szabályozza időben és felelősökre lebontva az éves feladatokat.

Éves munkaterv szabályozása

	Feladat	Felelős	Részvevők	Produktum
1.	Tájékoztatás az oktatás célkitűzéseiről	ügyvezető igazgató	oktatói kollektíva	jegyzőkönyv
2.	Személyi feltételek aktualizálása	ügyvezető igazgató	ügyvezető igazgató szakmai igazgató	továbbképzési terv
3.	Tárgyi és szervezeti feltételek aktualizálása	ügyvezető igazgató könyvelés	ügyvezető igazgató szakmai igazgató	munkaterv
4.	Cselekvési terv, feladatok elosztása, felelősök, időkeretek az ellenőrzéshez, értékeléshez	ügyvezető igazgató szakmai igazgató	ügyvezető igazgató szakmai igazgató	jegyzőkönyv
5.	Az éves munkaterv összeállítása, írásba foglalása, elfogadtatása	ügyvezető igazgató szakmai igazgató oktatói kollektíva	ügyvezető igazgató szakmai igazgató	az intézmény éves munkaterve

A partnerkapcsolatok irányítása, menedzselése

A folyamat leírása

A partneri igény és elégedettségmérés folyamata a partnerek azonosításával indul és az igények elemzésével fejeződik be. Célja, hogy igények megismerésével közös értékrend alakuljon ki az intézmény és partnerei között a hatékony együttműködés érdekében.

1. A Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszer (FAR) napra készen frissíti a résztvevők elégedettségét.
2. Minden megrendelő a szolgáltatás lejártakor FAR-on keresztül elégedettségi kérdőívet kap.
3. A beszállítói igény- és elégedettségmérés eredményét az adminisztratív feladatot ellátó kolléga havonta összesíti, s elkészíti a statisztikai kimutatást.

A folyamat értékelése:

A képzés lebonyolítását követően az eredmények ismertetése után a vezetőség, valamint az oktatói kollektíva eldönti, szükséges-e a beavatkozás a folyamat valamelyik pontján. Ha igen, akkor a partnerek elégedettségére a PDCA ciklusnak megfelelően újra szabályozza a folyamatot, vagy annak szükséges elemeit. Amennyiben nem szükséges a beavatkozás, standardizálja a ciklust. Az eredmények tükrében határozzuk meg a következő felmérési ciklust.

Kommunikáció a partnerekkel

Külső partnerekkel történő kommunikáció

A szolgáltatáshoz tartozó kommunikációt a munkatársak a munkaköri leírásban meghatározott mértékben kivitelezhetik. Döntéshozatali, jóváhagyói kompetenciával az ügyvezető igazgató rendelkezik a szakmai igazgató bevonásával.

Résztvevői adatok, valamint az Intézményi, iratkezelési, szoftvervédelmi és adatvédelmi szabályzatban meghatározott tartalmak esetében kizárólag a vezetőség adhat írásban történt megkeresést követően információt.

Mérés, ellenőrzés, értékelés rendszere az intézményen belül

Részvevői mérés, ellenőrzés, értékelés

A résztvevői mérés ellenőrzés értékelés rendszerének kidolgozása

	Feladat	Módszer	Felelős	Részvevők	Hivatkozás
1. Helyzetelemzés					
1.1.	Intézményi tapasztalatok összegyűjtése	beszélgetés	szakmai igazgató	oktatók	Munkaterv
1.2.	A tapasztalatok tantárgyankénti megoszlásának elemzése	Team munka	szakmai igazgató	oktatók	Munkaterv
3. A mérési értékelési rendszer intézményi rögzítése					
3.1.	A mérések szervezése	szakmai igazgató	szakmai igazgató	oktatók	Munkaterv
3.2.	A mérések lebonyolítása	teszt	ügyvezető igazgató + szakmai igazgató	oktatók	MIR Program
3.3.	Eredmények értékelése	értékelő megbeszélés			
3.4.	Összehasonlító elemzések	elemzés			
4. A mérések visszacsatolása					
4.1.	Feladatok meghatározása	korrekció	TEAM munka	oktatók	Munkaterv
4.2.	Fejlesztési területek kijelölése	javaslattétel	TEAM munka	oktatók	Munkaterv
4.5.	Visszacsatolás Tájékoztató	értekezlet	igazgató	oktatók	Jegyzőkönyv

Intézményi önértékelés rendszerének kialakítása

Az intézményi önellenőrzés rendszerének kidolgozása

Az önértékelés folyamata	Módszer, eszköz	Felelős	Produktum
Előkészítés és tervezés			
Az önértékelés célja			
Az önértékelés területeinek áttekintése	A vizsgálandó területek listája,	Ü.ig.+ig.h	értékelési területek listája
Az oktatói kollektíva felkészítése	Belső továbbképzés, tantestületi értekezlet		értekezlet terve, résztvevőkből alakított team
Eszközök, felelősök, határidők meghatározása	Önértékelési rend szerint		Értékelési rend
Előzetes adatok számbavétele			
Az adott területre vonatkozó korábbi adatok, információk áttekintése	Dokumentum-elemzés	szakmai igazgató	Az intézmény korábbi információ, adatgyűjtési eredményei 2025.01.01-től
	Fókuszcsoportos interjú	ü.ig.+sz.ig.	
	Kérdőíves adatgyűjtés	szakmai igazgató	
Az önértékelési terv elkészítése			
Felkészülés az önértékelésre	Képzés, konzultáció	TEAM munka	Képzési terv
Önértékelési eszközök kiválasztása, készítése	Önértékelési eszközök kidolgozása		Eszközcsomag, indikátor lista
Az önértékelés lebonyolítása	Önértékelési terv szerint		Önértékelés dokumentumai
A kapott eredmények feldolgozása, értékelése	Szempontrendszer		Adatok, beszámolók (szeptember)
Elemzés			
Elemzés, következtetések az adott területre vonatkozóan (erősségek, fejlesztendő területek)	Elemzési szempontrendszer, fejlesztendő folyamatok	Minőségi körök	Jegyzőkönyv
Az önértékelés eredményeinek összevetése a korábbiakkal. Trendvizsgálat	Összehasonlító elemzés		Összehasonlító táblázatok. Adatbázis.

Visszacsatolás			
Fejlesztési területek kijelölése, új önértékelési terv készítése	Csoportmunkai elemzés. Fejlesztési célok.	ügyvezető igazgató + szakmai igazgató	Új önértékelési terv
Az eredmények egyéb felhasználása (pl. éves munkaterv)	Munkatervi kiegészítés		
Érdekeltek informálása	Értekezlet, írásos tájékoztató		Jegyzőkönyvek
Adatbázisba történő beillesztés			

Intézkedési terv az önellenőrzés területéhez

Önértékelési terület	Módszer Eszköz	Felelős	Érintettek köre	Határidő	Szükséges intézkedés, ellenőrzés	Várható eredmény	Eredmények visszacsatolása
1 A működés feltételei	felmérés	ügyvezető igazgató + könyvelés	oktatók	09.01.	Jegyzőkönyv, hibalista	jogszabályoknak és a partneri igényeknek megfelelő működés	partnerek elégedettsége
3 Oktatás-képzés	mérés	ü.ig.+sz.ig.	oktatók	munkaterv szerint	gyenge eredmény esetén korrekció	minőségi munka javulása	tanulmányi eredmény javulása
6 Szervezet és vezetés	tervezés	ü.ig.+sz.ig.	munkatársak	évente	szükség szerinti beavatkozás	szervezeti kultúra fejlődik	mérhető mutatók javulása
7 Kapcsolat-rendszer, társadalmi elismertség	partnerek felmérése	támogató szervezet	munkatársak	folyamatos	mérés elemzés	elismertség növekedése	intézményünk iránti növekvő igény

Az irányított önértékelés folyamatának leírása

Az intézmény irányított önértékelése az intézmény összes működési területére vonatkozóan, a folyamatszabályozások előkészítéseként történik. Azt jelenti, hogy az önértékelés szempontjai előre meghatározottak. Az irányított önértékelésnek kettős célja van. Információgyűjtés a szervezeti kultúra szintjéről, és az intézmény folyamatairól. Két irányú folyamat: bemenő adat a szervezeti kultúra szintjének elkészítéséhez és adatul szolgál a stratégiai tervezéshez.

Az önértékelés területei:

- szervezeti kultúra
- folyamatok szabályozottsága
- felhasznált módszerek:
 - ✓ dokumentumelemzés
 - ✓ kérdőív
 - ✓ teszt
 - ✓ interjú

Lépései:

1. vezetői önértékelés önkitöltős kérdőív segítségével,
2. dokumentumelemzés.
3. vezetői interjú.

Résztevői: Az igazgató, helyettesek, oktatók, alkalmazotti közösség – reprezentatív kiválasztással. A vezetői kör meghatározta az irányított önértékelés célját: információgyűjtés a szervezeti kultúra szintjeiről, az intézmény folyamatairól.

Az intézmény működésének értékelése

Éves értékelés folyamatszabályozás

Célja:

Az intézmény működésének, a szabályozásoknak és a partneri elvárásoknak való megfelelés és a szükséges módosítások feltárása.

A folyamat leírása:

1. Az igazgató augusztus első hetében felkéri az értékelésben érintett területek felelőseit beszámolóik elkészítésére. A beszámolók elkészítésének alapja az éves munkatervük megvalósulásának mértéke.
2. Az igazgató összegzi a vezetői ellenőrzés eredményeit, értékeli az oktatói testület tagjainak munkáját, ismerteti a megváltozott körülményeket (tárgyi, személyi). Az adminisztratív feladatot ellátó kollégák összesítik az osztályok statisztikáit.
3. Az igazgató szeptemberben összegzi az éves beszámolót
4. A beszámolók alapján az igazgató összegzi, értékeli a tanév munkáját.
5. Az oktatói kollektíva tagjai hozzászólhatnak és véleményt mondhatnak.
6. Az oktatói testület elfogadja a beszámolót.

Az intézményi minőségirányítási program szerint működtetett ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer

Az ellenőrzés, mérés és értékelés alapelvei, célrendszere, hasznosítása, vonatkozási területe

Alapelvek

- Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer jogszerűen, szakszerűen, tervezett módon, partnerközpontúan, hatékonyan és alapvetően a résztvevők érdekében működik.
- Legyen összhangban az intézmény működését szabályozó dokumentumokkal.
- Legyen átfogó, az intézmény egészére alkalmazható.
- Legyen objektív, konkrét, gyakorlatias és könnyen adminisztrálható.
- Legyen áttekinthető, reprodukálható, egyértelmű, fejleszthető.
- Az objektivitás növelése érdekében az értékelendő területet több szempontból közelítse – az információk forrása széles tartományú legyen.
- Építsen az intézményen belüli és kívüli humán erőforrásokra is.
- Legyen alkalmas komplex értékelésre, de elemenként, illetve részterületenként is használható legyen.
- A nyilvánosság kérdése esetenként kerüljön meghatározásra.
- A folyamat minden lépése legyen az foglalkoztatottak által legitimált.
- Az értékelési folyamatban résztvevők feladatköre, felelősségi és hatásköre pontosan rögzített legyen.
- Normaként legyen kezelve, azaz minden érintettre nézve egyező és azonosan értelmezhető alkalmazást jelentsen.
- Az intézményi folyamatokat az adatfelvétel ne zavarja meg.

Célrendszer

- Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer meghatározó módon járuljon hozzá ahhoz, hogy az intézmény az elvárásoknak megfelelően teljesítse a jogi és szakmai követelményeket.
- A működtetett rendszer célja, hogy megfelelő információkkal rendelkezünk az állandó minőségjavításhoz.
- Az foglalkoztatottak mérhető tevékenységének megerősítésével, szükség esetén annak fejlesztésével biztosított legyen az egyéni és a szervezeti célrendszer összehangoltsága.
- Az egyes teljesítményértékelési ütemek végén ismertekké váljanak az értékelt személyhez kapcsolódó munkafeltételek, az általa befolyásolt folyamatok és kimenetek egymásra gyakorolt hatása; továbbá az egyén fejlesztésének lehetősége.

Hasznosítás

- Az ellenőrzési, mérési és értékelési folyamat során keletkezett adatokról, tényekről, megállapításokról szóló dokumentáció (jelentés) kerüljön feldolgozásra és képezze alapját a visszacsatolásnak, fejlesztésnek.
- A teljesítményértékelés tapasztalatai szempontként vehetők figyelembe az értékelt előmenetelénél.
- A rendszer tartalmazza az egyes vizsgálati területek nyilvánosságra hozatalának szintjét.
- A rendszer a foglalkoztatottak vonatkozásában a minősítés alapját képező teljesítményértékelési szempontokat (továbbiakban: szempontok) állapít meg.

Vonatkozási terület

Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer vonatkozik:

- az intézményre,
- az eljárásrendben érintett partneri körre,

A minősítés rendje

- A minősítés célja az alkalmazott munkaköri feladatai ellátásának megítélése, az ezt befolyásoló ismeretek, képességek, személyi tulajdonságok értékelése, továbbá a szakmai fejlődés elősegítése.
- A minősítés a munkáltatói jogkör gyakorlójának feladata.
- A teljesítményértékelési szempontok mellett a jelen dokumentum meghatározza az egyes szempontok értékelésekor adható maximális pontszámokat is az alábbiak szerint: 1-10-ig, illetve 1-20-ig adható pontszámok, írásbeli indoklással egybekötve.

A teljesítményértékelés eredményét - a maximális pontszámnak a ténylegesen adott pontszámokhoz viszonyított aránya alapján - a következők szerint kell megállapítani:

- a) kiváló minősítés 90 - 100 %,
- b) jó minősítés 80 – 90 %,
- c) megfelelő minősítés 70 – 80 %,
- d) foglalkoztatása mérlegelendő 0 – 70 %

Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer területei

- Az intézményben vezetői feladatokat ellátók továbbá a foglalkoztatottak teljesítményértékelése
- Partneri igény és elégedettség mérés
- A külső mérések és értékelések eredményeinek figyelembevétele
- Az intézményi minőségirányítási program végrehajtásának oktatói kollektívai értékelése
- A teljes körű intézményi önértékelés

Vezetők, oktatók és egyéb, nem oktatói munkakörben tevékenykedők teljesítményértékelése

Vonatkozási terület

Az intézmény minden dolgozójára

Az intézmény dolgozói, kollégái évente a kiadott egységes értékelési szempontok alapján kitöltik az értékelő lapot.

Az értékelés fejlesztésorientált, személyre szabott, és motivál a jobb teljesítményre.

Eljárásrend

Az értékelés bevezetésének folyamata:

1. Az értékelő modell megismertetése a oktatói kollektívával;
2. Döntés vezetőségi körben az adaptációról
3. Adott időszakban az értékelésre kerülő oktatók személyének és az értékelés időpontjának megtervezése az éves munkatervben.
4. A szükséges eszközök biztosítása
5. Az értékeléshez előzetesen gyűjtött adatok, információk rendszerezése.
6. Adatbevitel az Excel programba
7. Értékelő megbeszélés:
 - a. A vezető és az értékelt véleményének egyeztetése
 - b. Javasolt fejlesztési feladatok egyeztetése. Szükség esetén mentor, segítő megbízása.
8. A dokumentum átadása az értékeltnek és archiválása.
9. A megállapodás nyomon-követése (értékelő és/vagy mentor)

A teljesítményértékelés ütemezése

Az értékelést évente szükséges elvégezni. A szempontokat az értékelő lap tartalmazza.

A teljesítményértékelés folyamata

- Az értékelést végző felveszi a kapcsolatot az értékelésbe vont munkatárssal, és egyezteti a folyamat kezdetének időpontját, egyeztet a folyamat várható tartalmáról, módszeréről, időtartamáról; továbbá a munka folyamatos végzéséhez kollegiális támogatást kér (dokumentumok rendelkezésre bocsátása).
- A minősítési dokumentumból az értékelt egy példányt kap.
- A folyamatban keletkezett dokumentumokra a továbbiakban az intézmény adatkezelési szabályzata vonatkozik.

Az értékelés szempontjai:

Az értékelés az alábbi 8 terület szerint történik:

	Tartalmi jellemzők
1. SZAKMAI ISMERETEK	A tantárgyához, beosztásához szükséges ismereteknek, képességeknek birtokában van. Képes csoportnormákat kialakítani és azokat betartani és betartatni. Célokat tud meghatározni és/vagy elfogadni. Tevékenységét megtervezi, a tervek szerint végzi, az eredményeket elemzi, értékeli. Szükség esetén a korrekciót végez és/vagy javasol
2. SZAKMAI GYAKORLATI MUNKA	Oktatási, szakmai ismereteit munkája során képes alkotó módon alkalmazni. Nevelési ismereteit munkája során képes alkotó módon alkalmazni. Tudását eredményesen adja át. Képes a csoportcélokat követni és/vagy azok kialakításában részt vállalni. A bizalom és a számonkérés arányait helyesen kezeli.
3. PROBLÉMAMEGOLDÓ KÉPESSÉG	Konfliktusokat megfelelően tud kezelni. Képes különböző partnerekkel eredményesen együttműködni Rutin és nyitott helyzetekben képes komplexen gondolkodni, dönteni és cselekedni Alkalmazza az ok-elemzés, a problémamegoldás eszközeit. Döntéseknél figyelembe veszi a feladat- és hatásköröket
4. FELELŐSSÉG ÉS HIVATÁSTUDAT	Képes kapcsolatokat felépíteni és hatékonyan fenntartani, a szervezetet képviselni. Ismeri és betartja a munkakörére vonatkozó előírásokat. Ítéletalkotásában, intézkedéseiben mérlegel. Kötelező és vállalt feladatait felelősséggel, önállóan, pontosan teljesíti. Döntéseit vállalja, hibáit felismeri, és önállóan javítja.
5. PONTOSSÁG, SZORGALOM, IGYEKEZET	Tudását, képességeit folyamatosan fejleszti. Magatartása és kommunikációja hiteles, érthető, határozott és meggyőző. Figyelembe veszi partnerei jelzéseit. A szabályokat megbízhatóan alkalmazza és meg tudja ítélni az elfogadható mértékű eltérést, szükség esetén korrekciós javaslatot tesz.
6. EGYÉB SZEMPONTOK	Feladatainak megvalósítása során alkalmaz olyan, a személyében rejlő lehetőségeket, a munkakör betöltéséhez közvetlenül nem szükséges kompetenciákat, amelyek a szervezeti célok megvalósulását támogatják, munkáját hatékonyabbá teszik, teljesítményét fokozzák, vagy az intézményről a partnerek által alkotott pozitív képet erősítik.

<p>7. SZERVEZETI EGYSÉG MUNKÁJÁNAK SZÍNVONALA</p>	<p>Magatartása és kommunikációja hiteles, érthető, határozott és meggyőző. Képes kapcsolatokat felépíteni és hatékonyan fenntartani, a szervezetet képviselni. A bizalom és a számonkérés arányait helyesen kezeli. Alkalmazza az ok-elemzés, a problémamegoldás eszközeit. Célok tud meghatározni és/vagy elfogadni.</p>
<p>8. SZERVEZETI EGYSÉG MUNKÁJÁNAK SZERVEZÉSE</p>	<p>A szabályokat megbízhatóan alkalmazza és meg tudja ítélni az elfogadható mértékű eltérést, szükség esetén korrekciós javaslatot tesz. Képes csoportnormákat kialakítani és azokat betartani és betartatni. Képes csoportnormákat kialakítani és azokat betartani és betartatni. Rutin és nyitott helyzetekben képes komplexen gondolkodni, dönteni és cselekedni. Tevékenységét megtervezi, a tervek szerint végzi, az eredményeket elemzi, értékeli. Szükség esetén a korrekciót végez és/vagy javasol Döntéseknél figyelembe veszi a feladat- és hatásköröket</p>

Eszközök:

- A teljesítményértékelés szempontjait a vezetői, illetve oktatói minősítő lap meghatározza. A minősítés szöveges indoklása szintén feltüntetésre kerül a minősítő lapon.

Az értékelés nyilvánossága:

- A személyre szóló értékelés nem nyilvános, dokumentumai a személyi anyag részét képezik.

Az értékelés további hasznosítása:

- A személyre szóló értékelést figyelembe lehet venni a minőségi munkáért járó kereset-kiegészítés, jutalmazás, illetve más elismerés, anyagi ösztönzés odaítélésénél.

Partneri igény és elégedettség mérés

Vonatkozási terület

Az intézmény közvetett és közvetlen partneri köre.

Módszer

Jellemzően kérdőívek alkalmazásával történik a partneri igények, és elégedettség felmérése. A partneri elégedettség kérdőíveinek kiértékelésére statisztikai módszereket alkalmazunk, az adatokat grafikusan is megjelenítjük.

Eljárásrend

Az éves munkatervben önálló fejezeteként tervezetten – legalább évente egy-egy partneri kör vonatkozásában – felmérjük partnereink igényeit és elégedettségét.

Az eljárás főbb lépései:

- kapcsolatfelvétel a kiválasztott partnerekkel,
- mérőeszközök készítése,
- adatgyűjtés,
- adatok összegzése, elemzése, értékelése,
- célok, prioritások meghatározása,
- javaslatok megfogalmazása,
- a partneri igény-és elégedettségmérés értékelése az éves beszámoló részeként.

Az eljárás teljes körű lebonyolítása a minőségügyi munkacsoport feladata.

Az intézmény munkatársainak minden egyes partneri panaszt ill. a megelégedettségre vonatkozó észrevételt dokumentálniuk kell, és elemzésre át kell adni az intézmény vezetőjének.

Szempontok

A felmérés, az adatgyűjtés kiterjed:

- a partneri elvárásokra, igényekre,
- a partneri elégedettségre, elégedetlenségre,
- az oktató-nevelő munka véleményezésére.

A külső mérések és értékelések eredményeinek figyelembevétele

Vonatkozási terület

A mérési eredmények felhasználhatóságának lehetőség szerinti legszélesebb területe.

Módszer

Elemzés, értelmezés, beazonosítás.

Eljárásrend

- A mérési folyamatok tervezése előtt, az intézményvezető vagy az általa megbízott személy az előző négy év vonatkozásában áttekinti az intézményben lefolytatott külső méréseket, elemzi ezek dokumentációit.
- Beazonosítja a külső mérési eredményeket az intézményben aktuálisan történő mérési értékelési folyamatok eredményeivel.
- A külső mérési eredményeket –azok nyilvánossági szintjét figyelembe véve – a mérésvezető számára hozzáférhetővé teszi.

Szempontok

A külső mérési eredmények objektív figyelembevétele.

Az intézményi minőségirányítási program végrehajtásának oktatói kollektíva általi értékelése

Vonatkozási terület

Az intézményi minőségirányítási programban meghatározott folyamatok összessége.

Módszer

Elemzés, értékelés beszámoló.

Eljárásrend

- Az oktatói kollektíva évente értékeli az intézményi minőségirányítási program, illetve az aktuális tanévre tervezett feladatok végrehajtását.
- Az oktatói kollektíva évente, legkésőbb a tanévzáró értekezleten az elkészült beszámolót megismerve és elfogadva értékeli az országos mérés, értékelés eredményeit, figyelembe véve a résztvevők egyéni fejlődését és az egyes osztályok teljesítményét.
- Az előző két értékelési folyamat alapján – a megfogalmazott javaslatok szerint – a oktatói kollektíva meghatározza azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy az intézmény szakmai célkitűzései és az intézmény működése folyamatosan közeledjenek egymáshoz.

Szemponatok

Jogszerűség, szakszerűség, teljesíthetőség.

A teljes körű intézményi önértékelés

Vonatkozási terület

Az intézmény működéséhez kapcsolható, mérhető és értékelhető rendszerelemek, folyamatok összessége.

Módszer

Az intézmény teljes körű működését, eredményeit, fejlődését kimutató, az intézmény sajátosságait figyelembe véve *adaptált közoktatási minőségdíj-modell vagy más minőségügyi modell alkalmazása.*

Eljárásrend

A teljes körű intézményi önértékelésre három évente kerül sor.

A teljes körű intézményi önértékelés főbb lépései:

- az önértékelés területeinek azonosítása,
- az értékelés „szintjének” (intézményhez viszonyított, fenntartói, regionális, országos, nemzetközi) meghatározása,
- viszonyítási pontok meghatározása,
- az értékelés eszközrendszerének, az alkalmazott módszerek meghatározása, az önértékelést megvalósító modell kiválasztása, adaptálása,
- az értékelést végzők körének meghatározása,
- indikátorrendszer kidolgozása,
- az információk feldolgozása,
- az eredmények visszacsatolása,
- a fenntartó tájékoztatása az eredményekről.

Szemponatok

Az önértékelési modell által meghatározottak szerint. Az önértékelés a fenntartói elvárásokat figyelembe véve valósul meg.

Az önértékelés a folyamatok szabályozottságára, a szervezeti kultúra szintjére és a folyamatos fejlesztés alkalmazásának megvalósulására is kiterjed.

A minőségfejlesztési rendszer működtetése

A TUDJ MÉG TÖBBET Oktatóközpont Minőségirányítási Programjának működtetéséért az ügyvezető-igazgató a felelős. A minőségirányítási vezető az intézményvezetés munkájában egyenrangú partnerként vesz részt. Feladata a MIP-ben meghatározott folyamatok koordinálása és felügyelete. A munkaköri leírásában előírtaknak megfelelően végzi a MIP működtetésének feladatát. Munkáját a támogató szervezet tagjai segítik, akik az adott folyamatok működtetéséért felelnek, s beszámolási kötelezettséggel tartoznak az alkalmazotti kör felé.

Feladatukat a munkaköri leírásuk tartalmazza. Az egyes folyamatokhoz rendelt folyamatgazdák területét a **felelősségi mátrix** segítségével tettük áttekinthetővé.

Folyamatainkat a PDCA-ciklusnak megfelelően működtetjük. A mérés, elemzés, javítás követelményeit egyrészt a folyamatok szintjén valósítjuk meg (PDCA), másrészt az intézmény szintjén belső ellenőrzéssel. A MIP felülvizsgálatát 6 évenként, illetve a törvényi változásoknak megfelelően végezzük.

Felelősségi mátrix:

A felelősségi mátrix segít láthatóvá tenni, hogy mely fő folyamatnak ki a gazdája

Szervezeti egység vagy folyamatgazda		Szervezeti egység vagy folyamatgazda	
A	Igazgató: Bajzi Rozália	C	Könyvelő: Nick Erika
B	Szakmai igazgató: Szekerczés Norbert	D	Oktatási asszisztens:

	Folyamat	A	B	C	D
1	Stratégiai tervezés	X			
2	Éves tervezés	X	X		X
3	Vezetői ellenőrzés	X	X		X
4	Irányított önértékelés				
5	Partnerek igényeinek és elégedettségének mérése				
6	Kiválasztási és betanulási rend működtetése				
7	Továbbképzési rendszer működtetése	X			
8	Belső értékelési rendszer (munkatársak értékelése)	X	X	X	X
9	Ösztönző rendszer működtetése (szolgáltatások)	X			X
10	Eszköz, felszerelés, épület biztosítása (infrastruktúra)	X		X	X
11	Gazdasági és pénzügyi folyamatok	X		X	X
12	Egyéb kiszolgáló folyamatok				X
13	Beiskolázás		X		X
14	Módszertani eszköztár és kultúra	X	X		
18	Oktatók együttműködése	X	X		X
19	Az intézmény működésének éves értékelése	X	X	X	X
20	A végzettek nyomon követése				X

A minőségfejlesztési szervezet működési szabályzata

A támogató szervezet meghatározása:

Vezetői team, mely az intézményi teljes körű minőségirányítás kiépítését, felügyeletét, irányítását vállalja. Felelősséget vállal a projekt teljesítéséért.

A csoport tagjai:

Az oktatók által delegáltak. A feladat vállalása önkéntes. A tagokat a feladat elvégzésével az intézmény igazgatója bízta meg, a megbízás egy évre szól. A megbízást az igazgató visszavonhatja a csoport tagságának egyetértésével, ha a tag az általa ellátandó feladatot rendszeresen nem végzi el határidőre és ez a minőségi kör eredményes munkáját veszélyezteti. A csoportba belépni a projekt során a tantestület egyetértésével lehet.

Felelősök:

- a belső szabályozók betartásáért,
- a projektterv betartásáért,
- a dokumentáció határidőre történő elkészítéséért, leadásáért,
- az oktatói testületnek szóló beszámoló elkészítéséért.

Beszámolási kötelezettségük van: az intézményvezetésnek, az oktatói testületnek.

Segítségét kérhetnek:

- az intézményi bármely tagjától,
- az intézményvezetéstől,
- az intézményi kör által elfogadott kompetens személytől,

A tagok munkájának elismerése:

- Erkölcsi- az igazgató és a csoportvezető gondoskodik a csoport munkájának bemutatásáról különböző fórumokon.

A csoport vezetője:

Az intézmény minőségügyi vezetője. Megbízását az igazgatótól kapja. Feladatainak részletes leírását a munkaköri leírás tartalmazza.

Feladata a csoporton belül:

- a csoporton belüli és azon kívüli kapcsolattartás,
- az információ pontos, gyors áramoltatása,
- a csoport munkájához szükséges feltételek biztosítása,
- a csoport üléseinek vezetése,
- feladatok elosztásának szervezése, feladatok elvégzésének ellenőrzése, határidők betartatása.

Jogköre:

- a kör tagjainak összehívása,
- az ülések napirendjének meghatározása,
- a kör képvisellete különböző fórumokon,
- a tagok által vállalt feladatok ellenőrzése.

A csoport munkájának menete:

a munkatervben meghatározott eljárásrendhez illeszkedő. A belső határidőket a csoport módosíthatja, melyről az igazgatót tájékoztatni kötelesek.

A csoporton belüli döntések:

- a döntés elfogadása lehetőleg konszenzussal történik, ennek hiányában legalább 4:1-es szavazati arány szükséges.

Dokumentáció:

- A munkatervben meghatározott határidők pontos betartásával történik.
- A projekt keretében elkészített összes dokumentációt a tantestület részére elérhető módon közzé kell tenni. Indokolt esetben a minőségi kör dönthet bizonyos dokumentumok titkosításáról.

Intézkedési tervek készítése és megvalósítása.

A fejlesztés elemeinek beépítése az intézmény működésébe – folyamatos fejlesztés

RÖVID TÁVÚ CÉLOK

OKTATÓKRA VONATKOZÓAN					
Mit kell végrehajtani?	Miért, mi célból?	Kinek kell végrehajtani?	Kinek kell ellenőrizni	Mikor kell végrehajtani?	Mikor elfogadható az eredmény?
Tréning szervezése az oktatók számára	A didaktikai problémák szakszerű, hatékony kezelése	Pedagógiai oktatásért szakmailag felelős kolléga	ü.ig.+sz.ig.	Jelentkezési határidő: június Megvalósítási határidő: őszi időszak	90%-os részvétel esetén Gyakorlati módszerek elsajátítása
Egységes követelményrendszer kidolgozása	A magatartás értékelés realisabbá tétele. Ne a tanulmányi eredmény függvénye legyen.	munkatársak	ü.ig.+sz.ig.	képzés vége	Statisztika tükrében

RÉSZTVEVŐKRE VONATKOZÓAN					
Mit kell végrehajtani?	Miért, mi célból?	Kinek kell végrehajtani?	Kinek kell ellenőrizni	Mikor kell végrehajtani?	Mikor elfogadható az eredmény?
Hatékony felkészülés a sikeres záróvizsga eredmények érdekében	Tanulási technikák hatékonyságának megítélése	oktatói közösség	szakmai vezetők	folyamatosan az első képzés indítását követően	80%-os sikeresség

TECHNIKAI DOLGOZÓKRA VONATKOZÓAN					
Mit kell végrehajtani?	Miért, mi célból?	Kinek kell végrehajtani?	Kinek kell ellenőrizni	Mikor kell végrehajtani?	Mikor elfogadható az eredmény?
párbeszéd kezdeményezése	a tevékenységek hatékonyságának javítása	minőségbiztosítási kör	intézményvezetés	folyamatosan	ha kapcsolat felvétel megtörtént, esetleg új ötlet születik.

KÖZÉPTÁVÚ CÉLOK

Oktatók: csapatépítés-a közösség hagyományai szerint.
Az oktatók szakmai munkájának segítése

Résztevők: oktatók-vezetőség

HOSSZÚTÁVÚ CÉLOK

Oktatók:
Egységes szemlélet kialakítása, az oktatási és az egészségnevelési munka területén
Résztevői és oktatói értékrendszer állandó „párbeszédeseítése”

Résztevők:
Felelősségvállalás belsővé válása
Példamutatás értékévé válása

7.4. Az intézményben folyó munka felmérése, szemléletformálás és prevenció szempontjából

<i>TERÜLET</i>	<i>TARTALOM</i>	<i>Módszer</i>	<i>Megvalósító</i>	<i>Idő/gyakoriság</i>
<i>SZEMÉLYI HIGIÉNIA</i>	<i>higiénés szokások/asepsis antisepsis alkalmazásának jelentősége</i>	<i>tananyagba történő beépítés</i>	<i>oktatók</i>	<i>tantárgyanként</i>
<i>EGÉSZSÉGES ÉLETMÓD</i>	<i>napi testmozgás</i>	<i>tömegsport rendezvények népszerűsítése</i>	<i>oktatók</i>	<i>tantárgyanként</i>
<i>ÉLETVEZETÉSI ISMERETEK</i>	<i>önismeret, konfliktus- kezelés, személyiség fejlesztés</i>	<i>tananyagba történő beépítés</i>	<i>oktatók</i>	<i>tantárgyanként</i>
<i>KÖRNYEZETTUDATOS GONDOLKODÁS</i>	<i>Mit tehetünk közvetlen környezetünk védelmében?</i>	<i>tananyagba történő beépítés</i>	<i>oktatók</i>	<i>tantárgyanként</i>

AZ IMIP BEÉPÍTÉSE AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSÉBE

	A tevékenység folyamata	Felelős	Eszköz, módszer	Produktum	Gyakoriság	Hivatkozás
1. HELYZETELEMZÉS						
1.1.	Az előző évben végzett mérések, értékelések tapasztalatainak elemzése első év félévétől lesz releváns.	szakmai igazgató	dokumentum elemzés	összegzés	szabályzat szerint	partneri igény mérés
1.2.	A problémák, okok feltárása: <ul style="list-style-type: none"> Eseti vagy visszatérő Elszigetelt, egyedi, rendszerszintű Tervezési vagy végrehajtási szakaszra vonatkozó problémák 	szakmai igazgató + oktatók	beszélgetés, elemzés ötletroham	lista	mérésekenként	mérési eredmények
1.3.	Az elemzés alapján: Rövid távú Középtávú Hosszú távú célok megfogalmazása	ügyvezető igazgató	mérés, tervezés	fejlesztési tervek	tervezésnek megfelelően	IMIP
2. A FEJLESZTÉS MEGTERVEZÉSE						
2.1.	A tanév fejlesztési céljainak rangsorolása	ügyvezető igazgató	lista	munkaterv	évente	munkaterv
2.2.	A fejlesztéshez kapcsolódó feladatok meghatározása	szakmai igazgató	kijelölés	Feladatterv	Szükség szerűen	IMIP
2.3.	Az éves munkatervbe építés	ügyvezető igazgató	tervezés	Munkaterv	évente	Munkaterv
3. Az intézkedési tervek megvalósítása						
3.1.	A fejlesztési team kijelölése	ügyvezető igazgató	kijelölés	terv	szükség szerint	fejlesztési tervek
3.2.	Intézkedési tervek készítése	fejlesztő team	tervezés	fejlesztési tervek	évente	munkaterv
3.3.	A feladatok megvalósítása, az elvégzett feladatok elemzése	a megbízott személyek	elemzés	összegzés	feladatok elvégzése után	beszámoló

3.4.	Az elvégzett feladatok értékelése <ul style="list-style-type: none"> Esetleges problémaelemzés Probléma esetén visszalépés a fejlesztési területhez A problémához kapcsolódó új 	fejlesztő team	elemzés	ütemterv	alkalomszerűen	Intézkedési terv
intézkedési terv készítése						
3.5.	Az érdekelt felek tájékoztatása	ügyvezető igazgató	tájékoztatás	összegzés	évente	Fejlesztési terv, Intézkedési terv
3.6.	Az eredmények beépülése az intézmény tevékenységi rendszerébe					
4. Új fejlesztési területek kijelölése						
	Adatbázisba rögzítés	Fejlesztő team	rögzítés	iktatás	alkalomszerűen	Fejlesztési terv

A MIP elfogadása, felülvizsgálata

Évente egy alkalommal az oktatói értekezleten az oktatói testület felülvizsgálja az IMIP-et, a támogató szervezet vezetőjének irányításával, de az ügyvezető igazgató bármikor elrendelheti a felülvizsgálatot, ha szükségesnek látja.

A felülvizsgálat során ellenőrizendő területek:

- Megfelelőség
- A rendszer működésének hatékonysága

A felülvizsgálatot a támogató szervezet vezetőjének irányításával a belső auditorok végzik az adott tevékenységben nem érintett vezető bevonásával.

A felülvizsgálat alapján megfogalmazott intézkedéseket minőségügyi feljegyzésekben dokumentáljuk.

A feljegyzés rögzíti:

- A megállapított eltéréseket
- Helyesbítő intézkedéseket
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős nevét
- határidőket

A támogató szervezet vezetője aláírásával igazolja a felülvizsgálat megtörténtét, és ismételt aláírásával, dátummal az intézkedések végrehajtásának ellenőrzését.

Függelék jegyzék

1. számú függelék: Elfogadó – módosító záradékok
2. számú függelék: A teljesítményértékelés feladatterve
3. számú függelék: Oktatók és vezetők és egyéb munkakörben dolgozók minősítő és értékelő lapja
4. számú függelék: Kinevezések
5. számú függelék: Oktatási és továbbképzési terv
6. számú függelék: A teljeskörű intézményi önértékelés szempontrendszer
7. számú függelék: Minőségcélok
8. számú függelék: Éves munkaterv
9. számú függelék: Éves ellenőrzésiterv
10. számú függelék: Jelenléti ív
11. számú függelék: Beszállítói elégedettségi kérdőív
12. számú függelék: Hatályos jogszabályok listája

1. számú függelék

Elfogadó – módosító záradékok

Az IMIP módosítás elfogadása, jóváhagyása

Az Intézményi Minőségirányítási Program foglalkoztatottak teljesítményértékelésére vonatkozó kiegészítését az intézményi alkalmazotti közösség 20... évhó ... napján tartott ülésén véleményezte, és elfogadta.

Kelt: 20... ..

.....
ügyvezető igazgató

3, számú függelék

Oktatók vezetők és egyéb munkakörben dolgozók
minősítő és értékelő lapja

Értékelt neve:.....

Értékelés időpontja:.....

Kommunikáció kapcsolattartás	Szakmai, gyakorlati munka	Probléma - megoldó képesség	Felelősség és hivatástudat	Pontosság, megbízhatóság	Szorgalom, igyekezet	Kezdeményez és, kreativitás
Pontszám 1 - 10	Pontszám 1 - 20	Pontszám 1 - 10	Pontszám 1 - 20	Pontszám 1 - 20	Pontszám 1 - 10	Pontszám 1 - 10
indoklás/erősségek-gyengeségek/javaslatok						

Értékelés minősítése:%

90 – 100 %	kiváló
80 - 90 %	jó
70 - 80 %	megfelelő
00 - 70 %	foglalkoztatása mérlegelendő

értékelő aláírása:.....

beosztása:.....

vezetői döntés:

vezető aláírása:.....

4, számú függelék

Kinevezések

Kinevezés

Alulírott a mai napon át/et a szerződött feladatain túl, az alábbi feladatkör betöltésével bízom meg:

.....

A feladatok részletezését ezen kinevezés aláírásával egyidejűleg átvett munkaköri leírás tartalmazza.

A kinevezés visszavonásig érvényes.

Kelt: Gödöllő, 20.....

.....
ügyvezető igazgató

A kinevezést, valamint a munkaköri leírást a mai napon átvettem:

.....
aláírás

6, számú függelék

A teljes körű intézményi önértékelés szempontrendszere

1. VEZETÉS

- 1.1 Hogyan mutatnak példát és teszik láthatóvá vezetőik a minőségügy iránti elkötelezettségüket a szervezeten belül?
- 1.2 Hogyan teszik láthatóvá elkötelezettségüket, jó gyakorlatukat a szervezeten kívül, s hogyan működnek együtt a vezetőik a partnerekkel?
- 1.3 A folyamatos fejlesztést hogyan támogatják, segítik elő és ismerik el a vezetőik, a szervezeten belül és kívül?

2. POLITIKA ÉS STRATÉGIA

- 2.1 A vezetőik milyen információk alapján alakítják ki stratégiájukat és éves terveiket, hogyan számszerűsítik céljaikat, és hogyan mérik azok megvalósulását?
- 2.2 A vezetőik hogyan vizsgálják felül, és hogyan aktualizálják stratégiájukat és éves terveiket, hogyan javítják az érintettek igényeinek megfelelően szervezeti működésüket a fejlesztési akciótervek segítségével?
- 2.3 Hogyan ismerteti meg a szervezet a külső és belső érintettekkel a stratégiát, terveket és azok változásait?

3. EMBERI ERŐFORRÁS

- 3.1 Hogyan tervezi, fejleszti emberi erőforrását a szervezet, hogyan méri és fejleszti a dolgozók szakmai tudását, a team-munka, és a folyamatos fejlesztés képességét, készségét?
- 3.2 Hogyan motiválja, bátorítja a szervezet az egyéneket, teameket a folyamatos fejlesztésre és a kitűzött célok elérésére?
- 3.3 Hogyan ismeri el a szervezet az egyének és csoportok fejlesztési javaslatait, ötleteit, teljesítményét és az innovációt?

4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

A szervezet hogyan tervezi meg és menedzseli külső partnerkapcsolatait és belső erőforrásait a politika és stratégia támogatásának, és a munkafolyamatok hatásos és hatékony működtetésének érdekében.

- 4.1 A szervezet hogyan építi ki és menedzseli külső partnerkapcsolatait?
- 4.2 A szervezet hogyan menedzseli pénzügyi erőforrásait és információit?
- 4.3 A szervezet hogyan menedzseli ingatlanjait, berendezéseit, technológiáját, egyéb erőforrásait?

5. FOLYAMATOK

A szervezet hogyan tervezi, menedzseli és fejleszti folyamatait a politika és stratégia támogatása érdekében, az érintettek teljes megelégedettségére, valamint a számukra nyújtott érték növelése céljából.

- 5.1 A szervezet hogyan ismeri meg partnerei igényeit, elvárásait, hogyan tervezi és fejleszti az elvárások és az elégedettség alapján szolgáltatásait?
- 5.2 A szervezet hogyan alakította ki, hogyan tervezi és irányítja folyamatait, kulcsfolyamatait?
- 5.3 A szervezet hogyan fejleszti tovább folyamatait a belső és külső mérések, visszajelzések, a dolgozók és a teamek innovatív ötletei, javaslatai alapján?

6. A PARTNEREK ELÉGEDETTSÉGE TERÉN ELÉRT EREDMÉNYEK

Az intézmény a minőségirányítási programban meghatározottak szerint méri közvetlen partnerei elégedettségét, melyek eredményeit az alábbiakban mutatjuk be. (E fejezetbe a „partnerek” alatt a saját dolgozót nem értjük.)

- 6.1 Mi a partnerek véleménye a szervezetről és teljesítményéről?
- 6.2 Hogyan alakulnak a belső teljesítménymutatók a partneri elégedettség kielégítésére vonatkozóan?

7. A DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG TERÉN ELÉRT EREDMÉNYEK

- 7.1 Hogyan értékeli a dolgozók a szervezet tevékenységét?
- 7.2 Hogyan alakulnak a belső teljesítménymutatók a dolgozói elégedettség kielégítésével kapcsolatban?

8. A TÁRSADALMI HATÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

Milyen eredményeket ér el a szervezet a közvetlen környezetre (település, régió) és a nemzeti közösségre gyakorolt hatásaival kapcsolatban?

- 8.1 Milyen eredményeket ért el a szervezet a közvetlen környezetében, (település, régió) és azon kívül a társadalomra gyakorolt hatásával kapcsolatban?

9. KULCSFONTOSSÁGÚ EREDMÉNYEK

Milyen eredményeket ér el a szervezet a tervezett teljesítményével kapcsolatban?

- 9.1 Milyen kulcsfontosságú eredményeket ért el a szervezet?
- 9.2 Hogyan alakulnak a szervezet kulcsfontosságú mutatói?

7, számú függelék

Minőségcélok

Cél:	Megvalósítás:	Felelős:	Határidő:	Értékelés/javaslat:

8, számú függelék

Éves munkaterv

Az éves munkaterv tervezése Google naptárban történik, az összeállításáért felelős az ügyvezető igazgató, valamint a szakmai igazgató, a tervezet szükség esetén kinyomtatható, az év végén külső adathordozón elmentésre kerül.

Ez az alkalmazás visszavonásig érvényes.

.....
ügyvezető igazgató

9, számú függelék

Éves ellenőrzési terv

.... év

Ellenőrzés tárgya:	Tervezett időpont:	Megvalósulás:	Javaslatok:

Kelt:

.....

ügyvezető igazgató

11, számú függelék

Elégedettségi kérdőív a partner/beszállító tapasztalatai alapján

Kérem értékelje az alábbi skálán a következőket:		
1: teljes mértékben elégedetlen 5: teljes mértékben elégedett		
1	Mennyire elégedett a megrendelői kapcsolat felvétellel?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
2	Mennyire elégedett a kapott információ minőségével?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
3	Mennyire elégedett a kapott információ mennyiségével?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
4	Megtörtént-e a termék ellenőrzése az átvételkor?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
5	A számla kiegyenlítése határidőre történt-e?	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Elégedettségi kérdőív a megrendelő tapasztalatai alapján

Kérem értékelje az alábbi skálán a következőket:		
1: teljes mértékben elégedetlen 5: teljes mértékben elégedett		
1	Mennyire elégedett a beszállítói kapcsolat felvétellel?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
2	Mennyire elégedett a kapott információ minőségével?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
3	Mennyire elégedett a kapott információ mennyiségével?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
4	Megtörtént-e a termék bemutatása az átvételkor?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
5	A számla benyújtása határidőre történt-e?	1 – 2 – 3 – 4 – 5

12, számú függelék

Hatályos jogszabályok listája

Az intézményi minőségfejlesztési és minőségbiztosítási munkát az alábbi jogszabályokban leírtak határozzák meg:

- a Szakképzés 4.0 Stratégia célkitűzései
- az Európai Szakképzési Minőségbiztosítási Referencia Keretrendszere (EQAVET)
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény
- az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL törvény
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
- a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
- a felnőttképzők nyilvántartásával összefüggő eljárásért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról és a felnőttképzők ellenőrzése során kiszabott bírság befizetésének rendjéről szóló 30/2020. (VII. 23.) ITM rendelet