



**EDUTUS
EGYETEM**

**FELNŐTTKÉPZÉSI
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV**

A Minőségirányítási Szabályzat 3. számú melléklete

Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS	3
1.1. Az intézmény rövid bemutatása	4
1.2. A Minőségirányítási rendszer	4
1.3. Alapfogalmak	6
2. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE	7
2.1. Általános követelmények	7
2.2. Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége	9
2.3. A képzésben résztvevők bevonásának módja	12
2.4. A minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módja	14
3. A KÉPZÉSI PROGRAMOKKAL KAPCSOLATOS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM	14
3.1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	14
3.2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás.	15
3.3. A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek	16
3.4. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás	16
3.5. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás	16
4. HUMÁNERŐFORRÁS BIZTOSÍTÁSA	16
4.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények	16
4.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	17
4.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás	17
5. AZ INTÉZMÉNY INFORMÁCIÓS RENDSZERE	17
5.1. A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	17
5.2. A képzésben részt vevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	18
5.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	18
5.4. Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	18
5.5. A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	18
5.6. Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő adatok	19
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉS	19
6.1. Információ és ügyfélszolgálat	19
7. AZ ELTÉRÉSEK KEZELÉSE, FEJLESZTÉS	21
8. AZ ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE	22
9. MINŐSÉGI JELLEMZŐK (INDIKÁTOROK) MEGHATÁROZÁSA	26

1. BEVEZETÉS

Az Edutus Egyetem Felnőttképzési Minőségirányítási Kézikönyve a minőségpolitika megvalósítása, a jogszabályoknak és a képzésekkel kapcsolatos minőségügyi elvárásoknak való megfelelés érdekében került kiadásra. A kézikönyv egyértelműen meghatározza a felnőttképzési tevékenység minőségügyi rendszerét.

Minőségirányítási rendszerünk működését előíró jogszabályok:

- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről.
- 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról.
- 56/2013. (XII. 4.) NGM rendelete a felnőttképzési tevékenység folytatásának engedélyezési eljárása során fizetendő igazgatási szolgáltatási díj mértékéről, befizetésének és felhasználásának szabályairól, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzése során kiszabott bírság befizetésének rendjéről
- 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól.
- 59/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési szakmai programkövetelmények nyilvántartásba vételének követelményeiről és eljárási rendjéről, valamint a szakmai végzettség megszerzésének igazolásáról

A Minőségirányítási Kézikönyv alkalmazási területe

A Minőségirányítási Kézikönyv és a kapcsolódó eljárások intézményünkben rendelkezésre állnak, az abban foglaltak ismerete mindazon kollégákra nézve kötelező, akik a felnőttképzés szervezésében, lebonyolításában és a minőségirányításban szerepet játszanak.

A minőségpolitikánk és minőségcéljaink a

- partnerek elvárásaival
- a hazai felnőttképzési rendszer követelményeivel
- az intézmény működésének sajátosságaival és tapasztalataival vannak összhangban. Ezek alapján az Edutus Egyetem minden felnőttképzési tevékenysége folyamataiban és eljárásában tervezett és szabályozott.

Minőségpolitika és intézményi stratégia

Az Edutus Egyetem a minőségirányítási rendszert a legfőbb eszköznek tekinti szolgáltatásainak fejlesztése érdekében.

Az Edutus Egyetem minőségpolitikájának alapja a megrendelők igényeihez való lehető legjobb alkalmazkodás. Célunk vevőink megtartása, és újabb vevők megnyerése.

Ennek érdekében vizsgáljuk és értékeljük megelégedettségüket, kikérjük észrevételeiket, javaslatukat, hogy ezeket figyelembe tudjuk venni tevékenységünk és minőségirányítási rendszerünk fejlesztése során. Vezető munkatársaink elkötelezettek a minőségirányítási tevékenység alkalmazása iránt, és ezt várják el munkatársaiktól is.

Az Edutus Egyetem a minőségjavító stratégiát valósítja meg. Ez azt jelenti, hogy szükségleteket jobb minőségben törekszik kielégíteni, mint versenytársai. Az Edutus Egyetem ezzel az alkalmazkodó, és minőségcentrikus magatartással, törekvéssel kívánja céljait elérni, pozícióit erősíteni és bővíteni a képzési piacon. Az Edutus Egyetem együttműködő partnereitől, alvállalkozóitól, beszállítóitól is elvárja,

hogy tevékenységük, szolgáltatásaik feleljenek meg a minőségügyi követelményeinek. Ezért megismerteti partnereit az intézmény minőségügyi rendszerével, lehetőséget biztosít az információszerzésre, továbbképzésre.

A rendszerrel kapcsolatban alapvető követelmény, annak folyamatos továbbfejlesztése és tökéletesítése. Az intézmény számos, egymással összefüggő és egymásra ható folyamataira koncentrálnak, különösen a képzések, tervezési, feltétel-teremtési és megvalósítási folyamataira, melyek leginkább biztosíthatják a vevőközpontúság alapelveinek a vevői megelégedettség elérését. Konceptiója arra a felismerésre épül, hogy a minőségcélok és követelmények megvalósulásának zálogát minden szinten a munkatársak jelentik.

Figyelembe veszi a felnőttképzés megváltozott társadalmi funkcióját az egész életen át tartó tanulás, a tudásalapú társadalom és gazdaság követelményeit. Felülemelkedik a rövid távú marketing szempontokon és a mennyiségi mutatók helyett a minőségi mutatókra helyezi a hangsúlyt.

Minőségpolitikáját éves ciklusban felülvizsgálja és elkötelezett a környezeti kultúra fejlesztésében.

1.1. Az intézmény rövid bemutatása

Az Edutus Egyetem Magyarország egyik leginnovatívabb, szakmailag folyamatosan fejlődő, földrajzilag terjeszkedő felsőoktatási intézménye célul tűzte maga elé, hogy a Kárpát-medencében megkerülhetetlen szereplője legyen a gyakorlat alapú gazdasági-, műszaki felsőoktatási és szakképzési rendszernek.

Jövőképünk

Az Alkalmazott Tudományok Egyetemének megvalósításán dolgozunk. Ennek a célnak az érdekében – a piaci igényekhez alkalmazkodva – egyre nagyobb szerepet szánunk a gazdasági és műszaki képzéseknek, a kutatás-fejlesztésnek, az idegen nyelvi oktatásnak valamint az innovációs és technológia-transzfer tevékenységnek.

Az intézmény székhelye:

2800 Tatabánya, Stúdió tér 1.

Az intézmény telephelye:

1055 Budapest, Falk Miksa u. 1.

A képzések megvalósításához folyamatosan bérelt ingatlanok:

Budapesti Tagozat 1114 Budapest, Villányi út 11-13.

2800 Tatabánya Béla király körtér 58.

2800 Tatabánya, Réti út 1-5.

1.2. A Minőségirányítási rendszer

1.2.1. A minőségirányítási rendszer általános követelményei

Az intézmény az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes

szabályairól c. dokumentum, valamint az Egységes Szakképzési Minőségirányítási Keretrendszer (ESZMK) útmutatásainak figyelembe vételével alakította ki minőségirányítási rendszerét.

1.2.2. A minőségirányítási rendszer felépítése, működtetése

Az intézmény felnőttképzési minőségirányítási rendszerének felépítése követi az Egyetem már korábban kialakított és működő rendszerének sajátosságait, de az újonnan megjelent felnőttképzési szabályozásoknak megfelelően átdolgozott és nagyban hagyatkozik az intézmény dolgozóinak tapasztalataira és a működési struktúrára.

1.2.3. A minőségügyi dokumentáció

Minőségirányítási Kézikönyv

A minőségirányítási rendszer leírását tartalmazó Minőségirányítási Kézikönyvet a rektor készíteti el és lépteti hatályba.

A Minőségirányítási Kézikönyv aktuális nyomtatott példánya az intézmény székhelyén és a Budapesti Tagozaton is megtalálható, ahol minden felnőttképzésben érintett dolgozó megtekintheti, használhatja. A Minőségirányítási Kézikönyv elektronikus tárolását, karbantartását, az aktuális változatok kiadását, az érvénytelen változatok begyűjtését a Minőségirányítási Bizottság végzi a minőségirányítási menedzser közreműködésével.

Minőségügyi bizonylatok

A minőségirányítási rendszer működtetése közben keletkező minőségügyi bizonylatokat iktatást követően az intézmény székhelyén (Titkárság) kell 7 évig tárolni.

A székhelyen és a tagozaton keletkező eredeti minőségügyi bizonylatokat a felnőttképzési igazgató továbbítja a Titkárság felé, aki gondoskodik az iktatásról és tárolásról.

A dokumentumok készítésének tartalmi követelményei:

FOLYAMAT	SZABÁLYOZÁS	NYOMTATVÁNYOK
Azonosítás	Megnevezés, kiadás száma és dátuma	Megnevezés, kiadás száma és dátuma
Kötelező tartalom	Az intézmény neve Engedélyezési száma	Az intézmény neve Engedélyezési száma
Készítő	A készítő személye	A készítő személye
Jóváhagyó	A képviseletre jogosult	A képviseletre jogosult
Nyilvántartás	Nyilvántartó lap	Nyilvántartó lap
Módosítás	Elrendelés alapján a képviseletre jogosult	Elrendelés alapján a képviseletre jogosult
Módosító	A készítő	A készítő
Módosítás jóváhagyása	A felülvizsgálatot az eredeti dokumentumot jóváhagyó teszi meg.	A felülvizsgálatot az eredeti dokumentumot jóváhagyó teszi meg.
Visszavonás	Érvénytelen felirattal kell ellátni	Érvénytelen felirattal kell ellátni
Tárolás	Minőségirányítási menedzser	Minőségirányítási menedzser

A felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó dokumentáció

A felnőttképzési tevékenység engedélyezésével, hatósági nyilvántartásával kapcsolatos eredeti dokumentumokat az intézmény székhelyén azonosított módon (iktatás) őrizzük.

Az adott képzésekhez használt képzési programok a Budapesti Tagozaton kerülnek megőrzésre, és bocsátjuk az oktatók, szükség szerint a képzésben résztvevők rendelkezésére.

A képzések során keletkező bizonylatokat, feljegyzéseket (pl. haladási napló, jelenléti ívek) a képzés időtartama alatt a képzés helyszínén, az egyéb dokumentumokat (pl. képzési szerződések, hallgatói anyagok, vizsgadokumentumok) az intézmény székhelyén tároljuk. A képzés zárása után 10 munkanapon belül a képzés helyszínén lévő dokumentumok is a képző intézmény székhelyén kerülnek tárolásra. A dokumentumokat 7 évig meg kell őrizni. A dokumentumok azonosítására nevük mellett kódjuk szolgál (kezdőbetűk, vagy rövidített név – kiadás évszáma, ha év közben módosul, az évszám után /2).

Kommunikáció

A felnőttképzés iránt érdeklődőkkel, a képzésben résztvevőkkel és más, felnőttképzésben érintett külső partnereinkkel személyesen ügyfélszolgálatunkon, telefonon, és intézményünk honlapján keresztül tudunk kommunikálni. Így a képzésekkel kapcsolatos információk mindenki számára elérhetőek.

A belső kommunikáció túlnyomórészt szóbeli kommunikáció, megbeszélések, értekezletek formájában. Emellett a folyamatos kapcsolattartás eszköze a munkatársak között történő elektronikus levelezés.

Az értekezleteket a jogszerű működéssel kapcsolatos információk átadása céljából, illetve a tervezési és minőségirányítási feladatok tekintetében a rektor, vagy a szakmai vezető, vagy a felnőttképzési igazgató hívja össze. Adott képzés megkezdése előtt és a képzés zárása után a felnőttképzési igazgató a szakmai vezető bevonásával megbeszélést tart a képzésben az oktatók számára.

A felnőttképzési igazgató és a szakmai vezető gondoskodik arról, hogy az oktatók és az oktató munkát segítők naprakész tájékoztatást kapjanak a felnőttképzés aktualitásairól.

1.2.4. Az intézmény felnőttképzési tevékenységét befolyásoló szabályozó dokumentumok

1.2.4.1. Belső szabályozó dokumentumok:

- Alapító Okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Minőségirányítási Kézikönyv
- Munka-, tűzvédelmi szabályzat
- Házi rend
- Gazdálkodást szabályozó belső dokumentumok

1.2.4.2. Külső szabályozó dokumentumok:

- A felnőttképzésre vonatkozó törvények, rendeletek
- A szakképzésre vonatkozó törvények, rendeletek
- Munkajogi szabályozók

1.3. Alapfogalmak

Minőség:

A minőség valamely termék vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek azt alkalmassá teszik meghatározott vagy rejtett igények kielégítésére.

Minőségirányítás:

Összehangolt tevékenységek egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából.

Minőségbiztosítás:

A minőségügyi rendszerben alkalmazott és szükség esetén igazolt minden tervezett és módszeres tevékenység, amely megfelelő bizalmat hivatott kelteni arra, hogy az egység teljesíti a minőségi követelményeket.

Minőségpolitika:

Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan, a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított átfogó szándéka, stratégiája és irányvonala, mely meghatározott mérési eszközökön keresztül érvényesül.

Minőségcél:

A minőséggel kapcsolatos valami, amire törekszenek, vagy amit el akarnak érni. Tanfolyamonként és indikátorok formájában kerül meghatározásra. A minőségcélok általában a szervezet minőségpolitikáján alapulnak. Általában a szervezet megfelelő funkciói és szintjei számára tűzik ki.

Folyamat:

Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át.

Szolgáltatás:

A szolgáltatás olyan, kézzel nem fogható eredményű munkavégzés vagy jogosultság, mely annak fogadója, vagy élvezője számára értékkel bír.

Szervezet:

A munkatársak egy csoportja és feltételrendszer, a felelősségi körök, hatáskörök és a kapcsolatok rendszerével együtt.

Fogyasztó:

Szervezet vagy személy, amely, vagy aki kap egy terméket.

Megelőző tevékenység:

Tevékenység egy lehetséges eltérés vagy más esetleges nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

Javító tevékenység:

Tevékenység egy felfedett eltérés kiküszöbölésére.

Helyesbítő tevékenység:

Tevékenység egy felfedett eltérés vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

2. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

2.1. Általános követelmények

Az intézmény vezetése meghatározta az intézmény céljaival összhangban álló Minőségpolitikát. A minőségpolitikai célkitűzéseink megvalósítása érdekében a vezetés és a munkatársak elkötelezik magukat a minőségirányítási rendszer folyamatos alkalmazására, fejlesztésére.

Az intézmény vezetésével szemben mindenkor követelmény, hogy a minőségpolitikájában megfogalmazott célok elérése érdekében hatékony minőségirányítási rendszert működtessen.

Ennek megvalósulása érdekében Minőségirányítási Kézikönyvet dolgozott ki, amelyet a felnőttképzési munkában következetesen alkalmaz.

Az intézmény vezetésével kapcsolatos folyamatos elvárás az intézmény jogszerű működtetése, a képzésekhez szükséges személyi, tárgyi, infrastrukturális munkafeltételek biztosítása a képzésben résztvevők megalégedésére, és a társadalmi elvárásoknak történő megfelelés érdekében.

58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól szóló rendelet 2.§ (3) bekezdés a) pontja értelmében a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum tartalmazza:

aa) a minőségre vonatkozó intézményi stratégiát,

ab) az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségét,

ac) a képzésben résztvevők bevonásának módját a minőségbiztosítás megvalósításába,

ad) a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módját;

Az intézményi felelősség és hatáskörnek három szintjét alakítják ki:

1. szint: Az intézmény legfőbb döntési kompetenciával rendelkezők köre, akik aláírási joggal rendelkeznek.
2. szint: Az intézmény önálló döntési kompetenciákkal rendelkezők köre, akik az 1. szint felelősségi körének jóváhagyásával dönthetnek. Munkaköri leírásukban meghatározott tevékenységeket látnak el.
3. szint: A végrehajtók köre, akik a munkaköri feladataikban meghatározott tevékenységeket végeznek.

2.1.1. A minőségre vonatkozó intézményi stratégia

Olyan minőségpolitika-hoz kapcsolódó stratégiát alakít ki, amellyel

- biztosítja a képzési piac pontos megismerését,
- az igények felmérését,
- az igényekre történő reagálás módját,
- a képzések tervezését,
- a jogi háttér biztosítását,
- a személyi és tárgyi feltételeket,
- a képzési folyamatok folyamatos ellenőrzését,
- értékelését és fejlesztését.

Az intézménynél képzésben résztvevők jogos igénye, hogy a kor színvonalának megfelelő körülmények között, korszerű oktatásban részesüljenek, gyakorlatban jól hasznosítható, piacképes tudást szerezzenek.

Ezzel kapcsolatban a legfontosabb elvárás, hogy a képzéseknél olyan oktatókat alkalmazzunk, akik a fenti követelményeknek eleget tudnak tenni, valamint a minőségi oktatás megvalósítása érdekében a képzésekhez szükséges megfelelő színvonalú infrastruktúrát és tárgyi feltételeket biztosítsuk.

A vezetés törekszik az érdekelt felek igényeinek és elvárásainak minél jobb kielégítésére. Ennek érdekében felméri az érdekelt felek igényeit, elégedettségét, a kapott információkat felhasználja fejlesztő folyamataihoz.

2.1.2. Minőségpolitika

Az Edutus Egyetem stratégiai célja, hogy professzionális, modern, gyakorlatorientált, hallgatóközpontú, jelentős hazai és határon túli vállalati kapcsolatrendszerrel rendelkező, számos magyar és európai felsőoktatási- és felnőttképzési intézménnyel széleskörű stratégiai partnerségben működő, a fenntartható fejlődést mint alapértéket magáénak valló, a gazdasági és műszaki képzési területeken gyakorlatorientált szolgáltató intézmény legyen.

Az Egyetem garantálja képzési programjai és az általa kiadott diplomák minőségét. A garancia alapja az intézményi stratégiához illeszkedő, annak megvalósításához szükséges minőségpolitika, illetve minőségirányítási rendszer működtetése. A minőségpolitika megvalósításának eredményeképpen az intézmény a hazai és a nemzetközi munkaerőpiacon jól hasznosítható, magas színvonalú ismereteket közvetít hallgatói részére, tevékenysége során az oktatás és kutatás hatékonysága, eredményessége és egymásra hatása a legfőbb szempont.

Az intézmény célja, hogy lehető legmagasabb színvonalon kielégítse a hallgatók, a munkatársak, valamint külső partnerei – a munkaerő-piac szereplőinek – meglévő és várható igényeit, kívánalmait, elnyerje és megtartsa elégedettségüket. Mindezek eléréséhez arra törekszik, hogy a modern gondolkodás, tudás és gyakorlat központjaként működjön a belföldi és a határon túli képzési helyein.

Az intézmény a szolgáltatásait folyamatosan, tudatosan és tervszerűen fejleszti. Képzési kínálatát a gazdaság igényeinek megfelelően, az Európai Felsőoktatási Térségbe és az Európai Kutatási Térségbe illeszkedve alakítja ki. Fontos irányelv, hogy a működésben érvényesüljön a versenyképesség, a hatékonyság és a környezettudatosság.

Az intézmény a stratégiai célok megvalósítása érdekében TQM alapú minőségirányítási rendszert működtet, amelynek hatékonyságát önértékelési rendszerrel szisztematikusan méri és javítja, a folyamatba a hallgatókat és az egyéb érintetteket is bevonja. Mindehhez alapvető a vezetőség, a tanszékek és más szervezeti egységek, valamint az egyének minőségirányítással kapcsolatos felelősségének meghatározása, és a szervezeti kultúrába való beépítése.

A minőségirányítási rendszer működtetésének felelőssége az intézmény mindenkori vezetőségéé, ám abban minden munkatárs részvétele kívánatos és szükséges. A működésnek a fogyasztói igények szem előtt tartásával kell formálódnia, biztosítani kell a folyamatok fejlesztését, és végre kell hajtani az esetlegesen szükséges korrekciókat. A folyamatoknak illeszkedniük kell azokhoz a minőségi sztenderdekhez, amelyeket az intézményi stratégia megfogalmaz.

Az intézmény vállalja, hogy partnerei számára a működése mindenkor átlátható, ennek érdekében folyamatosan közöl információkat szolgáltatásairól, valamint azok minőségéről.

Az intézmény vezetése határozottan elkötelezi magát egy olyan szervezeti kultúra mellett, amely kiemelten kezeli a minőség és a minőségbiztosítás megvalósítását, ezért olyan viselkedésmódra, attitűdre ösztönzi az intézmény polgárait, amely megfelel ezen szemléletnek.

2.2. Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége

Az intézmény minőségirányítási folyamatait a Minőségirányítási Bizottság irányítja, melynek munkáját a minőségirányítási menedzser segíti.

A Minőségirányítási Bizottságnak jelentési és egyeztetési kötelezettsége van a rektor felé. Munkáját a felnőttképzés területén a szakmai vezető és a felnőttképzési igazgató bevonásával végzi. Felnőttképzési tevékenységünkhöz a szervezeti felépítésünket úgy alakítottuk ki, hogy a minőségügyi követelményeknek hatékonyan tudjunk megfelelni.

A minőségre vonatkozó felelősségi és hatáskörök az alábbiak szerint meghatározottak:

Rektor

Felelős:

- a minőségirányítási rendszer működtetéséért, az ehhez szükséges személyi és tárgyi és egyéb feltételek biztosításáért,
- a minőségpolitika megfogalmazásáért és megvalósításáért,
- a minőségügyi információk megfelelő áramlásáért a vezetők között,

Felnőttképzési igazgató

Felelős:

- a felnőttképzés és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások minőségéért,
- a gazdasági, adminisztrációs folyamatok tervezéséért, irányításáért, ellenőrzéséért,
- a képzési terv elkészítéséért,
- a felnőttképzési tevékenység tervezéséért a szakmai vezető bevonásával, az ezzel kapcsolatos reklámtevékenységért, partnerek felkutatásáért,

- a felnőttképzéssel, engedélyeztetéssel és egyéb szakképzéssel kapcsolatos jogszabályok figyelemmel kíséréséért a szakmai vezetővel együtt,
- a felnőttképzést, szakképzést irányító szervekkel, hivatalokkal való kapcsolattartásért, a szükséges jelentések elkészítéséért, továbbításáért,
- a felnőttképzési szerződések megkötéséért, a képzésekben oktatók, közreműködők megbízásáért,
- a megtartott órák leigazolásáért, számlák továbbításáért a gazdasági vezetőhöz vagy annak megbízottjához,
- a felnőttképzési tevékenység minőségi igényeket kielégítő végrehajtásáért (beleértve a vizsgáztatást is), annak ellenőrzéséért,
- a felnőttképzésben a minőségi munkavégzéshez szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosításáért,
- az oktatók kiválasztásáért,
- az előírt tartalmak honlapon történő megjelentetéséért,
- a felnőttképzés során keletkező eredeti dokumentumok megőrzéséért,
- a törvényesség biztosításáért.

Minőségirányítási Bizottság

Felelős:

- a Minőségirányítási Kézikönyv karbantartásáért,
- a minőségügyi dokumentációs rendszer kezeléséért,
- a Minőségügyi Kézikönyvben leírtak betartásának ellenőrzéséért,
- a megelőző, helyesbítő és javító tevékenységek felügyeletéért.

A fenti tevékenységeket a szakmai vezető és a felnőttképzési igazgató közreműködésével látja el.

Szakmai vezető

Felelős:

- az intézmény felnőttképzési tevékenységének minőségügyi szempontokat kielégítő megszervezéséért, irányításáért, ellenőrzéséért, nyilvántartásáért,
- a felnőttképzéssel kapcsolatos minőségügyi folyamatok és használt dokumentumok, bizonylatok megtervezéséért, a minőségügyi vezető és a felnőttképzési igazgató bevonásával,
- a felnőttképzéssel, engedélyeztetéssel és egyéb szakképzéssel kapcsolatos jogszabályok figyelemmel kíséréséért,
- a partneri elégedettségmérések eredményeinek felhasználásáért, beépítéséért,
- a megelőző, javító és helyesbítő tevékenységek megvalósításáért,
- az önértékelés lebonyolításáért,
- az előírt tartalmak honlapon történő megjelentetéséért.

Oktatásszervező

Felelős a képzés helyszínén:

- tanfolyamvezetőként a felnőttképzési tevékenység szakmai és minőségügyi elvárásoknak és követelményeknek megfelelő megszervezéséért, a képzési / haladási ütemterv elkészítéséért, lebonyolításáért,
- a tájékoztató anyag elkészítéséért
- a tanulók képzési tájékoztatásáért,
- a képzési szerződésekhez szükséges adatok szolgáltatásáért, a felnőttképzési szerződések megkötése érdekében,
- a vizsgák előírás szerinti előkészítéséért, lebonyolításáért,

- a vizsgákkal / képzések zárásával kapcsolatos jelentések elkészítéséért, továbbításáért a felnőttképzési igazgató felé,
- a tanúsítványok/bizonyítványok kiállításáért, dokumentált kiadásáért, másolat készítéséért és továbbításukért,
- OSAP jelentések elkészítéséért,
- a Minőségirányítási Kézikönyvben leírt előírások betartatásáért,
- a felnőttképzés és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások ellenőrzéséért, nyilvántartásáért
- a felnőttképzési és a minőségügyi dokumentáció vezetésének ellenőrzéséért,
- a nem megfelelőségek feltárásáért, kiküszöböléséért,
- a képzés során keletkezett dokumentumok, bizonylatok megőrzéséért, illetve továbbításáért a szakmai vezető ill. felnőttképzési igazgató felé,
- a résztvevőkkel és az oktatókkal való kapcsolattartásért, információáramlásért,
- a képzési program biztosításáért az oktatók részére,
- az igény- és elégedettség méréséért, az eredmények felhasználásáért,
- a képzés értékeléséért a felnőttképzési igazgató felé,
- a szakmai vezető ill. felnőttképzési igazgató irányításával közösen meghatározott új felnőttképzési programok kidolgozásáért.

Az oktatásszervező további feladatai:

- az oktatáshoz szükséges feltételek meglétének, rendelkezésre állásának és megfelelőségének biztosítása
- képzési program kiosztása az oktatóknak
- az érdeklődők tájékoztatása
- előzetes tudásszint felmérés
- jelentkeztetés
- jelentkezések feldolgozása
- képzésben résztvevők kiértékelése
- igényfelmérés
- felnőttképzési szerződések ismertetése, aláírattása
- tanfolyami ütemterv, időbeosztás elkészítése az oktatókkal egyeztetve

Oktató

Felelős:

- a tanórák képzési programban leírtak szerinti megtartásáért,
- a szükséges eszközök előkészítéséért,
- a képzési programban előírt ellenőrzések lebonyolításáért, dokumentálásáért
- a haladási napló, jelenléti ívek naprakész vezetéséért,
- a Minőségirányítási Kézikönyvben foglaltak betartásáért,
- a nem megfelelőségek jelzéséért, bizonyos esetben elhárításáért,
- közreműködik a vizsgáztatásban,
- javaslataival hozzájárul a minőség fejlesztéséhez.

2.3. A képzésben résztvevők bevonásának módja

2.3.1. A képzési folyamat

Az Edutus Egyetem az alábbi felnőttképzések megvalósításával foglalkozik:

„A” képzési körben Országos Képzési Jegyzék szerinti képzés: az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló kormányrendelet 1. mellékletében felsorolt szakképesítések megszerzésére irányuló képzés.

„B” képzési körben szakmai képzés: olyan, államilag el nem ismert szakmai végzettség megszerzésére irányuló képzés, amely valamely foglalkozás, munkakör vagy munkatevékenység végzéséhez szükséges kompetencia megszerzését, fejlesztését célozza.

„C” képzési körben:

- **általános nyelvi képzés:** az Európa Tanács Közös Európai Referenciakeretben ajánlott hatfokozatú rendszer szintjeiben megfogalmazott követelmények teljesítésére irányuló, további kimeneti szintekre osztott nyelvi képzés
- **egyéb nyelvi képzés:** bármely szakterületre kiterjedő szaknyelvi képzés.

„D” képzési körben egyéb képzés: olyan képzés, amely az általános műveltség növelését, megnevezhető szakképesítéshez, szakmai végzettséghez vagy nyelvi képzettséghez nem köthető kompetenciák fejlesztését célozza, hozzájárul a felnőtt személyiségének fejlődéséhez, a társadalmi esélyegyenlőség és az állampolgári kompetencia kialakulásához.

Az alábbiakban meghatároztuk azokat a feladatokat, amelyeket a képzések eredményes szervezése, lebonyolítása és zárása érdekében intézményünk elvégez.

2.3.2. A képzési tevékenység tervezése, fejlesztése (előkészítés)

A tervezési, fejlesztési tevékenység a rektor irányításával a szakmai vezető és a felnőttképzési igazgató folyamatos és együttes feladata. A felnőttképzési igazgató a szakmai vezetővel kialakítja a munkaerőpiaci elemzésen és vevői igényeken alapuló képzési választékot, hirdetési tervet készít, reklámanyagokat, tájékoztató anyagokat terveztet, biztosítja a szükséges erőforrásokat, az infrastruktúrát, figyelemmel kíséri a képzések szabályos lebonyolítását, eredményeit.

Indítani kívánt felnőttképzéseinkről és az azokhoz kapcsolódó szolgáltatásainkról, a belépési feltételekről szóló tájékoztató anyagainkat eljuttatja minden potenciális jelentkezőhöz, megjelenti honlapunkon.

A szakmai vezető és a felnőttképzési igazgató a képzéssel kapcsolatos reklámtevékenység megkezdése előtt ellenőrzi a képzésindítás jogszerűségét (felnőttképzési nyilvántartás, képzési program, az adott képzéshez szükséges egyéb feltételek, nyilvántartások, engedélyek megléte).

2.3.3. A képzési tevékenység szervezése, indítása

A képzésre vonatkozó eredeti jelentkezési lapokat az intézmény székhelyén őrzik meg. A jelentkezési lapok alapján a szakmai vezető is tájékozódni tud a résztvevők számáról, adatairól.

Az oktatásszervező a képzések megkezdése előtt ellenőrzi, hogy a résztvevők megfelelnek-e a képzési programban meghatározott belépési feltételeknek.

Amennyiben a képzés elvégzése előzetes iskolai végzettséghez kötött, úgy bekéri annak meglétét igazoló eredeti dokumentumokat is megtekintésre, valamint egy fénymásolt példányt a képző intézmény székhelyén megőriz.

2.3.4. A résztvevők értékelése

2.3.4.1. A résztvevők értékelése a képzés folyamatában

A résztvevők előrehaladását a képzési programban foglaltak szerint folyamatosan ellenőrizzük és értékeljük. A felnőttképzés keretében oktatott hallgatóink egy-egy modul elvégzését követően modulzáró vizsgát tesznek a modul tartalmából. A modulzáró vizsgát a Szakmai és Vizsgakövetelményekben, a szakmai vizsgaleírásban foglaltak szerint írásban, szóban, gyakorlatban, vagy interaktív feladatokkal végezzük.

A sikeresen teljesített modulokról a résztvevők igazolást kapnak.

2.3.4.2. A résztvevők értékelése a képzés végén

A **szakmai képzést** követően a résztvevők szakmai vizsgán adnak számot tudásukról, amelyet jogszabályi előírások szerint kell megszervezni és lebonyolítani. A szakmai vizsga megszervezése az oktatásszervező feladata, aki ezt a feladatot a szakmai vezető bevonásával végzi.

Az **általános célú képzések** vizsgáit a képzési programban rögzítettek szerint az oktatásszervező szervezi és a képzésben oktatók bonyolítják le. A záró ellenőrzés jegyzőkönyvét a vizsgáztatók és az intézmény vezető írja alá.

2.3.4.3. Azonosítás és nyomon követés

Az adott tanfolyam azonosítását a tanfolyami kódszámmal kell biztosítani.

A tanfolyam azonosítására szolgáló kódszám képzése: az oktató helyszín (város) nevének első betűje/képzés sorszáma a tárgyévben/évszám.

A képzésben részt vevők azonosítását névvel és személyi adatokkal (születési hely, idő, anyja neve) kell biztosítani. Az azonosítási és adatgyűjtési feladatok végrehajtásáért az oktatásszervező felelős.

A képzés ütemezés szerinti végrehajtását a tanfolyami napló vezetésével, a hallgatói részvételt a jelenléti ívek kitöltésével az oktatásszervezőnek kell nyomon követni az oktatók segítségével.

Adott tanfolyam előkészítésével, indításával, lebonyolításával és lezárásával kapcsolatos minden dokumentumnak, bizonylatnak azonosítottnak, illetve a tanfolyam alatt és azt követően visszakereshetőnek kell lennie.

2.3.5. A képzés lezárása

A tanfolyamok végén a képzésben résztvevők **vizsgát tesznek**.

A szakmai vizsgákat intézményünk a jogszabályi előírásoknak megfelelően külső vizsgaszervező partner bevonásával szervezi és bonyolítja le.

A vizsga szervezése és lebonyolítása során:

- elkészítjük a szakmai vizsga jelentését a felkért vizsgaszervező felé
- felkérjük a vizsgáztatásban közreműködőket
- egyeztetünk a szakmai gyakorlati vizsga lebonyolításában közreműködő gyakorlóléhhellyel, munkahellyel

A fenti feladatokat az oktatásszervező végzi.

A képzés zárását követően a szakmai vezető elvégzi a statisztikai adatszolgáltatást (OSAP).

A felnőttképzési tevékenység során keletkezett dokumentumokat, bizonylatokat az oktatásszervező átadja a szakmai vezetőnek, aki a statisztikai jelentés után gondoskodik arról, hogy azokat a székhelyintézmény irattárában, elkülönítetten tároljuk.

A képzés eredményességének mérésére szolgálnak:

- az elégedettségi mutatók

- a szakmai vizsgák/záróvizsgák eredményei.

Az eredményeket összevetjük a kitűzött képzési célokkal, és levonjuk a szükséges következtetéseket, fejlesztési javaslatokat. Erről írásos összefoglalást készít az oktatásszervező, amelyből az intézmény vezető, és a szakmai vezető is kap egy-egy példányt.

2.4. A minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módja

A vezetőség a minőség irányítási rendszerét a folyamatos önértékelésre építi. Ezért valamennyi tevékenységéről magában a képzési folyamatban és annak lezárása során adatokat, információkat gyűjt és összehasonlítja a tervezett adatokkal, indikátorokkal. Ennek eredményeként dönt a minőségirányítási rendszerben előírtak szerinti módosításról, beavatkozásról.

A felülvizsgálatot a résztvevők minden szinten kezdeményezhetik és annak dokumentálását a megadott és szabályozott rendben kell végrehajtani.

3. A KÉPZÉSI PROGRAMOKKAL KAPCSOLATOS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM

Általános követelmények

A vezetés gondoskodik arról, hogy az intézményben rendelkezésre álljanak azok az erőforrások, amelyek szükségesek a bevezetett minőségirányítási rendszer folyamatainak működtetéséhez, fejlesztéséhez, az érdekeltek elégedettségének biztosításához.

Jogsabályi előírások

Az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól 2.§ (3) bekezdés b) pontja értelmében a képzési tevékenység tervezése érdekében rendelkeznie kell olyan szabályozással, mely tartalmazza:

- ba) a képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást,*
- bb) a képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárást,*
- bc) a képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket,*
- bd) a munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárást,*
- be) a képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárást;*

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

Minden olyan tevékenységgel kapcsolatosan, amely befolyásolja a képzés tevékenységének minőségét, pontosan meghatározzuk a szükséges képzettségi szintet és a szakmai követelményeket.

Az intézmény vezetése gondoskodik arról, hogy a vevők minőségi igényeinek megfelelő felkészültségű, tudatos munkavégzésre alkalmas szakemberek álljanak folyamatosan rendelkezésre. Ezért a vezetés tervezi és végrehajtja az iskola oktatóinak rendszeres továbbképzését.

Az oktatók értékelését meghatározott szakmai szempontok és személyiségjegyek szerint végezzük, és tudatosan választjuk ki az adott képzésre a legmegfelelőbb oktató szakembert.

Intézményünkben felnőttképzést végző oktatók felkészítése és továbbképzésének megszervezése intézményünk feladata. Az intézmény működéséhez szükséges humán erőforrások meglétét az intézmény alkalmazottaival, valamint óraadók megbízásával biztosítja. Az intézmény alkalmazottjainak felvételénél a munkakör betöltéséhez szükséges alkalmasságot kell vizsgálni, felvételükért a rektor

felelős.

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

Nagyon fontos, hogy az adott oktató rendkívüli körülmény miatti akadályoztatása esetén is biztosítani tudjuk a képzési folyamat zökkenőmentes lebonyolítását.

Az intézményünkben oktató tanárok akadályoztatása esetén az oktatásszervező az intézményben oktató egyéb oktatók közül kéri fel a helyettesítő tanárt. Megbízott oktató akadályoztatása esetén az óraadó ajánlása alapján kérünk fel helyettesítőt az órák megtartására.

Az új oktatók, új óraadók és a helyettes oktatók kiválasztása és minősítése két fázisban történik.

Az első fázis a kiválasztás, ami a szakmai vezető feladata. Meg kell vizsgálni a jelölt:

- pályázatát (önéletrajz),
- végzettségét igazoló iratait,
- vonatkozó jogszabályoknak való megfelelését,
- a személyes elbeszélgetés által feltárható személyiségjegyeket.

Az oktatók kiválasztásánál alapvető, hogy az adott tárgyhöz kapcsolódó felsőfokú végzettséggel, legalább 5 éves szakmai gyakorlattal és felnőttképzési gyakorlattal rendelkezzenek.

Ezt követően, a második fázisban kerül sor a szakmai vezetővel a szakmai tárgyú felvételi beszélgetésre.

Ezután a felnőttképzési vezető javaslatot tesz a rektor felé az új oktató megbízására/szerződéskötésre.

A tanfolyam végén egyrészt a résztvevők, másrészt a képzésért felelős vezető értékeli az oktatók teljesítményét.

Infrastruktúra

A vezetőség gondoskodik arról, hogy az intézmény olyan infrastruktúrát tartson fenn, amelynek megfelelése biztosítja a képzés minőségét, figyelembe veszi az érdekelt felek igényeit és elvárásait.

Az infrastruktúra tartalmazza

- a szükséges épületeket,
- tantermeket, tanulóhelyiségeket és a működtetéshez szükséges feltételeket,
- a képzéshez és a kapcsolódó folyamatokhoz tartozó eszközöket,
- a képzéshez kapcsolódó szolgáltatásokat.

Munkakörnyezet

Felnőttképzési tevékenységünket az adott képzésnek megfelelő egyéb külső bérelt helyszínen folytatjuk. Ezekben az intézményekben az egészségügyi, a tűz- és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósítására. A megfelelő munkakörnyezet kialakításáért az intézmény ügyvezetője a felelős.

A felnőttoktatásban résztvevők az oktatási helyszínek szaktantermeit, demonstrációs termeit, tárgyi eszközeit az oktató irányításával, közreműködésével használhatják.

Pénzügyi erőforrások

A vezetőség gondoskodik arról, hogy az intézményben a pénzügyi gazdálkodás kiterjedjen az alábbi területekre:

- a pénzügyi erőforrások iránti igények felmérése,
- a finanszírozási lehetőségek feltárása,
- a pénzügyi felhasználások tervezése,
- a tervezett és tényleges felhasználás összevetése, elemzése és szükséges intézkedések megtétele.

A vezetőség gondoskodik a minőségbiztosítási rendszer bevezetéséhez és működtetéséhez szükséges pénzügyi erőforrásokról.

3.3. A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek

Az előkészületek után a felnőttképzési igazgató levélben, telefonon vagy e-mailben kiértéskíti a résztvevőket, majd az elkészített ütemterv alapján elindítja a tanfolyamot. A képzési programot az oktatásszervező bocsátja a tanár rendelkezésére, aki a tanfolyamot ennek megfelelően tartja. Az ismeretek átadása, a tanfolyami napló naprakész vezetése a megbízott oktatók feladata. A szükséges anyagok, eszközök biztosításáról az oktatásszervező gondoskodik. Szúrópróbaszerű ellenőrzéseket az intézmény vezető, a szakmai vezető is végez. Az oktatók minősítése az óralátogatások valamint a résztvevők visszajelzések alapján szintén az oktatásszervező feladata.

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

A képzés során és annak befejeztével visszajelzést kérünk a program megvalósítására vonatkozóan. Az adatgyűjtést folyamatosan dolgozzuk fel, hogy a modulok teljesítéséről még időben informálódjunk. Az oktatóval és a megrendelővel történő egyeztetések alapján döntünk a módosító rendelkezésekről.

3.5. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

A képzések meghirdetésétől folyamatosan biztosítjuk az információt az előrehaladásról. Adatokat szolgáltatunk az információs rendszereknek és az intézmény honlapján tájékoztatjuk a szélesebb közönséget, hogy reális képet kapjanak a tanfolyamok eredményeiről és a munkaerőpiacon való elhelyezkedésről.

4. HUMÁNERŐFORRÁS BIZTOSÍTÁSA

Az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól 2.§ (3) bekezdés c) pontja értelmében ki kell dolgozni

ca) az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárást,

cb) az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszereket,

cc) az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárást

4.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények

A kiválasztott oktatókat konkrét megbízás keretében kell megbízni adott képzési feladatok elvégzésére. A szerződésnek tartalmaznia kell az oktató feladatait, az igénybevétel ütemezését és díját. Az oktatói

szerződések összeállításáért az oktatásszervező a felelős, melyet a szakmai vezető ellenőriz és azokat az intézmény vezetője ír alá.

4.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Az óraadó tanárok mindenekelőtt maguk gondoskodnak arról, hogy megfelelő színvonalon tartsák szakmai felkészültségüket, azonban iskolánk a tudomására jutott külső továbbképzési lehetőségekről tájékoztatja őket és szorgalmazza, hogy igyekezzenek ezeken részt venni.

Az intézmény dolgozóinak képzési szükségleteit és igényeit az intézményvezető méri fel, az oktatásszervezők és szakmai vezető közreműködésével.

Az aktuális képzettségi szint pontos ismeretéhez a munkatársak képzettségéről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartásban tárolni kell az önéletrajzot és a képzettséget igazoló bizonyítvány(ok), oklevelek, tanúsítványok másolatát. A nyilvántartást az intézményvezető tartja napra készen. A főállású dolgozók továbbképzés elvégzéséről szóló igazolását szintén az intézményvezető őrzi.

4.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás

Az oktatók eredményeit a monitoring rendszeren keresztül mérjük. A képzési céloknál tervezett indikátorok teljesítését ellenőrizzük és csatoljuk vissza az oktatóknak.

5. AZ INTÉZMÉNY INFORMÁCIÓS RENDSZERE

Az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól 2.§ (3) bekezdés d) pontja értelmében a képzési tevékenység tervezése érdekében rendelkeznie kell olyan szabályozással, mely alkalmas:

- da) a képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
- db) a képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
- dc) az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
- dd) az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
- de) a képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
- df) az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárásra;

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

Felnőttképzési intézményünk rendszeresen és folyamatosan méri és dokumentálja a meghirdetett képzésekben résztvevők igényeit és elégedettségét.

A képzésben **résztvevők tapasztalatait** a képzések megkezdésekor, a képzés folyamatában és a képzés befejeztével kérdőív segítségével mérjük fel.

Az igények felmérése kiterjed:

- a képzés tartalmára,
- a képzés helyszínére,
- tárgyi feltételek biztosítására,
- az alkalmazott oktatási módszerekre,

- az oktatók munkájára,
- a szervezés módjára,
- a résztvevők tudásának ellenőrzésének módjára,
- a követelmények teljesülésére,
- a képzés időbeosztásával kapcsolatos elvárásokra.

A felmérés során nyert adatokat a felnőttképzési felelős vezető az oktatókkal közösen értelmezi, és a jogszerűséget valamint az intézmény lehetőségeit szigorúan szem előtt tartva az eredményeket felhasználják a képzési folyamat során. Amennyiben a résztvevőknek olyan jogos igényeik merülnek fel, amelyek megoldása nem az oktató, felnőttképzési felelős vezető kompetenciája, az intézmény vezetővel kell egyeztetniük.

5.2. A képzésben részt vevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A **képzésben résztvevők elégedettségét** kérdőívek és az oktatóhoz vagy a felnőttképzési felelős vezetőhöz a résztvevőktől érkező visszajelzések segítségével mérjük.

A kérdőívet a képzés végén töltik ki a résztvevők. Az oktató a kitöltött kérdőíveket felnőttképzési felelős vezetőnek adja le. Az eredményeket a felnőttképzési felelős vezető elemzi és értékeli, az eredményekről beszámol az intézmény vezetőnek és az oktatóknak. Az elégedettségmérés eredményének összefoglalását a szakmai megjelenteti az intézmény honlapján.

Az esetleges megelőző, javító intézkedésről a felnőttképzési felelős vezető intézkedik, amennyiben ez meghaladja hatáskörét, javaslatot tesz a intézmény vezetőnek.

5.3 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

Az oktatók elégedettségének mérése

A felnőttképzésben oktatók elégedettségét szintén a képzés befejezésekor, kérdőív segítségével mérjük.

A kérdőív végén megjelölhetik a képzések szervezésével, lebonyolításával kapcsolatos észrevételeiket, javaslataikat.

A kérdőíveket a szakmai vezető elemzi és értékeli, az eredményekről beszámol az intézmény vezetőnek. Az eredmények kiindulási alapul szolgálnak a következő képzés megszervezéséhez.

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

Amennyiben a képzés során bármilyen probléma, hiányosság tapasztalható a résztvevők jelzései alapján, az oktató ezt közvetíti a felnőttképzési felelős vezető felé, aki elemzi az adott problémát, kidolgozza a lehetséges megoldást. Amennyiben ez meghaladja a hatáskörét, javaslatot tesz az intézmény vezetőnek. A pozitív tapasztalatokról szintén tájékoztatást kap a felnőttképzési felelős vezető és az intézményvezető is.

5.5 A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

Intézményünk partnerei között több költségvetési szerv, vállalkozás található, amelyek szerepet játszanak a szakmai célú képzések tekintetében a szakmai gyakorlatok lebonyolításában. A képzések minőségéhez az ő munkájuk is hozzájárul. Mindemellett ők lehetnek a majdan végzett szakemberek munkáltatói, ezért véleményüket nagyon fontos figyelembe vennünk.

Interjú keretében az alábbi szempontok szerint tájékozódunk a kiválasztott felhasználók elégedettségéről:

- a gyakorlati képzéshez szükséges információk rendelkezésre állása,
- a gyakorlati képzésben résztvevők felkészültsége,
- a képző intézmény szakmai munkájának megítélése a gyakorlaton résztvevők tudása, és egyéb kompetenciái alapján.

5.6 Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő adatok

Az intézmény tevékenységét a kommunikációján és a dokumentációs tevékenységén keresztül szabályoztuk.

6. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉS

6.1. Információ és ügyfélszolgálat

Az Edutus Egyetem célja, hogy felnőttképzésben résztvevő partnereit korrekten, a minőségbiztosítási rendszer előírásainak megfelelően tájékoztassa szakmai oktatási és vizsgáztatási tevékenységéről. A dokumentum nyilvános, az ügyfélszolgálaton bárki kérhet betekintést.

Ügyfélszolgálat

Az Edutus Egyetem felnőtt hallgatóival történő kapcsolattartás céljából, ügyfélszolgálatot tart fenn. Általános tájékoztatásként hallgatóink számára a honlapunkon található információkat szolgáltatjuk. Ezen kívül munkatársaink személyesen, telefonon, és e-mailben is állnak érdeklődők rendelkezésére.

Elérhetőségek

Edutus Egyetem

„A” épület 2800 Tatabánya, Stúdium tér 1.
„B” épület 2800 Tatabánya, Béla király körtér 58.
Tel: +36 34 520 400
+36 34 520 406

Budapesti Tagozat:

1114 Budapest, Villányi út 11–13.
Tel: +36 1 450 24 20
+36 1 883 98 58

Edutus-ház

1055 Budapest Falk u. 1.
+36 1 789 85 78

Ügyintézés: munkanapokon 8:00 - 16:00 óra

Ügyfél tájékoztatás

Telephelyünkön a személyes és a telefonos ügyfél-tájékoztatást az ügyfélszolgálati munkatársak végzik. A személyesen érdeklődők tájékoztatására ügyfélfogadó pult (recepció) áll rendelkezésre. Az elektronikusan beérkező kérdésekre szintén az ügyfélszolgálati munkatársak válaszolnak napi

rendszerességgel.

Az ügyfélszolgálati munkatársak hatáskörén kívül eső kérdések, igények (pl. ajánlatkérés, minőségi probléma) megválaszolását a felnőttképzési igazgató végzi.

Jogsabályok

A képzési és szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos jogszabályok megtalálhatók a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal honlapján: <http://www.nive.hu>

Panasz

Szóban vagy írásban, természetes vagy jogi személy, vagy egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a képzési tevékenységgel kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor a panasztevő úgy ítéli meg, hogy a képző intézmény nem a vele kötött felnőttképzési szerződésnek / elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

Panaszkezelés

Intézményünk számára fontos, hogy hallgatóink elégedettek legyenek felnőttképzési tevékenységünkkel. Ezért nagyon fontos számunkra, hogy a képzéseinkkel, vagy a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokkal kapcsolatos nem megfelelőségeket elhárítsuk. A nem megfelelőségek feltárásának egyik lehetősége a vevői panaszok kivizsgálása.

Panaszt tenni a felnőttképzéssel kapcsolatos olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban a felnőttképzési intézmény jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket a felnőttképzési igazgató és a szakmai vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy a rektornál intézkedést kezdeményezni.

A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni.

A panaszbejelentés lehetőségeiről, a panaszkezelés folyamatáról a képzés megkezdése előtt tájékoztatni kell résztvevőket.

Panasz felvétele

A felnőttképzésben részt vevők panaszait megtehetik:

- Írásban, az ügyfélszolgálaton személyesen leadva
- Szóban (személyesen vagy telefonon)
- Írásban (postai út vagy elektronikus levél)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a felnőttképzési igazgató hatáskörébe tartozik.

A panasz felvételét az Edutus Egyetem azon munkatársa veszi fel, akihez a bejelentő fordult (oktató, tanulmányi osztály munkatársa, ügyfélszolgálati munkatárs, felnőttképzési referens, felnőttképzési igazgató).

A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panaszról és körülményeiről tájékoztatni kell a felnőttképzési igazgatót.

Panaszok kivizsgálása, rendezése

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint a bejelentő bejelentésének/panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 napot ne haladja meg. Panasz elutasítása esetén a bejelentő tájékoztatása legfeljebb 15 napon belül történjen meg. Jogos panasz rendezését és a bejelentő tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a tanulót a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható

időpontjáról. A válaszlevélben a bejelentő által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni, amennyiben a bejelentő kérelme elutasításra kerül, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.

Jogos panaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezése a bejelentő felé az Ügyfélszolgálaton történik.

Dokumentálás

A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni. Amennyiben a szóbeli panasz rendezése helyben nem oldható meg, a bejelentésről nem megfeleléségi jelentést (NMJ) kell felvenni. Amennyiben a bejelentő bizonylattal vagy egyéb irattal is kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell, és másolatát is csatolni kell a jelentéshez.

A panasz megvizsgálása

Miután a panasz formális vagy informális csatornán a vezetőség tudtára jutott, annak valóságtartalmát, illetve a panaszt kiváltó problémának az oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni.

Konkrét lépések a helyesbítésre

Amennyiben a panasz helytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.

Kompenzációs lehetőség keresése

- Tandíj/részvételi díj részének vagy egészének visszafizetése
- Későbbi képzés árából kedvezmény biztosítása
- Következő részletből kedvezmény biztosítása
- Extra órák ingyenes felajánlása

7. AZ ELTÉRÉSEK KEZELÉSE, FEJLESZTÉS

Az intézmény a partneri igény és elégedettségmérések, az önértékelés eredményei alapján folyamatosan fejleszti, tökéletesíti működését, minőségirányítási rendszerét.

A fejlesztésekbe bevonja az intézmény felnőttképzésben érintett vezetőit, munkatársait, ösztönzi kezdeményezéseiket, és részvételüket a fejlesztési, helyesbítő, megelőző, javító folyamatokban.

Intézményünk biztosítja, hogy a minőségpolitikának, illetve a minőségügyi rendszernek nem megfelelő folyamatok ne kerüljenek további alkalmazásra.

A felnőttképzés működése során bárki jelezhet nem megfelelést.

A képzési tevékenységgel kapcsolatosan előforduló eltéréseket jellegüknek megfelelően azonosítani, és dokumentálni kell.

A saját észrevétel alapján jelzett, vagy ellenőrzések alkalmával észlelt eltérés dokumentálásának szükségességét a szakmai vezető dönti el figyelembe véve az eltérés jellegét, a képzési folyamatra gyakorolt hatását.

A feltárt eltérésekre a szakmai vezetőnek a szükséges intézkedéseket azonnal meg kell tennie a rektor tájékoztatása mellett.

A képzési tevékenységet fel kell függeszteni, ha az eltérés annak eredményét jelentősen veszélyezteti. A felfüggesztésről az intézmény vezetője intézkedhet.

Amennyiben az eltérés nem szüntethető meg, de a képzés eredményesen folytatható, úgy a rektor a résztvevővel való dokumentált egyeztetés alapján engedélyezi a képzés folytatását.

Az eltérés kiküszöbölésére tett intézkedések eredményét a szakmai vezetőnek kell ellenőriznie és a vonatkozó követelménynek való megfelelést igazolnia kell.

Az eltérésekkel és azok elhárításával kapcsolatos dokumentációt a szakmai vezető gondoskodik a nyilvántartásáról és elhelyezéséről.

8. AZ ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

Az Edutus Egyetem minőségirányítási rendszert és a képzési tevékenység éves értékelésére önértékelési rendszert működtet, mely lehetővé teszi az intézmény adottságainak, elért eredményeinek bemutatását, megállapíthatók az erősségek, fejlesztendő területek.

Az önértékelési rendszer területei

- az intézmény jellemző tulajdonságai, adottságai
- a vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében
- az emberi erőforrások menedzselése
- az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása
- a partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja
- a teljes folyamatszabályozás
- a képzési tevékenység elemzése
- az intézmény által elért eredmények
- a képzésben részt vevők képzést értékelő véleménye a tanfolyam szervezéséről, a tananyag minőségéről, az előadók, az oktatók értékeléséről, a felnőttképzési szolgáltatásokról, az előzetes tudásszint méréséről, illetve az ennek lehetőségéről való intézményi tájékoztatásról, a tárgyi feltételek megfelelőségéről
- az intézmény alkalmazottainak és az oktatóknak az intézményről, valamint a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye
- az intézmény képzési tevékenységének kulcsfontosságú eredményei illetve mutatói

Az önértékelés módszerei

Az önértékelést minden tanév végén elvégezzük biztosítva a korábbi évek eredményeivel való összehasonlíthatóság feltételeit.

Az értékeléshez szükséges adatok a következő forrásokból származnak:

- a partnerek elégedettségmérésére használt kérdőívek eredményei
- a partneri igényfelmérések kérdőívei
- panaszkezelési nyilvántartás
- minőségügyi és képzési dokumentáció (szabályozó dokumentumok, feljegyzések, bizonylatok) elemzése
- ellenőrzések tapasztalatai
- megfigyelés
- vizsgák eredményei
- kulcsfontosságú eredmények, mutatók
- korábbi évek eredményei, mutatói

Az önértékelés során tanulmányozzuk a már rendelkezésre álló dokumentumokat, feljegyzéseket, bizonylatokat, valamint kérdőíves felmérést végzünk a hiányzó adatok megszerzése céljából.

Az adatok elemzését követően meg kell határozni intézményünk felnőttképzési tagozatának erősségeit, gyengeségeit, fejlesztendő területeit.

Az önértékelést a minőségügyi/szakmai vezető kezdeményezésére és irányításával, a felnőttképzésben érintett oktatósszervezők és oktatók bevonásával bonyolítjuk le. A szakmai vezető gondoskodik arról, hogy az önértékeléshez szükséges dokumentumok összegyűjtve az előre meghatározott időben rendelkezésre álljanak.

Az önértékelés eredményeit és a problémák megoldására, illetve a fejlesztésre tett intézkedéseket értekezleten ismertetjük a dolgozókkal.

Az eredményekről összefoglaló készül, amely tartalmazza a fejlesztési feladatokat. Az összefoglaló eredeti példányát a székhely intézmény irattárában helyezzük el.

Összefoglaló az intézményévi önértékeléséről

Értékelési terület	Értékelt tevékenység, jellemző	Erősségek	Gyengeségek	Fejlesztési lehetőségek	Szükséges intézkedések, elvégzendő feladatok a felelősök, határidők megjelölésével
Az intézmény jellemző tulajdonságai, adottságai	Felnőttképzési struktúra Személyi feltételek Tárgyi feltételek Marketing tevékenység				
A vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében	A vezetők irányító tevékenysége Szervezői tevékenység A vezetők ellenőrző, értékelő tevékenysége				
Az emberi erőforrások menedzselése	A munkatársak kiválasztása A munkatársak szakmai fejlődésének biztosítása A munkatársak tevékenységének ellenőrzése, értékelése				
Az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása	Az intézmény minőségpolitikája Az intézmény minőségcéljai Minőségcélok megvalósulása				
A partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja	Kapcsolattartás, kommunikáció a partnerekkel A megrendelők igényeinek meghatározása Az igények érvényesülése				
A teljes folyamat-szabályozás	A folyamatok szabályozottsága A folyamatszabályozás megfelelősége A folyamatszabályozásban leirtaknak való megfelelés				
A képzési tevékenység elemzése	A képzés tervezése, előkészítése A képzési folyamat				

	<p>megvalósulása Értékelési folyamat</p>				
<p>Az intézmény által elért eredmények</p>	<p>A Minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos eredmények Az intézmény kiemelt fejlesztéseivel kapcsolatos eredmények Képzési tevékenység hatósági és belső ellenőrzésének eredményei Szakmai célú alapképzések, vagy átképzések esetén a végzettségüknek megfelelően elhelyezkedettek száma, aránya</p>				
<p>A képzésben részt vevők képzést értékelő véleményének bemutatása a tanfolyam szervezéséről, a tananyag minősítéséről, az oktatók értékeléséről, felnőttképzési szolgáltatásokról, az azokról való intézményi tájékoztatásról, a tárgyi feltételek megfelelőségéről</p>	<p>Kérdőíveken szereplő vélemény: - a tanfolyamok szervezéséről - a tananyagról, annak hasznosíthatóságáról - az oktatókról - a felnőttképzési szolgáltatásokról tájékoztatásról - a tárgyi feltételekről</p>				
<p>Az intézmény alkalmazottainak, oktatóknak az intézményről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye</p>	<p>A felnőttképzésben érdekelt alkalmazottak, oktatók véleményét tartalmazó kérdőlap értékelése: - az intézményről - a vezetésről - a munkakörülményekről - a kommunikációról - a képzésben nyújtott teljesítményünkről - a képzési kínálatról</p>				

	<ul style="list-style-type: none"> - a képzési programról - a képzési folyamatról - az oktatómunka eredményességéről 				
<p>Az intézmény képzési tevékenységének kulcsfontosságú eredményei, illetve mutatói</p>	<p>Képzések száma Résztevők száma Felnőttképzési csoportok átlagléttszáma Lemorzsolódás Vizsgaeredmények Panaszok száma</p>				

9. MINŐSÉGI JELLEMZŐK (INDIKÁTOROK) MEGHATÁROZÁSA
a 58/2013. (XII. 13.) NGM rendeletnek ill.
393/2013. (XI. 12.) Korm. rendeletnek megfelelően
az Edutus Egyetem Felnőttképzési minőségpolitikai keretrendszerében

a 2015/2016-os évre:

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	2014	2015	2016	Indoklás
OKJ- képzések:						
1.	Logisztikai ügyintéző (OKJ 54 345 01)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	3,5	3,7	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre. Ilyen képzést még nem folytattunk.
		lemorzsolódás	-	≤ 15 %	≤ 12 %	A lemorzsolódás aránya nem haladhatja meg a 15 %-ot ill. ezen mutató további fokozatos javítását tervezzük.
		átlagos elégedettség	-	≥ 80 %	≥ 82 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőképző hozzáállásával elérhető.
2.	Szállítványozási ügyintéző (OKJ 54 841 04)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	3,5	3,7	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre. Ilyen képzést még nem folytattunk.
		lemorzsolódás	-	≤ 15 %	≤ 12 %	A lemorzsolódás aránya nem haladhatja meg a 15 %-ot ill. ezen mutató további fokozatos javítását tervezzük.
		átlagos elégedettség	-	≥ 80 %	≥ 82 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőképző hozzáállásával elérhető
3.	Szerszámkészítő (OKJ 34 521 10)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	3,5	3,7	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre. Ilyen képzést még nem folytattunk.
		lemorzsolódás	-	≤ 15 %	≤ 12 %	A lemorzsolódás aránya nem haladhatja meg a 15 %-ot ill. ezen mutató további fokozatos javítását tervezzük.
		átlagos elégedettség	-	≥ 80 %	≥ 82 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőképző hozzáállásával elérhető.

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	2014	2015	2016	Indoklás
4.	CNC gépkészítő (OKJ 35 521 01)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	3,5	3,5	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre. Ilyen képzést még nem folytattunk.
		lemorzsolódás	-	≤ 15 %	≤ 12 %	A lemorzsolódás aránya nem haladhatja meg a 15 %-ot ill. ezen mutató további fokozatos javítását tervezzük.
		átlagos elégedettség	-	≥ 75 %	≥ 75 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőkész hozzáállásával elérhető.
5.	Fogyóelektródás védőgázos ívhegesztő (OKJ 31 521 03)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,2	3,5	3,5	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre.
		lemorzsolódás	20	≤ 15 %	≤ 15 %	A lemorzsolódás aránya nem haladhatja meg a 15 %-ot.
		átlagos elégedettség	90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	Törekedni kell az elért kiváló elégedettségi szint megtartására.
6.	Gépi forgácsoló (OKJ 34 521 03)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	4,1	4,1	4,1	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre.
		lemorzsolódás	35 %	≤ 15 %	≤ 15 %	OSAP statisztikánk alapján tervezzük a jelentős csökkentést.
		átlagos elégedettség	80 %	≥ 82 %	≥ 84 %	A korábbi évek adatai alapján 2 %-os javulást szeretnénk elérni.
7.	Gyártósori gépbeállító (OKJ 34 521 05)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	3,8	4,0	4,0	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre.
		lemorzsolódás	12 %	≤ 12 %	≤ 10 %	OSAP statisztikánk alapján tervezzük a csökkentést.
		átlagos elégedettség	70 %	≥ 72 %	≥ 74 %	A korábbi évek adatai alapján 2 %-os javulást szeretnénk elérni.
8.	Bérügyintéző (OKJ 51 344 01)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	4,2	4,5	4,5	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre.
		lemorzsolódás	5 %	≤ 5 %	≤ 5 %	OSAP statisztikánk alapján az elért alacsony lemorzsolódás megtartására kell törekedni.
		átlagos elégedettség	85 %	≥ 87 %	≥ 89 %	A korábbi évek adatai alapján 2 %-os javulást szeretnénk elérni.

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	2014	2015	2016	Indoklás
9.	Társadalombiztosítási ügyintéző (OKJ 5134402)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	4,2	4,5	4,5	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre.
		lemorzsolódás	5 %	≤ 5 %	≤ 5 %	OSAP statisztikánk alapján az elért alacsony lemorzsolódási szint megtartására kell törekedni.
		átlagos elégedettség	90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	Az elért magas elégedettségi szint megtartására kell törekedni.
10.	Mechatronikai technikus (OKJ 54 523 04)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)		3,5	3,5	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre. Ilyen képzést még nem folytattunk.
		lemorzsolódás		< 10%	< 10%	OSAP statisztikánk alapján tervezzük a csökkentést.
		átlagos elégedettség		≥ 80 %	≥ 82 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőkész hozzáállásával elérhető.
11.	Kulturális rendezvényszervező (OKJ 51 345 01)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	–	4,6	4,6	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre.
		lemorzsolódás	–	< 10 %	< 10%	OSAP statisztikánk alapján az elért alacsony, 10 %-os mutató megtartására kell törekedni.
		átlagos elégedettség	–	≥ 90 %	≥ 90 %	Az elért magas elégedettségi szint megtartására kell törekedni.
12.	Építő- és anyagmozgató gép kezelője (Emelőgépkezelő (kivéve targonca) OKJ 32 582 02)	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	4,6	4,6	4,65	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre.
		lemorzsolódás	10 %	< 10%	< 10%	Az elért alacsony, 10 %-os mutató megtartására kell törekedni.
		átlagos elégedettség	80 %	≥ 82 %	≥ 84 %	A korábbi évek adatai alapján 2 %-os javulást szeretnénk elérni.

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	2014	2015	2016	Indoklás
13.	Építő- és anyagmozgató gép kezelője (Targoncavezető) OKJ 32 582 02	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	-	3,5	3,7	NSZFH adatok még nem állnak rendelkezésre. Ilyen képzést még nem folytattunk.
		lemorzsolódás	-	< 15 %	< 12 %	A lemorzsolódás aránya nem haladhatja meg a 15 %-ot ill. ezen mutató további fokozatos javítását tervezzük.
		átlagos elégedettség	-	≥ 80 %	≥ 82 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőkész hozzáállásával elérhető.
„B” képzési körös képzések:						
14.	Műpadló-gyártó gépkezelő SzPk-00084-15-08 0 082	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	nem releváns	nem releváns	nem releváns	-
		lemorzsolódás	nem releváns	< 15%	< 15%	A motiváció fenntartásával elérhető.
		átlagos elégedettség	nem releváns	≥ 80 %	≥ 82 %	Az oktatók megfelelő hozzáállásával elérhető.
15.	Szolgáltató Központi számviteli-adminisztrátor SzPk-00055-15-15 0 04 3	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	nem releváns	nem releváns	nem releváns	-
		lemorzsolódás	nem releváns	< 10%	< 10%	A motiváció fenntartásával elérhető.
		átlagos elégedettség	nem releváns	≥ 80 %	≥ 82 %	Az oktatók megfelelő hozzáállásával elérhető.
Nyelvi képzések:						
16.	Angol nyelvtanfolyam KER C2 szint	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	nem releváns	nem releváns	nem releváns	-
		lemorzsolódás	5 %	≤ 10%	≤ 10%	A motiváció fenntartásával elérhető.
		átlagos elégedettség	90%	≥ 90 %	≥ 90 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőkész hozzáállásával elérhető.
17.	Német nyelvtanfolyam KER C2 szint	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	nem releváns	nem releváns	nem releváns	-
		lemorzsolódás	10 %	< 10%	< 10%	A motiváció fenntartásával elérhető.
		átlagos elégedettség	95 %	≥ 90 %	≥ 90 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőkész hozzáállásával fenntartható a magas elégedettségi szint .

Ssz.	Képzés megnevezése	Minőségcél	2014	2015	2016	Indoklás
„D” képzési körös képzések:						
18.	Munkába állást segítő általános technikai és szerelési ismeretek	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	nem releváns	nem releváns	nem releváns	-
		lemorzsolódás	-	< 10%	< 10%	A motiváció fenntartásával elérhető.
		átlagos elégedettség	-	≥ 75 %	≥ 80 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőkész hozzáállásával elérhető.
19.	Általános alap- és középszintű infokommunikációs képzés	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	nem releváns	nem releváns	nem releváns	-
		lemorzsolódás	1%	< 10%	< 10%	A motiváció fenntartásával elérhető.
		átlagos elégedettség	> 95%	≥ 85 %	≥ 85 %	Az oktatók és képzésszervezők segítőkész hozzáállásával elérhető.
20.	Környezeti fenntarthatósági ismeretek	vizsgaeredmény átlag (csak OKJ-s képzésnél)	nem releváns	nem releváns	nem releváns	Nem vizsgaköteles modul.
		lemorzsolódás	nem releváns	nem releváns	nem releváns	mindössze 6 órás képzésről van szó
		átlagos elégedettség	80 %	≥ 80 %	≥ 80 %	Az oktatók felkészültségével, hozzáállásával elérhető.