

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 1/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.

FELNŐTTKÉPZÉSI ELJÁRÁSREND

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 2/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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>6</i>
2.3. <i>Adatok.....</i>	<i>6</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>Minőségirányítási 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	33
8.1. <i>Ügyfélszolgálati rendszer működtetése</i>	<i>33</i>
8.2. <i>A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer</i>	<i>34</i>
8.3. <i>Az intézmény tevékenységével összefüggő információk kezelése, és az információk nyilvánosságával összefüggő eljárás.....</i>	<i>35</i>
9. Mérés, elemzés, értékelés	38
9.1. <i>A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolása.....</i>	<i>38</i>
9.2. <i>Önértékelési rendszer.....</i>	<i>39</i>


	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 3/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.

10. Fejlesztés 41

- 10.1. *Folyamatos fejlesztés*..... 41
10.2. *Helyesbítő és megelőző tevékenységek*..... 41


Mellékletek 42

1. melléklet: 42
2. melléklet: 49
3. melléklet: 51
4. melléklet..... 53
5. melléklet 57
6. melléklet 59

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 4/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.

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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 5/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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 található.

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 egészségügyi felsőoktatáshoz 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 szakmai képzések során megszerezhető egészségügyi szakképesítésekben, a szakember utánpótlásunk elsődlegesen a saját képzéseinkre 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.



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 6/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

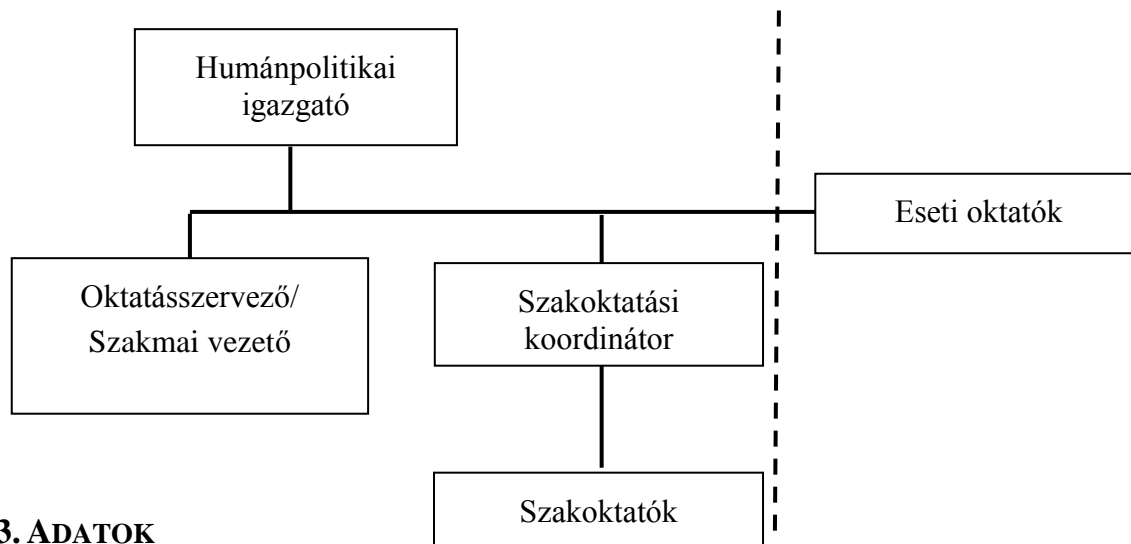
Oktatási, egyben felnőttképzési tevékenységünk alapvető célja intézményünk humán erőforrás-szükségletének hosszú távú biztosítása.

Intézményünk az alábbi szakképesítések esetén rendelkezik érvényes képzési programmal:

Képzési program megnevezése	Intézmény nyilvántartásba vételi száma
Betegkísérő	B/2021/000137
Diabetológiai szakápoló és edukátor	B/2021/000137
Felnőtt intenzív szakápoló	B/2021/000137
Gyermek intenzív szakápoló	B/2021/000137
Műtősségéd-gipszmester	B/2021/000137

A Humán erőforrás Fejlesztési Osztályon belül működő oktatási csoport állandó alkalmazásban álló 6 fő szakoktatót, 1 fő orvosképzési és szakoktatási koordinátort valamint 1 fő oktatásszervezőt/szakmai vezetőt foglalkoztat. A szakoktatók feladatai közé tartozik az évközi és nyári gyakorlatra érkező hallgatók/tanulók fogadása a kijelölt szakmacsoporton belül, egészségügyi szakmai 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



2.3. ADATOK

Intézménynév:	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház
Székhely:	4400 Nyíregyháza, Szent István u. 68.
Adószám:	15813743-2-15



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 7/59


Kidolgozta:
Bacskó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

Törzskönyvi azonosító szám	813749
KSH szám:	15813743-8610-312-15
Bankszámlaszám:	10044001-00333135
Számlavezető bank:	Magyar Államkincstár
Önálló aláírási joggal rendelkezik	Dr. Szűcs Attila főigazgató
Korlátozott aláírási joggal rendelkezik	Dr. László Henriett humánpolitikai igazgató
Fő tevékenységi kör	fekvőbetegellátás
Web	www.szszbmk.hu
e-mail	szszbmk@szszbmk.hu
Telefon	42-599-700
Szakmai vezető neve	Bacskó Genovéva
Szakmai vezető elérhetősége	bacsko.genoveva@szszbmk.hu

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2	
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend				Lap: 8/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva		Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő		Jóváhagyta: Dr. László Henriett	
				Dátum: 2023.01.17.	

3. FOGALOM MEGHATÁROZÁS


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

IIK E fejezete a leggyakrabban alkalmazott kifejezéseket részletesen tartalmazza.

A minőségirányítási rendszer működtetése és a fogalom meghatározások szempontjából elsődlegesen alkalmazott jogszabályok:

- A módosított 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről (Fktv.) (továbbiakban: Fktv.)
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- Az új 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről (Szkt.)
- 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- ÁFA-törvény 85. § (2)
- 30/2020. (VII. 23.) ITM rendelet a felnőttképzők nyilvántartásával összefüggő eljárásért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról és a felnőttképzők ellenőrzése során kiszabott bírság befizetésének rendjéről
- 1996. évi LXXXI. törvény a társasági adóról és az osztalékadóról (3. sz. melléklet 14. pont)
- 2018. évi LXXXIX. törvény az oktatási nyilvántartásról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

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

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2	
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend				Lap: 9/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva		Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő		Jóváhagyta: Dr. László Henriett	
				Dátum: 2023.01.17.	

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 maradván - 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.

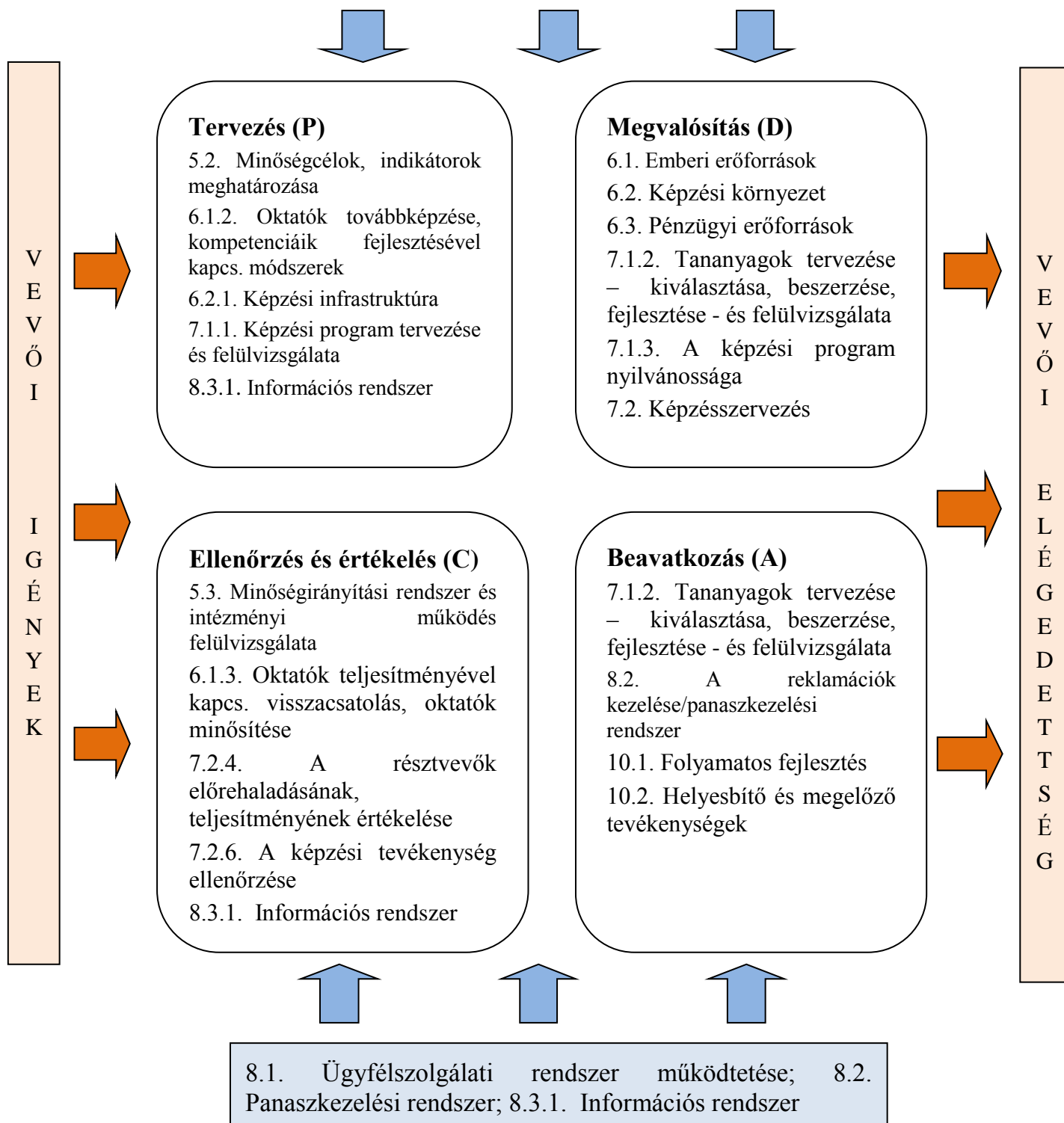
A minőségirányítási rendszert a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház az alábbi tevékenységeire alkalmazza:

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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 10/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

5. Vezetés felelőssége



1.sz. ábra

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 11/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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 alapjellemezőit 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.

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2	
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend				Lap: 12/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva		Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő		Jóváhagyta: Dr. László Henriett	
				Dátum: 2023.01.17.	

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSÉGE

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 közzé tesszük.

5.2. MINŐSÉGCÉLOK, INDIKÁTOROK MEGHATÁROZÁSA


5.2.1. 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 tárgyévre meghatározott célértékeket a 4. sz. melléklet tartalmazza.).

A célértékeket az intézmény évenként határozza meg 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 IIK 5. fejezete tartalmazza.

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 13/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.

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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 14/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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 feladatot ellátó személy nevét, a megbízás tárgyát és díjazását, a kifizetésre vonatkozó feltételeket, a megbízót, a megbízással kapcsolatos elvárásokat, a megbízó kapcsolattartójának elérhetőségeit és a feladat ellátásának helyét.

Amennyiben a feladat ellátásával kapcsolatban bármilyen okból akadályozottak, úgy arról azonnal kötelesek értesíteni az illetékes személyt, aki a felkérőt küldte vagy telefonon értesítette. 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)


Egészségügyi szolgálati 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.

		<h1 style="margin: 0;">ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE</h1>	EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 15/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.

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 vizsgálatára alapján.

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 minősítésének az alábbi szintjei lehetnek:

- megfelelő
- fejlesztendő

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 16/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

A minősítés eredményeit a szakmai vezető a humánpolitikai igazgatóval közösen, személyes beszélgetés keretében osztja meg az oktatóval évente legalább egy alkalommal, amely 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 **6. 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 egészségügyi szolgálati 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 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 programkövetelmény 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

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 17/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.

helyiség/helyszín kijelölését, amennyiben a helyszín megfelelő, de a megfelelő felszerelés nem áll rendelkezésre, intézkedik azok pótlásáról.

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 tudjuk-e biztosítani.


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

Indikátor: Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató

6.3. PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK

A felnőttképzési tevékenység elvárt minőségen 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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 18/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 19/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

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: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 20/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

	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



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 21/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

elégedettségmutató

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, könyvtár	-
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: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 22/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

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: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 23/59

Kidolgozta:
Bacsó Genóvva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő


Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

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)	Esedékség (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 felülvizsgálandó tananyag alapján.	Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint	Tananyagfejlesztő	Tananyag felülvizsgálati dokumentumai
3.	A tananyag korrekciója	Szerzői, tananyagfejlesztői, kidolgozói tevékenység	Felülvizsgálat tervezett ütemezése szerint	Tananyagfejlesztő 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 style="margin: 0;">ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE</h1>		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 24/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

7.1.3. A KÉPZÉSI PROGRAM NYILVÁNOSSÁGA

Folyamat célja, elvárt eredmények	<p>A képzési program nyilvánossága alfolyamat a képzési programnak az ügyfelek, valamint a szakképesítések és egyéb szakmai képzések esetén a 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: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 25/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

	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 Adatszolgáltatási Rendszerben 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, Jelenléti ív
Egyéb kezelt dokumentumok	Szolgáltatási szerződés, oktatói megbízási szerződés Képzési tájékoztató, jelentkezési lap Előzetes tudásszint-mérés dokumentumai Felnőttképzési szerződés, képzési ütemterv



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 26/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

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	Jelenléti ív, előzetes tudás-szintmérés dokumentumai
7.	Felnőttképzési szerződés	Dokumentáció-készítés, a	Legkésőbb a képzés első	Szakmai vezető	Felnőttképzési



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 27/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

	megkötése	szerződés aláírása a képző intézmény és a résztvevő oldaláról	napján		szerződés
8.	A képzés előzetes bejelentése a Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszerbe	A Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszerbe bejegyzés	Legkésőbb a képzés első napján	Szakmai vezető	FAR 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



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 28/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

4.	A tevékenység dokumentálása, az igazoló dokumentumok tárolása		A tevékenység megvalósításának napján	Szakmai vezető	A keletkezett dokumentumok 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 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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 29/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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 bizonyítja. (A 6. fejezetben leírtak figyelembevételével.)
Folyamatgazda	Szakmai vezető
Fktv. alapján kötelezően alkalmazott dokumentumok köre	Képzési program, Jelenléti ív
Egyéb kezelt dokumentumok	Haladási napló 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.	Jelenléti ív vezetése	Részvevők által aláírt jelenléti ív	Minden képzési alkalommal	Oktató	Jelenléti ív
5.	Haladási napló vezetése	Oktatók által vezetett haladási napló	Minden képzési alkalommal	Oktató	Haladási napló



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 30/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

6.	Résztevői hiányzások figyelemmel kísérése	A hiányzások összesítése	Minden képzési alkalommal	Szakmai vezető	
7.	Akadályoztatás esetén a helyettesítés megszervezése	A helyettesítő oktató felkérése, tájékoztatása	Az adott képzési alkalom előtt legalább 1 nappal	Szakmai vezető	
8.	A bejelentésben szereplő adatokban bekövetkező adatváltozás esetén korrekció a FAR rendszerben	A felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerbe bejegyzés	Az adatváltozás keletkezésével egyidejűleg, de legkésőbb az adatváltozás keletkezésének napján	Szakmai vezető	FAR 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	-
Egyéb kezelt dokumentumok	-



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 31/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

	Tevékenység (Mit)	Eljárásmód (Hogyan)	Esedékesség (Mikor)	Megvalósító (Ki)	Kezelt dokumentum
1.	Folyamatos értékelés	A képzési programban meghatározott feltételek szerint	Tananyagegységként	Oktató	Oktató feljegyzések (eseti)
2.	Előrehaladás nyomon követése	A képzési programban meghatározott számonkérés megvalósítása	A képzési alkalom napján	Oktató	A résztvevői teljesítmény-értékelés dokumentumai.
3.	A résztvevők előrehaladásának, teljesítményének elemzése	A képzési programban meghatározott feltételek szerint	A képzési alkalom napján	Oktató	
4.	Szükség esetén beavatkozás	A képzési programban meghatározott feltételek szerint		Szakmai vezető	
5.	Záró értékelés/vizsga	A képzési programban meghatározott feltételek szerint	A képzés végén	Oktató	Értékeléssel kapcsolatos feljegyzések

7.2.5. 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 tanúsítvány képző által hitelesített másolata; vagy az akkreditált vizsgaközpont által szervezett vizsga esetén a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya Egységes dokumentum
Egyéb kezelt dokumentumok	Feljegyzés a képzés értékeléséről (eseti)



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 32/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő


Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

	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 tanúsítvány képző által hitelesített másolata; vagy az akkreditált vizsgaközpont által szervezett vizsga esetén a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya
2.	Az egységes dokumentum iratározása	Az egységes dokumentum kötelezően vezetendő dokumentumainak összekészítése, iratározása	A képzés/vizsga befejezését követő 10 napon belül	Szakmai vezető	Egységes dokumentum
3.	A képzés értékelése (amennyiben a megbízó ezt igényli, illetve új képzés bevezetése esetén)	Az értékelés kitér: – 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)

7.2.6. 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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 33/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

8. TÁMOGATÓ FOLYAMATOK

8.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

Intézményünk ügyfélszolgálatának működési rendjét, felfogadási 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 5 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 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 a szakképesítések és egyéb szakmai képzések esetén a 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	-
E-mail	bacsko.genoveva@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: 2	
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend				Lap: 34/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva		Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő		Jóváhagyta: Dr. László Henriett	
				Dátum: 2023.01.17.	

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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 35/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

- 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 bármilyen okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti az intézmény vezetőjének. 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) 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: 2

Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend

Lap: 36/59


Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

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
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">- 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
A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	Az eljárás keretében a munkaadóktól, a képzések megrendelőitől, résztvevőitől származó, a képzések során átadott kompetenciák hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott információk <ul style="list-style-type: none">- érintett munkaadóktól és a munkaerőpiac egyéb szervezeteitől származó visszajelzések- oktatóktól, képzésszervezéssel foglalkozó munkatársaktól származó visszajelzések

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 37/59	
Kidolgozta: Bacsó Genóvva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

Információs területek	Gyűjtött és elemzett adatok és információk
<p>Az intézmény tevékenységével összefüggő információ – különösen a képzési programok – nyilvánosságával összefüggő eljárás, tevékenységek</p>	<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 NYILVÁNOSÁGÁVAL 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 közzé tesszük 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

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.


		<h1 style="margin: 0;">ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE</h1>		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 38/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 39/59	
Kidolgozta: Bacsó Genóvva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 40/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.

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: 2
Tárgy: Felnőttképzési eljárásrend			Lap: 41/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

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 megfelelő ségi jelentések, jegyzőkönyvek
- önértékelés eredményei
- belső javaslatok
- adatelemzések eredményei (pl.: negatív trendek)

Az eltérés észlelőjének (bármely munkatárs) feljegyzésben kell egyértelműen meghatároznia a nem megfelelőséget, 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: 2

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 42/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

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: 2

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 43/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

	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 tevékenységének hatékonyságát biztosító információk gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról, és						x	x	x			x							x				x	x
f) honlapján rendszeresen közzéteszi a képzési tevékenységére 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			



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 44/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

g) legyen összhangban az intézmény méretével és képzéseinek összetettségével.						x	x	x			x	x	x	x	x	x	x		x	x	x		
(3) A felnőttképzést folytató intézmény minőségbiztosítási rendszer a keretrendszer alábbiakban felsorolt tartalmi elemeiből áll:	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																x							



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 47/59

Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

	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 b) pont <i>ba)</i> és <i>bb)</i> , <i>bd)</i> és <i>be)</i> alpontjában, c) pont <i>ca)</i> és <i>cc)</i> alpontjában, d) pont <i>df)</i> alpontjában és g) pontjában foglalt tartalmi elemekhez tartozó minőségi jellemzőket (indikátorokat) az alábbiak szerint határozza meg:										x														
a) a minőségi jellemző legyen alkalmas a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére, és										x														
b) 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 f) pontjában meghatározott helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra											x											x	x	



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 48/59


Kidolgozta:
Bacsó Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.


vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE	EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend			Lap: 49/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.

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:

Jogszábeli 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 haladási naplót, a képzésben részt vevő felnőtt által aláírt jelenléti íveket és 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 betűkkel – 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: 2
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend			Lap: 50/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	


Jogsabályi elvárás (Fktv. 16.§)	Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok)
	–
A képzésben részt vevő felnőttek 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 Az akkreditált vizsgaközpont által szervezett képesítő 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)
Az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumok (g) pont)	Képzési programban rögzített elvárások teljesülésének hitelt érdemlő igazolása, jellemzően: <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)–g) 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,

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend				Lap: 51/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

- 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 tananyagrészt megnevezésével,
- az előző pontban foglalt adatokban bekövetkezett változást a változás időpontjával.
- a távolmaradó résztvevők név és óraszám szerinti összesítését,
- a képzés befejezésének dátumát.

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 FAR)	N
7.	Előzetes tudásszint mérés dokumentumai	Eseti, a szolgáltatás igénybe vételéhez köthető dokumentum	N



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 52/59


Kidolgozta:
Bacsó
Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

SSZ.	A MIR keretében kezelt dokumentum (megnevezés)	A dokumentum jellege, jellemző tárolási formája	Forma bizonylat (igen/nem)
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.	Értékeléssel kapcsolatos feljegyzések	Eredeti vizsgadokumentáció, illetve a folyamatközi számonkérések eseti dokumentumai	N
14.	Képzés utáni összegző jelentés	Eseti dokumentum elektronikusan tárolt	N
15.	Önértékelési kérdőív	Elektronikus űrlap	I

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2	
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend				Lap: 53/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva		Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő		Jóváhagyta: Dr. László Henriett	
				Dátum: 2023.01.17.	

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 szintől 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			
2.	Megvalósított képzési programok száma			
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			
2.	Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2	
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend				Lap: 54/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva		Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő		Jóváhagyta: Dr. László Henriett	
				Dátum: 2023.01.17.	

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			
2.	A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárására irányuló interjúk száma			
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.			
2.	A képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos elégedettségmutató.			
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)			
2.	Munkaviszonyban alkalmazott oktatók száma			
3.	Vállalkozási szerződéssel alkalmazott oktatók száma			

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend			Lap: 55/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	


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.)			
2.	Oktatói minősítési rendszerben megfelelt minősítésű oktatók aránya.			
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.			
2.	Szakmai eseményeken való megjelenések száma – személyes jelenléthez kötött megjelenések			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend				Lap: 56/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás


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

Célkitűzés dátuma [Keltezés]

intézményvezető

Önértékelés dátuma [Keltezés]

intézményvezető

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2	
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend				Lap: 57/59	
Kidolgozta: Bacsó Genovéva		Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő		Jóváhagyta: Dr. László Henriett	
				Dátum: 2023.01.17.	

5. 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.)	

		ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 6-02/A Változat: 2
Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend				Lap: 58/59
Kidolgozta: Bacsó Genovéva	Ellenőrizte: Csákiné Dudás Enikő	Jóváhagyta: Dr. László Henriett	Dátum: 2023.01.17.	

Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)	
--	--

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.)	



ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE

EU 6-02/A
Változat: 2

Tárgy: Felnőttképzési minőségbiztosítási eljárásrend

Lap: 59/59

Kidolgozta:
Bacsó
Genovéva

Ellenőrizte:
Csákiné Dudás Enikő

Jóváhagyta:
Dr. László Henriett

Dátum:
2023.01.17.

Gyengeségek
(eltérések, hibák stb.)

6.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 megfelelősége 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)