




| | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 1/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |

FELNŐTTKÉPZÉSI ELJÁRÁSREND

| | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 2/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |

Tartalom


| | |
|--|-----------|
| 1. Minőségpolitika | 4 |
| 2. A Felnőttképzést folytató intézmény bemutatása..... | 5 |
| 2.1. <i>Az intézmény felnőttképzési tevékenységének leírás.....</i> | <i>5</i> |
| 2.2. <i>Szervezeti felépítés.....</i> | <i>5</i> |
| 2.3. <i>Adatok.....</i> | <i>7</i> |
| 3. Fogalom meghatározás | 8 |
| 4. Minőségirányítási rendszer | 9 |
| 4.1. <i>Általános követelmények</i> | <i>9</i> |
| 4.2. <i>Dokumentumok kezelése.....</i> | <i>11</i> |
| 4.3. <i>Minőségirányítási kézikönyv</i> | <i>11</i> |
| 5. A vezetőség felelőssége | 12 |
| 5.1. <i>A vezetőség elkötelezettsége</i> | <i>12</i> |
| 5.2. <i>Minőségcélok, indikátorok meghatározása.....</i> | <i>12</i> |
| 5.3. <i>Minőségbiztosítási rendszer és intézményi működés felülvizsgálata</i> | <i>12</i> |
| 6. Személyi, tárgyi, pénzügyi erőforrások biztosítása | 14 |
| 6.1. <i>Emberi erőforrások</i> | <i>14</i> |
| 6.2. <i>Képzési környezet (képzési infrastruktúra és munkakörnyezet) biztosítása</i> | <i>16</i> |
| 6.3. <i>Pénzügyi erőforrások</i> | <i>17</i> |
| 7. Felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó folyamatok..... | 18 |
| 7.1. <i>Képzési program és tananyagfejlesztés, tananyagok biztosítása, képzési programok nyilvánossága</i> | <i>18</i> |
| 7.2. <i>Képzésszervezés.....</i> | <i>25</i> |
| 8. Támogató folyamatok | 35 |
| 8.1. <i>ügyfélszolgálati rendszer működtetése</i> | <i>35</i> |
| 8.2. <i>A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer</i> | <i>36</i> |
| 8.3. <i>az intézmény tevékenységével összefüggő információk kezelése, és az információk nyilvánosságával összefüggő eljárás.....</i> | <i>37</i> |
| 9. Mérés, elemzés, értékelés | 41 |
| 9.1. <i>A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolása.....</i> | <i>41</i> |
| 9.2. <i>Önértékelési rendszer.....</i> | <i>42</i> |
| 10. Fejlesztés | 44 |

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 3/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor Dátum: 2019-03-18 |

| | |
|---|----|
| 10.1. Folyamatos fejlesztés..... | 44 |
| 10.2. Helyesbítő és megelőző tevékenységek..... | 44 |


Mellékletek 45

| | |
|---------------------|----|
| 1. melléklet: | 45 |
| 2. melléklet: | 51 |
| 3. melléklet: | 54 |
| 4. melléklet..... | 56 |
| 5. melléklet | 60 |
| 6. melléklet..... | 62 |
| 7. melléklet..... | 64 |

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 4/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor Dátum: 2019-03-18 |

1. MINŐSÉGPOLITIKA

Az intézmény minőségpolitikáját az **Integrált Irányítási Kézikönyv III. fejezete tartalmazza**. A felnőttképzési tevékenység szervezése és végrehajtása során az intézmény biztosítja az általános, a szervezet egészére irányadó minőségpolitika érvényesülését.

| | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| | Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 5/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |

2. A FELNŐTTKÉPZÉST FOLYTATÓ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA

2.1. AZ INTÉZMÉNY FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGÉNEK LEÍRÁS

Intézményünk tevékenységeinek általános szervezési folyamatát és annak követelményei az IIK 1. fejezetében találhatók.

A Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház a nyíregyházi, nagykállói, mátészalkai, fehérgyarmati és vásárosnaményi kórházak integrációja eredményeként jött létre. Az egy megyei, három városi és egy szakkórház összeolvadása fokozatosan, több lépésben történt meg, az intézmény jelenlegi, egységes, költségvetési intézményi működési formáját 2013. április 1. napjával nyerte el.

A tulajdonos az átalakítás eredményeként azt a célt kívánta elérni, hogy valósuljon meg az egyes tagintézmények egységes, koordinált szakmai irányítása és kontrollja, történjen meg a humán-, illetve a tárgyi erőforrások optimalizálása, mindezek pedig vezessenek a magasabb színvonalú és gazdaságos betegellátáshoz.

A Debreceni Egyetem oktatókórházaként nagy tapasztalatra tettünk szert az orvos- és az ápolóképzéshez kapcsolódó gyakorlati oktatásban, ezért - mivel az egységes irányítás alá vont szervezet már elég nagy számú szakdolgozói és orvosi létszámot kezelt ahhoz, hogy a szervezeten belül felmerülő képzési és továbbképzési igényeket saját erőforrásainkkal gazdaságosabban tudjuk kielégíteni – kézenfekvőnek tűnt a saját képzésszervezési jogosultság megszerzése. A felnőttképzési tevékenységünk megkezdésének elsődleges motivációja ezért elsősorban a saját munkatársaink továbbképzésének a megszervezése és lebonyolítása volt, ami fokozatosan bővült a régióban működő többi kórház szakképzési igényeinek a kielégítésével. Az elmúlt évek fejlődésének eredményeképpen a speciális, ráépített képzésekben megszerezhető, egészségügyi szakmákban a szakember-utánpótlásunk elsődlegesen a saját képzeinkre támaszkodik.

Intézményünk alapvető célkitűzése, hogy a munkatársak a jogszabályi előírásoknak megfelelő, valamint a szakterületek tevékenységéhez igazodó általános és szakirányú ismeretekkel rendelkezzenek, melyekkel magas színvonalon képesek végezni a munkakörükből adódó tevékenységeket. A képzések tekintetében a szakmai minőség mellett kiemelt szempont a költséghatékonyság.

Oktatási tevékenységünk során törekszünk arra, hogy a felnőttképzésre vonatkozó törvényi előírásoknak maximálisan eleget tegyünk, minőségirányítási rendszerünk követelményeinek megfeleljünk, és a képzésben résztvevők megelégedettségét biztosítsuk. Oktatási tevékenységünk során arra törekszünk, hogy a képzési programok céljai megvalósuljanak, a képzésben résztvevők elsajátítsák mindazon tudást, amely megfelel a képzési program előre lefektetett követelményeinek. Oktatási, egyben felnőttképzési tevékenységünk alapvető célja intézményünk humán-erőforrás-szükségletének hosszú távú biztosítása.

Intézményünk az alábbi 13 szakmában rendelkezik felnőttképzési engedéllyel:

| Képzési program megnevezése | OKJ száma | Nyilvántartásba vételi száma |
|---|-----------|------------------------------|
| Általános ápolási és egészségügyi asszisztens | 52 720 01 | E-000828/2014/A013 |
| Aneszteziológiai szakasszisztens | 55 725 01 | E-000828/2014/A010 |
| Betegkísérő | 31 723 01 | E-000828/2014/A012 |
| Diabetológiai szakápoló és edukátor | 55 723 03 | E-000828/2014/A007 |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 6/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

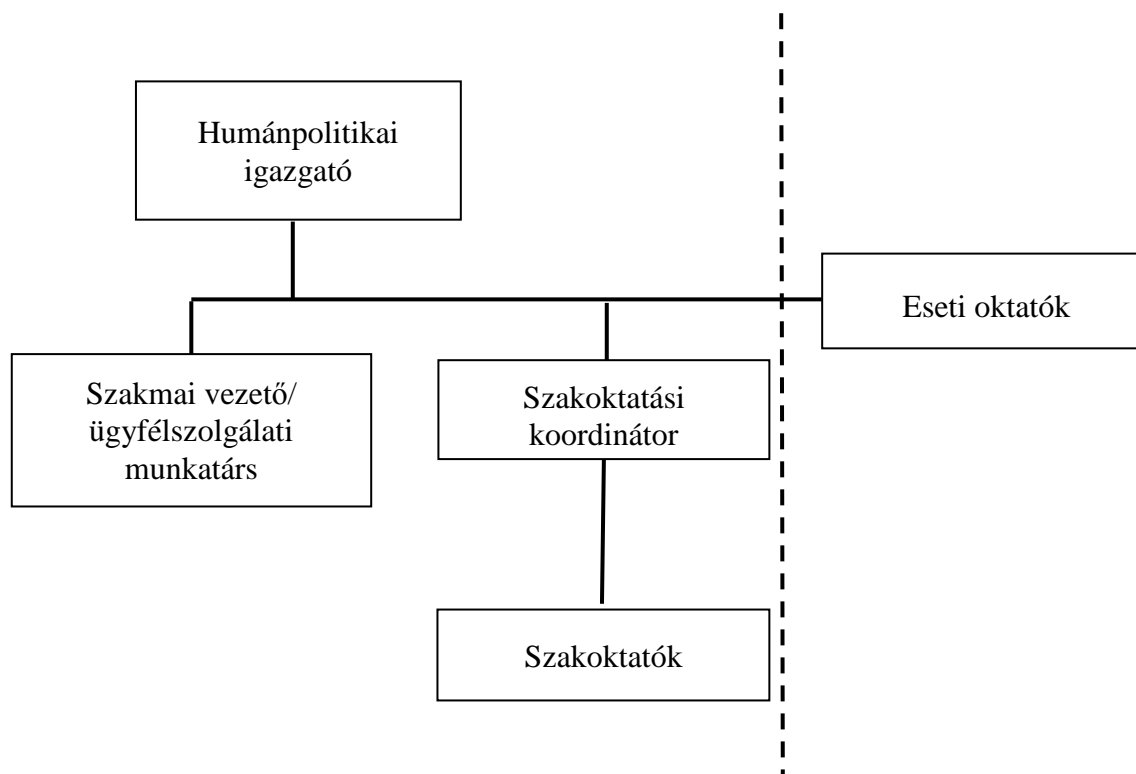
Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor


Dátum:
2019-03-18

| | | |
|---|-----------|--------------------|
| Epidemiológiai szakápoló | 55 723 04 | E-000828/2014/A005 |
| Felnőtt intenzív szakápoló | 55 723 05 | E-000828/2014/A002 |
| Gyakorló klinikai laboratóriumi asszisztens | 55 725 03 | E-000828/2014/A006 |
| Gyermek intenzív szakápoló | 55 723 08 | E-000828/2014/A003 |
| Műtéti szakasszisztens | 55 725 15 | E-000828/2014/A009 |
| Műtőssegéd-gipszmester | 32 725 01 | E-000828/2014/A001 |
| Onkológiai szakápoló | 55 723 13 | E-000828/2014/A008 |
| Pszichiátriai szakápoló és gyógyfoglalkoztató | 55 723 14 | E-000828/2014/A011 |
| Sürgősségi szakápoló | 55 723 15 | E-000828/2014/A004 |

A Humánerőforrás-fejlesztési Osztályon belül működő oktatási csoport állandó alkalmazásban álló 6 fő szakoktatót, 1 fő orvosképzési és szakoktatási koordinátort valamint 1 fő vezető oktatásszervezőt foglalkoztat. A szakoktatók feladatai közé tartozik az évközi és nyári gyakorlatra érkező hallgatók/tanulók fogadása a kijelölt szakmacsoporton belül, ápolástani ismeretek protokoll szerinti betegágy melletti oktatása, a szakmai gyakorlatot, vizsgafelkészítőt és az orientációs gyakorlatot a képzőintézmények által kiadott gyakorlati követelményeknek megfelelően vezeti, valamint elméleti oktatásban is részt vesznek.


2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS



| | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--|-----------------------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 | |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | | Lap: 7/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | |
| | | | | Dátum: 2019-03-18 | |

2.3. ADATOK

| | |
|---|---|
| Intézménynév: | Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház |
| Székhely: | 4400 Nyíregyháza, Szent István u. 68. |
| Adószám: | 15813743-2-15 |
| Törzskönyvi azonosító szám | 813749 |
| KSH szám: | 15813743-8610-312-15 |
| Bankszámlaszám: | 10044001-00333135 |
| Számlavezető bank: | Magyar Államkincstár |
| Önálló aláírási joggal rendelkezik | Dr. Adorján Gusztáv főigazgató |
| Korlátozott aláírási joggal rendelkezik | Dr. Czeglédi Gábor humánpolitikai igazgató |
| Fő tevékenységi kör | fekvőbetegellátás |
| Web | www.szszbmk.hu |
| e-mail | szszbmk@szszbmk.hu |
| Telefon | 42-599-700 |
| Szakmai vezető neve | Adorján Eszter |
| Szakmai vezető elérhetősége | adorjan.eszter@szszbmk.hu |

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 8/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor Dátum: 2019-03-18 |

3. FOGALOM MEGHATÁROZÁS


Az Integrált Irányítási Kézikönyvben használt minőségirányítási és felnőttképzési fogalmakat a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. Tv. és végrehajtási rendeletei alapján használjuk.

IHK E fejezete a leggyakrabban alkalmazott kifejezéseket részletesen tartalmazza.

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 keretrendszerrel, 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
- 16/2014. (IV. 4.) NGM rendelet a felnőttképzési nyelvi programkövetelmények nyilvántartásba vételének követelményeiről és eljárási rendjéről, valamint a nyelvi képzés követelményei teljesítésének igazolásáról
- 14/2014. (III. 31.) NGM rendelet a felnőttképzési szakértői és a felnőttképzési programszakértői tevékenység folytatásának részletes szabályairól
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

A hatályos jogszabályok elérésének elsődleges forrása a www.njt.hu honlapon működtetett Nemzeti Jogszabálytár.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|----------------------|--|
|  | | <h1 style="margin: 0;">ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE</h1> | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 9/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK

A Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház a hatályos felnőttképzési jogszabályok követelményeit és ajánlásait figyelembe véve alakította ki eljárásrendjét.

Az intézmény minőségirányítási rendszere egységes, annak részletes szabályait az Integrált Irányítási Kézikönyv tartalmazza, jelen eljárásrend – a Kézikönyv rendelkezéseinek érintetlenül hagyása mellett, az ott található szabályozás keretei között maradva - az általános szabályok speciális, a felnőttképzési folyamatokra irányadó leképezését tartalmazza.

A minőségirányítási rendszer felépítésében és működtetésében az ún. PDCA elv érvényesül, az egyes folyamatok és szervezeti eljárások meghatározása, valamint kapcsolódásaik **rendszerként szolgálják a képzés minőségének és a feltételek fejlesztésének adatokon és visszajelzéseken alapuló folyamatos fejlesztését, a vevői igények mind magasabb szintű kielégítését, megelégedettségük elérését és növelését.** A felnőttoktatás keretében szabályozott folyamatok, eljárások kapcsolódásait, a PDCA elv érvényesülését az 1. sz. ábra mutatja be. Intézményi szintű folyamatok PDCA elv szerinti kapcsolódást az IIK Megfeleltetési táblázat (1. melléklet) tartalmazza


Felnőttképzést folytató intézményünk a minőségirányítási rendszerében kijelöli azokat a folyamatokat, melyek a képzésben részt vevő felnőttek elvárásainak megfelelnek és az intézmény minőségpolitikájával összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek.

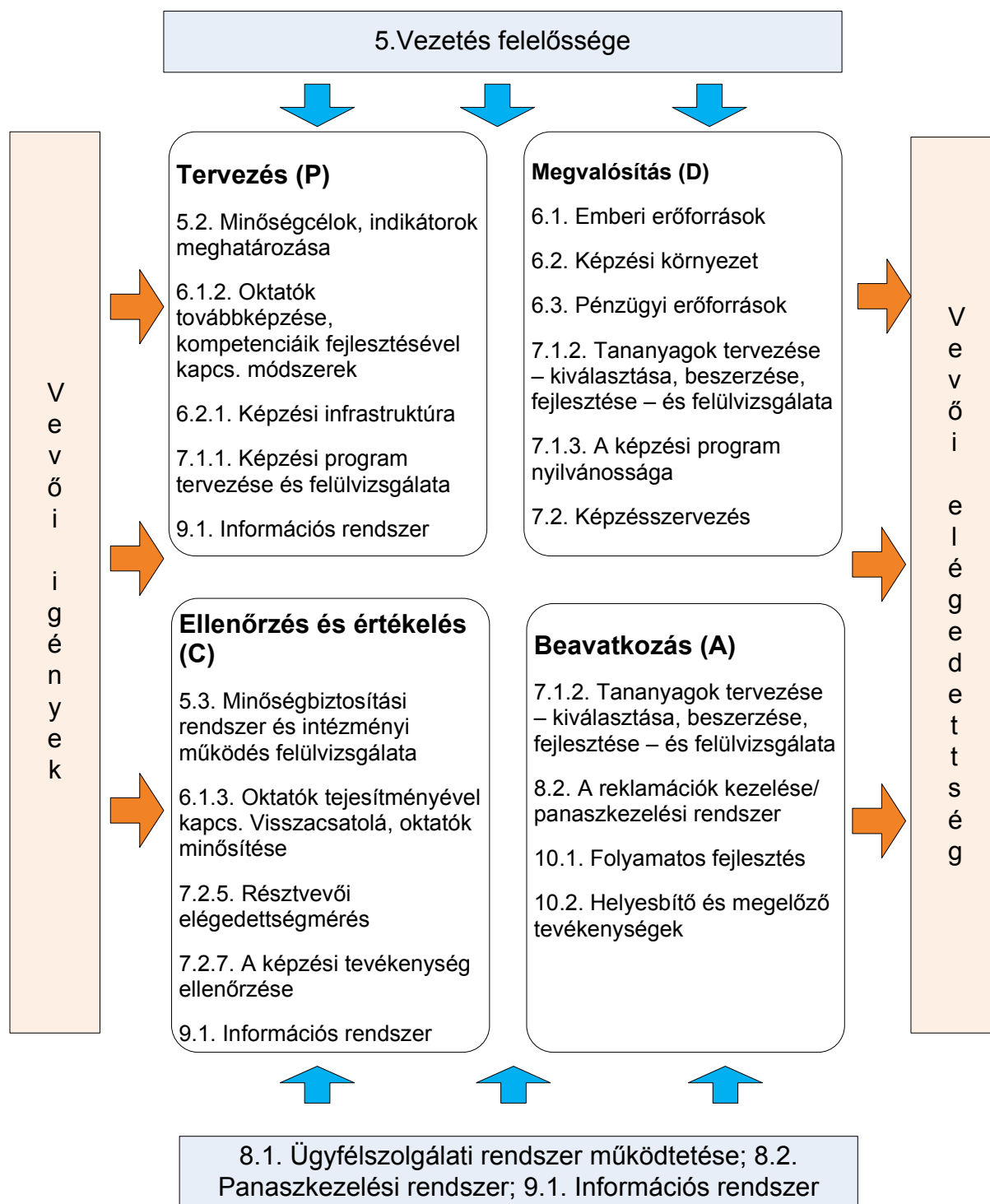
A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, a nem megfelelőségek okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését, a folyamatos fejlesztést.

A minőségirányítási rendszert a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház az alábbi tevékenységeire alkalmazza:


2013. évi LXXVII. tv. hatálya alá tartozó felnőttképzés, felnőttképzést kiegészítő tevékenységek.

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

| | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| | Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 10/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |



1.sz. ábra

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | <h1>ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE</h1> | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 11/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor Dátum: 2019-03-18 |

4.2. DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

A felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzést kiegészítő tevékenység biztosítása során keletkező dokumentumokra vonatkozó részletes szabályokat a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó eljárásokat és folyamatokat részletesen bemutató 6-9. fejezetben rögzítettük.

A felnőttképzési folyamatok keretében kezelt dokumentumok körét, alkalmazási alapjellezőit a jelen eljárásrend 2. sz. melléklete tartalmazza.


Intézményi szintű dokumentáció kezelésre vonatkozó általános leírást az IIK 4 fejezete „A szervezet dokumentációs környezete” valamint az EU 4-01 Dokumentált információk kezelése című eljárási utasítás tartalmazza.

4.3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Jelen eljárásrend a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház felnőttképzési rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a rendszerünk alkalmazási területeit, bemutatjuk a jogszabályok által az engedéllyel rendelkező felnőttképzési intézményektől megkövetelt dokumentált eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok általános, valamennyi képzési és képzési szolgáltatási folyamatra érvényes alapkövetelményeit, hivatkozva intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra.

Rögzíti az intézmény feladatait az intézményünk vezetése által meghatározott elvárások, és a megrendelői követelmények teljesítése érdekében. Az IIK alapul szolgál a megrendelőink felé vállalt kötelezettségeink teljesítésének igazolására.

Az Integrált Irányítási Kézikönyv nyomtatott formában eredeti aláírásokat tartalmazó példány a minőségirányítási osztályon található. A munkatársaink számára elektronikus úton, az intranetes felületen érhető el. Abból egy kinyomtatott példány a felnőttképzési ügyfélszolgálaton elérhető, abból szükség szerinti darabszámú papír alapú és elektronikus másolat készíthető. A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat is elsődlegesen a neve azonosítja.

| | | | |
|---|-------------------------------------|--|--|
|  | | <h1 style="margin: 0;">ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE</h1> | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 12/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

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

Az intézmény vezetése meghatározta az intézmény szervezeti 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.

A minőségpolitika érvényes változata az érvényes Integrált Irányítási Kézikönyvben szereplő szöveg. A minőségpolitikát minden területen kifüggesztjük, az intézmény belső hálózatán megjelenítjük és a honlapon is hozzáférhetővé tesszük, így biztosítva annak nyilvánosságát. Arról tetszőleges számú papír alapú és elektronikus dokumentum készíthető, amely biztosítja a minőségpolitika közzétételét, nyilvánosságát. Felnőttképzést folytató intézményünk minőségpolitikáját az ügyfélszolgálati tevékenység helységében kifüggesztjük, illetve honlapunkon közzéteesszük.

5.2. MINŐSÉGCÉLOK, INDIKÁTOROK MEGHATÁROZÁSA

5.2.1. MINŐSÉGCÉLOK KITŰZÉSE

A minőségcélokat képzési programonként (engedélyszámokonként külön-külön), indoklással ellátva (az indoklás a cél indokoltságát tartalmazza) határozza meg a képző intézmény az 5. sz. melléklet alkalmazásával.

A minőségcélokat a mellékletben meghatározott tartalommal határozza meg az intézmény. (Az A képzési körben engedélyezett képzésekre más sablon áll rendelkezésre, mint a B és C képzési körben engedélyezett képzésekre.)


5.2.2. INDIKÁTOROK KITŰZÉSE

Intézményünk jelen eljárásrendben rögzített, a MIBIK rendeletben nevesített eljárásokhoz az önértékelési rendszer részeként indikátorokat határoz meg a kitűzött minőségcélok figyelembe vételével. Eljárásonként azonosítottuk azokat a lehetséges indikátorokat, amelyekhez a képző intézmény célértékeket rendel (Az eljárások megnevezését, az eljárásonként meghatározott indikátorokat és tárgyévra meghatározott célértékeket a 4. sz. melléklet tartalmazza.).

A célértékeket az intézmény évenként határozza meg a minőségbiztosítási rendszer és az intézményi működés éves felülvizsgálata keretében, az előző évi célértékek teljesülésének értékelésével egy időben.

5.3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ÉS INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉS FELÜLVIZSGÁLATA


A felnőttképzést folytató intézmény felelős vezetője, az érintett munkatársak bevonásával évente egy alkalommal áttekinti az önértékelés eredményeit, a minőségirányítási rendszer működését vezetőségi átvizsgálás keretében. A vezetőségi átvizsgálás részletes leírását az IIIK 5. fejezete tartalmazza.

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 13/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor Dátum: 2019-03-18 |

A felülvizsgálat a következő területekre terjed ki:

1. Minőségpolitika felülvizsgálata, szükség szerinti aktualizálása
2. Teljes körű önértékelés eredményeinek áttekintése, benne az előző időszak minőségcéljainak és indikátorainak teljesülésének értékelésével, elégedettségmérés eredményeinek áttekintésével.
3. Reklamációk, panaszok, megrendelői észrevételek, követelmények illetve az ezekből eredő fejlesztési igények.
4. Külső értékelés eredményeinek áttekintése
5. Helyesbítő és megelőző tevékenységek.
6. Következő évi minőségcélok és indikátorok meghatározása.

A felülvizsgálat eredménye az egyes tartalmi területek igazoló dokumentumai által azonosítottak.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 14/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

6. SZEMÉLYI, TÁRGYI, PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK BIZTOSÍTÁSA

6.1. EMBERI ERŐFORRÁSOK

A minőségirányítási rendszerben meghatározott felelőségekkel megbízott munkatársak kiválasztásánál és megbízásánál biztosítani kell, hogy rendelkezzenek a munkájuk ellátásához szükséges iskolai és/vagy szakmai végzettséggel, megfelelő készséggel és gyakorlattal.

6.1.1. OKTATÓK ALKALMAZÁSÁRA VONATKOZÓ KÖVETELMÉNYEK ÉS ELJÁRÁS

Új oktatók felvétele

A jogszabályi követelmények figyelembe vételével a humánpolitikai igazgató határozza meg az oktatókkal szemben támasztott szakmai kiválasztási kritériumokat.

Az új oktató kiválasztásának eljárását szintén a humánpolitikai igazgató határozza meg. Az új oktatót a kiválasztási eljárás lezárását követően felvesszük az oktatók nyilvántartásába. Ezzel egy időben a 6.1.4. szerinti igazoló dokumentumokat elhelyezzük az oktatók személyi anyagai között.

Az oktatók rendelkezésre állásának biztosítása

A Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház által végzett képzési tevékenységeiben közreműködő oktatók kijelölését a humánpolitikai igazgató hagyja jóvá.

Az oktatóknak a felkérésről lehetőleg e-mailben, de legalább telefonos értesítést kell kapniuk. A felkérésből megismerik a megbízás tárgyát, a megbízót, a megbízással kapcsolatos elvárásokat illetve a megbízó kapcsolattartójának elérhetőségeit.

Amennyiben a feladat ellátásával kapcsolatban bármilyen okból akadályozottak, úgy arról azonnal kötelesek értesíteni az illetékes személyt, aki a felkérőt küldte. A helyettesítés megoldásáról a felkérést küldő személy dönt. A helyettesítő oktató kijelölésére az eredeti oktató kijelölését meghatározó szabályok vonatkoznak.

Indikátorok:

A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma

Oktatók nyilvántartásába felvett új oktatók száma (vizsgált időszakban)

Közalkalmazotti jogviszonyban alkalmazott oktatók száma


Megbízási szerződéssel alkalmazott oktatók száma

6.1.2. OKTATÓK TOVÁBBKÉPZÉSE, AZ OKTATÓK KOMPETENCIÁINAK FEJLESZTÉSÉVEL KAPCSOLATOS MÓDSZEREK

Az oktatók szakmai és módszertani felkészültségét a kiválasztási eljárás keretében a képzési programban meghatározottaknak megfelelően vizsgáljuk. Amennyiben egy oktató visszatérően, évente legalább 30 órában alkalmazásra kerül, úgy a folyamatos szakmai fejlődésének támogatása érdekében a felnőttképzést folytató intézmény maga is meghatározhat továbbképzési követelményeket, támogathatja az oktató továbbképzését, amennyiben az oktató által a tervezési időszakban jelzett továbbképzési igény egybe esik az intézmény által megfogalmazott továbbképzési követelményekkel.

A továbbképzési igényeket a tárgyévet megelőző év végéig mérjük fel, igazodva a tervezett képzésekhez.

Az igényfelmérést a munkahelyi vezető végzi el az oktatókkal lebonyolított konzultáció keretében, az ellátandó feladatok, az új megrendelői igények, valamint a minőségirányítási rendszer továbbfejlesztési követelményeinek vizsgálata alapján.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 15/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

Az intézmény egészére kiterjedő – és az oktatók képzését is magában foglaló - képzési terv az intézményi üzleti terv elfogadásával egyidejűleg kerül jóváhagyásra. Amennyiben nem készül továbbképzési terv, az intézmény oktatói közvetlenül az intézményvezető számára nyújthatják be továbbképzési igényeiket.

Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek:

- belső továbbképzés (pl. jogszabályi változás esetén, az intézmény minőségirányítási és dokumentációs rendjének megismerésére irányuló belső képzés),
- részvétel támogatása szakmai konferenciákon, rendezvényeken,
- tájékoztatás szakmai konferenciákról, rendezvényekről,
- külső továbbképzéseken való részvétel támogatása,
- szakmai könyvtár biztosítása.

Indikátor: Oktató(k)ra vonatkozó elégedettségmutató

6.1.3. OKTATÓK TELJESÍTMÉNYÉVEL KAPCSOLATOS VISSZACSATOLÁS, AZ OKTATÓK MINŐSÍTÉSE

Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Az oktatók teljesítményéről közvetlen és közvetett módon is gyűjtünk információkat. Közvetlen módon a résztvevők visszajelzései (elégedettségmérés eredményei) és a szakmai vezető esetleges óralátogatásai során kapunk visszajelzést az oktató teljesítményéről. Közvetett módon az oktatói adminisztráció minősége, az oktatóval kapcsolatos résztvevői panasz szintén az oktatói teljesítményre utal, amely információkat eseti jelleggel – különösen az elégedettségvizsgálat során nyert negatív trend esetén – elemzünk. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás eredményei biztosítják az oktatói minősítési rendszer alapját. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok, információk értékelése az oktatói minősítési rendszer kereteiben történik.

Oktatói minősítési rendszer


Az oktatók minősítését a szakmai vezető végzi az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok alapján, amelyek a következők:

- elégedettségmérés oktatóra vonatkozó értéke (20 óránál többet oktatók esetében)
- esetleges óralátogatás tapasztalatai
- oktatót érintő résztvevői panasz
- oktatót érintő oktató tevékenységére irányuló munkatársi észrevétel
- továbbképzéseken való részvétel, önképzés
- tanulói teljesítmények, vizsgaeredmények

A rendelkezésre álló adatok alapján az oktatói minősítésnek az alábbi szintjei lehetnek:

- megfelelő
- fejlesztendő

A minősítés eredményeit a szakmai vezető a humánpolitikai igazgatóval közösen, személyes beszélgetés keretében osztja meg az oktatóval évente legalább egy alkalommal, amely

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 16/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

legalább az elért minősítési szintet tartalmazza. „Fejlesztendő” minősítés esetén a beszélgetésnek ki kell térnie az oktatótól elvárt és/vagy az intézmény által biztosított fejlesztő beavatkozásokat. Az oktatói minősítési adatlapot a **7. sz. melléklet** tartalmazza.

Indikátorok

Oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató

Oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató

Oktatói minősítési rendszerben megfelelt minősítésű oktatók aránya.

6.1.4. A HUMÁNERŐFORRÁS DOKUMENTÁLÁSA

A szakmai vezető felelőssége a minőségirányítási rendszer kiterjesztése szerinti felnőttképzési tevékenységben közreműködő munkatársakról a szakmai önéletrajzok, a végzettség és képzettség igazolások, az oktatási tevékenységre vonatkozó szerződés(ek) és egyéb személyi igazoló dokumentumok olyan formában és tartalommal való naprakész vezetése, amelyek alapján igazolható, hogy az oktatók az alkalmazásukhoz szükséges jogszabályi követelményeknek és belső előírásoknak megfelelnek. Az oktatókkal kötött szerződések eredeti példánya a munkaügyi dokumentáció között vagy az intézményi szerződéstárban található meg, a szakmai vezető csak azoknak a dokumentumait tárolja másolati formában, akik nem állnak közalkalmazotti jogviszonyban a munkáltatóval. A további tárolt dokumentumoknak eredetinek vagy a felnőttképzést folytató intézmény által hitelesített másolatnak kell lennie.

6.2. KÉPZÉSI KÖRNYEZET (KÉPZÉSI INFRASTRUKTÚRA ÉS MUNKAKÖRNYEZET) BIZTOSÍTÁSA


6.2.1. KÉPZÉSI INFRASTRUKTÚRA

A 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 16. §-ban meghatározott tárgyi követelményeknek megfelelő felnőttképzési tevékenység (beleértve a felnőttképzést kiegészítő tevékenységek biztosítását) eredményes folytatása érdekében meghatározzuk a működéshez szükséges feltételrendszert, gondoskodunk ezek biztosításáról és fenntartásáról. A folyamat felelőse a szakmai vezető.

Intézményünk a képzési programok megvalósításához szükséges tárgyi feltételeket saját maga, vagy külső partnerszervezetekkel kötött szerződéssel biztosítja.

A képzések megszervezéséhez, lebonyolításához szükséges eszközöket a szakmai és vizsgáztatási követelmények, valamint a képzési programok alapján a szakmai vezető határozza meg, és azok biztosításának érvényesítése a konkrét képzési tevékenység során az intézményvezető felelőssége.

A képzési termek felszereltségét és befogadóképességét a képzési programjainkban rögzített csoportlétszámoknak megfelelően határoztuk meg. A képzések megszervezéséhez, lebonyolításához szükséges mobil eszközök rendelkezésre állását, felhasználását a képzésszervező biztosítja. Külső képzések esetén a képzésszervező bejárja a képzés megtartása előtt a képzési helyszínt. Amennyiben szükséges, kezdeményezi más helyiség/helyszín kijelölését, amennyiben a helyszín megfelelő, de a megfelelő felszerelés nem áll rendelkezésre, intézkedik azok pótlásáról.

| | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| | Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 17/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |

6.2.2. TANANYAGOK BIZTOSÍTÁSA

A képzések előkészítő szakaszában kerül sor a képzések tananyagának beszerzésére, sokszorosítására, vagy kidolgozására a 7. fejezetben leírt eljárás alapján. A képzések tananyagainak beszerzése, az előállításának koordinálása és meglétének ellenőrzése a szakmai vezető feladata.

A tananyagok átadásának legkésőbb az első képzési alkalommal meg kell történnie.

6.2.3. MUNKAKÖRNYEZET

Tevékenységünk során - az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve – olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósítására.

A megfelelő munkakörnyezet biztosításáért és kialakításáért az intézmény vezetője a felelős. Abban az esetben, ha a képzésre fogyatékkal élő jelentkezik, megvizsgáljuk, hogy számára a képzésben való részvétel feltételeit, a mindenki számára egyenlő esély biztosítása elv mentén, illetve a 393/2013 (XI.12.) Korm. rendeletben meghatározottak szerint biztosítani tudjuk-e.


SZSZBMK szinten a működési környezet összefoglalását az IIK 3. melléklete tartalmazza.

Indikátor: Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató

6.3. PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK

A felnőttképzési tevékenység elvárt minőségén történő megvalósításához szükséges pénzügyi források és likviditás biztosításáért az intézményvezető felelős.

Indikátor: A képzési tevékenység fejlesztésére, és megvalósítására fordított pénzügyi forrás

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 18/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

7. FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ FOLYAMATOK

7.1. KÉPZÉSI PROGRAM ÉS TANANYAGFEJLESZTÉS, TANANYAGOK BIZTOSÍTÁSA, KÉPZÉSI PROGRAMOK NYILVÁNOSSÁGA

7.1.1. KÉPZÉSI PROGRAM TERVEZÉSE ÉS FELÜLVIZSGÁLATA

Képzési program tervezése

| | |
|--|---|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | A képzési igényeknek, az intézmény stratégiai céljainak megfelelő képzési programok kidolgozása a képzési ötlet megfogalmazásától az engedélyezési eljárás eredményes lezárásáig. |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Az adott képzési körnek megfelelő programsablon. A jogszabályi követelményeknek megfelelően kidolgozott képzési program. Előminősítő szakértői vélemény. |
| Egyéb kezelt dokumentumok | - |
| Indikátorok | Kifejlesztett és engedélyezett új programok száma |

| ssz | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|-----|---|---|--|------------------|-------------------|
| 1. | Vevői igény, stratégiai elhatározások alapján döntés a képzési program kifejlesztéséről | Vezetői döntés alapján; | Igény jelentkezésekor. Stratégiai tervezés időszakában. | Nem értelmezett | - |
| 2. | A képzési cél, célcsoport és követelmények (tanulási eredmények) meghatározása | A képzési programra vonatkozó terjedelmi, tartalmi, módszertani elvárások figyelembe vételével. | A programfejlesztésre vonatkozó döntést követően. | Szakmai vezető | - |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 19/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | | | | | |
|----|---|--|--|-------------------------|---|
| 3. | Fktv. szerinti képzési program kidolgozása. | A képzési programra vonatkozó jogszabályi követelmények szerint. | 1. pontban meghatározott döntés során kijelölt határidő szerint. | Szakmai vezető | Képzési program |
| 4. | Az elkészült képzési program előzetes szakértői minősítése. | A szakértői jogosultság ellenőrzése mellett. | Az intézményvezető által meghatározott határidővel. | Felnőttképzési szakértő | A szakértő által minősített képzési program Szakértői vélemény |
| 5. | Az Fktv-nek megfelelő engedélyezési eljárás kezdeményezése | Az engedélyezési eljárási szabályok figyelembevételével. | Az intézményvezető által meghatározott határidővel. | Szakmai vezető | Az engedélyezési eljárásban keletkező dokumentumok |

Képzési program felülvizsgálata

| | |
|--|--|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | A képzési program jogszabályi változásokból következő, és/vagy az intézményi célok változásából fakadó célirányos, ellenőrzött felülvizsgálatának lebonyolítása. |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Az adott képzési körnek megfelelő programsablon. A jogszabályi követelményeknek megfelelően kidolgozott képzési program. Előminősítő szakértői vélemény. |
| Egyéb kezelt dokumentumok | - |
| Indikátorok | Felülvizsgált képzési programok száma Megvalósított képzési programok száma |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 20/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|--|---|--|-----------------------------|---|
| 1. | A szakmai vezető által kijelölt szakember felkérése, tájékoztatása a felülvizsgálat céljairól, elvárt eredményeiről. | A felkérés tartalmazza a felülvizsgálat indokát és tartalmi, formai, jogszabályi céljait, indokait. | Szakmai vezető által meghatározott határidővel. | Szakmai vezető | - |
| 2. | Képzési program felülvizsgálata, módosítások átvezetése. | A felülvizsgálat céljainak figyelembe vételével. | Szakmai vezető által meghatározott határidővel. | Program-fejlesztő | Felülvizsgált képzési program |
| 3. | Az elkészült képzési program előzetes szakértői minősítése. | A felülvizsgálat céljainak, és a jogszabályi elvárások figyelembe vételével. | Intézményvezető által meghatározott határidővel. | Felnőttképzési szakértő | A szakértő által minősített képzési program Szakértői vélemény |

7.1.2. TANANYAGOK TERVEZÉSE - KIVÁLASZTÁSA, BESZERZÉSE FEJLESZTÉSE - ÉS FELÜLVIZSGÁLATA

Tananyag tervezése - kiválasztása, beszerzése fejlesztése

| | |
|--|---|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | A képzési program megvalósításához, a képzési cél eléréséhez szükséges, a célcsoport elvárásaihoz illeszkedő tananyagok biztosítása. A folyamat magába foglalja a kiválasztás és a fejlesztés tervezését és megvalósítását. A saját fejlesztésű tananyagok lehetnek képzési segédletek, prezentációk, jegyzetek, feladat- és linkgyűjtemények, feladatsorok, gyakorlatleírások stb. |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Képzési program |
| Egyéb kezelt dokumentumok | Kidolgozandó tananyagok, segédletek listája, rövid tartalmi leírása Beszerzendő, sokszorosítandó tananyagok listája. Fejlesztendő tananyagok specifikációja |
| Indikátorok | A képzéshez biztosított tananyagok színvonalára vonatkozó elégedettségmutató |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 21/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

Beszerezhető, felhasználható tananyagok kiválasztása, felhasználásának tervezése, biztosítása

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|---|--|--|---|---|
| 1. | Tájékozódás a beszerezhető, alkalmazható tananyagokról | Képzési program alapján. | Képzési program engedélyezését követően, lehetőleg a tervezett képzésindítást megelőző két hónapon belül | Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató | - |
| 2. | A beszerezhető, alkalmazható tananyagok felülvizsgálata a képzési program alapján | Tananyagok alkalmazhatóságának meghatározása | A képzés indítását megelőzően legalább két héttel. | Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató | - |
| 3. | Tananyaggal nem lefedett képzési programrészek (tananyagegységek) meghatározása | Képzési program, és beszerzendő, sokszorosítandó tananyagok listája alapján. | A képzés indítása előtt legalább egy hónappal | Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató | Kidolgozandó tananyagok, segédletek listája, rövid tartalmi leírása |
| 4. | Tananyag beszerzése vagy előállítás | Amennyiben a tananyag törzspéldányként kerül beszerzésre és annak sokszorosítása engedélyezett | Legkésőbb a képzésindítást vagy a tananyag első alkalmazását megelőző két héttel. | Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató. | Beszerzendő, sokszorosítandó tananyagok listája. |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 22/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

A beszerzéssel nem biztosítható tananyagok, képzési segédletek tervezése, fejlesztése

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|---|--|--|--|--|
| 1. | A tananyag céljának, tartalmának, típusának meghatározása, az információhordozó (elérhetőség) meghatározása | Kidolgozandó tananyagok, segédletek listája, rövid tartalmi leírása | A képzés indítása előtt legalább egy hónappal | Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató | - |
| 2. | Tananyag kidolgozójának megbízása | Tartalmi, terjedelmi, formai elvárások meghatározásával. | A képzés indítása előtt legalább egy hónappal | Szakmai vezető | - |
| 3. | Tananyag tartalmi, formai elvárásoknak megfelelő kidolgozása | A tananyag lehet: jegyzet, prezentáció, feladatsor, gyakorlatleírás stb. | A képzés indítása előtt legalább 10 nappal elkészül a tananyag | Szerző, kidolgozó | Fejlesztendő tananyagok specifikációja |
| 4. | Tananyag tartalmi, formai ellenőrzése | Tartalmi, terjedelmi, formai elvárások | A képzés indítása előtt legkésőbb öt nappal. | Szakmai vezető, szakmai vezető által kijelölt oktató | Ellenőrzött tananyag |
| 5. | Tananyag gyártása, sokszorosítása, kiadmányozása | A képzésben résztvevők várható száma alapján | A képzés indítása előtt legkésőbb két nappal. | Sokszorosítási, kiadmányozásért felelős munkatárs | Tananyag |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 23/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő


Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

Saját fejlesztésű tananyag felülvizsgálata

| | |
|--|--|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | Az intézmény által fejlesztett, kidolgozott tananyagok, segédanyagok, segédletek felülvizsgálata |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Képzési program |
| Egyéb kezelt dokumentumok | Tananyag felülvizsgálati dokumentumai |

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|---|--|--|--|---------------------------------------|
| 1. | Az alkalmazott tananyag oktatói értékelése, véleményezése, korrekciós javaslatok megfogalmazása | A tananyag felülvizsgálatát az oktatói visszajelzések és a képzési program változása indokolja. | Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint | Szakmai vezető | Értékelési dokumentumai |
| 2. | A tananyag tartalmi, módszertani felülvizsgálata, korrekciós tevékenységek meghatározása | A szükséges változtatások – módszertani, tartalmi meghatározása a felülvizsgálható tananyag alapján. | Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint | Tananyagfejlesztő | Tananyag felülvizsgálati dokumentumai |
| 3. | A tananyag korrekciója | Szerzői, tananyag-fejlesztői, kidolgozói tevékenység | Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint | Tananyag-fejlesztő Szerző | Fejlesztési dokumentáció |
| 4. | A felülvizsgált, átdolgozott tananyag tartalmi, módszertani ellenőrzése | A tananyagot alkalmazó oktatók bevonásával. | Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint | Tartalmi, módszertani ellenőrzést végző oktató | Ellenőrzött tananyag |

| | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
|  | | <h1>ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE</h1> | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 24/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |

7.1.3. A KÉPZÉSI PROGRAM NYILVÁNOSSÁGA

| | |
|--|--|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | <p>A képzési program nyilvánossága alfolyamat a képzési programnak az ügyfelek, valamint az OKJ szerinti szakképesítések és egyéb szakmai képzések esetén az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszter részére való hozzáférhetőségét biztosító szabályozásokat és lépéseket tartalmazza.</p> <p>A képzési program kezelésével és nyilvánosságával kapcsolatos szabály, hogy abba betekintést bárki kérhet, de arról bármilyen másolat csak hatósági eljárás keretében vagy az főigazgató által engedélyezett esetben készíthető.</p> |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Képzési program |
| Egyéb kezelt dokumentumok | Képzési program elektronikus változata |
| Indikátorok | <p>A képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységére vonatkozó elégedettségmutató.</p> <p>A képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos elégedettségmutató.</p> <p>Az ügyfélszolgálaton betekinthető képzési programok száma</p> <p>Meghirdetett képzési programok száma</p> <p>Képzési programo(ka)t megtekintő résztvevők, megrendelők száma</p> |

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|--|---|--|------------------|--|
| 1. | Képzési program eredeti példányáról elektronikus másolat készítése | A képzési program engedélyeztetését követően, módosítása esetén. | Az engedélyezést, módosítást követő két napon belül. | Szakmai vezető | Képzési program elektronikus változata |
| 2. | A képzési program elektronikus változatának elhelyezése az | Az intézmény döntése alapján a program, program kivonata, program alapján készített | Az engedélyezést, módosítást követő két napon belül. | Szakmai vezető | Képzési program elektronikus változata |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 25/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | | | | | |
|----|--|--|----------------------------|----------------|--|
| | ügyfélszolgálati munkatárs által elérhető tároló felületen | tájékoztató elhelyezhető az intézmény honlapján. | | | |
| 3. | Ügyfél vagy felügyeleti szerv általi érdeklődés esetén a képzési program elektronikusan elérhető változatához betekintés biztosítása az ügyfélszolgálaton. | Ilyen irányú igény esetén. | Ilyen irányú igény esetén. | Szakmai vezető | Képzési program elektronikus változata |

7.2. KÉPZÉSSZERVEZÉS

7.2.1. KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG ELŐKÉSZÍTÉSE, A KÉPZÉS INDÍTÁSA

| | |
|--|--|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | Kialakul a képzési csoport, minden résztvevővel megkötésre kerül a felnőttképzési szerződés, a képzés bejelentése a felnőttképzési információs rendszerbe megtörténik |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | A résztvevők az Fktv. 21. § (1) szerinti adatait nyilvántartó adatbázis, Képzési program, A bekapcsolódási feltételeknek való megfelelést igazoló dokumentumok eredeti vagy a felnőttképzést folytató intézmény által hitelesített másolati példánya, Haladási napló, Jelenléti ív |
| Egyéb kezelt dokumentumok | Szolgáltatási szerződés Jelentkezési lap Előzetes tudásszint-mérés dokumentumai |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 26/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| Ssz | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|-----|---|--|---|------------------|---|
| 1. | Képzési tájékoztató eljuttatása partnereinkhez, potenciális résztvevőkhöz | Az adott kommunikációs tevékenységnek megfelelő nyilvánossági forma | A képzés tervezett indítása előtt legalább 2 héttel | Szakmai vezető | - |
| 2. | Vállalati (intézményi) megrendelés esetén szolgáltatási szerződés megkötése | Egyeztetés a megrendelővel | A képzés tervezett indítása előtt legalább 1 héttel | Szakmai vezető | Szolgáltatási szerződés |
| 3. | Vállalati (intézményi) megrendelés esetén a képzés résztvevőinek meghatározása | Egyeztetés a megrendelővel | A képzés tervezett indítása előtt legalább 3 nappal | Szakmai vezető | Képzésre kijelöltek listája |
| 4. | Egyéni jelentkezők esetén a jelentkezési lap kitöltetése / a résztvevők adatainak összegyűjtése | A résztvevőktől a személyes adataik összegyűjtése | A képzés tervezett indítása előtt legalább 3 nappal | Szakmai vezető | Jelentkezési lap (nem kötelező) résztvevők adatai |
| 5. | A képzésbe való bekapcsolódás feltételeinek vizsgálata | A bekapcsolódási feltételek és a résztvevő jellemzőinek összehasonlítása | A képzés tervezett indítása előtt legalább 2 nappal | Szakmai vezető | Képzési program, a bekapcsolódási feltételeknek való megfelelést igazoló dokumentumok eredeti vagy a felnőttképzést folytató intézmény által hitelesített másolati példánya |
| 6. | A képzési dokumentáció előkészítése | Dokumentáció-készítés | A képzés tervezett indítása előtt legalább 2 nappal | Szakmai vezető | Haladási napló, jelenléti ív, előzetes tudás-szintmérés dokumentumai |
| 7. | Felnőttképzési szerződés megkötése | Dokumentáció-készítés, a szerződés aláírása a képző | Legkésőbb a képzés első napján | Szakmai vezető | Felnőttképzési szerződés |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 27/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | | | | | |
|----|---|---|--------------------------------|----------------|---------------|
| | | intézmény és a résztvevő oldaláról | | | |
| 8. | A képzés előzetes bejelentése a felnőttképzési információs rendszerbe | A felnőttképzési információs rendszerbe bejegyzés | Legkésőbb a képzés első napján | Szakmai vezető | FIR bejegyzés |

7.2.2. FELNŐTTKÉPZÉST KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK

| | |
|--|---|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | A képzések egyénre szabott kialakításának elősegítése, a képzés hatékonyságának javítása, vagy a munkavállalás elősegítése |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | - |
| Egyéb kezelt dokumentumok | Tájékoztatási célokat szolgáló dokumentumok Előzetes tudásszint-mérés (vagy más felnőttképzést kiegészítő tevékenység) dokumentumai: szóbeli/írásbeli/gyakorlati felmérés mérőeszközei, a mérés lefolytatásának dokumentumai, a mérés eredményeinek kiértékelése, a felnőttképzés folytató intézmény vezetőjének – a mérés eredményeire alapozott – határozata a felmentésről |

| ssz | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|-----|---|--|---|------------------|----------------------------------|
| 1. | Tájékoztatás felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről | Ügyfélszolgálatunkon tájékoztatást adunk a képzéshez kapcsolódó kiegészítő tevékenységekről (tevékenységekről) | A képzés tervezett indítása előtt legalább 2 héttel | Szakmai vezető | Képzési tájékoztató, weblap stb. |
| 2. | A tevékenység iránti igények rögzítése | | A képzés megkezdéséig folyamatosan | Szakmai vezető | Feljegyzés |
| 3. | A tevékenység megvalósítása (lehet szóbeli és írásbeli) | | A képzés megkezdéséig folyamatosan | Oktató | Teszt, feljegyzés |
| 4. | A tevékenység dokumentálása, | | A tevékenység megvalósításának | Szakmai vezető | A keletkezett dokumentumok |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 28/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | az igazoló dokumentumok tárolása | | napján | | egységesen tárolt változata |
|----|---|----------------------|---|--------|-----------------------------|
| 5. | A képzési folyamatban érintettek tájékoztatása (Ha a tevékenységbe bevont bekapcsolódik a képzésbe) | Szóbeli tájékoztatás | A tevékenység megvalósítását követő napon | Oktató | Feljegyzés |

Előzetesen megszerzett tudás felmérése

Az előzetesen megszerzett tudás felmérése – a jogszabályi követelmények figyelembe vételével – a képzéseink iránt érdeklődő, képzéseinkre jelentkező potenciális résztvevők számára biztosított tevékenységünk.

Az előzetes tudás mérése annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység (nyelvi képzés esetén képzési szint) követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész – nyelvi képzés esetén a teljesített nyelvi képzettségi szint – alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.

Támogatott OKJ-s és nyelvi képzések esetén kötelezően biztosítjuk az előzetes tudás felmérését; egyéb szakmai képzés és egyéb képzés esetében a képzésre vonatkozó támogatási szerződés kötelező előírásai alapján. Nem támogatott képzések esetében a képzésre jelentkező kérésére biztosítjuk az előzetes tudás felmérését.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzés kezdési időpontját megelőzően folytatjuk le.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzési programban rögzített követelmények alapján végezzük. Egyértelműen beazonosítjuk az adott tananyagegység kompetenciaelemeit, aminek elsajátítására irányuló képzési rész alól a résztvevő felmentést kaphat.

Előzetes tudásfelmérés alapján – megfelelő szintű teljesítés esetén – tananyagegység (nyelvi képzés esetén nyelvi képzettségi szint) alól mentjük fel a képzésre jelentkezőt.

Az előzetes tudásfelmérést és a felmentést egyértelműen dokumentáljuk.

Az előzetesen megszerzett tudás alapján történő beszámítás tényét, és azzal összefüggésben a képzési időt és a képzési díjat a felnőttképzési szerződésben rögzítjük.

Képzési programjaink egy részének megvalósítása a kiscsoportos képzés dinamikai feltételeire alapoz, ezért a képzési idő csökkentésére nincs mód. Azonban a kiscsoportos és önálló feladatok meghatározásánál, differenciált képzési módszerek alkalmazásával figyelembe vesszük az előzetesen megszerzett tudás mérésének eredményeit.



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 29/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

7.2.3. A FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA, A KÉPZÉS LEBONYOLÍTÁSA

| | |
|--|--|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | A képzésnek a képzési program szerinti megvalósítása. A részvétel nyomkövetését jelenléti ív, a képzés tartalmi megvalósulását haladási napló bizonyítja. (A 6. fejezetben leírtak figyelembevételével.) |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Képzési program, Haladási napló, Jelenléti ív. |
| Egyéb kezelt dokumentumok | A személyi feltételek biztosítására szolgáló munkaszerződés, megbízási szerződés vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződés |

| ssz | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|-----|---------------------------------|---|---|------------------|----------------------|
| 1. | Tárgyi feltételek biztosítása | A 6.2.1. fejezetben meghatározottak szerint – elsősorban a szervezetben egyébként fellelhető eszközök átcsoportosításával | A képzés tervezett indítása előtt legalább 1 héttel | Szakmai vezető | - |
| 2. | Személyi feltételek biztosítása | A 6.1. fejezetben meghatározottak szerint | A képzés tervezett indítása előtt legalább 1 héttel | Szakmai vezető | Szerződés, kinevezés |
| 3. | Képzés tananyagának átadása | A 6.2.2. fejezetben meghatározottak szerint | A képzés ütemezésének megfelelően | Szakmai vezető | - |
| 4. | Haladási napló vezetése | Naprakész adatokat tartalmazó, folyamatosan vezetett Haladási napló | Minden képzési alkalommal | Oktató | Haladási napló |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 30/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | | | | | |
|----|--|---|--|----------------|----------------|
| 5. | Jelenléti ív vezetése | Részvevők által aláírt jelenléti ív | Minden képzési alkalommal | Oktató | Haladási napló |
| 6. | Részvevői hiányzások figyelemmel kísérése | A hiányzások összesítése | Minden képzési alkalommal | Szakmai vezető | Haladási napló |
| 7. | Akadályoztatás esetén a helyettesítés megszervezése | A helyettesítő oktató felkérése, tájékoztatása | Az adott képzési alkalom előtt legalább 1 nappal | Szakmai vezető | Haladási napló |
| 8. | A bejelentésben szereplő adatokban bekövetkező adatváltozás esetén korrekció a FIR rendszerben | A felnőttképzési információs rendszerbe bejegyzés | Az adatváltozás keletkezésével egyidejűleg, de legkésőbb az adatváltozás keletkezésének napján | Szakmai vezető | FIR bejegyzés |

7.2.4. A RÉSZTVEVŐK ELŐREHALADÁSÁNAK, TELJESÍTMÉNYÉNEK ÉRTÉKELÉSE (MÓDSZEREK)

| | |
|--|--|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | Átlátni és elemezni a képzéseken részt vevő felnőttek előrehaladását, teljesítményét, és szükség esetén beavatkozni a rendszer működéséből fakadó akadályok elhárítása érdekében |
| Folyamatgazda | Oktató |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Haladási napló |
| Egyéb kezelt dokumentumok | - |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 31/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|---|--|--|-------------------------|--|
| 1. | Folyamatos értékelés | A képzési programban meghatározott feltételek szerint | Témakörönként | Oktató | Oktató feljegyzések (eseti) |
| 2. | Előrehaladás nyomon követése | A képzési programban meghatározott számonkérés megvalósítása | A képzési alkalom napján | Oktató | Haladási napló, vagy a résztvevői teljesítmény-értékelés dokumentumai. |
| 3. | Adatszolgáltatás az Fktv. 1. § (2) bekezdés a) pontja szerinti képzés modulzáró vizsgájáról | A felnőttképzési információs rendszerbe bejegyzés | A modulzáró vizsga kezdőnapját megelőző 3. napig | Szakmai vezető | FIR bejegyzés |
| 4. | A résztvevők előrehaladásának, teljesítményének elemzése | A képzési programban meghatározott feltételek szerint | A képzési alkalom napján | Oktató | Haladási napló |
| 5. | Szükség esetén beavatkozás | A képzési programban meghatározott feltételek szerint | | Szakmai vezető | |
| 6. | Záró értékelés/vizsga | A képzési programban meghatározott feltételek szerint | A képzés végén | Oktató | Értékeléssel kapcsolatos feljegyzések |

7.2.5. RÉSZTVEVŐI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

| | |
|--|---|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | A résztvevői visszajelzések összegyűjtése, kiértékelése, elemzése, a tapasztalatok képzésfejlesztésbe történő visszacsatolása |
| Folyamatgazda | Képzésszervező |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Elégedettségmérő kérdőív Elégedettségmérő kérdőívek összesítése |
| Egyéb kezelt dokumentumok | - |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 32/66


Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|---|--|---|-----------------------------|--|
| 1. | Támogatott képzés esetén a kérdőív kérdéseinek kiegészítése a támogató javaslatai alapján | A támogató. figyelmének felhívása arra, hogy a kérdőív kérdéseit kiegészítheti | A kérdőív tervezett kitöltését megelőző legalább 15 nappal | Szakmai vezető | Elégedettségmérő kérdőív |
| 2. | Részvevői elégedettségmérő kérdőív kitöltése | A résztvevő azonosíthatóságát kizáró módon, a kérdőív kitöltésére legalább tizenöt percet kell biztosítani | Az Fktv. 1. § (2) bekezdés a) és b) pontja szerinti képzés esetén a képzés elvégzését igazoló bizonyítvány vagy tanúsítvány átvételének időpontjában, az Fktv. 1. § (2) bekezdés c) és d) pontja szerinti képzés esetén a képzés utolsó foglalkozásán | Oktató | Elégedettségmérő kérdőív |
| 3. | Az elégedettségmérő kérdőívek összesítése | A kérdőívet képzésenként és kérdésenként kiértékeli | A képzés befejezését követő 10 napon belül | Szakmai vezető | Elégedettségmérő kérdőívek összesítése |
| 4. | Elégedettségmérés eredmények feltöltése a felnőttképzési információs rendszerbe | A felnőttképzési információs rendszerbe bejegyzés | A képzés befejezését követő negyvenöt napon belül | Szakmai vezető | FIR rendszerbejegyzés |
| 5. | A tapasztalatok képzésfejlesztésbe történő visszacsatolása | A képzési programban meghatározott feltételek szerint | A képzés befejezését követő 30 napon belül | Szakmai vezető | A fejlesztés által érintett dokumentumok |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | <h1>ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE</h1> | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 33/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

7.2.6. KÉPZÉS ZÁRÁSA

| | |
|--|--|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | A képzési program lezárásához kapcsolódó jogszabályi, és a képzési program által előírt feltételek teljesítése, a képzés értékelése |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | Képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) képző által hitelesített másolata; vagy a Felnőttképzést folytató intézmény által szervezett OKJ-s vizsga esetén a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya OSAP adatlap Egységes dokumentum |
| Egyéb kezelt dokumentumok | Feljegyzés a képzés értékeléséről (eseti) |

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|--|---|---|------------------|--|
| 1. | A képzés elvégzését igazoló dokumentum átadása | A képzés elvégzését igazoló dokumentum kiállítása, átadása | A képzés befejezését követő 60 napon belül | Szakmai vezető | Képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) képző által hitelesített másolata; vagy a Felnőttképzést folytató intézmény által szervezett OKJ-s vizsga esetén a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya |
| 2. | Statisztikai adatszolgáltatás | OSAP adatlap kitöltése | A képzés/vizsga befejezését követő 10 napon belül | Szakmai vezető | OSAP adatlap |
| 3. | Az egységes dokumentum iratározása | Az egységes dokumentum kötelezően vezetendő dokumentumainak összekészítése, iratározása | A képzés/vizsga befejezését követő 10 napon belül | Szakmai vezető | Egységes dokumentum |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 34/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő


Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | | | | | |
|----|---|--|--|----------------|--------------------|
| 4. | A képzés értékelése (amennyiben a megbízó ezt igényli, illetve új képzés bevezetése esetén) | Az értékelés kitér: – az elégedettségmérő kérdőívek összesítésére, – a képzési program alkalmazhatóságára, – a tárgyi feltételek rendelkezésre állására és megfelelőségére, – a képzés szervezésére. | A képzés befejezését követő 20 napon belül | Szakmai vezető | Feljegyzés (eseti) |
|----|---|--|--|----------------|--------------------|

7.2.7. A KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE

A képzési tevékenység ellenőrzéséért a szakmai vezető viseli a felelősséget. A képzések ellenőrzése a képzési dokumentáció ellenőrzésével és a Megbízóval való személyes konzultáció útján történik. Egyedi esetben a szakmai vezető óralátogatást végez.

| | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--|-----------------------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 | |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | | Lap: 35/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | |
| | | | | Dátum: 2019-03-18 | |

8. TÁMOGATÓ FOLYAMATOK

8.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

Intézményünk ügyfélszolgálatának működési rendjét, félfogadási idejét úgy állapítottuk meg, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel ügyfeleinkre nézve.

Az ügyfélszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. Ügyfélszolgálatunk mind telefonon, mind személyesen elérhető, felkereshető. Rendelkezünk a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel. Partnereinknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 1 munkanapon belül válaszolunk.

Intézményünk gondoskodik róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagaiban, hirdetéseiben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg. Intézményünk az engedéllyel rendelkező képző intézmények nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát a tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon folyamatosan használja, arról ügyfeleit tájékoztatja, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatójában, programfüzetében szerepelteti, és az ügyfelek által jól látható módon kifüggeszti. Intézményünk a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóhoz, valamint a képzési programhoz való folyamatos hozzáférést biztosítja az ügyfelek, valamint az OKJ szerinti szakképesítések és egyéb szakmai képzések esetén az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszter részére.


Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint biztosítunk megbízóink, és a képzések résztvevői számára. Az ügyfélfogadási rend elhelyezése valamennyi képzési helyszínen kötelező.

8.1.1. ELÉRHETŐSÉGEK

| | |
|---------|--|
| Cím | 4400 Nyíregyháza, Szent István u. 68., 20/A. épület II. emelet |
| Telefon | 42/599-700/1628 |
| Fax | 42/461-164 |
| E-mail | adorjan.eszter@szszbmk.hu |
| Web | szszbmk.hu |

8.1.2. SZEMÉLYES ÜGYFÉL-FOGADÁSI IDŐ

| | |
|-----------|------------|
| hétfő | 8:00-15:00 |
| kedd | 8:00-15:00 |
| szerda | 8:00-15:00 |
| csütörtök | 8:00-15:00 |
| péntek | 8:00-15:00 |
| szombat | - |
| vasárnap | - |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 36/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

8.2. A REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE / PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton elhelyezett információs táblával és adatokkal tájékoztatjuk intézményünk

- székhelyéről,
- a panaszügyintézés helyéről (ha az nem egyezik meg a képzés megvalósításának helyszínével),
- a panaszkezelés módjáról, valamint
- a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatunk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Tájékoztatásunk fogyasztói jogvita esetén kiterjed a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez, vagy a szolgáltatás jellegétől függően az ilyen jogkörrel felruházott hatósághoz való fordulás lehetőségére, az illetékes békéltető testület székhelyére (hatóság elérhetőségeire), telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást nyomtatott formában és/vagy honlapunkon érhetik el ügyfeleink.

Ügyfeleink a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik intézményünkkel, illetve az intézményünk megbízásából eljáró személlyel (különös tekintettel a felnőttképzési tevékenységben közreműködő oktatóra, képzésszervezőre).

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és intézményünknek az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát


- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldeni.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben válaszoljuk meg és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az ügyfél (panasztevő) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 37/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

- intézményünk nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panasztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat – amennyiben a dokumentálás a panasztétel során nem történt meg vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármi okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti az intézmény intézményvezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az intézményvezető dönt.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig** megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembe vételével helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kell kezdeményezni.

8.3. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ INFORMÁCIÓK KEZELÉSE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK NYILVÁNOSSÁGÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ELJÁRÁS

8.3.1. INFORMÁCIÓS RENDSZER

Az intézmény információs rendszere a minőségirányítási rendszer keretében meghatározott és szabályozott folyamatokhoz rendeltlen működik.

Részét képezik a folyamatok információ kezelésre, feldolgozásra, a nyilvánosság biztosítására vonatkozó szabályozásai, és az információkezelésre, adatkezelésre, tájékoztatásra használt informatikai alkalmazások, eszközök, beleértve az intézmény honlapját.



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 38/66


Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| Információs területek | Gyűjtött és elemzett adatok és információk |
|--|---|
| A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése | Képzési és értékelési folyamat során keletkezett adatok, információk <ul style="list-style-type: none">- hiányzások- a képzési folyamat közbeni számonkérés eredménye- a képzést záró számonkérés eredménye |
| A képzésben részt vevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése. | A résztvevői elégedettségmérés során keletkezett és feldolgozott információk <ul style="list-style-type: none">- a résztvevői elégedettségmérés képzési csoportonként és oktatónként összesített adatai |
| Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése | Az oktatói minősítési rendszer keretei között az oktatói teljesítményekkel kapcsolatban keletkezett adatok és információk <ul style="list-style-type: none">- a résztvevői elégedettségmérés az oktatók szakmai és módszertani felkészültségére vonatkozó kérdéseinek oktatónkénti összesítése- az oktatói adminisztráció minősége- oktatóval kapcsolatos esetleges résztvevői panasz- a szakmai vezető esetleges óralátogatásai |
| Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok | Az önértékelés és a minőségirányítási rendszer felülvizsgálata során a rendelkezésre álló humán, infrastrukturális (elsősorban oktatástechnikai, oktatási) és pénzügyi erőforrások rendelkezésre állásáról, hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott adatok és információk <ul style="list-style-type: none">- a képzési programok által meghatározott személyi feltételeknek megfelelő oktatók rendelkezésre állása- a képzési programok által meghatározott tárgyi feltételeknek megfelelő infrastruktúra rendelkezésre állása- a felnőttképzési tevékenységből származó bevételek- a felnőttképzési tevékenység költségei |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 39/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

| Információs területek | Gyűjtött és elemzett adatok és információk |
|---|---|
| A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése | <p>Az „Igényfeltárás, elégedettségmérés, visszacsatolás” eljárás keretében a munkaadóktól, a képzések megrendelőitől, résztvevőitől származó, a képzések során átadott kompetenciák hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott információk</p> <ul style="list-style-type: none"> - érintett munkaadóktól és a munkaerőpiac egyéb szervezeteitől származó visszajelzések - oktatóktól, képzésszervezéssel foglalkozó munkatársaktól származó visszajelzések |
| Az intézmény tevékenységével összefüggő információ – különösen a képzési programok – nyilvánosságával összefüggő eljárás, tevékenységek | <p>A képzési és értékelési folyamatban leírt tájékoztatási, és információs, marketing és reklám tevékenység eredményeképpen keletkezett információk</p> <ul style="list-style-type: none"> - az ügyfélszolgálaton elérhető képzési programok - az intézmény honlapján a képzési tevékenységére vonatkozó naprakész, objektív mennyiségi és minőségi információk - az intézmény honlapján az adatfrissítések gyakorisága |

8.3.2. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ INFORMÁCIÓK NYILVÁNOSSÁGÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ELJÁRÁS


Az intézmény információs rendszere (8.3.1.) szabályozza, hogy mely adatokat gyűjtjük és elemezzük tevékenységünkről. Jelen eljárásban a képzési tevékenységünkkel összefüggő információ nyilvánosságával, közzétételével kapcsolatos tevékenységeinket határozzuk meg, kapcsolódva az ügyfélszolgálati rendszer működtetéséhez (8.1.).

Az információk nyilvánosságát elsődlegesen honlapunkon keresztül biztosítjuk:

Honlapunkon rendszeresen közzétesszük a képzési tevékenységére vonatkozó naprakész, objektív információkat. Az adatfrissítésnek legkésőbb minden hónap 10. napjáig meg kell történnie. Ez a tevékenység minimálisan a honlapon található adatok felülvizsgálatát kell, hogy jelentse, összefüggésben az induló és lezáruló képzésekkel kapcsolatos adatok kezelésére. Az adatfrissítés felelőse a szakmai vezető.

Közzé tett mennyiségi információk:

- A meghirdetett képzések
- Az indítható képzési programok
- A lezárult képzések

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 40/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor Dátum: 2019-03-18 |

Közzétett minőségi információk:

- A lezárult képzések elégedettségmérésének eredménymutatója (összesített és átlagolt eredmény)

A képzési folyamataink leírásánál kitértünk a jogszabályokban előírt tájékoztatási és adatszolgáltatási tevékenységeinkre, azok szabályozására, mely tevékenységek informatikai és humán erőforrás feltételeinek biztosításáért az intézmény vezetője felel.



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 41/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor


Dátum:
2019-03-18

9. MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS

9.1. A MUNKÁLTATÓK ÉS A MUNKAERŐPIAC EGYÉB SZERVEZETEI KÉPZÉSI PROGRAMOKKAL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYE VISSZACSATOLÁSA

| | |
|--|---|
| Folyamat célja, elvárt eredmények | Munkáltató vagy a munkaerőpiac egyéb szereplői által megrendelt képzés esetén a képzéssel kapcsolatos vélemények feltárása, visszacsatolása a képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe |
| Folyamatgazda | Szakmai vezető |
| Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre | - |
| Egyéb kezelt dokumentumok | - |
| Javasolt indikátorok | A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettségmutató A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárására irányuló interjúk száma |

| | Tevékenység (Mit) | Eljárásmód (Hogyan) | Esedékesség (Mikor) | Megvalósító (Ki) | Kezelt dokumentum |
|----|---|--|---|------------------|--|
| 1. | Munkáltató vagy a munkaerőpiac egyéb szereplői által megrendelt képzés esetén kapcsolattartás a megrendelővel | Személyes kapcsolattartás | A képzés megkezdésétől folyamatosan | Szakmai vezető | Találkozókról készült feljegyzések |
| 2. | A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárása a kapcsolattartás keretében. | Interjú, ill. kérdőíves felmérés | A képzés megkezdéséig folyamatosan | Szakmai vezető | A véleményekről szóló feljegyzések |
| 3. | A képzés eredményességének utókövetése a megrendelőnél (opcionális) | A megrendelővel egyeztetett módon | A megrendelővel egyeztetett határidővel | Szakmai vezető | Utánkövetés során alkalmazott dokumentumok, feljegyzések |
| 4. | A feltárt információk visszacsatolása a képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe | A képzési program felülvizsgálata a 7.1.1. fejezet szerint | Az utánkövetés megvalósulását követő 20 napon belül | Szakmai vezető | Helyesbítő intézkedés, vagy vezetőségi átvizsgálás vagy egyéb, a visszacsatolás teljesülését igazoló dokumentum, feljegyzés. |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 42/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

9.2. ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER

A minőségirányítási rendszerünk eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására adatgyűjtést és elemzést, és teljes körű önértékelést végzünk.

Az adatgyűjtés és önértékelési tevékenység szempontjából fontos feltétel, hogy igazodjon a szervezet méretéhez, 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.

A gyűjtendő adatokat, és az értékelés súlypontjait a következő területekhez rendeltük:

Adottságok

| | |
|--|--|
| Az eljárás módszere | Önértékelési kérdőív vagy fókuszcsoport |
| Kérdőív kitöltésében érintettek | Oktatók és a szervezettel munkaviszonyban álló további munkatársak |

a) a vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében,

- A vezetés működése a közzétett minőségpolitikával összhangban van.
- A vezetés munkájában meghatározó a vevői elégedettségre törekvés.
- A vezetés elkötelezett a szakmai fejlesztések mellett.

b) az emberi erőforrások menedzselése,

- A munkatársak menedzselésében alkalmazott vezetési elvek a hatékony működést szolgálják
- A szervezetben megjelenő konfliktusok megoldása alkotó módon történik
- A munkatársak szakmai fejlődése biztosított

c) az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása,


- Az intézmény vezetése elkötelezett az intézmény stratégiája mellett
- A szervezet céljai a munkatársak körében ismertek
- A szervezet dinamikusan alkalmazkodik a folyamatosan változó kihívásokhoz, környezeti feltételekhez, elvárásokhoz

d) a partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja,

- Az ügyfelekkel folytatott kommunikáció alkalmazkodik a vevői kör igényeihez
- A szervezet nyomon követi a képzések résztvevőit, a képzési tartalmak hasznosságát
- A szervezet a partnerek igényeinek kielégítésében a képzési szolgáltatáson túli járulékos igényeket is figyelembe veszi.

e) a teljes folyamatszabályozás

- A folyamatok ellenőrzöttek
- A folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrások rendelkezésre állnak
- A folyamatok ellenőrzéseinek eredménye alapján a szükséges beavatkozások megtörténnek

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | Lap: 43/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor Dátum: 2019-03-18 |

Eredmények

Az eljárás módszere

Adatgyűjtésre alapozott adatértékelés a minőségcélok és az indikátorok teljesülésének értékelésével

Külső értékelés eredményeinek önértékelése

Az eljárás módszere


Dokumentumelemzés

A teljes körű önértékelést évente egy alkalommal végezzük el. Az önértékelésbe vontak köre a vezetőség bármely tagjának javaslata alapján bővíthető. Az önértékelésről az egyes önértékelési területnek megfelelő dokumentum készül.

Indikátorok:

Az önértékelés során feltárt nem megfelelőségek száma

Teljesült minőségcélok aránya

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend | | | Lap: 44/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

10. FEJLESZTÉS

10.1. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

A minőségirányítási rendszerünk folyamatos fejlesztése a terv szerint megvalósult folyamatok tökéletesítéséről és a minőségirányítási rendszer eredményességének fejlesztéséről szól. A folyamatos fejlesztést, mint elvet minden folyamatunkban és eljárásunkban érvényesítjük.

SZSZBMK szintű „Teljesítményértékelés és fejlesztés” általános elveit az IIK 8 fejezete írja le.

Fenti célkitűzések elérésének fontosabb eszközei:

- minőségpolitika
- minőségcélok
- adatelemzés
- intézményi működés éves felülvizsgálata
- helyesbítő tevékenységek
- megelőző tevékenységek
- külső értékelés

10.2. HELYESBÍTÓ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK

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

- az önértékelési rendszer keretében meghatározott indikátorokhoz kapcsolódó célértékek.
- vevői reklamációk, észrevételek, javaslatok
- teljesítés közben előforduló nem megfeleléségi jelentések, jegyzőkönyvek
- önértékelés eredményei
- belső javaslattétel
- adatelemzések eredményei (pl.: negatív trendek)

Az eltérés észlelőjének (bármely munkatárs) feljegyzésben kell egyértelműen meghatározni a nem megfelelést, és feljegyezni az ehhez kapcsolódó dokumentumokat (pl.: reklamációs levél, vezetőségi átvizsgálások jegyzőkönyvei, jelentések, stb.).

Az indikátorokhoz rendelt célértékek nem teljesülése esetén a felnőttképzést folytató intézmény feltárja az okokat, és helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.

Tevékenységünk során törekszünk a folyamatos fejlesztésre. Döntéseinket, folyamataink működtetését minden esetben az előre látható és **azonosítható kockázatok figyelembe vételével** végezzük.

Ez a szemlélet határozza meg, hogy az intézményi működés éves felülvizsgálata során születik-e döntés megelőző tevékenységről.

Amennyiben megelőző tevékenység lefolytatására kerül sor, úgy az a következő évre tervezett minőségcélokban érvényesül.



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 45/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

MELLÉKLETEK

1. MELLÉKLET: EKVIVALENCIA TÁBLA

Megfelelés az Adultus Alapítvány által kidolgozott „Minőségirányítási rendszer” és a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól szóló 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet (továbbiakban: MIBIK r.) vonatkozó követelmény-meghatározásai között.

| A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerre vonatkozó MIBIK r. szerinti előírások | Minőségirányítási rendszer Eljárásrend szerinti fejezet | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------|------|------|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| | 1. | 2.1. | 2.2. | 2.3. | 3. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 5.1. | 5.2. | 5.3. | 6.1. | 6.2. | 6.3. | 7.1. | 7.2. | 8.1. | 8.2. | 8.3. | 9.1. | 9.2. | 10.1. | 10.2. |
| 2. § (1) A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszer (a továbbiakban: keretrendszer) létrehozása során a felnőttképzést folytató intézmény | x | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | x | | | x | x |
| a) átfogó minőségpolitikát és ehhez kapcsolódó stratégiát alakít ki képzési tevékenysége minőségének biztosítása érdekében; | x | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | x | x |
| b) formális belső mechanizmusokat alakít ki képzési programjai indításának jóváhagyására, követésére és rendszeres belső értékelésére vonatkozóan; | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | |
| c) eljárásokat alakít ki az oktatók folyamatos továbbképzésének és minősítésének biztosítására; | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | |
| d) minden képzési programjához biztosítja az annak megvalósításához szükséges erőforrásokat; | | | | | | | | | | | | x | x | x | | | | | | | | | |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 46/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | 1. | 2.1. | 2.2. | 2.3. | 3. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 5.1. | 5.2. | 5.3. | 6.1. | 6.2. | 6.3. | 7.1. | 7.2. | 8.1. | 8.2. | 8.3.- | 9.1. | 9.2.. | 10.1. | 10.2. |
|--|----|------|------|------|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|-------|-------|-------|
| e) gondoskodik képzési tevékenységeinek hatékonyságát biztosító információk gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról, és | | | | | | x | x | x | | | x | | | | | | | x | | | | x | x |
| f) honlapján rendszeresen közzéteszi a képzési tevékenységeire vonatkozó naprakész, objektív mennyiségi és minőségi információkat. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| (2) A felnőttképzést folytató intézmény a keretrendszer alábbiakban felsorolt alapelveinek érvényesítésével biztosítja, hogy minőségbiztosítási rendszere | x | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| a) tükrözze azt, hogy irányítási folyamatainak középpontjában a képzés minőségének növelése áll, | x | | | | | x | | | x | x | x | | | | | | | | x | x | | x | x |
| b) a képzés feltételeinek folyamatos fejlesztésére irányul, | | | | | | x | | | x | x | x | | | | | | | | | | | x | x |
| c) önértékelésre épüljön, | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | x | | | |
| d) a személyi feltételek folyamatos fejlesztésére irányuló szemléletet tükrözzön és segítse elő az oktatók továbbképzését és önképzését a képzés minőségének javítása érdekében, | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | |
| e) járuljon hozzá ahhoz, hogy az intézmény képzési tevékenységével kapcsolatos változtatások, a szolgáltatások minőségének javítása adatokon és visszajelzéseken alapuljon, | | | | | | | | | | x | | | | | | | x | | x | x | | | |
| f) a képzési tevékenység külső és belső résztvevőinek bevonására épüljön, és | | | | | | | | | | | x | x | | | x | x | x | x | x | x | | | |
| g) legyen összhangban az intézmény méretével és képzéseinek összetettségével. | | | | | | x | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | x | x | | |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 47/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|------|------|------|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|---|
| (3) A felnőttképzést folytató intézmény minőségbiztosítási rendszer a keretrendszer alábbiakban felsorolt tartalmi elemeiből áll: | x | | | | | | | | | | | x | x | | | x | x | | x | x | x | x | x | x |
| a) a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum, mely tartalmazza | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| aa) a minőségre vonatkozó intézményi stratégiát, | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1. | 2.1. | 2.2. | 2.3. | 3. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 5.1. | 5.2. | 5.3. | 6.1. | 6.2. | 6.3. | 7.1. | 7.2. | 8.1. | 8.2. | 8.3. | 9.1. | 9.2. | 10.1. | 10.2. | |
| ab) az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségét, | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ac) a képzésben résztvevők bevonásának módját a minőségbiztosítás megvalósításába, | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ad) a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módját; | x | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | |
| b) a képzési programokkal kapcsolatos minőségbiztosítási-dokumentum, mely tartalmazza | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | |
| ba) a képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást, | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | |
| bb) a képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárást, | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | |
| bc) a képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket, | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 50/66


Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| | 1. | 2.1. | 2.2. | 2.3. | 3. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 5.1. | 5.2. | 5.3. | 6.1. | 6.2. | 6.3. | 7.1. | 7.2. | 8.1. | 8.2. | 8.3. | 9.1. | 9.2. | 10.1. | 10.2. | |
|--|----|------|------|------|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|--|
| 3. § (1) A felnőttképzést folytató intézmény a minőségbiztosítási rendszerében a 2. § (3) bekezdés <i>b)</i> pont <i>ba)</i> és <i>bb)</i> , <i>bd)</i> és <i>be)</i> alpontjában, <i>c)</i> pont <i>ca)</i> és <i>cc)</i> alpontjában, <i>d)</i> pont <i>df)</i> alpontjában és <i>g)</i> pontjában foglalt tartalmi elemekhez tartozó minőségi jellemzőket (indikátorokat) az alábbiak szerint határozza meg: | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>a)</i> a minőségi jellemző legyen alkalmas a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére, és | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>b)</i> a minőségi jellemzőhöz az érintett tartalmi elemmel elérni kívánt célérték, célértékek hozzárendelése szükséges a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 17. § (1) bekezdésében foglalt minőségcélok figyelembevételével. | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) Az (1) bekezdés szerint meghatározott minőségi jellemzőhöz rendelt célérték nem teljesülése esetén a felnőttképzést folytató intézmény feltárja az okokat, és a 2. § (3) bekezdés <i>f)</i> pontjában meghatározott helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg. | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | x | x | |

| | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | Lap: 51/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |

2. MELLÉKLET: FKTV. ÁLTAL ELŐÍRT DOKUMENTUMOK KÖRE ÉS MEGFELELŐSÉGE

A felnőttképzési tevékenység dokumentációja során alkalmazott, a Minőségirányítási Kézikönyv 3. sz. mellékletét képező dokumentumalbumban szereplő dokumentumok megfelelőségének ellenőrzésére szolgáló szempontrendszer:

| | |
|---|--|
| Jogsabályi elvárás (Fktv. 16.§) | Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok) |
| Képzési program (c) pont) | Előzetesen minősített képzési program, amelyen szerepel a szakmai vezető és a Felnőttképzést folytató intézmény képviselőjére jogosult személy hitelesítő aláírása valamint a szakértői vélemény önálló dokumentumként is rendelkezésre áll. |
| A képzésben részt vevő felnőtt 21. § (1) bekezdése alapján kezelt személyi adatai (b) pont) | A képzésre való jelentkezést igazoló dokumentumok összessége és/vagy a jelentkezők adatait rögzítő elektronikus nyilvántartás |
| A képzés megkezdéséhez és folytatásához szükséges feltételeket igazoló eredeti dokumentumok vagy azoknak a felnőttképzést folytató intézmény által hitelesített másolatai (b) pont) | Képzési programban rögzített belépési feltételeknek megfelelően, különösen: <ul style="list-style-type: none"> – Kiválasztási kritériumrendszer – Belépési feltételek meglétét igazoló dokumentumok eredeti vagy a Felnőttképzést folytató intézmény által hitelesített másolati példánya (végzettség igazolás, interjú feljegyzés, orvosi vizsgálat igazolása stb.) |
| Felnőttképzési szerződés (c) pont) | Valamennyi résztvevővel, az Fktv. 13.§-a szerint megkötött felnőttképzési szerződés |
| Az elméleti tanórán, gyakorlati foglalkozáson, konzultáción vezetett, a képzésben részt vevő felnőtt által aláírt jelenléti íveket, valamint a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumokat (a) pont) | Résztvevők által aláírt jelenléti ív, amelynek tartalmaznia kell: <ul style="list-style-type: none"> – a képzés azonosító adatait – a résztvevők nevét előnyomott vagy nyomtatott betűvel – a jelenlevők aláírását – az oktató ellenjegyzését |
| A képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok (a) pont) | Elektronikus levelezés archivált dokumentumai (csak abban az esetben, ha van ilyen). |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 52/66


Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| Jogsabályi elvárás (Fktv. 16.§) | Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok) |
|---|---|
| A képzésnek a képzési program szerinti megvalósítását, valamint a résztvevők hiányzásait dokumentáló haladási napló (c) pont) | Naprakész adatokat tartalmazó, folyamatosan vezetett Haladási napló, amelynek tartalmaznia kell: <ul style="list-style-type: none">– a foglalkozás<ul style="list-style-type: none">○ megtartásának időpontját,○ megnevezését,○ oktatójának nevét és aláírását,○ képzésen belüli órája sorszámának megjelölését,○ témájának megjelölését és rövid leírását,○ résztvevőinek aláírásával ellátott jelenléti ívet,– a távolmaradó résztvevők név és óraszám szerinti összesítését,– a képzés befejezésének dátumát. |
| A képzésben részt vevő felnőttnek a sikeres vizsga letételét vagy a képzés elvégzését igazoló dokumentumának a kiállító által hitelesített másolata vagy a felnőttképzést folytató intézmény vizsgaszervezése esetén a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya (d) pont) | Képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) képző által hitelesített másolata A Felnőttképzést folytató intézmény által szervezett OKJ-s vizsga esetén a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya |
| A képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések egy eredeti példánya (e) pont) | Vonatkozó szerződések, különösen: <ul style="list-style-type: none">– személyi és tárgyi feltételek biztosításához kötődő keretszerződés(ek)– megbízási, vállalkozói vagy munkaszerződés– tulajdoni lap, bérleti keretszerződés vagy egyéb bérleti szerződés– eszközhasználatra vonatkozó szerződés (amennyiben releváns)– |
| A 21. § (4) bekezdésében előírt statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítését igazoló adatlap eredeti példánya (f) pont) | Statisztikai adatbejelentés |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | | Lap: 53/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

| Jogsabályi elvárás (Fktv. 16.§) | Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok) |
|---|--|
| Az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumok (g) pont) | <p>Képzési programban rögzített elvárások teljesülésének hitelt érdemlő igazolása, jellemzően:</p> <ul style="list-style-type: none"> – képzési tevékenységre vonatkozó szerződés – szakmai önéletrajz – végzettségigazoló dokumentumok Felnőttképzést folytató intézmény által hitelesített másolata – adatkezelési nyilatkozat |

A képzés megvalósításával összefüggő dokumentumok vezetése


A felnőttképzést folytató intézménynek a képzés megvalósításával összefüggő, az Fktv. 16. § a)–d) és f) pontjában, valamint a (2) és (3) bekezdésben meghatározott dokumentumokat egységes dokumentumként (a továbbiakban: egységes dokumentum) képzési csoportok szerint kell vezetnie.

Az egységes dokumentum – az Fktv.-ben foglaltakon túlmenően – tartalmazza:

- a képzési program megnevezését,
- a képzésnek az engedéllyel rendelkező képző intézményekről vezetett nyilvántartásban szereplő nyilvántartásba vételi számát,
- a képzési csoport
 - felnőttképzési intézmény által megállapított azonosítóját,
 - névsorát,
 - Fktv. 15. § (1) bekezdés c) pontjában meghatározott adatait,
 - oktatóinak nevét az általuk oktatott tananyag rész megnevezésével,
- az előző pontban foglalt adatokban bekövetkezett változást a változás időpontjával.

A haladási napló az egységes dokumentum naprakész adatokat tartalmazó, folyamatosan vezetett része, amely tartalmazza:

- a foglalkozás
 - megtartásának időpontját,
 - megnevezését,
 - oktatójának nevét és aláírását,
 - képzésen belüli órája sorszámának megjelölését,
 - témájának megjelölését és rövid leírását,
 - résztvevőinek aláírásával ellátott jelenléti ívet,
- a távolmaradó résztvevők név és óraszám szerinti összesítését,
- a képzés befejezésének dátumát.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | | Lap: 54/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

3. MELLÉKLET: BIZONYLATI ALBUM

| SSZ. | A MIR keretében kezelt dokumentum (megnevezés) | A dokumentum jellege, jellemző tárolási formája | Forma bizonylat (igen/nem) |
|------|---|---|----------------------------|
| 1. | Felnőttképzési szerződés | Valamennyi résztvevővel megkötött, eredeti aláírással tárolt | I |
| 2. | Oktatói keretszerződés | Valamennyi oktatóval megkötött, eredeti aláírással tárolt | I |
| 3. | Szakmai önéletrajz | Oktató által beküldött, aláírt, másolat is elfogadható | N |
| 4. | Minőségcél | Önértékeléshez kapcsolódó dokumentum | I |
| 5. | Szolgáltatási szerződés | Valamennyi partnernek elkészített és megküldött a visszaérkezettek eredeti aláírással tárolt. | N |
| 6. | Képzési nyilvántartás | A képzés főbb adatainak rögzítése (belső nyilvántartás és/vagy FIR) | N |
| 7. | Előzetes tudásszint mérés dokumentumai | Eseti, a szolgáltatás igénybe vételéhez köthető dokumentum | N |
| 8. | Tájékoztatás felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről | Kérésre elektronikusan megküldött az ügyfélszolgálati iroda | N |
| 9. | Képzésre kijelöltek listája | A szolgáltatást igénybevevő által küldött elektronikusan küldött lista | N |
| 10. | Képzési program | Felnőttképzési szakértő által jóváhagyott papír alapon eredeti aláírással tárolt | N |
| 11. | Jelentkezési lap | Papíralapú illetve elektronikus | I |
| 12. | Jelenléti ív | Valamennyi résztvevő által aláírt papír alapon eredeti aláírással tárolt | I |
| 13. | Haladási napló | Papír alapon valamennyi oktató által aláírt eredeti dokumentum | I |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 55/66


Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

| SSZ. | A MIR keretében kezelt dokumentum (megnevezés) | A dokumentum jellege, jellemző tárolási formája | Forma bizonylat (igen/nem) |
|------|--|---|----------------------------|
| 14. | Értékeléssel kapcsolatos feljegyzések | Eredeti vizsgadokumentáció, illetve a folyamatközi számonkérések eseti dokumentumai | N |
| 15. | Elégedettségmérő kérdőívek | Valamennyi résztvevő által kitöltött papír alapon eredetiben tárolt | I |
| 16. | Elégedettségmérő kérdőívek összesítése | Papír alapon és elektronikusan tárolt | I |
| 17. | Képzés utáni összegző jelentés | Eseti dokumentum elektronikusan tárolt | N |
| 18. | Önértékelési kérdőív | Elektronikus űrlap | I |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | Lap: 56/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

4. MELLÉKLET Indikátorok és célértékek, elért eredmények önértékelése

INDIKÁTOROK ÉS CÉLÉRTÉKEK, ELÉRT EREDMÉNYEK ÖNÉRTÉKELÉSE

..... év

| | |
|--------------------------|--|
| Célkijelölés dátuma | |
| Eredményértékelés dátuma | |


Az elégedettséggel összefüggő indikátorok mérése a jogszabályi előírásoknak megfelelően 10 fokozatú skálán történik. Méréselméleti alapon az elégedettség a 7,00 szinttől azonosítható, ennek megfelelően bevezetési alapérték javaslatként ez vagy ennél magasabb érték szerepel.

A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|--|---|----------------------|---------------------|----------------|
| 1. | Kifejlesztett és engedélyezett új programok száma | 0 | 1 | |
| 2. | Megvalósított képzési programok száma | 0 | 3 | |
| Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében): | | | | |
| Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén): | | | | |

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

| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|--|--|----------------------|---------------------|----------------|
| 1. | Oktató(k)ra vonatkozó elégedettségmutató | 0 | 8,50 | |
| 2. | Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató | | 9,50 | |
| Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében): | | | | |
| Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén): | | | | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | | Lap: 57/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

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

| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|--|--|-------------------------|------------------------|-------------------|
| 1. | A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettségmutató | 0 | 8,00 | |
| 2. | A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárására irányuló interjúk száma | 0 | 5 | |
| Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében): | | | | |
| Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén): | | | | |

A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|--|--|-------------------------|------------------------|-------------------|
| 1. | A képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységére vonatkozó elégedettségmutató. | 0 | 8,20 | |
| 2. | A képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos elégedettségmutató. | 0 | 8,90 | |
| Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében): | | | | |
| Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén): | | | | |

Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|-------|---|-------------------------|------------------------|-------------------|
| 1. | Oktatók nyilvántartásába felvett új oktatók száma (vizsgált időszakban) | 0 | 2 | |
| 2. | Munkaviszonyban alkalmazott oktatók száma | 0 | 0 | |
| 3. | Vállalkozási szerződéssel alkalmazott oktatók száma | 0 | 15 | |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 58/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18


| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|--|-----------|-------------------------|------------------------|-------------------|
| Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében): | | | | |
| Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén): | | | | |

Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|--|---|-------------------------|------------------------|-------------------|
| 1. | Oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató (Amennyiben ezt az indikátort alkalmazni kívánja, akkor ki kell egészítenie elégedettségmérő kérdőívét.) | 0 | 8,00 | |
| 2. | Oktatói minősítési rendszerben megfelelt minősítésű oktatók aránya. | | 12 | |
| Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében): | | | | |
| Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén): | | | | |

Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|--|--|-------------------------|------------------------|-------------------|
| 1. | A képzési tevékenységére vonatkozó információk honlapon történő közzétételének rendszeressége. | 0 | 5 | |
| 2. | Szakmai eseményeken való megjelenések száma – személyes jelenléthez kötött megjelenések | 0 | 1 | |
| Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében): | | | | |
| Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén): | | | | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | | Lap: 59/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás


| Srsz. | Indikátor | Bázisadat (előző év) | Célérték (tervezet) | Eredmény érték |
|--|---|-------------------------|------------------------|-------------------|
| 1. | Teljesült minőségcélok aránya | 0 | 100 % | |
| 2. | Az önértékelés során feltárt nem megfelelőségek száma | 0 | 0 | |
| Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében): | | | | |
| Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén): | | | | |

Célkitűzés dátuma [Keltezés]

intézményvezető

Önértékelés dátuma [Keltezés]

intézményvezető

| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | Lap: 60/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |


5. MELLÉKLET

MINŐSÉGCEL – ÉV OKJ-s képzésekre

| | |
|--------------------------|--|
| Célkijelölés dátuma | |
| Eredményértékelés dátuma | |

| Képzés megnevezése: | | | |
|--|--|-----|----------|
| OKJ-száma: | | | |
| Engedély száma: | | | |
| MINŐSÉGCEL | | CÉL | EREDMÉNY |
| a) az OKJ szerinti szakképesítések vizsgái esetén a vizsgázók átlageredménye | | | |
| b) a képzésből lemorzsolódók aránya | | | |
| c) a képzésben részt vevők elégedettség-mérésének célértéke | 1. Mennyire elégedett az elvégzett képzés elméleti részének oktatóival? | | |
| | 2. Mennyire elégedett az elvégzett képzés gyakorlati részének oktatóival? | | |
| | 3. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával? | | |
| | 4. Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával? | | |
| | 5. Mennyire feleltek meg elvárásainak a tudása ellenőrzésére alkalmazott módszerek? | | |
| | 6. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (oktatástechnikai eszközök, gyakorlati képzés tárgyi feltételei, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.) | | |
| | 7. Mennyire elégedett a képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységével? | | |
| | 8. Mennyire elégedett a képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével? | | |
| | 9. Mennyire felelt meg elvárásainak a képzés összességében? | | |
| Indoklás | | | |
| | | | |
| Értékelés | | | |
| | | | |

Nyomtatás és hitelesítés dátuma:


| | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | | Lap: 61/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 | |

Minőségcél – év
Nem OKJ-s képzésekre (B, C képzési kör)

| | |
|--------------------------|--|
| Célkijelölés dátuma | |
| Eredményértékelés dátuma | |

| | | | |
|---|---|------------|-----------------|
| Képzés megnevezése: | | | |
| Engedély száma: | | | |
| MINŐSÉGCEL | | CÉL | EREDMÉNY |
| a) a képzésből lemorzsolódók aránya | | | |
| b) a képzésben részt vevők elégedettség-mérésének célértéke | 1. Mennyire elégedett az elvégzett képzés elméleti részének oktatóival? | | |
| | 2. Mennyire elégedett az elvégzett képzés gyakorlati részének oktatóival? | | |
| | 3. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával? | | |
| | 4. Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával? | | |
| | 5. Mennyire feleltek meg elvárásainak a tudása ellenőrzésére alkalmazott módszerek? | | |
| | 6. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (oktatástechnikai eszközök, gyakorlati képzés tárgyi feltételei, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.) | | |
| | 7. Mennyire elégedett a képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységével? | | |
| | 8. Mennyire elégedett a képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével? | | |
| | 9. Mennyire felelt meg elvárásainak a képzés összességében? | | |
| Indoklás | | | |
| | | | |
| Értékelés | | | |
| | | | |

Nyomtatás és hitelesítés dátuma:

| | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--|-----------------------------------|--|
|  | | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 | |
| Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | | | Lap: 62/66 | |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | |
| | | | | Dátum: 2019-03-18 | |

6. MELLÉKLET Önértékelési kérdőív – adottságok

Önértékelési kérdőív – adottságok

..... év

Kitöltés időpontja:

Az egyes önértékelési területekhez és szempontokhoz rendelhető értékek:

- 3 – teljes mértékben érvényesül
- 2 – inkább érvényesül
- 1 – inkább nem érvényesül
- 0 – egyáltalán nem érvényesül


Önértékelési területek és szempontok

10.2.1. A) A VEZETÉS SZEREPE A MINŐSÉGI KULTÚRA FEJLESZTÉSÉBEN,

| Önértékelési szempontok | Érték |
|--|-------|
| – A vezetés működése a közzétett minőségpolitikával összhangban van. | |
| – A vezetés munkájában meghatározó a vevői elégedettségre törekvés. | |
| – A vezetés elkötelezett a szakmai fejlesztések mellett. | |
| Szöveges értékelés | |
| Erősségek (eredmények, értékek stb.) | |
| Gyengeségek (eltérések, hibák stb.) | |

10.2.2. B) AZ EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE

| Önértékelési szempontok | Érték |
|---|-------|
| – A munkatársak menedzselésében alkalmazott vezetési elvek a hatékony működést szolgálják | |
| – A szervezetben megjelenő konfliktusok megoldása alkotó módon történik | |
| – A munkatársak szakmai fejlődése biztosított | |
| Szöveges értékelés | |
| Erősségek (eredmények, értékek stb.) | |
| Gyengeségek (eltérések, hibák stb.) | |

| | | | |
|---|--|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE | | EU 6-02/A Változat: 1 |
| | Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend | | Lap: 63/66 |
| Kidolgozta: Adorján Eszter | Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő | Jóváhagyta: Dr. Czeglédi Gábor | Dátum: 2019-03-18 |

10.2.3. C) AZ INTÉZMÉNY STRATÉGIÁJÁNAK MEGHATÁROZÁSA ÉS MEGVALÓSÍTÁSA

| Önértékelési szempontok | Érték |
|---|-------|
| – Az intézmény vezetése elkötelezett az intézmény stratégiája mellett | |
| – A szervezet céljai a munkatársak körében ismertek | |
| – A szervezet dinamikusan alkalmazkodik a folyamatosan változó kihívásokhoz, környezeti feltételekhez, elvárásokhoz | |
| Szöveges értékelés | |
| Erősségek (eredmények, értékek stb.) | |
| Gyengeségek (eltérések, hibák stb.) | |

10.2.4. D) A PARTNERKAPCSOLATOK ÉS A PARTNERI IGÉNYEK FIGYELEMBEVÉTELÉNEK MÓDJA

| Önértékelési szempontok | Érték |
|--|-------|
| – Az ügyfelekkel folytatott kommunikáció alkalmazkodik a vevői kör igényeihez | |
| – A szervezet nyomon követi a képzések résztvevőit, a képzési tartalmak hasznosságát | |
| – A szervezet a partnerek igényeinek kielégítésében a képzési szolgáltatáson túli járulékos igényeket is figyelembe veszi. | |
| Szöveges értékelés | |
| Erősségek (eredmények, értékek stb.) | |
| Gyengeségek (eltérések, hibák stb.) | |

E) A TELJES FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

| Önértékelési szempontok | Érték |
|---|-------|
| – A folyamatok ellenőrzöttek | |
| – A folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrások rendelkezésre állnak | |
| – A folyamatok ellenőrzéseinek eredménye alapján a szükséges beavatkozások megtörténnek | |
| Szöveges értékelés | |
| Erősségek (eredmények, értékek stb.) | |
| Gyengeségek (eltérések, hibák stb.) | |



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 1

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 64/66

Kidolgozta:
Adorján Eszter

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. Czeglédi Gábor

Dátum:
2019-03-18

7.SZ. MELLÉKLET

Oktatói minősítési adatlap

Oktató neve:

Tárgyidőszak:

Oktatói minősítés időpontja:

Minősítést végző személy:

Az oktatói minősítés alapadatai

- elégedettségmérés oktatóra vonatkozó értéke:

Észrevétel/megjegyzés:

- óralátogatás

történt nem történt

Észrevétel/megjegyzés:

- tartalomfejlesztési tevékenység (tananyag és/vagy képzési programfejlesztés)

részt vett nem vett részt

Észrevétel/megjegyzés:

- képzési adminisztráció megfelelése az oktató részéről

megfelelő hiányos

Észrevétel/megjegyzés:

- oktatót érintő résztvevői panasz

nem érkezett érkezett

Észrevétel/megjegyzés:

- oktatót érintő munkatársi észrevétel

nem érkezett érkezett

Észrevétel/megjegyzés:

Az oktató minősítése

megfelelt fejlesztendő

„Fejlesztendő” minősítés esetén:

az oktatótól elvárt fejlesztő beavatkozás(ok)

az intézmény által biztosított fejlesztő
beavatkozás(ok)

minősítő aláírása

oktató aláírása