

Pragmaticum Oktatásszervező Kft.

6120 Kiskunmajsa, Csontos Károly utca 41.

cégjegyzékszám: 03-09-127560

adószám: 24901620-2-03

számlaszám:11732143-20062321

e-mail: abonyihenrik@gmail.com



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

	név	dátum
Ellenőrizte:	KELLE ISTVÁN szakmai vezető	2014. 11. 20.
Jóváhagyta:	ABONYI HENRIK ügyvezető-igazgató	2014. 11. 20.

ÉRVÉNYSÉG KEZDETE: 2014. NOVEMBER 20.**ÉRVÉNYES: VISSZAVONÁSIG**

Tartalomjegyzék

1. A MINŐSÉGRE VONATKOZÓ INTÉZMÉNYI STRATÉGIA - MINŐSÉGPOLITIKA	3
1.1. ALAPELVEK	3
1.2. MINŐSÉGCÉLOK, INDIKÁTOROK MEGHATÁROZÁSA	3
2. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA	5
2.1. KÜLDETÉS.....	5
2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	5
2.3. ALAPADATOK.....	5
3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER.....	6
3.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK.....	6
3.2. DOKUMENTUMKEZELÉS.....	6
3.2.1. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV.....	6
3.3. INFORMÁCIÓS RENDSZER	6
4. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI ÉS ALKALMAZOTTAI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSSAL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGE	8
4.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE	8
4.2. TERVEZÉS	8
4.2.1. KÉPZÉSI TERV ELKÉSZÍTÉSE.....	8
4.3. KOMMUNIKÁCIÓ	8
4.4. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS.....	9
5. A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER	10
5.1. A KÉPZÉSI PROGRAMOK ÉS TANANYAGOK TERVEZÉSÉVEL ÉS TARTALMI FELÜLVIZSGÁLATÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS.....	10
5.2. A KÉPZÉSI PROGRAMOK VÉGREHAJTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK, PÉNZÜGYI FORRÁSOK BIZTOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	10
5.3. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ FELNÖTTEK ELŐREHALADÁSÁNAK ÉS TELJESÍTMÉNYÉNEK FIGYELEMMEL KISÉRÉSÉRE VONATKOZÓ MÓDSZEREK	11
5.4. A MUNKÁLTATÓK ÉS A MUNKAERŐPIAC EGYÉB SZERVEZETEI KÉPZÉSI PROGRAMOKKAL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYE VISSZACSATOLÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	11
5.5. A KÉPZÉSI PROGRAMOK NYILVÁNOSSÁGÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS	11
5.6. AZ OKTATÓK ALKALMAZÁSÁVAL KAPCSOLATOS KÖVETELMÉNYEKET ÉS ELJÁRÁS	12
5.7. AZ OKTATÓK KOMPETENCIÁINAK FEJLESZTÉSÉVEL KAPCSOLATOS MÓDSZEREK.....	12
5.8. AZ OKTATÓK TELJESÍTMÉNYÉVEL KAPCSOLATOS VISSZACSATOLÁSRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	12
5.9. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ FELNÖTTEK TANULÁSI EREDMÉNYEIVEL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE	12
5.10. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ FELNÖTTEK ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE.....	12
5.11. AZ OKTATÓI TELJESÍTMÉNYEKEL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE. 12	
5.12. AZ INTÉZMÉNY RENDELKEZÉSÉRE ÁLLÓ ERŐFORRÁSOK HATÉKONYSÁGÁVAL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE	12
5.13. A KÉPZÉSEKKEL MEGSZERZETT KOMPETENCIÁK MUNKAERŐ-PIACI HASZNOSULÁSÁVAL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE	12
5.14. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ INFORMÁCIÓ NYILVÁNOSSÁGÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ELJÁRÁSRA	13
6. A MINŐSÉGPOLITIKA MEGVALÓSÍTÁSÁNAK, FIGYELEMMEL KISÉRÉSÉNEK ÉS FELÜLVIZSGÁLATÁNAK MÓDJA.....	14
6.1. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐK BEVONÁSÁNAK MÓDJA A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS MEGVALÓSÍTÁSÁBAN	14
6.2. A KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS	14
6.3. ÖNÉRTÉKELÉS	14
6.4. HELYESBÍTÓ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK.....	14

1. A MINŐSÉGRE VONATKOZÓ INTÉZMÉNYI STRATÉGIA - MINŐSÉGPOLITIKA

1.1. ALAPELVEK

A Pragmaticum Oktatásszervező Kft. folyamatosan fejlődő oktatási és képzési rendszerével, magas színvonalú komplex szolgáltatásaival kívánja kielégíteni működési területének (Bács-Kiskun megye) felnőttképzési igényeit.

A munkaerő-piacnak megfelelő szakember-utánpótlást igyekszik biztosítani a hatályos jogszabályok keretén belül.

Főbb céljaink:

- képzési tematikák folyamatos fejlesztése, korszerű ismeretek oktatása
- az oktatási szervezet, technológia és módszertan fejlesztése
- külső és belső oktatási tapasztalatok felhasználása
- részvétel a munkaerő-piaci képzésekben
- marketinginformációs rendszerünkkel gyors reakció a környezeti kihívásokra
- egyéni és vállalkozói megrendelőkkel való folyamatos kapcsolattartás, a szolgáltató szerepkör bizonyítása
- képzési rendszerünk alkalmazkodjon az élethosszig való tanuláshoz, megrendelőink karrierfejlődéséhez
- a minőségi képzéshez folyamatosan biztosítjuk és fejlesztjük tárgyi és személyi feltételeinket
- a képzési folyamat során biztosítani kívánjuk az egyéni fejlesztés igényeinek kielégítését is
- fontosnak tartjuk szakmai önállóságunkat és nyitottságunkat a piac iránt
- törekszünk a pozitív értékteremtés, a piacképes személyiség kialakítására, fejlesztésére

Az állandóan emelkedő szakmai színvonal, a szolgáltatások elemzésére épülő minőségi fejlesztési politika, a rendszeres évenkénti felülvizsgálat és aktualizálás, valamint új képzési formák bevezetése biztosítják szerződött partnereink megelégedettségét és minőségpolitikánk garanciáit. A szervezetünkben résztvevő munkatársak évtizedes tapasztalata a felnőttképzésben, valamint a piachoz igazodó folyamatos fejlődés és az állandó minőségjavulás eredményezhetik céljaink elérését, piaci értékekkel rendelkező humánerőforrás kibocsátását képzéseink kimeneteleként.

1.2. MINŐSÉGCÉLOK, INDIKÁTOROK MEGHATÁROZÁSA

Minőségcélok meghatározása

A minőségcélok meghatározásánál figyelembe vesszük a minőség szempontjából meghatározó szabályozási területekhez, folyamatokhoz rendelt indikátorokat, és az indikátorokhoz kapcsolódó célértékeket. A minőségcélok teljesülése kapcsán vizsgáljuk a célértékek teljesülését.

Az alábbiakban általános jelleggel kerülnek meghatározásra a minőségcélok, ezek konkrétan képzésenként kerülnek meghatározásra:

- 1) az adott szakképesítés megszerzésére felkészítő képzés szakmai vizsgáinak éves átlagos vizsgaeredménye
- 2) a lemorzsolódásra vonatkozó minőségcélok
- 3) a tárgyévot követő évre tervezett képzések elégedettségmérésének évi átlageredményére vonatkozó célkitűzés

Indikátorok meghatározása

A felnőttképzést folytató intézménynek a minőségbiztosítási rendszerében az alábbi rögzített eljárásokhoz az önértékelési rendszer részeként indikátorokat határoz meg az intézmény. Eljárásonként azonosítottuk azokat a lehetséges indikátorokat, amelyekhez a képző intézmény célértékeket rendel.

1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

srsz.	indikátor
1.	Kifejlesztett és engedélyezett új képzési programok száma

2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

srsz.	indikátor
1.	A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma
2.	Oktató(k)ra vonatkozó elégedettségmutató

3. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás

srsz.	indikátor
1.	Visszatérő megrendelők aránya (%)

4. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

srsz.	indikátor
1.	Az ügyfélszolgálaton betekinhető képzési programok száma

5. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

srsz.	indikátor
1.	Megbízási szerződéssel alkalmazott oktatók aránya

6. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

srsz.	indikátor
1.	Oktatók szakmai és módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató

7. Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

srsz.	indikátor
1.	Az intézmény megjelenéseinek száma a sajtóban, interneten (reklám jellegű megjelenések is) - személyes jelenléthez nem kötött megjelenések

8. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás

srsz.	indikátor
2.	Az önértékelés során feltárt nem megfelelőségek száma

2. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA

2.1. KÜLDETÉS

„A tanulás a legerősebb fegyver, amivel megváltoztathatod a világot.”

Nelson Mandela fenti gondolatai az eszmei alapja annak, hogy úgy döntöttünk, vállalkozásunk – elsősorban Bács-Kiskun megyében – azért dolgozik, hogy a munkavállalók és a tanulni szándékozók meg tudjanak felelni a gazdasági, a kulturális és a technológiai fejlődés kihívásainak, eredményesen kapcsolódhassanak be a munka világába, sikeresek lehessenek életük során, és a felnőttkori tanulás és képzés segítségével az életvitelük minősége javulhasson.

Cégünk fő tevékenysége az iskolarendszeren kívüli képzésben a munkaerőpiac és a gazdaság által keresett és elismert szakképesítések megszerzésének biztosítása.

Küldetésünk teljesítését valódi szakmai helyszínek, az oktatók szakmák oktatóként profi, jeles képviselői, kellemes oktatási környezet, valamint folyamatos tananyagfejlesztés és korszerű marketing-szemléletmód garantálják.

2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

ügyvezető-igazgató
|
szakmai vezető – oktatók

2.3. ALAPADATOK

Szervezet neve: **Pragmaticum Oktatásszervező Kft.**

Székhelye és irodája: **6120 Kiskunmajsa, Csontos Károly utca 41.**

Fő tevékenységi köre: **szakmai középfokú oktatás**

Adószáma: **24901620-2-03**

E-mail: ugyvezeto@abonyihenrik.hu és kelle.istvan@abonyihenrik.hu

Web: www.abonyihenrik.hu

3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

3.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, a hibák okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését.

A minőségirányítási rendszert a vállalkozás az alábbi tevékenységeire alkalmazza:

- szakmai középfokú oktatás, felnőttképzési szolgáltatások

Minőségirányítási rendszerünk kialakítása, bevezetése és működtetése során meghatározzuk a felnőttképzési tevékenység fő folyamatait, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, valamint a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket, és erőforrásokat.

Minőségirányítási rendszerünkben figyelemmel kísérjük, elemezzük, értékeljük, és folyamatosan fejlesztjük képzési és felnőttképzési szolgáltatási folyamatainkat annak érdekében, hogy elérjük a tervezett eredményeket, és gondoskodunk arról, hogy az ehhez szükséges információk rendelkezésünkre álljanak.

3.2. DOKUMENTUMKEZELÉS

A dokumentációs rendszer kialakításánál figyelembe vettük szervezetünk méretét, folyamataink bonyolultságát és kölcsönhatásait, valamint munkatársaink felkészültségét annak érdekében, hogy biztosítsa az eredményes működést, és megfeleljen a minőségpolitikában és a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben meghatározottnak.

3.2.1. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Jelen Minőségirányítási Kézikönyv a KFT minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területeit, bemutatjuk a jogszabályok által az engedéllyel rendelkező intézményektől megkövetelt dokumentált eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok általános, valamennyi képzési és felnőttképzési szolgáltatási folyamatra érvényes alapkövetelményeit, hivatkozva intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra.

A Minőségirányítási Kézikönyv alapul szolgál a megrendelőink felé vállalt kötelezettségeink teljesítésének igazolására.

A Minőségirányítási Kézikönyv a minőségirányítási vezető által elektronikus adathordozón tárolt eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú másolat készíthető. A kézikönyv érvényes változata folyamatosan elérhető az intézmény számítógépes hálózatán. A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat elsődlegesen a neve azonosítja.

3.3. INFORMÁCIÓS RENDSZER

Az intézmény információs rendszere a minőségirányítási rendszer keretében meghatározott és szabályozott folyamatokhoz rendelt működik. Részt képezik a folyamatok információ kezelése, feldolgozásra, a nyilvánosság biztosítására vonatkozó szabályozásai, és az információkezelésre, adatkezelésre, tájékoztatásra használt informatikai alkalmazások, eszközök, beleértve az intézmény honlapját.

információs területek	felhasznált és kezelt információk
a képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	képzési és értékelési folyamat során keletkezett adatok, információk
a képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	a résztvevői elégedettségmérés során keletkezett és feldolgozott információk
az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	az önértékelés és a vezetői átvizsgálás során az oktatói teljesítményekkel kapcsolatban keletkezett adatok és információk
az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	az önértékelés és a vezetői átvizsgálás során a rendelkezésre álló humán, infrastrukturális (elsősorban oktatástechnikai, oktatási) és pénzügyi erőforrások rendelkezésre állásáról, hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott adatok és információk
a képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	„igényfeltárás, elégedettségmérés, visszacsatolás" eljárás keretében a munkaadóktól, a képzések megrendelőitől, résztvevőitől származó, a képzések során átadott kompetenciák hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott információk
az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás	a képzési és értékelési folyamatban leírt tájékoztatási, és információs, marketing és reklámtevékenység eredményeképpen keletkezett információk

4. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI ÉS ALKALMAZOTTAI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSSAL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGE

4.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

A vállalkozás vezetése a minőségirányítási rendszer létrehozásával a felnőttképzési tevékenységének folyamatos fejlesztését, a képzésben résztvevők képzési igényeinek megismerését, elvárásainak teljesülését kívánja biztosítani.

A vállalkozás vezetése meghatározta az intézmény stratégiájával, céljaival összhangban álló minőségpolitikát. Ebben kinyilvánította elkötelezettségét a képzések résztvevői, képzési szolgáltatások igénybevevői és vevői által igényelt minőség megvalósítása, és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése iránt.

Minőségpolitikánkat eszköznek tekintjük a minőségirányítási rendszer működésének fejlesztéséhez, ezért gondoskodunk annak szükség szerint történő felülvizsgálatáról. A minőségpolitika érvényes változata a vállalkozás honlapján bárki számára hozzáférhető.

A minőségpolitika kijelöli azokat a fejlesztési irányokat, amelyek alapján éves minőségcéljainkat meghatározzuk. A minőségcélok esetében meghatározzuk a teljesülésük mérésére alkalmas kritériumokat, a célok teljesüléséért felelős személyt, a megvalósításhoz szükséges határidőt és a megvalósításhoz felhasználható erőforrásokat. A minőségcélok kiterjednek a képzéssel kapcsolatos minden lényeges funkcióra és a képzésszervezésben érintett valamennyi szervezeti egységre, illetve személyre.

A minőségpolitika teljesülését és a minőségcélok elérését évente vizsgáljuk vezetőségi átvizsgálások keretében. A vezetőségi átvizsgálás során áttekintjük a képzési terv teljesülését, és vizsgáljuk a minőségirányítási rendszer működését, annak folyamatos továbbfejlesztése érdekében.

4.2. TERVEZÉS

4.2.1. KÉPZÉSI TERV ELKÉSZÍTÉSE

Az ügyvezető hatásköre és felelőssége az éves képzési terv elkészítése. Az éves képzési terv tartalmazza:

- a tervezett képzéseket

Az éves képzési tervet a képzésben érdekeltek számára az ügyfélszolgálaton hozzáférhető.

A KFT felépítését, a szervezeti kapcsolatokat a szervezeti ábra teszi átláthatóvá, azokat a szervezeti ábra meghatározza, melyet szükség szerint átalakítja, fejleszt. Ezen túl a meghatározunk felelősségi és hatásköröket egyes szabályozási területekhez kapcsolódóan. Az önértékelések és vezetőségi átvizsgálások során vizsgáljuk a szervezeti átalakítások szükségességét.

4.3. KOMMUNIKÁCIÓ

A minőségirányítási rendszer egyértelműen rögzíti a képzésben részt vevő felnőttekkel, a vállalkozás partnereivel kialakított kommunikáció és kapcsolattartás rendjét, formáját, különös tekintettel a körültekintő ügyfélkapcsolatokra, illetve a visszacsatolások kezelésére és feldolgozására.

Az intézmény tevékenységéből és működéséből következően a belső kommunikáció túlnyomórészt szóbeli kommunikáció. Emellett a folyamatos kapcsolattartás eszköze a munkatársak között történő elektronikus levelezés.

Továbbá a vállalkozáson belüli kommunikáció keretében a megbeszélések szolgálnak. A megbeszéléseket szükség szerint a szakmai vezető hívja össze és vezeti le.

4.4. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS

A vállalkozás vezetése évente legalább egy alkalommal a vezetőség átvizsgálása keretében tekinti át az önértékelési rendszer eredményeit, a minőségirányítási rendszer működését leíró információkat. A rendelkezésre álló információk elemzésével, áttekintésével külön erre a célra szervezett értekezlet keretében értékelik az előző időszak minőség céljainak teljesülését, határozzák meg a fejlesztési célokat, döntenek – szükség esetén – a minőségpolitika megváltoztatásról és meghatározzák a következő időszak minőségcéljait, elfogadják a következő időszakra meghatározott képzési tervet. Az értekezletet a szakmai vezető hívja össze. A vezetőségi átvizsgálásról jegyzőkönyv készül.

5. A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER

5.1. A KÉPZÉSI PROGRAMOK ÉS TANANYAGOK TERVEZÉSÉVEL ÉS TARTALMI FELÜLVIZSGÁLATÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS

Alfolyamat megnevezése: A képzési program tervezése				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	döntés a képzési program kifejlesztéséről	ügyvezető	-	-
2.	képzési program kidolgozása	ügyvezető	ügyvezető	képzési program
3.	képzési program belső felülvizsgálata	szakmai vezető	szakmai vezető	képzési program
4.	képzési program minősítése	ügyvezető	szakértő	képzési program
5.	engedélyezési eljárás kezdeményezése	ügyvezető	ügyvezető	keletkezett dokumentumok

Alfolyamat megnevezése: A képzési program felülvizsgálata				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	a képzési program tervezése és felülvizsgálata	ügyvezető	-	-
2.	a felülvizsgálatra kijelölt szakember felkérése	ügyvezető	ügyvezető	-
3.	képzési program felülvizsgálata, módosítások átvezetése	ügyvezető	ügyvezető	képzési program
4.	az elkészült képzési program előzetes szakértői minősítése	ügyvezető	szakértő	képzési program

Alfolyamat megnevezése: Tananyag kiválasztása és beszerzése				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	Tájékozódás a beszerezhető tananyagokról	szakmai vezető	szakmai vezető	-
2.	A beszerezhető tananyagok felülvizsgálata	szakmai vezető	oktatók	-
3.	Döntés a tananyagok beszerzéséről	ügyvezető	ügyvezető	-
4.	Tananyag beszerzése	szakmai vezető	ügyvezető	törzspéldányok

5.2. A KÉPZÉSI PROGRAMOK VÉGREHAJTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK, PÉNZÜGYI FORRÁSOK BIZTOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Alfolyamat megnevezése: Személyi feltételek biztosítása				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	Indítható tanfolyamhoz szükséges oktató felkutatása	ügyvezető	szakmai vezető	-
2.	Szerződéskötés, személyi anyag kialakítása	ügyvezető	oktatók	személyi anyag
3.	Óralátogatás (legalább 2 óra/tanfolyam)	ügyvezető	ügyvezető és szakmai vezető	óralátogatási jegyzőkönyv

Alfolyamat megnevezése: Tárgyi feltételek biztosítása				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	Indítható tanfolyamhoz szükséges oktatóhely felkutatása	ügyvezető	szakmai vezető	-
2.	Szerződéskötés	ügyvezető	oktatók	bérleti szerződés

Alfolyamat megnevezése: Pénzügyi források biztosítása				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	képzési díjak beszedése	ügyvezető	szakmai vezető	pénzügyi bizonylat

5.3. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ FELNÖTTEK ELŐREHALADÁSÁNAK ÉS TELJESÍTMÉNYÉNEK FIGYELEMMEL KISÉRÉSÉRE VONATKOZÓ MÓDSZEREK

Alfolyamat megnevezése: A résztvevők értékelése				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	folyamatos értékelés	oktató	oktató	modulzáró vizsga
2.	gyakorlati munka értékelése	oktató	oktató	modulzáró vizsga

5.4. A MUNKÁLTATÓK ÉS A MUNKAERŐPIAC EGYÉB SZERVEZETEI KÉPZÉSI PROGRAMOKKAL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYE VISSZACSATOLÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Alfolyamat megnevezése: A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleményének visszacsatolása				
ssz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Munkáltató vagy a munkaerőpiac egyéb szereplői által megrendelt képzés esetén folyamatos kapcsolattartás a megrendelővel	szakmai vezető	eseti	-
2.	A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárása	szakmai vezető	eseti	-
3.	A képzés eredményességének utókövetése a megrendelőnél (opcionális, a megrendelővel egyeztetett módon)	szakmai vezető	eseti	-
4.	A feltárt információk visszacsatolása a képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe	szakmai vezető	eseti	-

5.5. A KÉPZÉSI PROGRAMOK NYILVÁNOSÁGÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS

Alfolyamat megnevezése: A képzési program nyilvánossága				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	Ügyfél vagy felügyeleti szerv általi érdeklődés esetén a képzési programba betekintés biztosítása az ügyfélszolgálaton	ügyvezető	szakmai vezető	képzési program

5.6. AZ OKTATÓK ALKALMAZÁSÁVAL KAPCSOLATOS KÖVETELMÉNYEKET ÉS ELJÁRÁS

Alfolyamat megnevezése: Az oktatók alkalmazása				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	az induló tanfolyam dokumentációjának vizsgálata (KP, SZVK, kerettanterv)	ügyvezető	ügyvezető	-
2.	szerződés kötés	ügyvezető	ügyvezető	szerződés

5.7. AZ OKTATÓK KOMPETENCIÁINAK FEJLESZTÉSÉVEL KAPCSOLATOS MÓDSZEREK

Alfolyamat megnevezése: Az oktatók kompetenciáinak fejlesztése				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	továbbképzési igények felmérése	ügyvezető	ügyvezető	igénylés
2.	továbbképzés szervezése	ügyvezető	ügyvezető	szerződés

5.8. AZ OKTATÓK TELJESÍTMÉNYÉVEL KAPCSOLATOS VISSZACSATOLÁSRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Alfolyamat megnevezése: Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás				
ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	elégedettségmérés vizsgálata	ügyvezető	ügyvezető	elégedettségmérő lapok

5.9. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ FELNŐTTEK TANULÁSI EREDMÉNYEIVEL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE

ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	komplex szakmai vizsga eredményei	ügyvezető	ügyvezető	honlap

5.10. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ FELNŐTTEK ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE

ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	elégedettségmérő kérdőívek	ügyvezető	ügyvezető	FIR

5.11. AZ OKTATÓI TELJESÍTMÉNYEKEL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE

ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	óralátogatás (min. 2/tanfolyam)	ügyvezető	ügyvezető	óralátogatási jegyzőkönyvek

5.12. AZ INTÉZMÉNY RENDELKEZÉSÉRE ÁLLÓ ERŐFORRÁSOK HATÉKONYSÁGÁVAL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE

ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	komplex szakmai vizsga eredményei	ügyvezető	ügyvezető	honlap

5.13. A KÉPZÉSEKSEL MEGSZERZETT KOMPETENCIÁK MUNKAERŐ-PIACI HASZNOSULÁSÁVAL KAPCSOLATOS ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ELEMZÉSE

ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	interjú végzett hallgatókkal	ügyvezető	ügyvezető	-

5.14. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ INFORMÁCIÓ NYILVÁNOSSÁGÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ELJÁRÁSRA

ssz.	tevékenység	felelős	végrehajtó	dokumentum
1.	működés	ügyvezető	ügyvezető	honlap

6. A MINŐSÉGPOLITIKA MEGVALÓSÍTÁSÁNAK, FIGYELEMMEL KISÉRÉSÉNEK ÉS FELÜLVIZSGÁLATÁNAK MÓDJA

6.1. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐK BEVONÁSÁNAK MÓDJA A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS MEGVALÓSÍTÁSÁBA

A képzésben résztvevők megelégedettségét alapvetően megvalósított képzéseink hasznosíthatósága, az elsajátított ismeretek alkalmazhatósága, a megvalósítás tartalma, szereplői, körülményei határozzák meg. Ezen jellemzők mérését a képzési és értékelési folyamat keretében alkalmazott Értékelő lappal végezzük.

Az Értékelő lap a képzéssel kapcsolatos összbenyomásra, a képzés tartalmára, megvalósulására, fejlesztési javaslatokra és további képzési szükségletekre vonatkozó kérdéseket tartalmaz, amelyekre vonatkozó válaszokkal méri a képzésben résztvevők megelégedettségi szintjét. A kapott adatok átlagait képzésenként és a képzések összességében is értékeljük.

6.2. A KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

A képzési tevékenységünkkel kapcsolatos elégedettségmérés célcsoportjai, és az alkalmazott mérési módszerek:

célcsoport	mérés
képzésben résztvevők	A képzési folyamatban épített elégedettségmérés kérdőíves formában.

6.3. ÖNÉRTÉKELÉS

A minőségirányítási rendszerünk eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására 5 évente önértékelést végzünk. A mutatószámok alkalmazásával elérhető a tények alapján történő tájékozódás és döntés, a trendek felismerése, a folyamatokra vonatkozó intézkedések hatásának lemérhetősége, valamint a gyors reagálás lehetősége.

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

az önértékelés területei	az önértékelés módszere
Az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása	dokumentum-elemzés
Partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja	dokumentum-elemzés
A képzésben részt vevők képzést értékelő véleménye	Értékelő lap

6.4. HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK

Társaságunk jellemzően az alábbi információk alapján dönthet úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- vevői reklamációk, észrevételek, javaslatok
- teljesítés közben előforduló hibajelentések, jegyzőkönyvek
- önértékelés eredményei
- vezetőségi átvizsgálás feljegyzései
- belső javaslattétel

- adatalemzések eredményei (pl.: negatív trendek)
- tervezett célértékekben történt eltérések

Az eltérés észlelőjének (bármely munkatárs, minőségirányítási vezető, stb.) az intézménynél rendszerbe állított helyesbítő, megelőző tevékenység formájában kell egyértelműen meghatározni a hibát és feljegyezni az ehhez kapcsolódó dokumentumokat (pl.: reklamációs levél, vezetőségi átvizsgálások jegyzőkönyvei, jelentések, stb.).