

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

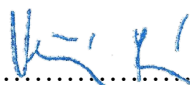
## Actionlab Korlátolt Felelősségű Társaság

**Első kiadás**

Jóváhagyva: 2020. október hó 15. nap.

**ACTIONLAB KFT.**

1022 Budapest, Bimbó út 39. II. emelet 2.  
Levelezési cím: 1390 Budapest, Pf.: 153.  
Adószám: 22988245-2-41  
Cégjegyzékszám: 01-09-947840



.....  
Vitézy Péter László  
ügyvezető

Jelen kézikönyv az Actionlab Kft. tulajdona, intézményen kívüli bárminemű felhasználása csak a Actionlab Kft. írásbeli engedélyével lehetséges.

# Tartalom

|   |    |
|---|----|
| <b>Minőségpolitika</b> .....  | 1  |
| <b>Stratégia</b> .....  | 2  |
| <b>A minőségi jellemzők (indikátorok) meghatározása</b> .....   | 2  |
| A képzési programok tervezése, kidolgozása és rendszeres tartalmi felülvizsgálata .....                                 | 3  |
| A felnőttképzési tevékenység lebonyolítása.....   | 3  |
| Az eljárás minőségi jellemzői (indikátorai): .....  | 4  |
| Új munkatárs felvétele.....   | 5  |
| <b>Tárgyi erőforrások tervezése és biztosítása</b> .....  | 5  |
| A tárgyi eszközök használata .....  | 6  |
| A pénzügyi erőforrások tervezése és biztosítása .....   | 6  |
| Az eljárás minőségi jellemzői (indikátorai).....  | 6  |
| <b>A képzések rendszeres belső értékelése</b> .....   | 7  |
| A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzéssel kapcsolatos véleményének gyűjtése és figyelembevétele ..... | 7  |
| A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.....      | 8  |
| Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora).....  | 8  |
| Az ügyfélszolgálat működtetése .....  | 8  |
| Egyéb információs lehetőségek .....   | 8  |
| Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora).....  | 9  |
| <b>A képzési tevékenységgel összefüggő nyilvános információk közzétételének eljárása</b> .....                          | 9  |
| Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora).....  | 10 |
| <b>Az oktatókkal szemben támasztott alkalmassági követelmények intézményünkben</b> .....                                | 10 |
| Az alkalmazásban álló oktatók további foglalkoztatásának követelményei és eljárása .....                                | 10 |
| Az eljárás minőségi jellemzői (indikátorai).....  | 11 |
| Az oktatók folyamatos továbbképzése .....   | 11 |
| Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás eljárása .....   | 11 |
| Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora).....  | 12 |
| <b>A képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése ...</b>                       | 12 |
| A képzésben részt vevő személyek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok elemzése .....                               | 13 |
| <b>Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése</b> .....                                       | 13 |
| <b>A humán erőforrás hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése</b> .....                                       | 14 |
| <b>A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja</b> .....  | 15 |
| <b>A fejlesztések folyamatleírása</b> .....   | 15 |
| <b>Önértékelés</b> .....  | 16 |
| Az önértékelés módszere és lebonyolítása .....  | 17 |
| <br>  |    |
| <b>A MIR RENDSZER DOKUMENTUM SABLONJAI</b> .....  | 18 |
| Fejlesztési terv .....  | 18 |
| Az oktatók értékelése, minősítése .....   | 18 |
| PANASZLAP .....   | 19 |
| Adatgyűjtő és értékelő lap .....  | 20 |

**Kormányrendelet (továbbiakban: Kr.) 23. § (3) a)**

*A felnőttképző minőségirányítási rendszerének része a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum, amely tartalmazza*

- *a minőségre vonatkozó stratégiát,*
- *a felnőttképző és az oktatók minőségirányítással kapcsolatos felelősségét,*
- *a képzésben részt vevő személyek bevonásának módját a minőségirányítás megvalósításába,*
- *a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módját.*

## **Minőségpolitika**

Szervezetünk, a budapesti székhelyű Actionlab Kft. legfőbb célja a színvonalas felnőttképzési tevékenység. Ezen belül társaságunk döntően a résztvevők munkaerőpiacon és magánéletükben történő érvényesülését elősegítő szakmai, általános és célirányos kompetenciafejlesztő képzéseket kíván folytatni, elősegítve ezzel az általános foglalkoztatást, valamint a kiegyensúlyozott magánélet megvalósítását.

Elsősorban a vállalati szektorban dolgozó vezetők és munkavállalók számára kívánunk lehetőséget nyújtani arra, hogy magas szakmai színvonalú képzés során sajátíthassanak el tanfolyamainkon egyaránt segítő korszerű ismereteket. Minden feltételt biztosítunk ahhoz, hogy eredményesen elsajátíthassák a képzési programokban meghatározott elméleti és gyakorlati ismereteket, és a sikeres teljesítéssel megszerzett ismereteik, képességeik, illetve képesítésük eredményesebbé tegye munkájukat, életvitelüket.

Képzési tematikánkat és módszereinket a központi követelmények, a résztvevők, illetve megrendelőink igényei, véleménye, munkatársaink és oktatóink tapasztalatai alapján határozzuk meg, és az érdekeltek igényeinek és véleményének rendszeres figyelembevételével fejlesztjük.

Intézményünk vezetése, szervezeti egységei és valamennyi munkatársa, oktatója elkötelezett és felelősséget érez a jogszabályokban meghatározott, szakmailag és társadalmilag elvárható minőségi követelmények kielégítése, valamint a képzési tevékenység folyamatos fejlesztése iránt, és abban aktívan részt vállal. Ennek megvalósulása érdekében minőségirányítási rendszert működtetünk, melynek keretében minőségpolitikánkat, stratégiánkat és képzési tevékenységünket – külső és belső partnereink véleményét különösen figyelembe véve – folyamatosan figyelemmel kísérjük, rendszeresen felülvizsgáljuk, tényszerű adatok, visszajelzések alapján értékeljük, és tervszerűen fejlesztjük.

Budapest, 2020. október 15.

.....  
Vitézy Péter László  
ügyvezető

## Stratégia

Intézményünk vezetése stratégiáját az alábbiakban határozta meg.

- Intézményünk őrizze meg és öregbítse eddigi működése során kialakított jó hírnevét és elismertségét.
- Képzési kínálatát a piaci és megrendelői igényeket figyelembe véve folyamatosan fejlessze.
- Képzései szervezése során maximálisan vegye figyelembe megrendelői, valamint egyéb partnerei igényeit és elvárásait.
- A képzéseken résztvevők létszáma és elégedettsége folyamatosan magas legyen.
- Megvalósuljon a korszerű tananyagok, képzési módszerek és eszközök használata, valamint azok folyamatos fejlesztése.
- Szakmailag képzett és elismert, tapasztalt oktatók alkalmazása.
- A felnőttképzési engedély jogszabályi követelményit folyamatosan kielégítő működés.
- Megvalósuljon a folyamatos innováció.

### A minőségi jellemzők (indikátorok) meghatározása

Minőségpolitikájának és stratégiai elképzeléseinek valóra váltásához az intézmény vezetése folyamataihoz olyan minőségi jellemzőket (indikátorokat) határoz meg, melyek a hozzájuk rendelt célértékek meghatározásával és rendszeres vizsgálatával alkalmasak a tartalmi elem elért eredményeinek kifejezésére.

A célértékek megvalósulását az önértékelések során kell vizsgálni, és a meghatározott minőségi jellemzőhöz rendelt célérték nem teljesülése esetén helyesbítő, illetve fejlesztő tevékenységet kell meghatározni azok teljesülésének elősegítésére, vagy indokolt esetben szükséges lehet az irreális célérték módosítása.

A hatékony és eredményes működésünk megvalósulásához, valamint minőségi céljaink eléréséhez eljárásainkat és alkalmazott módszereinket mindig a hatályos jogszabályokban megfogalmazott követelmények szem előtt tartásával határozzuk meg, és jelen kézikönyvünkben rögzítjük.

### **Kr. 23. § (3) ba)**

*A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást.*

### **A képzési programok tervezése, kidolgozása és rendszeres tartalmi felülvizsgálata**

Új képzési program kidolgozásáról az intézmény vezetése dönt, konkrét partneri igények, vagy potenciális üzleti lehetőségek alapján. Ha az intézmény munkatársi körében rendelkezésre áll megfelelő szakértelemmel rendelkező humán erőforrás, önerőből kell a fejlesztést megvalósítani. Ha nem áll rendelkezésre ilyen erőforrás, a potenciális oktatói körben kell felkutatni megfelelő szakembert. Ha ez sem vezet eredményre, szakértőt kell felkérni a feladatra, aki egyben az előminősítést is elvégzi. A képzési program főbb paramétereinek a fejlesztővel, illetve a potenciális megrendelővel történő egyeztetése, véglegesítése a szakmai vezető feladata.

A szakmai vezető a képzések programjait, valamint a programok megvalósítása során alkalmazott tananyagokat köteles minden képzés indítása előtt tartalmilag felülvizsgálni, illetve felülvizsgáltatni. A felülvizsgálatnak ki kell terjednie a képzési cél, az óraszám és a tananyag aktualitására, a program központi előírásoknak történő megfelelésére (képzési tartalomtól függően: képzési és kimeneti követelmények, programtanterv, programkövetelmények, egyéb hatályos jogszabályi előírások), valamint a rendelkezésre álló tárgyi és személyi feltételekre. Ha szükséges, a képzési programon módosítani kell, és a módosított képzési programot szakértővel kell ismételtelen minősíteni. Adott képzést az annak indulásakor érvényes képzési program alapján kell lebonyolítani.

### **A felnőttképzési tevékenység lebonyolítása**

Ha egy képzés indításához a szükséges személyi és tárgyi feltételek rendelkezésre állnak, a képzés meghirdethető, vagy annak indítására ajánlat tehető, illetve az indításra pályázat nyújtható be. Egy adott képzés beindításáról a körülmények mérlegelése alapján az intézmény vezetősége dönt. Amennyiben a megrendelő egy szervezet, a vezetés feladata a tanfolyam előkészítése, a képzési igény illetve a képzési program szakmai egyeztetése, véglegesítése. Ennek részeként meg kell állapodni a képzés időtartamában, ütemezésében, időpontjaiban és egyéb feltételeiben is (csoportlétszám, összetétel, előzetes tudásmérés, stb.), majd a megrendelő szervezettel a megállapodást szerződésben kell rögzíteni.

Az oktatók és az oktatási helyszínek (tantermek, gyakorlati képzőhelyek) beosztását a szakmai vezető állítja össze. Az oktatók beosztásakor történik a helyettesítési rendszer átgondolása is.

A szakmai vezető a tanfolyamok tényleges indítása – illetve az abba történő bekapcsolódás – előtt a jelentkezőket részletesen tájékoztatja a képzéssel kapcsolatos tudnivalókról, bemutatja az oktatókat, ismerteti a lehetséges ütemezést.

A tájékoztatást követően – a jelentkezővel egyeztetve – történhet az előzetesen megszerzett tudás felmérése, illetve az annak alapján adható felmentés vagy csoportba sorolás. A felnőttképzési szerződést az első oktatási alkalmat megelőzően kell megkötöni.

A tanfolyamokhoz szükséges dokumentumok, segédanyagok előkészítése a szakmai vezető feladata.

A képzési program megvalósításának követése: a szakmai vezető feladata és felelőssége a képzési programban foglaltak tervezett ütemezés szerinti, valamint a szakmailag megfelelő megvalósulásának követése. Amennyiben a várható befejezés eltér az adatszolgáltatás alapján előre bejelentettől (2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről 15. §), gondoskodik a bejelentés módosításáról. Ha a szakmai megvalósítás terén tapasztal eltérést, helyesbítő intézkedéseket kezdeményez saját hatáskörében, illetve az intézmény vezetőségénél.

A programok gyakorlati képzését online valamint a megrendelő által biztosított helyszínen vagy külsős helyeken (pl. szállodában) tartjuk. A helyszín szervezése - a szakmai vezető instrukciói alapján - az ügyfél feladata.

Vizsgaszervezés a nem szakmai képzések esetében: saját szervezésű házi vizsga a képzési programban meghatározottak szerint.

A képzések során keletkezett írásos anyagok kezelése és megőrzése az intézmény irattárában történik.

#### **Az eljárás minőségi jellemzői (indikátorai):**

- a képzési programok jogszabályi és szakmai előírásoknak történő megfelelés indikátora a minősítő szakértő jóváhagyása, ennek célértéke a 100 %. Szakértői jóváhagyás nélküli képzési program nem alkalmazható.
- a tananyagok tartalmának, tanulhatóságának, módszertani megfelelőségének indikátora a résztvevői elégedettségmérés tananyag színvonalára vonatkozó kérdésére adott válaszok számszerű átlagértéke, melynek célértéke 70 %.
- a képzés lebonyolításának indikátora a résztvevői elégedettségmérés globális elégedettségre vonatkozó kérdésére adott válaszok számszerű átlagértéke, melynek célértéke 70 %.

#### **Megjegyzés:**

A résztvevők elégedettségi adataihoz a Felnőttképzés Adatszolgáltatási Rendszeréből (továbbiakban FAR) jut hozzá az intézmény. **(Kr. 22/A. § (4) pontja:** „A kérdőív kiértékelését a felnőttképző számára a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében kell elérhetővé tenni és legkésőbb a kérdőív kiértékelését követő tizenötödik napig lehetőséget biztosítani számára a kiértékeléssel kapcsolatos szöveges vélemény kifejtésére.”)

### **Kr. 23. § (3) bb)**

*A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárást.*

### **Új munkatárs felvétele**

Amennyiben a képzésben résztvevők számának jelentős növekedése, illetve a képzési kínálat bővítése a képzésben résztvevő oktatói, illetve adminisztrációs létszám növelését indokoltá teszi, az új munkatársak kiválasztása elsősorban a személyes ismeretségi körből, a kialakult kapcsolatrendszer alapján, megkereséssel történik. Ha ez nem vezet eredményre, álláshirdetést kell közzétenni, illetve oktatók esetében pályázatot kell kiírni. Ez a szakmai vezető feladata az intézményvezető utasítása alapján. A kiválasztást a vezetés tagjai végzik az önéletrajz, a végzettség, a referenciák, valamint a személyes elbeszélgetés alapján, a döntés azonban az első számú vezető hatásköre és felelőssége. A kiválasztás szempontjainál figyelembe kell venni a szakmai végzettséget és tapasztalatot, illetve annak elismertségét. Az alkalmazás alapfeltétele – egyben indikátora és célértéke valamennyi oktató esetében – a jogszabályokban és a képzési programokban előírt szakmai képesítés és szakirányú gyakorlat megléte.

Az alkalmazás minden esetben próbaidő kikötésével történik, mely időszak alatt a szakmai vezető meggyőződik az oktató, illetve egyéb beosztású munkatárs alkalmasságáról, különösen figyelembe véve a képzésben résztvevők elégedettségét is.

### **Tárgyi erőforrások tervezése és biztosítása**

Intézményünk képzési feladatainak színvonalas és biztonságos elvégzéséhez meghatározza és biztosítja a szükséges tárgyi feltételeket. Biztosított az ügyfelek kulturált fogadása, valamint a szükséges oktatási eszközök is rendelkezésre állnak.

Az egyes képzésekhez szükséges infrastruktúra meghatározása a szakmai vezető feladata. Figyelembe kell vennie a jogszabályokban, illetve a képzések programjaiban leírtakat, valamint a folyamatosan változó, korszerűsödő egyéb szakmai követelményeket. A meglévő eszközök függvényében tervezi meg a szükséges tárgyi eszközöket, illetve azok fejlesztését.

Intézményünk biztosítja a biztonságos munkavégzéshez szükséges feltételeket, valamint a tevékenysége ellátásához szükséges megfelelő munkakörnyezetet.

## **A tárgyi eszközök használata**

Az oktatási eszközök szakszerű használatáért az oktatók, míg azok biztosításáért és tervszerű karbantartásáért a vezetés felelős. A rendelkezésre állás tervszerű biztosításának módja az intézményünk tulajdonában lévő eszközök megléte. Az oktatók kötelessége a vezetés felé jelezni, ha valamelyik berendezés meghibásodik. A javíttatásról vagy pótlásról a vezetés dönt és gondoskodik.

## **A pénzügyi erőforrások tervezése és biztosítása**

Intézményünk a tanfolyami díjak alapján rendelkezésre álló pénzügyi erőforrásokkal tervszerűen, céljait szem előtt tartva, ésszerű takarékossgal gazdálkodik. A képzési díjak befizetése – önerős finanszírozás esetén – a képzési program megvalósulásának arányában, általában előre történik. Forráshiány esetén képzés nem indítható. A felnőttképzési tevékenységből származó bevételek függvényében a vagyoni biztosíték jogszabályban előírt mértékének évenkénti karbantartása a vezetőség felelőssége. A képzéseket érintő fejlesztésekről is a vezetés dönt, figyelembe véve az üzleti szempontokat, pénzügyi eredményeket, a társadalmi-gazdasági igényeket és változásokat, valamint a munkatársak, oktatók véleményét, javaslatát, illetve a megrendelők és a képzésben résztvevők megfogalmazott és várható igényeit.

## **Az eljárás minőségi jellemzői (indikátorai)**

- a személyi feltételek esetében az alkalmazás alapfeltétele – egyben indikátora valamennyi oktató és más munkatárs esetében – az előírt szakmai képesítés és szakirányú gyakorlat megléte, melynek célértéke 100 %.
- a tárgyi feltételek biztosításának minőségi mutatója (indikátora) a résztvevői elégedettségmérés tárgyi eszközökre (infrastruktúrára) vonatkozó kérdésére adott válaszok számszerű értéke. Az elvárt eredmény, azaz a célérték legalább 70%.
- a pénzügyi források biztosításának indikátora az intézmény pénzügyi eredménye, melynek mutatója az éves mérleg. Az elvárt célérték a pozitív eredmény.

### ***Kr. 23. § (3) bc)***

*A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza a képzésben részt vevő személyek előre haladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket.*

## **A résztvevők képzés közbeni előre haladásának mérési módszerei és értékelése**

A képzési, oktatási tevékenység az oktató feladata és felelőssége, melyet a képzési programban meghatározott munkaformákon és módszereken belül szabadon végez.



A képzési programban meghatározottak szerinti tervszerű számonkéréseket - az ott meghatározott módon - el kell végezni, illetve elvárt az oktatóktól a rendszeres, személyre szóló, a különféle készségek vonatkozására is kiterő, értékelő visszacsatolás, hogy a résztvevő naprakész információkkal rendelkezzen az előrehaladásáról, illetve az ezzel kapcsolatos esetleges feladatairól.

Ehhez az oktató saját megítélése alapján, haladást, illetve teljesítményt mérő feladatlapokat, gyakorlati feladatokat, illetve szóbeli beszélgetéseket alkalmazhat. Ha egy résztvevőnél olyan mértékű lemaradást tapasztal, melynek pótlására a résztvevő önerőből nem képes, a szakmai vezetővel egyeztetve keresnek a résztvevő számára is elfogadható, a lemaradás pótlására alkalmas módszertani megoldást.

### **Kr. 23. § (3) bd)**

*A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárást.*

## **A képzések rendszeres belső értékelése**

Az elégedettségi mérések – különösen az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatainak – és a képzéseket záró vizsgák eredményeinek fejlesztésekbe történő visszacsatolása megalapozásához az összesített eredményeket a vezetőség elemzi és értékeli, tájékoztatja az érintett oktatókat, illetve szükség esetén helyesbítő vagy megelőző intézkedésekről dönt. Amennyiben egy oktatóra vonatkozóan elmarasztaló vélemény született, azt az oktató személyes jogainak tiszteletben tartásával, bizalmasan kell kezelnie. Az objektív elégedettségmérés FAR rendszerből kapott összesítéseit az önértékelő csoport elemzi az önértékelés során, ahol már az oktatók véleményét is figyelembe kell venni.

## **A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzéssel kapcsolatos véleményének gyűjtése és figyelembevétele**

Munkáltatói megrendelő esetén - a képzés befejezését követően - annak meghívott képviselője, a szakmai vezető és az oktatók megbeszélést tartanak, ahol megosztják egymással tapasztalataikat, és javaslatot tesznek az esetleges fejlesztésekre mind a program, mind annak megvalósítását illetően. A képzéseken tanultak gyakorlatban történő alkalmazhatóságának vonatkozásában pedig a képzés befejezése után 3-6 hónappal, a megrendelő munkáltatók eseti telefonos megkeresésével gyűjtünk információkat, melyeket ugyancsak figyelembe veszünk a fejlesztéseknél. A munkáltatók véleményének egyértelmű indikátora, ha további képzésekre történik megrendelés. A munkáltatói vélemények esetében a célérték a teljes elégedettség. Minden ettől eltérő véleményt meg kell vizsgálni, és ki kell dolgozni a szükséges helyesbítő, illetve megelőző intézkedést. A munkaerőpiac egyéb szereplői (foglalkoztatási főosztály, gazdasági kamara) esetében ugyancsak a tevékenységünkkel való teljes elégedettség lehet az elfogadható cél.

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

A nem munkáltatói megrendelésre szervezett képzések esetében a résztvevők telefonon és/vagy e-mailben történő eseti megkeresésével gyűjtünk információt, a képzés befejezését követően 3-6 hónappal, mintavétel alapján. Ha a megkeresés eredménye során a képzésnek köszönhető sikeres elhelyezkedésről szerzünk tudomást, és a munkáltató azonosítható, annak megkeresésével és véleményének kikérésével is bővítjük a tárgykörben rendelkezésünkre álló információkat.

A formális, tervszerű adatgyűjtésen kívül az informálisan tudomásunkra jutott, képzéseink munkaerő-piaci hasznosulására vonatkozó információkat is figyelembe vesszük intézményünk szakmai és üzleti eredményességének folyamatos fejlesztéséhez.

### **Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora)**

A képzést megrendelő munkaerő-piaci szereplők elégedettsége, melynek célértéke: 100 %

#### **Kr. 23. § (3) be)**

*A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza a felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárást.*

### **Az ügyfélszolgálat működtetése**

A meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és biztosítja az igényeiknek megfelelő, nyilvános információkat a képzési tevékenységekről és a felnőttképzési szolgáltatásokról, az azokon történő részvétel feltételeiről, illetve a tanfolyamok indítási időpontjairól. Kérésre a képzési programokra vonatkozó írásbeli tájékoztatót, igény esetén magát a képzési programot, illetve a jelentkezési lapot is az érdeklődők rendelkezésére bocsátja. Igény esetén előjegyzésbe veszi, hogy a legközelebbi - elképzeléseiknek megfelelő - tanfolyam indítási időpontjáról tájékoztathassuk őket. Amennyiben az érdeklődőnek egyedi kérdése van, a szakmai vezetőhöz is fordulhat. Az ügyfélszolgálat telefonon és e-mailben is elérhető, valamint honlapunkon is lehetőség van a tájékozódásra.

### **Egyéb információs lehetőségek**

Honlap, írásbeli tájékoztatók. Intézményünk vezetősége gondoskodik róla, hogy képzési tevékenységünkről, illetve képzési programjainkról írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetésekben, honlapunkon, mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése a vezetőség feladata és felelőssége.

A tájékoztató anyagok alkalmazásán, valamint az ügyfélszolgálat működtetésén kívül a személyes, illetve a megrendelő munkáltatókon keresztül történő kapcsolattartás és informálás együttesen biztosítják, hogy a képzésekre jelentkezőknek, illetve a képzéseken résztvevőknek mindig időben rendelkezésére álljanak a számukra szükséges, nyilvános információk.

Igény esetén - a képzésről szóló tájékoztatón túl - magát a képzési programot is a potenciális megrendelő vagy résztvevő rendelkezésére kell bocsátani, és értelmezéséhez segítséget kell nyújtani.

### **Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora)**

Az ügyfélszolgálat működésének minőségi indikátora a nyilvántartási időben történő elérhetőség biztosíttósága, és a képzési programok hozzáférhetősége az ügyfélszolgálaton. Célérték ezek teljes mértékű megvalósulása, azaz 100 %.

#### **Kr. 23. § (3) bf)**

*A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárást.*

### **A képzési tevékenységgel összefüggő nyilvános információk közzétételének eljárása**

A nyilvánosságnak szánt adatokat az intézmény vezetősége határozza meg az alábbiak közül, és a képzések befejezését követő 45 napon belül gondoskodik azok közzétételéről az intézményhonnapiján, ügyfélszolgálatának faliújságján. A közzétett adatoknak az adott képzés befejezését követő második naptári év végéig kell elérhetőnek lennie.

A megvalósult képzések nyilvános adatai azok jellemző mennyiségi és minőségi mutatói, melyek elemei az alábbiak lehetnek:

- a megvalósított képzések résztvevői elégedettség mérésének átlaga
- a megvalósított képzések összetétele, volumene, képzési és vizsgadíja
- a megvalósított képzések záróvizsga átlaga
- a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya.

A fenti adatok közül mindenképpen közzé kell tenni az elégedettségi mérések átlageredményét, de a vezetőség dönthet további adatok közzétételéről is.

A felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerébe történő adatszolgáltatás (Fktv. 15. §) a szakmai vezető feladata és felelőssége.

## **Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora)**

A résztvevői elégedettségi mérések átlagának közzététele valamennyi képzés esetében, melynek célértéke: legalább 70 %.

### **Kr. 23. § (3) ca)**

*Az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, amely tartalmazza az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárást.*

## **Az oktatókkal szemben támasztott alkalmassági követelmények intézményünkben**

- szakmai végzettség, tapasztalat és elismertség
- az általános etikai normák betartása
- az oktatáson való pontos megjelenés
- elkötelezettség az intézmény céljai iránt
- a képzési programok pontos betartása
- a képzési dokumentációk ismerete
- az adminisztrációs tevékenység pontos ellátása (napló vezetése, stb.)
- színvonalas pedagógiai-andragógiai kultúra (változatos módszertani eszköztár, empátia stb.)
- az oktatások időtartamának hatékony kihasználása
- aktív részvétel a fejlesztésekben, az intézményi innovációban
- magas szintű résztvevői elégedettség.

Az új oktatók alkalmazásának eljárását lásd a *Kr. 23. § (3) bb)* pontjánál, az **Új munkatárs felvétele** pontban.

## **Az alkalmazásban álló oktatók további foglalkoztatásának követelményei és eljárása**

Legfőbb követelmény a résztvevői elégedettségmérés oktatókra vonatkozó kérdéseire adott válaszok elfogadható értéke. Az általában elvárt eredmény legalább 70 %.

Amennyiben az elégedettség egy-egy oktató esetében ismétlődően 70 % alatt van, vagy személyére, oktatói tevékenységére ismétlődően indokoltnak minősített panaszbeadvány érkezik, a résztvevőktől nyitott kérdések formájában, vezetői interjú módszerével is véleményt kell kérni az adott oktatóra vonatkozóan, illetve a problémafeltárásba történő másféle bevonásuk lehetőségét is vizsgálni kell, hogy az alacsony szintű elégedettség, illetve a panaszok konkrét oka biztosan azonosítható legyen.

Amennyiben az elvárt alkalmassági követelmények nem teljesülnek, illetve az elégedettség valamely esetben 50 % alatti, az oktató további alkalmazása nem megengedett.

Az oktatók rendelkezésre állása tervezésének, biztosításának és felülvizsgálatának felelőse – a szakmai vezető véleményének kikérésével – az első számú vezető.

## **Az eljárás minőségi jellemzői (indikátorai)**

- az oktatóval szembeni elégedettség, melynek célértéke 70 %, de egyetlen esetben sem lehet alacsonyabb 50 %-nál,
- személyére, oktatói tevékenységére indokoltnak minősített panaszbeadvány ismétlődően nem érkezhethet.

### **Kr. 23. § (3) cb)**

*Az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, amely tartalmazza az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszereket.*

## **Az oktatók folyamatos továbbképzése**

A személyi feltételek folyamatos fejlesztése érdekében munkatársaink – különösen oktatóink – saját szakterületükön rendszeresen részt vesznek képzéseken, konferenciákon, szakmai bemutatókon, illetve autodidakta módon is képzik magukat. Intézményünk ezeket a képzéseket elfogadja, elismeri, lehetősége szerint támogatja.

Az eseti belső képzéseket a szakmai vezető tartja, illetve szervezi. A képzések általános célja a képzési programokban, tematikában és az alkalmazott tankönyvekben, egyéb információhordozókon megtalálható tananyag, valamint a képzéseken használt módszertani eljárások egységes értelmezése, az elméleti és módszertani ismeretek fejlesztése, valamint a tapasztalatok hasznosításának megbeszélése. Intézményünkben jelentős az egymástól való tanulás, de lehetséges külső előadó meghívása is. Itt van alkalom a jogszabályi változások, illetve a szakmai vonatkozások, a felgyűlt tapasztalatok megbeszélésére, de az operatív napi adminisztratív feladatokkal kapcsolatos észrevételek is áttekintésre kerülnek. Itt mondja el a szakmai vezető mindazt, amit aktuálisan szükségesnek ítél, illetve lehetőség adódik ekkor az új ötletek, innovációs elképzelések fölvetésére, megbeszélésére is.

### **Kr. 23. § (3) cc)**

*Az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, amely tartalmazza az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárást.*

## **Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás eljárása**

Az oktatók értékelése, minősítése az önértékelést megelőzően, egyénenként, szóban valósul meg, a bemutatott alkalmassági követelmények, és az alábbi minőségi jellemzők alapján. Az értékelő beszélgetést az intézmény első számú vezetője végzi, a szakmai vezető tájékoztatása alapján. A szakmai vezető az értékelés előkészítéséhez az első számú vezető részére az alkalmazott oktatókról adatokat szolgáltat *Az Oktatók értékelése, minősítése* adatlapon, melyek tartalmi elemei:

- a résztvevői elégedettség mutatója adott oktatóra vonatkoztatva (az oktatók azonosítása az adott képzéseken keresztül lehetséges, illetve a szakmai vezető szóbeli információgyűjtése során)
- az oktatók által oktatott tantárgyak, illetve modulok vizsgaeredményei
- az oktatók dokumentációs tevékenysége
- az oktatóknak a fejlesztési tevékenységekben való részvételének értékelése
- a külső értékelés, ellenőrzés megállapításainak oktatóra vonatkozatható mutatója.

Ezen kívül egy-egy záróvizsga, illetve képzés után, a résztvevői elégedettségek és a vizsgaeredmények alapján a szakmai vezető és az oktató(k) által megtörténik az adott vizsga, illetve csoport eredményeinek, az oktatói tevékenység konkrét tapasztalatainak közös értékelése, elemzése, szükség esetén javaslatot fogalmaznak meg helyesbítő, megelőző intézkedések megtételére.

Az oktatók tudomásul veszik, hogy az objektív elégedettségmérés az oktatókkal kapcsolatos elégedettségre is kiter.

### **Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora)**

Az oktatói teljesítmény számszerű minőségi mutatója (indikátora) a vizsgaeredményesség, az elsöre sikeresen vizsgázók aránya, melynek célértéke legalább 70 %.

#### ***Kr. 23. § (3) da)***

*A felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerével kapcsolatos dokumentum, amely kiterjed a képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére.*

### ***A képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése***

Az intézmény az önértékelés során az *Adatgyűjtő és értékelő lapon* összegyűjti, értékeli és elemzi képzési tevékenysége kulcsfontosságú eredményeit, annak számszerű mutatóit, érzékelhető trendjeit, melyeknek elemei:

- az önértékelési időszakban megvalósított képzések záróvizsgáinak jellemző átlageredményei
- az önértékelési időszakban megvalósított képzések jellemző lemorzsolódási arányai

Lásd még a *Kr. 23. § (3) cc)* pontjánál is.

#### ***Kr. 23. § (3) db)***

*A felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerével kapcsolatos dokumentum, amely kiterjed a képzésben részt vevő személyek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok elemzésére.*

## **A képzésben részt vevő személyek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok elemzése**

A résztvevőktől a Felnőttképzési Adatszolgáltató Rendszerből nyerünk objektív adatokat, melynek jellemző területei:

- az oktatók munkája
- a képzés tartalma, tananyagok színvonala
- a képzés színvonala
- a képzés során, a tudás ellenőrzésére alkalmazott módszerek
- az infrastruktúra megfelelősége
- a képzések szervezése
- ügyfélszolgálati tevékenység
- a globális elégedettség

Az elégedettséget tízfokozatú skálán, két tizedes jegyig szolgáltatja a rendszer.

A FAR rendszer által szolgáltatott elégedettségi adatokat a szakmai vezető a résztvevőkkel folytatott spontán, kötetlen, de célirányos beszélgetések során nyert információkkal egészíti ki. A képzés során véletlenszerűen, valamint a vizsgával záruló képzések esetében a bizonyítványok, tanúsítványok átadásakor, a nem vizsgával záruló képzések esetében a képzést lezáró utolsó oktatási alkalommal szervez ilyen jellegű beszélgetéseket a szakmai vezető, vagy az intézmény képviselője. Ha így konkrét, érdemi információkat sikerül nyerni, azokat feljegyzés formájában kell rögzíteni.

Az adatok kvantitatív és kvalitatív elemzése a szakmai vezető feladata, melyet szükség esetén képzésenként, egyébként az önértékelések során kell elvégezni.

### ***Kr. 23. § (3) dc)***

*A felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerével kapcsolatos dokumentum, amely kiterjed az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére.*

## **Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése**

A képzések rendszeres – a képzés befejezését követő – belső értékelése során történik először az elégedettségi mérések oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatainak, valamint a záróvizsgák eredményeinek elemző vizsgálata.

A vizsgálat eredményeinek fejlesztésekbe történő visszacsatolása megalapozásához az összesített eredményeket a vezetőség elemzi és értékeli, tájékoztatja az érintett oktatókat, illetve szükség esetén helyesbítő vagy megelőző intézkedésekről dönt.

Amennyiben egy oktatóra vonatkozóan elmarasztaló vélemény született, azt az oktató személyes jogainak tiszteletben tartásával, bizalmasan kell kezelnie.

A hosszabb időszak képzéseire kiterjedő elégedettségmérés, valamint a záróvizsga eredmények összesítéseit, trendjeit az önértékelő csoport elemzi az önértékelés során, ahol már az oktatók véleményét is figyelembe kell venni.

Indokolt esetben az önértékelő csoport javasolja a fejlesztendő területek, illetve a szükséges intézkedések megjelenítését az önértékelés eredményére alapozott fejlesztési tervben.

### **Kr. 23. § (3) dd)**

*A felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerével kapcsolatos dokumentum, amely kiterjed a felnőttképző rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére.*

## **A humán erőforrás hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése**

A humán erőforrás hatékonyságát mutató számszerű jellemzők a következők lehetnek:

- képzés közbeni oktatócserék volumene, ennek jellemző okai
- helyettesítéssel ellátott órák volumene, ennek jellemző okai
- oktató hiánya miatt elmaradt foglalkozások volumene, ennek jellemző okai
- az oktatókra vonatkozó panaszok száma, tartalma
- oktatók által kezdeményezett fejlesztések száma

A humán erőforrások hatékonyságát és eredményességét mutató jellemző adatokat a vezetőség eseti döntése szerint kell összegyűjteni, elemezni és értékelni.

## **A tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése**

A tárgyi erőforrások hatékonyságát mutató számszerű jellemzők a következők lehetnek:

- az intézmény kizárólagos használatában lévő elméleti képzési helyszínek száma, képzési óraszámok képzési helyszínenként, illetve képzési helyiségenként
- a gyakorlati képzési helyszínek száma, képzési óraszámok képzési helyszínenként
- a bérelt oktatási helyiségek fajlagos bérleti költsége
- a képzési helyszínek infrastrukturális feltételeivel kapcsolatos résztvevői elégedettség képzési helyszínenként
- a tárgyi feltételekre vonatkozó panaszok száma, tartalma
- a tárgyi feltételek hiánya/működésképtelensége miatt elmaradt foglalkozások száma, ennek okai.

## **A pénzügyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése**

A pénzügyi erőforrások hatékonyságát mutató számszerű jellemzők a következők lehetnek:

- az intézmény pénzügyi eredménye az éves mérleg alapján
- az éves eredmény és a teljes bevétel aránya
- a felvett hitelek és a teljes bevétel aránya
- az igénybe vett támogatások és az éves bevétel aránya
- a fejlesztésekre fordított összeg és a teljes bevétel aránya
- az egyes képzések fajlagos költsége (Ft/fő/óra).

A pénzügyi és tárgyi erőforrások hatékonyságát és eredményességét mutató jellemző adatokat a vezetőség eseti döntése szerint kell összegyűjteni, elemezni és értékelni.



### **Kr. 23. § (3) e)**

*A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, amely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját.*

## **A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja**

A panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani.

A résztvevők sérelem esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve a vezetőség tagjaihoz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. Panasz elektronikus levélben is benyújtható. A *Panaszlap* kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy az intézményünk munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. Az első számú vezető a panaszt - jellegétől függően - kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse az első számú vezető. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a panaszlaphoz, elektronikus megküldés esetén az elküldött e-mailt nyomtatra kell megőrizni.

A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.

### **Kr. 23. § (3) f)**

*A minőségirányítási rendszer működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum.*

## **A fejlesztések folyamatleírása**

A folyamat célja az intézmény folyamatos fejlesztésének biztosítása az által, hogy valós információk elemzésén, valamint szisztematikus okkeresési technikák alkalmazásán alapuló, előre megtervezett és rögzített lépéssort tartalmazó *Fejlesztési terv* kerüljön kidolgozásra a fejlesztések megvalósításához, illetve a helyesbítő és megelőző tevékenységek végrehajtásához.

Az információk összegyűjtése és előzetes elemzése a minőségügyi felelős feladata, a végső elemzés, és abból a fejlesztésekre vonatkozó következtetések levonása, a fejlesztési irányok, célok kijelölése a vezetőség feladata az önértékelés során. Szükség esetén az önértékelési időszaktól eltérően is készülhet fejlesztési terv a felmerülő eltérések kiküszöbölésére, illetve megelőzésére.

### **A fejlesztési terv jellemző tartalmi elemei**

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

### **Vezetői intézkedés**

A fejlesztési tervet nem igénylő, egyszerűbb fejlesztések megvalósítására, illetve a működés során felmerült hibák kiküszöbölésére, ismétlődésük megelőzésére irányuló helyesbítő és megelőző tevékenységek megvalósítása vezetői intézkedés formájában is történhet, az arra hatáskörrel rendelkező vezető részéről. Erre a képzésért felelős szakmai vezető is jogosult.

A munkatársak által tapasztalt működési hiba, eltérés vezetés felé történő jelzése az intézmény valamennyi munkatársának kötelessége.

### **A folyamat jellemző dokumentuma**

Fejlesztési terv, illetve feljegyzés vezetői intézkedésről

#### ***Kr. 23. § (3) g)***

*A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.*

### **Önértékelés**

Intézményünk négy évente értékeli felnőttképzési tevékenységét. Az önértékelést 3-6 hónappal a külső értékelést megelőzően célszerű végrehajtani, hogy elegendő idő legyen a meghatározott fejlesztések kidolgozására illetve elindítására, esetleg megvalósítására.

A felnőttképzési tevékenység önértékelésének célja, hogy a vezetés hiteles, megbízható információkat kapjon az intézmény szakmai működéséről, az alkalmazott módszerek megfelelőségéről, illetve az alkalmazásuk által elért eredményekről.

Az önértékelés célja továbbá, hogy a kapott eredmények alapján kijelölhetőek legyenek az intézmény erősségei és fejlesztendő területei, fejlesztési céljai a felnőttképzési tevékenység vonatkozásában, az intézményi stratégiát szem előtt tartva, szükség esetén akár módosítva is.

### **Az önértékelés során vizsgált területek**

A képzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói, trendjei, melyeknek jellemző elemei:

- a megvalósított képzések záróvizsgálatainak jellemző átlageredményei
- a megvalósított képzések jellemző lemorzsolódási aránya
- a megvalósított képzések jellemző elégedettségi átlaga
- az oktatóknak és más munkatársaknak az intézmény működéséről alkotott véleménye
- az egyes eljárásoknál meghatározott minőségi jellemzők célértékeinek vizsgálata

### **Az önértékelés módszere és lebonyolítása**

Intézményünk a kiscsoportos önértékelést tartja indokoltnak, az értékelő csoport tagjait az első számú vezető kéri fel. Az önértékelési folyamatba a szerződéssel dolgozó munkatársak is bevonhatóak.

Az önértékelés előkészítésének felelőse a szakmai vezető, aki az *Adatgyűjtő és értékelő lap*-on összegyűjti azokat a tényszerű információkat és számszerű adatokat, különösen az egyes eljárásoknál meghatározott indikátorokat, melyek az intézmény szakmai tevékenységeit mutatják be az adott időszakban. Az értékelő csoport az értékelési területeken végighaladva vizsgálja azok jellemzőit, eredményeit, és az elemzés eredményeképpen megállapítja az erősségeket és a fejlesztendő területeket, illetve innovációs elképzeléseket. Az értékelés az egyes területek minősítésével történik, melyet az önértékelő csoport konszenzussal alakít ki, és bejelöli az adatgyűjtő és értékelő lapon.

Az önértékelés eredményeképpen az adatgyűjtő és értékelő lapon tartalmi területenként megjelennek a közösen meghatározott és elfogadott erősségek és fejlesztendő területek.

### **Az eljárás minőségi jellemzője (indikátora)**

Az önértékelés minőségi mutatója (indikátora) a kitöltött adatgyűjtő és értékelő lap, és az intézmény vezetése által jóváhagyott, legalább egy fejlesztési terv elkészítése.

## A MIR RENDSZER DOKUMENTUM SABLONJAI

### A MIR RENDSZER DOKUMENTUM SABLONJAI

#### Fejlesztési terv (sablon)

| A fejlesztési terv száma (sorszám/év): |             |                         |         |                                     |
|--|-------------|-------------------------|---------|-------------------------------------|
| A fejlesztés célja:                    |             |                         |         |                                     |
| Feladatok                              | Erőforrások | Határidő vagy időtartam | Felelős | Indikátorok és/ vagy értékelési mód |
| 1.                                     |             |                         |         |                                     |
| 2.                                     |             |                         |         |                                     |
| ...                                    |             |                         |         |                                     |

#### Az oktatók értékelése, minősítése (sablon)

Az oktatók értékelése, minősítése az önértékelést megelőzően, egyénenként, szóban valósul meg, jelen Minőségirányítási Kézikönyv *Kr. 23. § (3) cc)* pontjában meghatározott alábbi minősítési szempontok alapján.

A minősítési szempontok értékkészlete:

- N: nem megfelelő  
M: megfelelő  
J: jó  
K: kiváló

| S sz. | Oktató neve | Minősítési szempontok a Kr. 23. § (3) cc) pontja alapján |                     |                           |                         |                           | Minősítés összesen | Megjegyzés |
|-------|-------------|--|---------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------|------------|
|       |             | Résztevői elégedettség                                   | Vizsgaeredményesség | Dokumentációs tevékenység | Fejlesztési tevékenység | Ellenőrzés megállapításai |                    |            |
| 1.    |             |  |                     |                           |                         |                           |                    |            |
| 2.    |             |  |                     |                           |                         |                           |                    |            |

A minősítést előkészítette:

.....  
szakmai vezető

A MIR RENDSZER DOKUMENTUM SABLONJAI

**PANASZLAP**

(sablon)

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam ideje, száma,  
megnevezése: \_\_\_\_\_

Panasztevő neve: \_\_\_\_\_

Értesítési címe: \_\_\_\_\_

A panasz leírása:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kelt: Budapest, 202.. ..... hó ..... nap.

\_\_\_\_\_  
panaszos aláírása

\_\_\_\_\_  
befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
felelős vezető aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni az **Actionlab Kft. címére 1390. Budapest, Pf. 153.,  
Email: [hello@actionlab.hu](mailto:hello@actionlab.hu)**

Panaszára 5 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!

A MIR RENDSZER DOKUMENTUM SABLONJAI

**Adatgyűjtő és értékelő lap**

(sablon az önértékeléshez)

Az egyes területek minősítését\* a minősítés kezdőbetűjével kell megjelölni!

**K**-kiemelkedő      **M**-megfelelő      **F**-fejlesztendő

**Az önértékelés során vizsgált területek**

A képzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói:

| Ssz. | Tények/események/adatok  | Értékek | Minősítés* |
|------|--|---------|------------|
| 1.   | az önértékelési időszakban megvalósított képzések záróvizsgálatainak jellemző eredményei |         |            |
| 2.   | az önértékelési időszakban megvalósított képzések jellemző lemorzsolódási aránya         |         |            |
| 3.   | az önértékelési időszakban megvalósított képzések résztvevőinek elégedettségi átlaga     |         |            |
| 4.   | az oktatóknak és más munkatársaknak az intézmény működéséről alkotott véleménye          |         |            |

Valamely területtel kapcsolatosan meghatározott célkitűzés (ha van):

Az egyes eljárásoknál meghatározott minőségi jellemzők (indikátorok) célértékeinek vizsgálata:

| Ssz. | Jogszabályi hivatkozás (Rendelet) | Indikátor megnevezése                                    | Célérték | Értéke 2020. évben | Minősítés* |
|------|-----------------------------------|--|----------|--------------------|------------|
| 1.   | 23. § (3) ba)                     | a minősítő szakértő jóváhagyása                          | 100%     |                    |            |
|      |                                   | a tananyagra vonatkozó résztvevői elégedettség           | 70 %     |                    |            |
|      |                                   | globális elégedettség                                    | 70 %     |                    |            |
| 2.   | 23. § (3) bb)                     | oktatók rendelkezzenek az előírt végzettséggel           | 100 %    |                    |            |
|      |                                   | tárgyi feltételekkel szembeni elégedettség               | 70 %     |                    |            |
|      |                                   | éves mérleg  | pozitív  |                    |            |
| 3.   | 23. § (3) bd)                     | munkáltatók elégedettsége, további képzések megrendelése | 100 %    |                    |            |
| 4.   | 23. § (3) be)                     | ügyfélszolgálat és a képzési programok elérhetősége      | 100 %    |                    |            |
| 5.   | 23. § (3) bf)                     | elégedettség átlaga                                      | 70 %     |                    |            |
| 6.   | 23. § (3) ca)                     | minimális elégedettség                                   | 50 %     |                    |            |
|      |                                   | ismételten indokolt panaszbeadvány száma                 | 0        |                    |            |
| 7.   | 23. § (3) cc)                     | elsőre sikeresen vizsgázók aránya                        | 70 %     |                    |            |
| 8.   | 23. § (3) g)                      | kitöltött értékelő lapok és elkészült fejlesztési terv   | 100 %    |                    |            |