

**TÖRÖK JÁNOS MEZŐGAZDASÁGI ÉS EGÉSZSÉGÜGYI
SZAKKÉPZŐ ISKOLA**



**FELNŐTTKÉPZÉSI
MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYZAT
(MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI KERETRENDSZER)**

CEGLÉD

2015

Tartalomjegyzék

1. <i>Minőségpolitika</i>	3
2. Az iskola bemutatása.....	5
3. Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége.....	5
4. <i>Fogalom-meghatározás</i>	7
5. <i>A minőségre vonatkozó intézményi stratégia, minőségcélok</i>	8
5.1. OKJ-s képzések tekintetében megfogalmazott minőségcélok.....	9
5.2 Egyéb minőségcélok.....	12
6. <i>A képzési programokkal kapcsolatos minőségbiztosítási dokumentumok</i> :.....	14
6.1 A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás.....	14
6.2 A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás.....	15
6.3 A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek.....	17
7. <i>Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciák folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentumok</i>	18
8. <i>Az intézmény információs rendszere</i>	20
8.1. A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.....	21
8.2. A képzésben résztvevő felnőttel elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.....	21
8.3. Az oktatók teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.....	21
8.4. Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.....	22
8.5. Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás.....	23
9. <i>A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját</i>	23
10. <i>Az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő, és ismételt előfordulások megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum</i>	24
11. <i>Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum</i>	24

1. Minőségpolitika

**„Ha egy évre tervezel, ültess rizst,
Ha száz évre tervezel, ültess fákat,
Ha a következő generációnak tervezel, taníts embereket.”**

/Kínai bölcsélet/

A Török János Mezőgazdasági és Egészségügyi Szakképző Iskola, az iskolarendszerű képzések mellett felnőtt korú személy számára kínálja felnőttképzési tevékenységét, akik elkötelezettek az élethosszig tartó tanulásban, a változások elfogadásában, s ezzel összefüggésben új szakmai végzettség megszerzését célul tűzik ki maguknak.

A felnőtt képzési tevékenység minősége számunkra a résztvevői elégedettségben, illetve az általuk elért eredményességben nyilvánul meg. Szolgáltatásaink tartalmát, folyamatainkat ennek figyelembe vételével tervezzük és működtetjük. A résztvevők elégedettségét valamennyi felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan formális és informális eszközökkel egyaránt mérjük és értékeljük, s a kapott információkat becsatornázzuk a folyamatos fejlesztésre irányuló tevékenységeinkbe.

A vevői igények kielégítése, elégedettségük elérése érdekében minőségbiztosítási rendszert működtetünk, amely a felnőttképzési tevékenységben érintett valamennyi feladatra, folyamatra és közreműködőre kiterjed. Minőségbiztosítási rendszerünk egyértelműen kijelöli az egyes feladatok, illetve célok felelősét, felelősségi rendszerét.

A vevői igények megismerésében a személyes kommunikációt tekintjük elsődleges alapnak. E mellett folyamatosan nyomon követjük az iskolai rendszerű és iskolarendszeren kívüli szakmai képzésre vonatkozó trendeket, tartalomszabályozási, jogszabályi rendelkezéseket.

Szervezetünk elkötelezett a résztvevők agrár szakirányú szakképzettséghez való hozzásegítésében a szükséges kompetenciák átadása mellett.

Felnőttképzési tevékenységünk alapértékei a szakmai tartalmak tekintetében a naprakészség, a szolgáltatásnyújtás tekintetében a hatékony és személyre szabott kommunikáció, a közösségi, pozitív légkör, a korrekt partneri viszony. Elkötelezettek vagyunk a tevékenységünkre vonatkozó jogszabályi követelmények teljesítésében.

A szervezeti célok és értékek képviselője mellett nyitottak vagyunk a résztvevők felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos igényeinek kielégítésére. Iskolánk

ügyfélszolgálatának elérhetősége biztosított számukra, ahol minden esetben jelezhetik észrevételeiket, kéréseiket.

Szervezeti céljainkat minőségcélok kitűzésével azonosítjuk. Éves rendszerességgel értékeljük tevékenységünket a szervezeti célok elérésének vizsgálatával, a minőségpolitika megvalósításának érvényesülésével. Minőségpolitikánkban foglalt elvek érvényre jutását a képzési és értékelési folyamat egészében nyomon követjük, s az éves önértékelés során nyert információk figyelembe vételével szükség szerint.

Célunk, hogy az általunk nyújtott képzések minőségével, ár-érték arányával az intézményünk régióinkban az agrárszakképzés területén nemcsak az iskolarendszerű, hanem a felnőttképzés területén is az egyik meghatározó, ismert és elismert résztvevője legyen.

Minőségpolitikánk nyilvános és megtekinthető.

Cegléd, 2015. március 30.

.....
Bácskai József
igazgató

.....
Bicskei Károly
felnőttképzési vezető

2. Az iskola bemutatása

Török János, a magyar mezőgazdasági szakoktatás kiemelkedő jelentőségű személyisége, aki Magyarország legkorszerűbb gazdaképző intézetének megalapítója volt. A kor kihívásainak megfelelő, az elméleti és gyakorlati oktatás egységét megvalósító iskolát, Cegléd egyik pusztáján, Szőkehalmán hozta létre 1849-ben. Munkásságának méltó elismerése, hogy a jogutódként Cegléden alapított iskola névadója legyen, így az 1954-ben a Földművelésügyi Minisztérium által indított mezőgazdasági technikum felvette Török János nevét.

Az iskola eddigi fennállása alatt sokféle igényt elégített ki, igazodva az adott kor munkaerő igényéhez. A kezdeti gazdaképzés után mezőgazdasági technikusokat, növénytermesztőket, állattenyésztőket és állat egészségőröket képzett. 1975-től az új 900 ágyas Városi Kórház átadása egészségügyi szakiskola, majd 1978-tól egészségügyi szakközépiskola indítását tette szükségessé. A szakmai profil bővítése mellett a mezőgazdasági szakmai képzés is megújult, 1998-tól környezetvédő technikus képzés is belépett a szakmai képzések körébe. Ettől az évtől kezdődően hat éven át, a humán egészségügyi és a környezetvédő szakképzés világbanki program keretében történt.

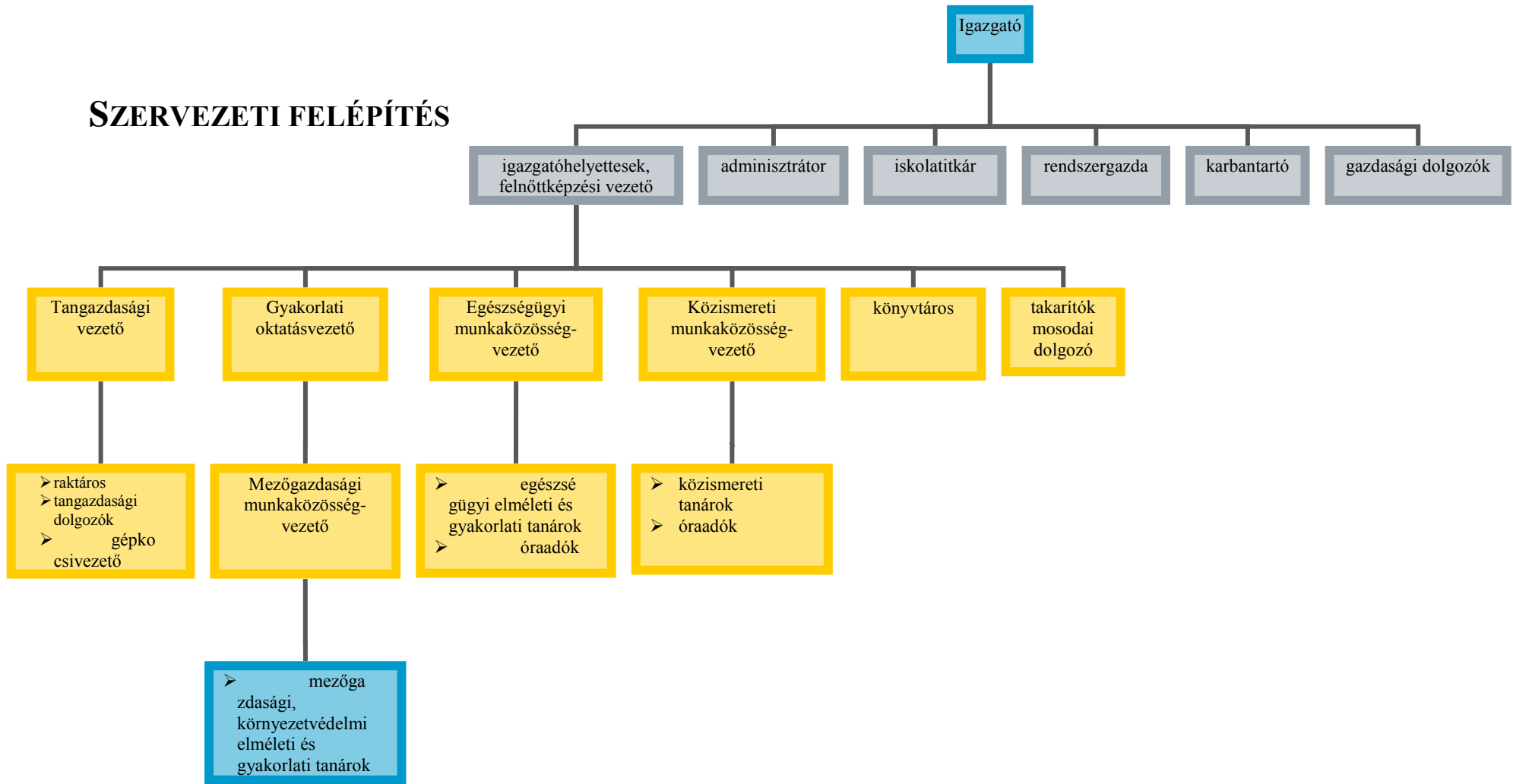
A háromféle szakmacsoportos, illetve ágazati képzés régi típusú szakközépiskolai és szakiskolai, illetve új típusú szakgimnáziumi és szakközépiskolai szinten merőben eltér egymástól, de éppen ez adja az iskola arculatának sokszínűségét, többirányú praktikumát.

Az iskola szakmai közössége folyamatosan szem előtt tartja a mindenkori kihívásokat, amely kijelöli a fejlődés útját. Nyitott az új befogadására, a nehézségek megoldására.

A nevelők szellemisége, humánus, gyermekszerető magatartása segíti a tanulókat abban, hogy az iskola falai között megtalálják második otthonukat, segítséget kapjanak műveltségük és személyiségük kiteljesedéséhez. A szakmai képzés eredményeként elérjék céljukat a pályaválasztásban, a társadalom hasznos tagjaként megtalálják helyüket a munkaerőpiacon.

3. Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége

SZERVEZETI FELÉPÍTÉS



A Török János Mezőgazdasági és Egészségügyi Szakképző Iskola adatai

Cégnév:	Török János Mezőgazdasági és Egészségügyi Szakképző Iskola
Cím:	2700 Cegléd, Széchenyi út 16.
Adószám:	15823364-2-13
Számlavezető bank és számlaszám:	Magyar Államkincstár 10032000-00333915-00000000
Egységes statisztikai számjele	15823364-8532-312-13
Gazdálkodási besorolás	Önállóan működő és gazdálkodó
OM azonosító	032597
Felnőttképzési engedély nyilvántartásba vételi száma	E-001038/2015
PIR törzsszáma	823368
Szakágazati besorolása	853200 szakmai középfokú oktatás
Intézmény vezetője	Bácskai József
Felnőttképzési vezető	Bicskei Károly

4. Fogalom-meghatározás

A Minőségirányítási Kézikönyvben használt minőségirányítási és felnőttképzési fogalmakat a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. Tv. és végrehajtási rendeletei alapján értelmezzük és alkalmazzuk. A minőségirányítási rendszer működtetése és a fogalom-meghatározások szempontjából elsődlegesen alkalmazott jogszabályok:

2013. évi LXXVII. tv. a felnőttképzésről (továbbiakban: Fktv.)

393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról

56/2013. (XII. 4.) NGM rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásának engedélyezési eljárása során fizetendő igazgatási szolgáltatási díj mértékéről, befizetésének és felhasználásának szabályairól, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzése

során kiszabott bírság befizetésének rendjéről

58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól

59/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési szakmai programkövetelmények nyilvántartásba vételének követelményeiről és eljárási rendjéről, valamint a szakmai végzettség megszerzésének igazolásáról.

5. A minőségre vonatkozó intézményi stratégia, minőségcélok

A változó igényekhez, jogszabályi követelményekhez alkalmazkodva és a folyamatos fejlesztés lehetőségeit keresve évente határozzuk meg a felnőttképzési tevékenységünkhöz kapcsolódó konkrét minőségcéljainkat a vezetőségi átvizsgálás során. A felnőttképzésre vonatkozó minőségcélokat az igazgató hagyja jóvá.

A partneri visszajelzésekre, a munkaerő-piaci igényekre és az éves értékelésre alapozva a felnőttképzésért felelős személy a dokumentációért felelős személlyel együttműködve elkészíti az éves felnőttképzési tervet. A képzési tervben kell rögzíteni az adott évre tervezett képzéseket, tanfolyamokat, a képzések célcsoportjait, a tervezett létszámot, a finanszírozás forrásait, a képzéshez szükséges személyei és tárgyi feltételek biztosításának módját. Ezzel egyidejűleg a minőségbiztosítási munkatárs közreműködésével meghatározza az adott évre szóló minőségcélokat és a minőségcélok eléréséhez szükséges feladatokat, erőforrásokat, felelősöket és számszerűsíthető mutatókat. A minőségcélok megfogalmazása során figyelembe kell venni az éves felnőttképzésben elért önértékelés eredményeit.

A **minőségcélokat** képzésenként és indoklással az alábbiak szerint kell meghatározni:

1. a képzés minőségére vonatkozóan:

„A” képzési kör, OKJ szerinti szakképzés esetén az NMH honlapján nyilvánosságra hozott adatokhoz viszonyítva szakképesítésenként:

- a vizsgázók éves átlageredményét, valamint
- a becsült lemorzsolódási arányt, a tárgyévet megelőző évi képzésből kimaradt résztvevők számát a képzésre beiratkozottak számához viszonyítva

2. a hallgatói elégedettségmérések évi átlageredményére vonatkozóan

A minőségcélok esetleges nem teljesülése esetén a felnőttképzésért felelős személy a szakmai igazgatóhelyettes bevonásával minden esetben feltárja az okokat és megteszi a helyesbítő, a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket, ill. a célérték következő időszakra indokolt módosítását.

5.1. OKJ-s képzések tekintetében megfogalmazott minőségcélok

5.1.1. Aranykalászos gazda („A” képzési kör)

5.1.1.1. Éves átlagos vizsgaeredmény: 75 % felett, előző évi: -

Indoklás: figyelemmel a helyes, hibátlan tevékenység fontosságára szükségesnek tartjuk az átlagos eredménynél jobb felkészültséget.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: oktatók, hiánytalan tárgyi feltételek, beleértve a gyakorlathoz szükséges eszközöket, berendezéseket.

5.1.1.2. Becsült lemorzsolódás: maximum 10%, előző évi -

Indoklás: A hallgatók már a képzés elején tájékoztatva vannak a képzéssel kapcsolatos követelményekről, a megengedett hiányzás mértékéről, valamint a képzés költségeiről. Tisztában vannak vele, hogy sikeres vizsga eredményesen tudnak pályázni, mint gazdálkodó, valamint hosszú távon megélhetést is biztosíthat, ha a megszerzett ismereteket a gyakorlatban is jól tudják hasznosítani egy esetleges saját gazdaságban.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: kiválasztásért felelős személy, oktatók

5.1.1.3. Elégedettségmérés éves átlageredménye: 85%, előző évi: -

Indoklás: Csak olyan oktatót alkalmazunk kiválasztási rendszerünk alapján, aki egyrészt magas szakmai tudással, másrészt jó előadói képességgel rendelkezik és empátiás

magatartású.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: szakmai önéletrajzok, elégedettség feldolgozásával megbízott személy

5.1.2. Szociális gondozó és ápoló („A” képzési kör)

A végzett szociális gondozó és ápoló szociális szakember irányításával legyen képes az idős és a fogyatékos ellátás intézményi és intézményen kívüli, a személyes szolgáltatások területén szükséges szociális gondozási feladatok ellátására. Munkája eredményessége érdekében a kliensekkel és munkatársaival személyes kapcsolatokat legyen képes kialakítani. Tudja felmérni a fogyatékos és az idős ember sajátos szükségleteit, és az ápolási, gondozási, fejlesztési, rehabilitációs tervnek, programnak megfelelően nyújtja az alap- és a személyre szóló szolgáltatásokat. Ha szükséges, baleset vagy hirtelen egészségromlás esetén elsősegély nyújtására is képes. A munkához kapcsolódó adminisztrációs feladatokat ellátja.

Célunk, hogy minimum 10 fős csoportlétszámmal szociális gondozó és ápolókat tudjunk képezni felnőttképzés keretein belül.

5.1.2.1. Éves átlagos vizsgaeredmény: 75 % felett, előző évi: -

Indoklás: figyelemmel a helyes, hibátlan tevékenység fontosságára szükségesnek tartjuk az átlagos eredménynél jobb felkészültséget.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: oktatók, hiánytalan tárgyi feltételek, beleértve a gyakorlathoz szükséges eszközöket, berendezéseket.

5.1.2.2. Becsült lemorzsolódás: maximum 10%, előző évi -

Indoklás: A hallgatók már a képzés elején tájékoztatva vannak a képzéssel kapcsolatos követelményekről, a megengedett hiányzás mértékéről, valamint a képzés költségeiről. A környéken több húsipari cég, vállalkozás is működik, amelyek munkalehetőséget tudnának biztosítani a szakmai végzettséggel rendelkezők számára.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: kiválasztásért felelős személy, oktatók

5.1.2.3. Elégedettségmérés éves átlageredménye: 85%, előző évi: -

Indoklás: Csak olyan oktatót alkalmazunk kiválasztási rendszerünk alapján, aki egyrészt magas szakmai tudással, másrészt jó előadói képességgel rendelkezik és empatikus magatartású.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: szakmai önéletrajzok, elégedettség feldolgozásával megbízott személy

5.1.3. Egészségfejlesztési segítő („A” képzési kör)

A képzés célja, hogy a résztvevő képes legyen a különböző egészségfejlesztéshez kapcsolódó színtereken –elsősorban a családok körében tevékenykedni, a szociális ellátásban segédkezni, egészségi állapot megőrzésében, a primer prevencióban hatékonyan közreműködni.

5.1.3.1. Éves átlagos vizsgaeredmény: 75 % felett, előző évi: -

Indoklás: figyelemmel a helyes, hibátlan tevékenység fontosságára szükségesnek tartjuk az átlagos eredménynél jobb felkészültséget.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: oktatók, hiánytalan tárgyi feltételek, beleértve a gyakorlathoz szükséges eszközöket, berendezéseket.

5.1.3.2. Becsült lemorzsolódás: maximum 10%, előző évi -

Indoklás: A hallgatók már a képzés elején tájékoztatva vannak a képzéssel kapcsolatos követelményekről, a megengedett hiányzás mértékéről, valamint a képzés költségeiről. A környéken több húsipari cég, vállalkozás is működik, amelyek munkalehetőséget tudnának biztosítani a szakmai végzettséggel rendelkezők számára.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: kiválasztásért felelős személy, oktatók

5.1.3.3. Elégedettségmérés éves átlageredménye: 85%, előző évi: -

Indoklás: Csak olyan oktatót alkalmazunk kiválasztási rendszerünk alapján, aki egyrészt

magas szakmai tudással, másrészt jó előadói képességgel rendelkezik és empatikus magatartású.

Felelős: szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrások: szakmai önéletrajzok, elégedettség feldolgozásával megbízott személy

5.2 Egyéb minőségcélok

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

A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos indikátorok

Ssz.	Indikátorok	Célérték
1.	Kifejlesztett és engedélyezett új képzési programok száma	évente 1 új képzés
2.	Felülvizsgált képzési programok száma	Az engedélyezett összes képzés
3.	Megvalósított képzési programok száma	Évente legalább 1 képzés
4.	Felülvizsgált tananyagok száma (tananyag fajtánként/típusonként)	Az alkalmazott tananyagok legalább 60 %-a

A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

Ssz.	Indikátorok	Célérték
1.	Meghirdetett képzési programok száma	Legalább 2 meghirdetett képzés
2.	Az ügyfélszolgálaton a képzési programo(ka)t megtekintő résztvevők, megrendelők száma	Minimum 15 érdeklődő képzésenként
3.	Az ügyfélszolgálaton megtekinthető képzések száma	Valamennyi a képzési kínálatban szereplő képzés

Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Ssz.	Indikátorok	Célérték
1.	Iskolarendszerű képzésben, főállású munkaviszonyban levő oktatók aránya a felnőttképzésben	Legalább 70%-a a felnőttképzésben oktatóknak

Az oktatók teljesítményének visszacsatolásával kapcsolatos eljárás

Ssz.	Indikátorok	Célérték
1.	Elméleti oktatókkal kapcsolatos elégedettségmutató	Oktatónként legalább 80%-os elégedettségmutató
2.	Gyakorlati oktatókkal kapcsolatos elégedettségmutató	Oktatónként legalább 80%-os elégedettségmutató
3.	Az egy oktatóra jutó panaszok száma	Maximum 1 panasz oktatónként
4.	Az oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató	Oktatónként legalább 80%-os elégedettségmutató

Az intézmény tevékenységére vonatkozó önértékelési eljárás

Ssz.	Indikátorok	Célérték
1.	Teljesült minőségcélok aránya	A teljesült minőségcélok aránya legalább 75%
2.	Az önértékelés során feltárt nem megfelelőségek száma	Képzésenként maximum három nem megfelelő ségi hiba
3.	A képzési tevékenység dokumentáltsága	A képzési tevékenység legalább 90%-os dokumentáltsága
4.	A résztvevői elégedettségi kérdőívek összesített átlagos értékének változása	Évente legalább 1%-os javulás minden képzés esetén
5.	Teljesült minőségcélok aránya	A teljesült minőségcélok aránya legalább 75%
6.	Képzésbe bevont résztvevők száma	Évente legalább 10 fő képzésenként
7.	A résztvevők vizsgáinak eredményessége	Képzésenként a sikeres vizsgát tett résztvevők aránya érje el a 80%-ot
8.	Képzésben résztvevők eredményessége	Képzésenként a beiratkozott résztvevők legalább 80%-a szerezzen bizonyítványt/tanúsítványt
9.	A résztvevők jelenléti aránya	Képzésenként legalább 90%-os résztvevői jelenlét

10.	Vizsgára bocsátottak létszáma	Képzésenként a vizsgára bocsátottak aránya érje el a 70%-ot
11.	Vizsgán megjelentek létszáma	Képzésenként legalább 95%-os jelenlét
12.	Vizsgázók átlageredménye OKJ-s képzések esetén	Tananyag-egységenként legalább 70%-os átlagos eredmény teljesítése

6. A képzési programokkal kapcsolatos minőségbiztosítási dokumentumok:

Követelmény, tartalmi elem:

- a képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás,
- a képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás,
- a képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek,
- a munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás,
- a képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

6.1 A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

Az új képzésekkel kapcsolatos igényeket a szakmai igazgatóhelyettes gyűjti össze és megvalósíthatóság szempontjából elbírálja, dokumentálja. A z elfogadásra javasolt képzéseket negyedéves rendszerességgel előterjeszti a szakmai vezetőnek, aki dönt azok a további sorsáról, és az elfogadott képzési javaslatokat besorolja a 2013. évi LXXVII. Törvény a felnőttképzésről (továbbiakban Fktv.) 1. § (,,) bekezdése a.), b.), c.), d.) szerinti képzések közé az előterjesztésről számított 30 munkanapon belül.

Amennyiben az elfogadott képzés megvalósításához programkövetelmény benyújtása szükséges, úgy a döntést követő 30 napon belül a szakmai vezető felkéri és megbízza azt a személyt, aki képes összeállítani a Fktv. 18§-a vagy a 19§-a szerinti programkövetelményt.

A programkövetelményt követően az intézmény képviselője 30 napon belül benyújtja azt

nyilvántartásba vételre az 59/2013. (XII.13.) NGM rendelet a felnőttképzési szakmai programkövetelmények nyilvántartásba vételének követelményeiről és eljárási rendjéről, valamint a szakmai végzettség megszerzésének igazolásáról előírásai szerint.

Amennyiben a szakmai programkövetelmények jóváhagyásra kerülnek, úgy a jóváhagyást követően a szakmai vezető megbízza a szakmai program kidolgozásával a kiválasztott személyt 30 napon belül. A szakmai programkövetelményen alapuló elkészült képzési programot arra szakmailag is jogosult felnőttképzési programszakértővel 15 napon belül előzetesen minősítetteti. Jóváhagyás esetén felveszi a futó képzési kínálatába. Azon képzések esetén, ahol nem szükséges szakmai programkövetelmény kidolgozása, a szakmai vezető választja ki és bízza meg a kompetens személyt a tananyag kidolgozására 30 napon belül. Az elkészült programot felveszi a képzési kínálatba.

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

6.2.1. Személyi feltételek biztosítása

Az elmúlt évek gyakorlatának eredményeképpen kialakult oktatói gárdával rendelkezünk. Szerződéseink teljesítése érdekében az iskolánk alkalmazásában álló szakemberek, oktatók kerülnek elsősorban bevonásra. Alapelv, hogy hosszabb távon csak olyan oktatóval dolgozunk együtt, akinél a képzésben résztvevők elégedettségi szintje eléri a 80 %-os értéket. A jóváhagyott képzési programok zökkenőmentes lebonyolítása érdekében a jóváhagyást követő 30 napon belül a szakmai vezető meghatározza a lehetséges oktatók körét és felveszi velük a kapcsolatot. A kapcsolatfelvétel során ismerteti a feladatokat, és annak várható ütemezését.

Az egyeztetés és a rendelkezésre állásra vonatkozó megállapodás alapján elkészíti a szakmai igazgatóhelyetttessel együttműködve az oktatók időpontokra, helyszínekre bontott órabeosztását.

Egy tervezett oktató bármely okból történő kiesése esetén, amennyiben az adott személy a Intézmény alkalmazottja, gondoskodik helyettesítésről, míg külsős oktató esetében a szerződésben fogfáltak szerint jár el.

6.2.2. Tárgyi feltételek biztosítása

6.2.2.1. Tananyagok

Az intézmény által eddig lebonyolított képzéseken a felhasznált tananyagok a szervezet belső és/vagy külső alkalmazottai, oktatói által kerültek kifejlesztésre.

A képzés lebonyolításáért felelős személy a képzés első napján a képzésben résztvevőknek átadja a papír alapon kinyomtatott tananyagot, amennyiben szükséges a javasolt szakirodalom jegyzékét.

A szükséges tananyagok dokumentáltan kerülnek átadásra a képzés megkezdésekor. A folyamatért felelős a képzés lebonyolításáért felelős személy.

6.2.2.2. Eszközök

A már meglévő és/vagy rendszeresen alkalmazott, a elméleti és gyakorlati oktatások lebonyolításához szükséges, illetőleg a képzésben résztvevők előrehaladásának mérésére szolgáló eszközökön túli új igényeket az oktatók jelentik a képzésért felelős személy felé, aki azokat elbírálja. Amennyiben hatásköre megengedi, a jogos, és teljesíthető igények esetében intézkedik azok beszerzéséről, előállításáról, sokszorosításáról stb. 10 napon belül

Abban az esetben, ha az igényelt eszköz, berendezés, anyag stb. ellenértéke meghaladja hatáskörét, javaslatot tesz az intézmény vezetője felé, aki 15 napon belül döntést hoz.

Elfogadás esetén a felső vezető által megbízott személy késedelem nélkül intézkedik a beszerzésről, előállításról, stb.

6.2.2.3. Képzési helyszínek

Tevékenységünk során - az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve - olyan munkakörnyezetet biztosítunk mind oktatóink, mint pedig a képzésben résztvevők számára, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység szakmailag magas szintű, ugyanakkor biztonságos megvalósítására. A megfelelő munkakörnyezet rendelkezésre állásáért az intézmény vezetője a felelős.

Amennyiben az intézmény nem rendelkezik saját oktató teremmel, vagy szükség van további képzési helyszínekre, abban az esetben képzéseinket olyan bérelt helyszíneken végezzük, amelyek megfelelnek a hivatkozott jogszabályban megadott tárgyi feltételeknek. A megfelelő bérlemények kiválasztásáért, a bérleti szerződés megkötéséért a képzés megkezdése előtt legalább 60 nappal az intézmény vezetője a felelős.

6.2.3. Pénzügyi források biztosítása

Az intézmény vezetése a képzéseket olyan áron nyújtja, illetőleg olyan létszám mellett indítja, amely lehetővé teszi a gazdaságos működést. Minimális csoportlétszám 5 fő a képzéseinknél. Az intézmény vezetése rendszeresen él a pályázati lehetőségekkel is.

A pályázatok elkészítését az intézmény vezetője által felhatalmazott személy végzi, aki lehet saját alkalmazott, vagy külső szervezet alkalmazottja is. Ez utóbbi esetben a szerződés megkötésért legalább 3 nappal a feladat megkezdése előtt, a gazdasági vezető a felelős.

6.3 A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek

A képzésben résztvevő felnőttek tudásának, előrehaladásának, az ismeretek alkalmazásának, mérésére szolgáló fontosabb módszerek, eszközök a következők:

- gyakorlati feladatok megoldása
- tesztek, dolgozatok
- modulzáró vizsgák

6.4 A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

A képzési program nyilvánossága alfolyamat a képzési programnak az ügyfelek, valamint az OKJ szerinti szakképesítések esetén az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszter részére való hozzáférhetőségét biztosító szabályozásokat és lépéseket tartalmazza.

A képzési program kezelésével és nyilvánosságával kapcsolatos szabály, hogy abba betekintést bárki kérhet, de arról bármilyen másolat csak hatósági eljárás keretében vagy a felnőttképzési vezető utasítására adható.

A 393/2013. (XI. 12.) Kormányrendelet alapján a kötelező kérdésekre adott válaszok átlageredményét (képzésenként és kérdésenként) az intézmény továbbítja a felnőttképzési információs rendszerbe az előírt határidőn belül.

A képzési programban rögzített vizsgákat követően az intézmény statisztikai adatokat közöl a 2013. évi. LXXVII. törvény rendelkezései alapján az OSAP statisztikai felületén. Az

intézmény képzési programját az általa működtetett honlapon teszi közzé, az a nyilvánosság számára elérhető.

Alfolyamat megnevezése: A képzési program nyilvánossága				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzési program eredeti példányáról elektronikus másolat készítése	Felnőttképzési vezető	Képzésvezető	Képzési program elektronikus változata
2.	A képzési program elektronikus változatának elhelyezése az ügyfélszolgálati munkatárs által elérhető tároló felületen	Felnőttképzési vezető	Képzésvezető	Képzési program elektronikus változata
3.	Ügyfél vagy felügyeleti szerv általi érdeklődés esetén a képzési program elektronikus archívált változatához betekintés biztosítása az ügyfélszolgálaton.	Felnőttképzési vezető	Képzésvezető	Képzési program elektronikus változata

7. Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciák folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentumok

7.1 Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények

Az iskola felnőttképzésében az oktatók alkalmazásával kapcsolatos alapelv, hogy az oktatók rendelkezzenek a megfelelő szakmai és pedagógiai felkészültséggel és tapasztalattal a tudás átadására, közvetítésére, a kompetenciák fejlesztésére. A minőségcél megvalósítás érdekében az oktatók a felnőttképzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítéssel és felsőfokú végzettséggel, vagy megfelelő tanári szakképzettséggel, valamint gyakorlati képzés esetén legalább ötéves szakmai gyakorlattal rendelkeznek. Egy képzés befejezését követően azon oktatókat bízunk meg a továbbiakban is, akiknél az elégedettségi index eléri vagy meghaladja

a 70%-ot. Az oktatók kiválasztásáért, rendelkezésre állásáért a szakmai vezető a felelős.

7.2 Az oktatók kompetenciájának fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Az iskola minden munkatársát motiválja képességének, szakmai tudásának fejlesztésére és lehetőségeihez mértén támogatja, hogy a képzésben alkalmazott munkatársak, oktatók továbbképzés, szakmai konferenciák keretében megfelelő ismereteket, a felnőttképzéshez illeszkedő didaktikai ismereteket szerezzenek.

Ennek támogatása érdekében az intézmény vezetése az alábbiakban kíván támogatást nyújtani szabadon hozzáférhetnek a rendelkezésre álló szakirodalmunkhoz rendszeresen tájékoztatást adunk a bennünket érintő jogszabályi és egyéb követelmények változásairól szükség esetén csoportokat hozunk létre fejlesztések, műhelymunkák elvégzésére térítésmentesen rendelkezésükre bocsájtjuk tárgyi eszközeinket

7.3 Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Évente felülvizsgálandó az oktatók szakmai követelményeinek való megfelelés, az oktató minősítése, munkássága, oktatási, szakmai tapasztalata, foglalkoztatási minősége. Az iskola személyügyi nyilvántartást vezet az oktatói állományról, a tudományos előmenetelről, biztosítja az oktatói munka hallgatói véleményezését, oktatói pontrendszert alkalmaz. Az oktatók minőségének és kompetens voltának értékelésekor figyelembe veszi a hallgatói véleményeket.

A teljesítmény visszacsatolására a következő lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a képzés befejezését követően az elégedettségi kérdőív oktatóra vonatkozó részeredményeinek ismertetése a feldolgozást követő 20 napon belül,
- az óralátogatások eredményeinek személyes konzultáción történő visszacsatolása a látogatást követően azonnal,
- az intézmény éves tevékenységét követően a képző vezetésének véleménye 30 napon belül
- az esetleges reklamációkból levonható következtetések ismertetése a kivizsgálás lezárását követően 15 napon belül

A hatósági ellenőrzés tapasztalatainak ismertetése, különös tekintettel az oktatók megítélésére, az ellenőrzést követő 30 napon belül

A folyamat végrehajtásának felelőse a szakmai vezető.

8. Az intézmény információs rendszere

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

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 részt vevő felnőttek elégedettségmérésével 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	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	Az „Igényfeltárás, elégedettségmérés, visszacsatolás” eljárás keretében a képzések résztvevőitől származó, a képzések során átadott kompetenciák hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott információk
Az intézmény tevékenységével összefüggő	A képzési és értékelési folyamatban leírt

információ - különösen a képzési programok — nyilvánosságával összefüggő eljárás, tevékenységek	tájékoztatási, és információs, marketing és reklám tevékenység eredményeképpen keletkezett információk
---	--

8.1. A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A képzés során a modulzáró igazolásokat, valamint a képzés után a vizsgaeredményeket a képzésért felelős vezető dokumentálja valamint az ehhez kapcsolódó esetleges megjegyzéseket a célul kitűzött kompetenciák eléréséről, a tárgyi feltételek rendelkezésre állásáról és megfeleléséről.

Ezt követően a képzésért felelős vezető, a szakmai vezető, közösen összesíti és értékeli a beérkezett dokumentumokat képzésre és egységeire vonatkozóan. Az Összesített eredményekről az oktató visszacsatolást kap legalább az értékelést követő 15 napon belül.

A tanulási eredményekkel kapcsolatos dokumentumok megőrzése a szakmai- és a képzési vezető felelőssége.

8.2. A képzésben résztvevő felnőttel elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A képzésben résztvevőktől a képzés befejezését követően elégedettségi kérdőív kitöltését igényeljük mind a képzésről, mind a képzésben résztvevő oktatókról. Az így kapott adatokat összegezzük, amelyeket összehasonlítunk a célértékekkel, meghatározzuk a tendenciákat, feltéve, hogy értelmezhető.

A kiugró eredmények okait külön is elemezzük, legyen az pozitív vagy negatív. Az okok feltárása az alapvető cél. Az így szerzett tapasztalatokat visszacsatoljuk a képzési folyamatba. A folyamat felelőse a képzési programért felelős személy és a szakmai vezető közösen.

8.3. Az oktatók teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A képzésben résztvevő oktatók teljesítményének értékelésére, egyénenként teszünk fel kérdéseket az elégedettség-mérés során. Figyelembe vesszük az esetleges reklamációk számát, azok kivizsgálásának eredményét. Összegezzük az óralátogatások eredményeit, a

hatósági ellenőrzések oktatóra vonatkozó véleményét, amennyiben ez utóbbi értelmezhető.

Az így kapott adatokat összegezzük, amelyeket összehasonlítunk a célértékekkel, meghatározzuk a tendenciákat, feltéve, hogy értelmezhető.

A kiugró eredmények okait külön is elemezzük, legyen az negatív vagy pozitív. Az okok feltárása az alapvető cél.

Az így szerzett tapasztalatokat visszacsatoljuk az oktatók felé. Indokolt esetben a visszacsatolásnak 15 munkanapon belül meg kell történnie.

Az adatok feldolgozását lehetőleg a képzés befejezését követően 15 napon belül célszerű elvégezni, de azt legkésőbb az önértékelés előtt 15 nappal be kell fejezni.

A folyamat felelőse a képzésért felelős személy

8.4. Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

Az intézmény vezetése számára fontos a gazdaságos működés.

Általános elemek vizsgálata:

- a képzések előzetes kalkulációjának a megvalósulást követően, utókalkulációval való összevetése.
- az intézmény földrajzi elhelyezkedése, megközelíthetősége
- a konkurencia által nyújtott oktatások témája, árfekvése

Tárgyi feltételek hatékonysága:

- a rendelkezésre álló eszközök kihasználtságának %-os aránya
- új eszköz, berendezés igénye esetén a beszerzési ár és a bérleti lehetőségek gazdaságossági elemzése a várható igénybevétel figyelembevételével.
- az oktatótermek igénybevételének %-os aránya
- a munkakörnyezet energia igényét befolyásoló jellemzők hatékonysága

Személyi feltételek hatékonysága:

- valamennyi alkalmazott munkaidejének leterheltsége %-osan
- a feladatok megoszlása az alkalmazottak körében
- a belső és külső oktatók aránya
- külső oktatók foglalkoztatásának szükségessége, gazdaságossága

Az így kapott adatokat összegezzük, és meghatározzuk a tendenciákat, feltéve, hogy értelmezhető.

A kiugró adatok okait külön is elemezzük, legyen az negatív vagy pozitív. Az okok feltárása az alapvető cél, hogy a döntések valódi tényeken alapuljanak.

Az adatok feldolgozását célszerű rendszeresen végezni, de legkésőbb az önértékelés előtt 15 nappal be kell fejezni.

A folyamat felelőse a szakmai vezető.

8.5. Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Az intézmény saját honlapot üzemeltet, amelyen intézményünk működésével kapcsolatos információk közzététele biztosított, a nyilvánosság számára elérhető. A honlap folyamatos karbantartása az informatikus munkatárs, valamint a szakmai vezető feladata. Kapcsolattartás az érdeklődő, megrendelő felnőttel személyes, telefonon vagy elektronikus úton történik, melynek felelőse a képzésért felelős személy feladata. Az iskola a külső kommunikáció legfőbb eszközének a honlap megjelenést, valamint a helyi médiában való megjelenést tekinti. Alapvetés, hogy valamennyi anyagon feltüntetésre kerül az intézmény nyilvántartási száma.

9. A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját

A felnőttképzéssel kapcsolatban esetlegesen felmerülő hallgatói reklamációkat, az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésért felelős személy dokumentálja, majd döntésre előkészíti. Első fokon a felnőttképzési oktatásért felelős haladéktalanul intézkedik, szükség szerint bevonva az illetékes munkatársakat. A másodfokú jogkört szakmai vezető gyakorolja.

A helyesbítő tevékenység indításáról, felelőséről, határidejéről és annak várt eredményéről írásban tájékoztatni kell a panaszost. Amennyiben a reklamáció, az észrevétel nem volt megalapozott, akkor a levélben ki kell térni az elutasítás indoklására és mellékelni az elutasítást alátámasztó dokumentumot.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott panaszhoz, reklamációhoz kapcsolódó

feljegyzést, dokumentumot a felnőttképzésért felelős részére kell átadni.

10. Az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő, és ismételt előfordulások megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum

A minőségbiztosítási rendszerben keletkezett információforrásokat a felnőttképzésért felelős személy a szakmai vezető irányításával átvizsgálja, hogy meghatározza a lehetséges nem megfelelés okait. Az alábbi információk alapján dönthet úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- külső és belső felülvizsgálati jelentések megfigyelései, a szolgáltatásokra vonatkozó saját feljegyzések, teljesítés közben előforduló hibajelentések, jegyzőkönyvek, önértékelés eredményei, megrendelői (vevői) reklamációk, észrevételek, javaslatok, képzési dokumentumok, adatelemzések, valamint elégedettség vizsgálatok eredményei.

A lehetséges nem megfelelések okait a felnőttképzésért felelős személy elemzi, és erről összeállítást készít. Ezen elemzések eredményeképpen a vezetőség megelőző tevékenységet határoz meg a lehetséges nem megfelelések okainak előfordulásának kiküszöbölésére. A meghatározott helyesbítő tevékenységek megfelelőségét, végrehajtását a szakmai vezető ellenőrzi, ellenőrizteti.

A kérdőívekkel feltárt erősségeket és gyengeségeket kiértékelik és a 70% alatti eredményeket helyesbítő intézkedésre, továbbfejlesztésre jelöli ki. Az eredményeket a felnőttképzésért felelős személy a szakmai vezetővel együttműködve az éves feladatok és akciótervek kijelölésénél figyelembe veszi.

11. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum

Az évente meghatározandó minőségcélok és képzésfejlesztési terv elkészítése érdekében minden év/tanév végén önértékelő vizsgálat készül a felnőttképzési tevékenységről. Az önértékelés minden évben a tárgyévet követő január hónap végéig az intézmény vezetője a képzésért felelős személlyel együttműködve végzi. Az értékelésbe szükség esetén bevonásra

kerülnek a képzésben részt vevő oktatók.

Az önértékelés elemei a vezetőségi átvizsgálás és a SWOT analízis, melyekből kiderül, hogy melyek az intézmény erősségei és gyengeségei.

Önértékelés területe	Alkalmazott módszer(ek)
vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében	dokumentumelemzés, kiscsoportos önértékelés
emberi erőforrások menedzselése	dokumentumelemzés és megfigyelés
képző intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása	dokumentumelemzés és megfigyelés
teljes folyamatszabályozás	dokumentumelemzés és megfigyelés
szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenységének bemutatása	dokumentumelemzés
képzésben résztvevők képzést értékelő véleményének bemutatása a képzés szervezéséről, a képzési segédanyagok minősítéséről, az előadók, a képzők értékeléséről, a felnőttképzési szolgáltatásokról, az előzetes tudásszint méréséről, illetve ennek lehetőségéről való intézményi tájékoztatásról, valamint a tárgyi feltételek megfelelőségéről	értékelő lap
munkatársaknak és a képzőknek az intézmény képzési tevékenységéről alkotott véleménye	kérdőív, dokumentumelemzés

Az önértékelést végző kiscsoport tagjai: a felnőttképzésért felelős vezető, a szakmai vezető.

Az önértékelés időpontja

Az éves önértékelést tárgyévét követő január 30-ig kell lebonyolítani, amire megtörténik az adatgyűjtés, az igény és elégedettségmérések kielemezése, éves összefoglalók elkészítése, eredmények összesítése, valamint az értékelő munkacsoport összehívása, az önértékelés elkészítése.

Az önértékelés lépései, lebonyolításának folyamata

Az önértékelés előkészítése és a kiscsoportos megbeszélésen való előterjesztése a képzésvezető feladata.

A felnőttképzésért felelős vezető:

- kimutatást készít a tárgyév résztvevőinek létszámadatairól képzésenként
- összegyűjti tartalmi területenként a tárgyévi résztvevői panaszokat, kimutatja a panaszok számát, illetve tartalmát
- összesítést és kimutatást készít a munkatársak és partnerek igény- és elégedettségmérésének tárgyévi adataiból, összevetve az előző évi adatokkal
- kimutatást készít a tárgyévi minőségcélok megvalósulásáról, a tervszámok és az indikátorok tényleges alakulásáról, a képzési terv megvalósulásáról.
- meghatározza a kiscsoportos önértékelés időpontját és helyszínét.
- A felnőttképzésért felelős vezető meghívja a résztvevőket.

Az éves önértékelés lefolytatásáról összefoglaló készül, mely tartalmazza a tartalmi területenként közösen meghatározott és elfogadott erősségeket és fejlesztendő területeket prioritás szerint, valamint a szűkített lista alapján meghatározott célkitűzéseket.

Az önértékelés eredményeképpen képzési-fejlesztési tervet kell készíteni, melynek tartalmi elemei:

- a fejlesztéssel elérni kívánt célok,
- a célok elérését biztosító feladatok, tennivalók,
- a feladatok végrehajtásához szükséges erőforrások,
- a feladatok végrehajtásához szükséges határidők vagy időtartamok,
- a végrehajtandó feladatok felelősei,
- a célok megvalósulásának indikátorai illetve értékelése.