

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER A FELNŐTTKÉPZÉSHEZ

Verziószám: 1.0



Apor Vilmos
Katolikus Főiskola
Tudás. Hit. Jövő.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
1. A minőségpolitikára vonatkozó dokumentumok, információk.....	4
1.1. Minőségpolitika.....	4
1.2. A minőségre vonatkozó intézményi stratégia a felnőttképzés területén..	6
Minőségi jellemzők (indikátorok) és célértékek a 2021-2022. évre	8
1.3. Az intézmény szervezeti egységeinek és alkalmazottainak a minőségirányítással kapcsolatos felelőssége	10
Felelősségi és döntési jogkörök a felnőttképzés területén	13
1.4. A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába	14
1.5. A minőségpolitika megvalósítása, figyelemmel kísérése és felülvizsgálatának módja	15
2. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentumok, információk, tartalmi elemek	15
2.1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	15
2.2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi feltételek biztosításának eljárása	18
2.3. A képzési programok végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek biztosításának eljárása	19
2.4. A képzési programok végrehajtásához szükséges pénzügyi források biztosítása	20
2.5. A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek	20
2.6. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás	21
2.7. A felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárás.....	23
2.8. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával kapcsolatos eljárás.....	24
3. Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentumok.....	24
3.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	24
3.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	26
3.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	26

4. A felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerével kapcsolatos dokumentum	27
4.1. A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	27
4.2. A képzésben résztvevő felnőttek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	27
4.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése..	29
4.4. Az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	29
5. A panaszok kezelése, kivizsgálása és kezelésének módja	30
6. Az intézmény minőségirányítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum.....	31
7. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás	31
Az önértékelés célja.....	31
Az önértékelés területei.....	32
Az önértékelés módszere, erőforrásigénye és lebonyolítása	33
8. A felnőttképzési tevékenység minőségirányítási rendszerének folyamatai.....	34
8.1. Folyamatleltár	34
8.2. Folyamatok rendszere	34
8.3. Folyamatleírások	35
8.3.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása.....	36
8.3.2. A képzési programok indításának, a képzésben részt vevő felnőttek képzésének és előrehaladásuk értékelésének folyamatleírása	36
8.3.3. Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása.....	37
8.3.4. Az igény- és elégedettségmérés folyamatleírása, valamint a képzési programok rendszeres belső és külső értékelése	38
8.3.5. Belső ellenőrzések folyamatleírása.....	39
8.3.6. Külső és belső kommunikáció rendje	39
8.3.7. A fejlesztések folyamatleírása	40
8.3.8. Dokumentumok kezelése, iratminták	41
8.3.9. A felnőttképzés jogszabályban foglalt fogalmai	41

Mellékletek.....	45
1.számú melléklet: A minőségirányítási rendszer fejezeteinek jogszabályi megfeleltetése	45
2.számú melléklet: A minőségi jelzőszám és a célérték táblázat	47
3. számú melléklet: 2021. évi Apor Vilmos Katolikus Főiskola Budapesti Campus Felnőttképzési Iroda felnőttképzési fejlesztési terve	50
4. számú melléklet: Apor Vilmos Katolikus Főiskola Budapesti Campus Felnőttképzési Iroda Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működése.....	52
5. számú melléklet: Panaszlap	54
6.számú melléklet: Résztvevők elégedettségmérése	55
7.számú melléklet: A pedagógus önértékelő kérdőív.....	56
8.számú melléklet: A belső külső továbbképzésekről munkatársi elégedettségi kérdőív.....	57
9.számú melléklet: Eltérések kezelése lap	58
10.számú melléklet: Helyesbítő megelőző tevékenység a felnőttképzés területén.....	59
11.számú melléklet: Az önértékelés adatgyűjtő és értékelő lap	60
12.számú melléklet: Minőségi jellemzők, erősségek, fejlesztendő területek célértékek.....	61

Bevezetés

A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól szóló 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet 2020 február 14.-én hatálytalanításra került.

A felnőttképzés minőségirányítási rendszerének új alapjait a módosított 2013. évi 77. felnőttképzésről szóló törvény, valamint a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtására vonatkozó 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet tartalmazza.

Az Apor Vilmos Katolikus Főiskola Alapító Okirata alapján felnőttképzést is folytató intézményként felnőttképzési engedélyszámmal rendelkezik. A felnőttképzési engedélyszámot a felnőttképzési dokumentációkban (jelenléti ívek, haladási napló stb.), valamint a képzéssel kapcsolatos dokumentumokon (szerződések stb.) folyamatosan használni kell, arról a résztvevőket, ügyfeleket tájékoztatni, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatókban, programfüzetekben szerepeltetni kell. A nyilvánosság biztosítása érdekében a nyilvántartási számot közzé kell tenni a főiskola honlapján.

Az új szabályozásnak megfelelően összeállításra került az Apor Vilmos Katolikus Főiskola felnőttképzésre vonatkozó minőségirányítási rendszere.

A rendszer összhangban van a jogszabályban megjelölt minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a főiskola minőségbiztosítási szabályzatával és kézikönyvével.

1. A minőségpolitikára vonatkozó dokumentumok, információk

1.1. Minőségpolitika

APOR VILMOS KATOLIKUS FŐISKOLA MINŐSÉGPOLITIKAI KÜLDETÉSNYILATKOZAT

„Az Apor Vilmos Katolikus Főiskola minőségpolitikai küldetésnyilatkozata az intézmény értékrendjével és fő tevékenységi területeivel összhangban megerősíti a minőségi oktatás és műveltség, valamint a hitéleti és szellemi nevelés iránti elkötelezettségét. A küldetésnyilatkozatban foglalt általános alapelvekhez rendelt operatív tevékenységeket a Minőségbiztosítási Szabályzat, illetve a Minőségbiztosítási Kézikönyv tartalmazza. Minőségpolitikai alapelvek

1. A minőségbiztosítási politika alapvető célkitűzése, hogy a Főiskolán folyó oktatási és kutatás munka mindenkor megfeleljen a felsőoktatás tudományos kritériumainak, valamint, hogy a hallgatók szakterületüknek megfelelő tudást, attitűdöt, felelősséget és kompetenciát kapjanak.
2. A Főiskolán végzett oktatási tevékenység a legmagasabb minőségű szakmaiság mellett közösségépítő céllal zajlik. Az intézmény névadójának, Apor Vilmos püspök szellemi és erkölcsi hagyatéka, kiváltképp az elvhűség és szociális igazságosság; a Magyar Katolikus Egyház alapértékei, a társadalmi ügyek iránti érzékenység, valamint a jövő generációk felelős nevelése képezik azokat az alapelveket, amelyekre a Főiskolán zajló oktatási és tudományos tevékenység épül. A minőségpolitika célja ezen értékek megőrzése, tudatosítása és fejlesztése.
3. A minőségbiztosítási politika elkötelezett az oktatásban résztvevő valamennyi szereplő közötti párbeszéd mellett, így a vezetőség, az oktatók, a hallgatók, az oktatásszervezési dolgozók közötti kölcsönös megbecsülésen alapuló munka mellett.
4. A minőségbiztosítási politika emellett figyelemmel kíséri a munkaerőpiaci elvárásokat is, hogy a Főiskolán kiadott diplomák minél inkább megfelelhessenek a valós igényeknek.

5. A minőségbiztosítási politika elkötelezett a tudományos kutatások magas színvonala mellett, tiszteletben tartja a tudományos kutatás autonómiáját és más minősítő testületek (pl. doktori iskolák, MTA, szaklektorált folyóiratok) véleményét.

6. A minőségpolitika szem előtt tartja az emberi méltóság és a mindennemű diszkrimináció elleni fellépés alapelveit az intézmény minden tevékenységi területén.

7. Az intézmény minőségirányítási rendszerének kidolgozása és fejlesztése a hazai és nemzetközi felsőoktatási minőségbiztosítási tendenciák és kutatások figyelembevételével történik.”

Vác, 2018. máj. 22.

APOR VILMOS KATOLIKUS FŐISKOLA MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZAB.ÁLYZAT

2018.

„PREAMBULUM A Minőségbiztosítási Szabályzat célja, hogy a Főiskolán folyó oktatás, kutatás, művészeti tevékenység, valamint azokat segítő szervezeti egységek munkája minőségközpontú legyen, illetve, hogy a Főiskola által kiadott oklevél, illetve tanúsítvány időtálló szakmai értékkel bírjon.

1. Jelen Szabályzat összhangban áll a felsőoktatási intézmények működésére vonatkozó hatályos jogszabályokkal, továbbá figyelembe veszi az oktatásügyért felelős minisztérium, a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság, valamint az Európai Felsőoktatási Térség szakmai szervezeteinek minőségügyi iránymutatásait, köztük az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának sztenderd⁴Jei és irányelvei c. dokumentumot.

2. A Minőségbiztosítási Szabályzat létrejöttét egy átfogó belső intézményi önértékelés és szakmai előkészítő munka előzte meg 2017 október 1. és 2018 május 3 l. között, a Minőségbiztosítási Projektbizottság koordinálásával.

3. A Minőségbiztosítási szabályzathoz kapcsolódó közvetlen dokumentumok a Minőségpolitikai Küldetésnyilatkozat, mely az alapértékeket és a célokat rögzíti, és a Minőségbiztosítási Kézikönyv, amely a minőségértékelés és -felmérés módszertani gyűjteménye.”

Az AVKF küldetésnyilatkozatához a szabályzatában deklaráltakhoz kapcsolódik a Főiskola felnőttképzési minőségbiztosítása.

Apor Vilmos Katolikus Főiskola vezetése és minden munkatársa elkötelezett a minőségi oktatási képzési szolgáltatások nyújtása mellett, ezért a kiemelt jelentőségűnek tartjuk, hogy az általunk folytatott felnőttképzési tevékenység megfeleljen a felnőttképzési tevékenységgel szemben támasztott szakmai követelményeknek.

Az Apor Vilmos Katolikus Főiskola elkötelezett a minőségbiztosítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt.

Elsőrendű feladatunknak tekintjük a felnőttképzésben résztvevők igényeinek magas színvonalú kiszolgálását. Ezt a célt megfelelő tervezéssel, a személyi-, tárgyi és technikai feltételek maradéktalan biztosításával, a képzési folyamat folyamatos felügyeletével, a személyes kapcsolatok kialakításával és a visszajelzések alapján elvégzett fejlesztésekkel kívánjuk elérni.

Fontosnak tartjuk, hogy a felnőttképzésben – az oktatók igényei alapján és a lehetőségek figyelembevételével, a munka elvégzése és a képzési cél megvalósulása érdekében – biztosítsuk a képzés lebonyolításához szükséges legjobb tárgyi feltételeket, illetve szervezői munkánkkal támogassuk a képzésben résztvevőket és az oktatóinkat.

A felnőttképzésben dolgozó munkatársainktól elvárjuk, hogy munkájukat e minőségpolitikában leírt elveknek megfelelően végezzék. Feladataik elvégzéséhez biztosítjuk a munkájuk végzéséhez igényelt és szükséges tárgyi és egyéb feltételeket, illetve törekszünk munkájukhoz kapcsolódó továbbképzéseken való részvételi lehetőség biztosítására.

Apor Vilmos Katolikus Főiskola Felnőttképzési Iroda szervezeti egységéhez tartozik a felnőttképzés oktatóival és más partnereivel, munkáltatókkal hosszú távú bizalomra épülő kapcsolat kialakítására törekszünk igényeik kielégítése érdekében. Elsőrendű feladatunknak tekintjük, hogy a célok megvalósítása érdekében partnereink, és a munkáltatók számára megfelelő számú és tudású szakembert biztosítsunk magas színvonalú képzéseinkkel.

Célunk, hogy működésünk valamennyi érintettje elégedett legyen tevékenységünkkel, kapcsolatainkat a kölcsönös előnyök és partnerség elvei szerint alakítsuk.

A Minőségpolitika az intézmény felnőttképző és minőségirányítási tevékenységét alapvetően meghatározó dokumentum. Megfogalmazása, módosítása, jóváhagyása, hatályba léptetése az intézmény főigazgatójának hatáskörébe tartozik. A felnőttképzés vonatkozásában a Főiskola minőségpolitikája kiegészül a felnőttképzési törvény és a végrehajtási rendelet alapján összeállított felnőttképzési szakmai vezető ezirányú javaslatával.

1.2. A minőségre vonatkozó intézményi stratégia a felnőttképzés területén

A minőségre vonatkozó főiskolán belüli felnőttképzési stratégia célja, hogy meghatározza a felnőttképzés célkitűzéseinek elérését támogató minőségirányítási feladatok rendszerét.

A Főiskola Budapesti Campus Felnőttképzési irodájához tartozó felnőttképzés vezetése a stratégiáját a következőkben határozta meg.

- A Budapesti Campus Felnőttképzési irodája őrizze meg és öregbítse működése során a Főiskola kialakított jó hírnevét és elismertségét.
- Képzési kínálatát és szolgáltatásait, a piaci igények figyelembevételével folyamatosan fejlessze.
- Képzései szervezése során maximálisan vegye figyelembe megrendelői, valamint egyéb partnerei igényeit és elvárásait, a megfelelő jogszabályi keretek között.
- 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.
- Támogatja az oktatók továbbképzését és önképzését.
- A felnőttképzési engedély jogszabályi követelményeit folyamatosan kielégítő működés.

- Megvalósuljon a folyamatos önértékelés és az annak megfelelő innováció.
- Az irányítási folyamatok középpontjában a minőség növelése áll.
- A minőség javítása a visszajelzéseken alapuljon.
- A minőségirányítási rendszer a képzések összetettségével összhangban legyen.

Stratégiai elképzelések valóra váltásához a Főiskola a Budapesti Campus Felnőttképzési Iroda szakmai vezetése évente meghatározza konkrét, objektíven mérhető, számszerűsített, ezáltal megvalósulását tekintve könnyen értékelhető, összehasonlítható **éves minőségi jellemzőket és a hozzárendelt célértékeket**.

Ezek előkészítése a felnőttképzési vezető és a szakmai vezető hatáskörébe tartozik.

A Felnőttképzési Iroda a minőségirányítási rendszerében minőségi jellemzőket (indikátorokat)¹ a jogszabályban előírt **területekre** határozza meg, amelyek a **következők**:

- 1) a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás (Fktv.vhr.23.§ (3) ba)),
- 2) a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás (Fktv.vhr.23.§ (3) bb)),
- 3) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás (Fktv.vhr.23.§ (3) bd)),
- 4) a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás (Fktv.vhr.23.§ (3) bf)),
- 5) az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás (Fktv.vhr.23.§ (3) ca)),
- 6) az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás (Fktv.vhr.23.§ (3) cc)),
- 7) a felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárás (Fktv.vhr.23.§ (3) g)).

A minőségi jellemző alkalmas a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére.

A minőségi jellemzőhöz hozzárendelésre kerül az érintett tartalmi elemmel elérni kívánt célérték, célértékek.

A minőségi jellemzőhöz rendelt célérték nem teljesülése esetén a Felnőttképzési Iroda feltárja az okokat, és meghatározott helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását végzi el.

A felnőttképzés működése alatti eltérések okának meghatározásán alapuló megfelelő kezelés a folyamatos fejlesztést biztosítja.

¹ Fktv. vhr.23.§(3),(4)

Minőségi jellemzők (indikátorok) és célértékek a 2021-2022. évre

- 1) **Terület:** A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás.
- a) **Minőségi jellemző:** Tanfolyamszervezés beindítása és a minőségének folyamatos javítása, online jelentkezés mellett helyszíni jelentkezés is.
Mérhető célérték: A résztvevők részéről a jelentkezés folyamatának gyorsítása, és egyszerűsítése. Az adatok szakszerűbb és gyorsabb feldolgozása.
A tanfolyamok megindítása a következő szakképesítéseknél a programkövetelmények szerinti központi program alapján:
Pedagógiai asszisztens
Gyógypedagógiai asszisztens
Óvodai dajka résszakképesítés
Egyházzene II. Kántor-gitáros
Egyházzene I. Kántor-gitáros
Határidő: 2021. év vége
Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető
- b) **Minőségi jellemző:** Képzési kínálat bővítése az aktuális gazdasági, társadalmi helyzetnek megfelelő szélesebb körben pályázat alapján.
Mérhető célérték: A főiskola vezetésének igénye szerint pályázati anyag elkészítése.
Határidő: 2022. év vége
Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető
- c) **Minőségi jellemző:** A tananyagok felülvizsgálata.
Mérhető célérték: A befejezett tanfolyamok tananyagának felülvizsgálata.
Határidő: 2022. év vége
Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető
- 2) **Terület:** A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás.
- a) **Minőségi jellemző:** A vezetői munka hatékonyságának növelése.
Mérhető célérték. Engedélyeztetés előkészítése, kérelem benyújtása, az engedély átvétele után a képzés megvalósítása.
Határidő: 2021.január 31.
Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető
- b) **Minőségi jellemző:** Képzésben részt vevők létszámának növelése.
Mérhető célérték: 20%-kal növelni az előző évhez képest.
Határidő: 2022. év vége
Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető
- c) **Minőségi jellemző:** A Főiskola által indított felnőttképzések személyi, tárgyi feltételeinek biztosítása.
Mérhető célérték: A képzési programok alapján a személyi és tárgyi feltételek felülvizsgálata, az eltérés csökkentése 10%-ra.
Határidő: 2021.január 31.
Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető
- d) **Minőségi jellemző:** Kapcsolatok kiépítése és bővítése az igénylő partnerekkel.
Mérhető célérték: A felnőttképzésre jelentkező résztvevők gyakorlati helyének bővítése.

Határidő: 2022. december 31

Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető

- 3) **Terület:** A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás.

a) **Minőségi jellemző:** Elégedettségmérés és kérdőívek készítése és feldolgozása.

Mérhető célérték: Az elemzés alapján az eltérés értékének kimutatása.

Határidő: 2022. december 31

Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető

a) **Minőségi jellemző:** A képzés befejezése előtt 3-6 hónappal munkáltatók megkeresése az alkalmazhatóságról.

Mérhető célérték: Vélemény alapján lehetőségektől függő változtatás. Amennyiben jogszabályi akadály nincs.

Határidő: 2022. december 31

Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető

- 4) **Terület:** A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás.

Minőségi jellemző: Valamennyi képzési programról a weben tájékoztató megjelenése.

Mérhető célérték: A képesítés mindig a hatályos rendeletek szerint.

Határidő: 2022. december 31

Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető

- 5) **Terület:** Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás.

Minőségi jellemző: Az oktatókkal szemben támasztott követelmény a folyamatos felkészítés belső és külső továbbképzéseken, az oktatók felkészültségének értékelése.

Mérhető célérték: Az oktatók a változásokkal kapcsolatos továbbképzésen, konferencián való részvétel biztosítása, a szerzett ismeretek képzésben való alkalmazása legalább 70%.

Határidő: 2022. december 31

Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető

- 6) **Terület:** az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Minőségi jellemző: A humán erőforrás hatékonyságát jellemző adatok értékelése alapján folyik a visszacsatolás az oktatók teljesítményének folyamatos minőségi jobbítására, elégedettségmérés és kérdőívek készítése és feldolgozása.

Mérhető célérték: A képzés közbeni oktatócserék száma, ennek jellemző okai;

helyettesítéssel ellátott órák száma, ennek jellemző okai;

oktató hiánya miatt elmaradt foglalkozások száma, ennek jellemző okai;

az oktatókkal kapcsolatos résztvevői elégedettség;

az oktatókra vonatkozó panaszok száma, tartalma;

oktatók által kezdeményezett fejlesztések száma;

oktatókra vonatkozó külső elismerések száma. Elégedettségmérés legalább 70%.

Határidő: 2022. december 31

Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető

- 7) **Terület:** A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárás.

Minőségi jellemző: Az önértékelésben résztvevők. A vezetés szerepe a szakmailag és gazdaságilag egyaránt eredményes működés és fejlődés biztosításában.

Az erőforrások biztosítása, kihasználtsága, fejlesztése;

a partneri igények figyelembevétele, a partnerkapcsolatok fejlesztése.

A folyamatok és a szabályozások megfelelése.

Mérhető célérték: A felnőttképzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói, trendjei. Az önértékelésből eredő fejlesztés aránya 20%.

Határidő: 2022. december 31

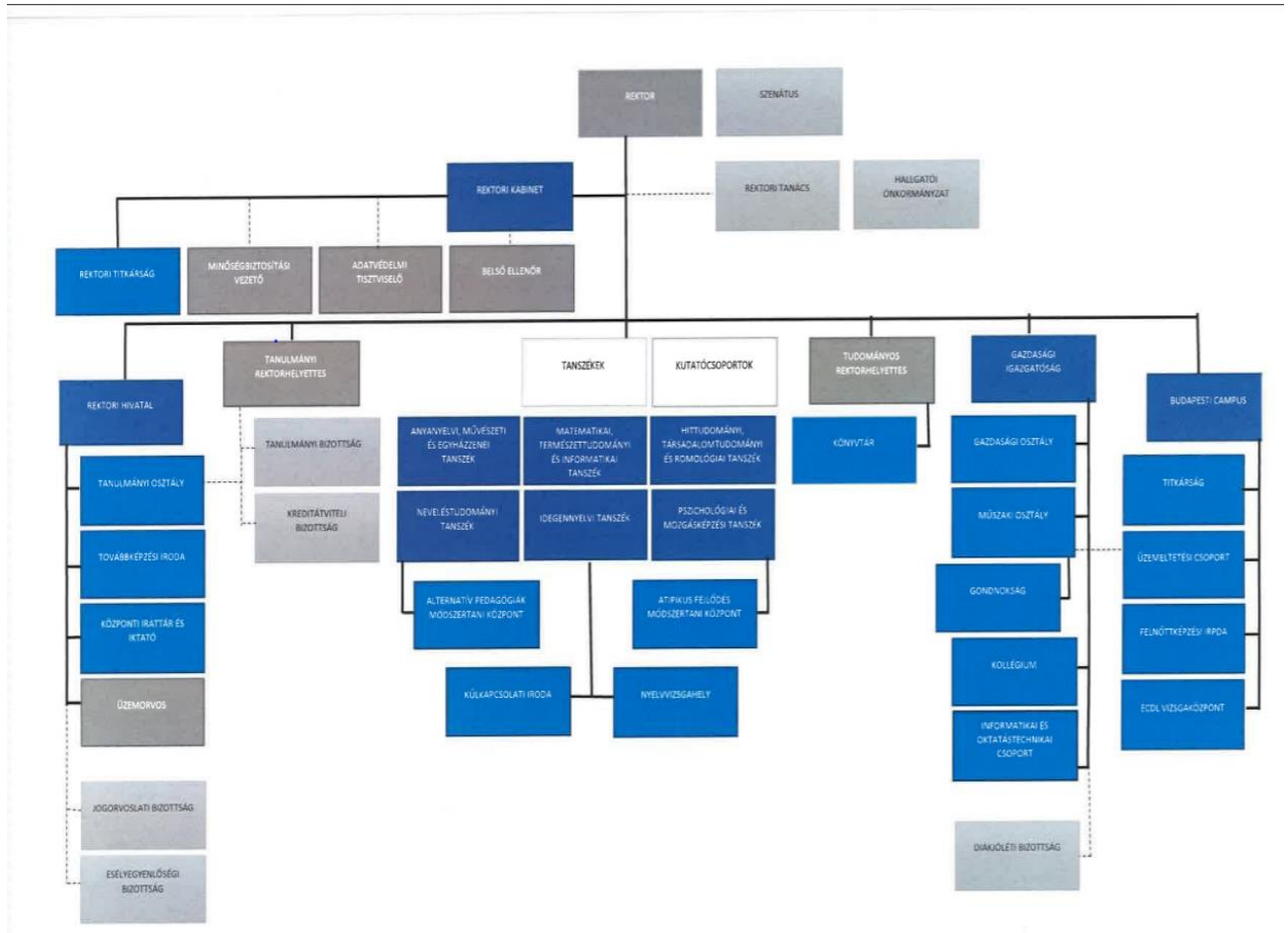
Megvalósításáért felelős: Felnőttképzési vezető

1.3. Az intézmény szervezeti egységeinek és alkalmazottainak a minőségirányítással kapcsolatos felelőssége

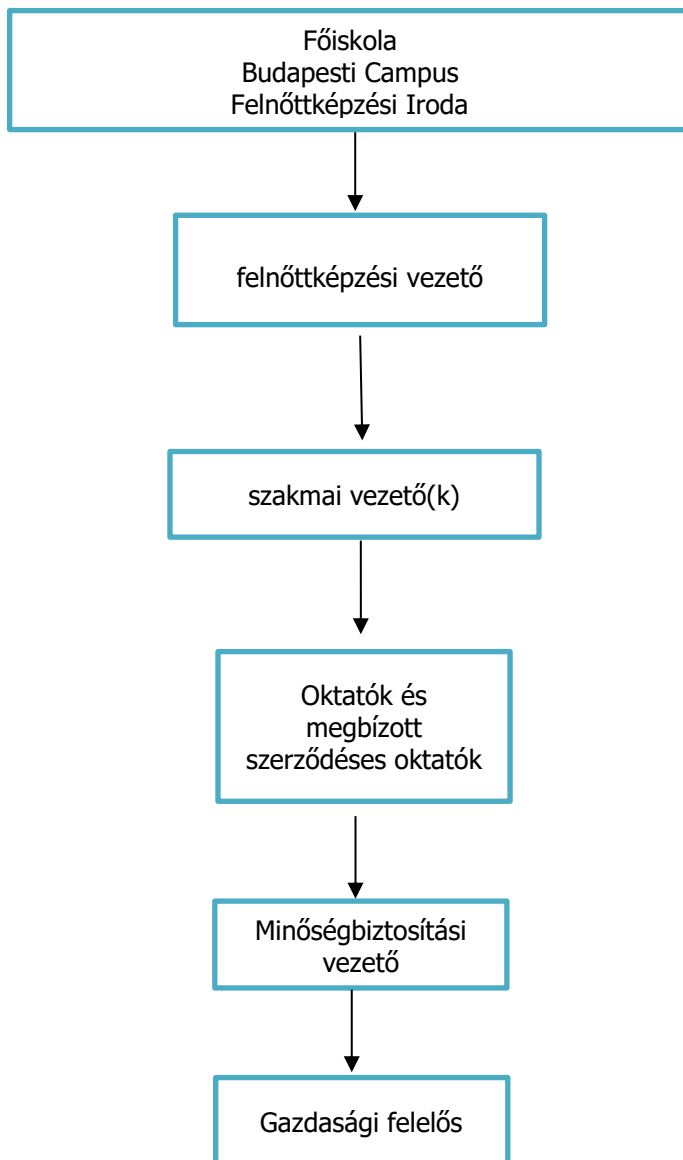
Az Apor Vilmos katolikus Főiskola organogramja bemutatja az egyes szervezeti egységek hovatartozását. A felnőttképzés a rektor alá tartozó Budapesti Campus alatt működő Felnőttképzési Iroda szervezeti egység területe. A Felnőttképzési Irodának van felelős vezetője. A minőségbiztosítás a Rektori Kabinet felelőssége főiskolai szinten. Ebbe a szabályozott rendszerbe (1. pontban a szürke színű ablakokba került beidézésre) integrálódik be a felnőttképzés minőségirányítási rendszere.

**Apor Vilmos Katolikus Főiskola- Organogram Szervezeti ábra
2020.11.11**

AVKF SZMSZ



A felnőttképzés minőségirányítási rendszerét szemlélteti a következő folyamatábra. A Főiskola szervezeti felépítésében a Budapesti Campuson keresztül kapcsolódik a főiskola minőségbiztosítási rendszeréhez. Így annak átláthatóságából adódóan egyszerű, mely rugalmas, a piaci igényekhez könnyen alkalmazkodó működést tesz lehetővé (a nyilak az információáramlás főbb irányait mutatják).



Felnőttképzésért és a minőségért felelős személyek:

.....
 oktatók és megbízott szerződéses
 oktatók

.....
 felnőttképzési iroda munkatársai

.....
 szakmai vezető

.....
 felnőttképzési vezető

.....
 minőségbiztosítási vezető

.....
 Gazdasági felelős

Felelősségi és döntési jogkörök a felnőttképzés területén

Az AVKF valamennyi a felnőttképzés területén dolgozója és oktatója magáénak érzi a minőségirányítási rendszert, és valamennyien a színvonalas oktatásért tevékenykednek.

Az alábbi kompetencia mátrix mutatja az egyes felnőttképzési tevékenységekhez, illetve funkciókhoz, munkakörökhöz kapcsolódó feladatokat és hatásköröket. A szerződéses munkatársak feladatait a velük kötött szerződések rögzítik.

	PDCA	Tevékenységek	Felnőttképzési vezető	Szakmai vezető	oktatók és megbízott szerződéses oktatók	felnőttképzési iroda munkatársai	Minőségbiztosításért felelős vezető	Gazdasági felelős
1.	Tervezés	Szakmai dokumentumok tervezése	Dj	E	E	V		
2.		Tanfolyam tervezése személyi feltételek, tárgyi feltételek szervezési szükséglet	Dj	E		V		
3.		Tanfolyamok pénzügyi tervezése	Dj	E		V		V
4.	Megvalósítás	Kapcsolattartás	V	V	V	V	E	V
5.		Tanfolyamok meghirdetése		Ta E		V		
6.		Reklám, propaganda	Dj	E Ta		V		
7.		Ügyfélszolgálat, adminisztráció	Tk	D E		V		
8.		Személyi feltételek biztosítása	Tk	Dj		V		
9.		Tárgyi feltételek biztosítása	D	Dj E		V		
10.		Képzési program biztosítása	Tk	D		V		
11.		Szerződéskötés oktatókkal	Dj	Dj		V		E
12.		Felnőttképzési szerződés megkötése a résztvevőkkel	Dj	Dj		V		E
13.		Tananyagok biztosítása		Ta	V	V		
14.		Tanfolyamindítás első tájékoztatója		Ta		V		
15.		Vizsgára előkészítés			V			
16.		Ügyfélszolgálat	Tk	D		V		

17.		Panaszkezelés	Tk	D		V	
18.	Értékelés	Oktatás, képzés, felnőttképzési szolgáltatás önértékelése	D	Dj	V	V	
19.		Tanfolyam értékelése résztvevői oldalon	D	Dj	E	V	
20.		Oktatók értékelése	D	Dj	V	V	
21.		Éves eredmények önértékelése, elemzése	D	Dj	E	V	Tk
22.		Külső értékelés 4 évenként ²		Dj			Tk
23.	Feltülvizsgálat	Képzési programok felülvizsgálata	Tk	V		E	
24.		Képzési kínálat elemzése		Ta E V		V	
25.		Elemzés alapján visszacsatolás		Ta E V		V	V
26.		Fejlesztések, továbbfejlesztések, intézkedési tervek	D	Dj E		V	
27.		Visszacsatolást követő helyesbítő megelőző intézkedések céljainkkal nem összeegyeztethető eredménynél	D	Dj E		V	

Jelmagyarázat:

D=Dönt

Dj=Döntéshez javaslat a rektor és a gazdasági vezető részére

V=Végrehajt, felelős

E=Együtműködik

Tk=Tájékoztatást kap

Ta= Tájékoztatást ad

1.4. A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába

A jogszabályi előírások szerint, a minőségi képzés iránti elkötelezettségünket bizonyítva nagy hangsúlyt helyezünk a résztvevők motiválására a tanulási folyamatban. Ennek keretében az oktató, és a résztvevő együttműködésében látjuk a megfelelő színvonal elérését. Ennek a folyamatnak a mérését szolgálja a résztvevők elégedettségének mérése.

Ezen kívül külön minőségcélokat fogalmazunk meg a résztvevői elégedettségmérés során elérni kívánt értékek tekintetében.

² Innovatív Képzéstámogató Központ Zrt. (IKK) végzi, www.ikk.hu

Az eredményeket az elemzéssel együtt nyilvánosságra hozzuk.

Az eredményeknek a fejlesztésekbe történő visszacsatolásáról gondoskodunk.

A céljainkkal esetlegesen nem összeegyeztethető eredmények jövőbeni javítása érdekében a visszacsatolást követően helyesbítő-megelőző intézkedéseket fogantatosítunk.

1.5. A minőségpolitika megvalósítása, figyelemmel kísérése és felülvizsgálatának módja

A minőségpolitikát, a kitűzött minőségcélokat minden évben felülvizsgáljuk.

A felülvizsgálat egyik része, hogy a képzési kínálatunkat elemezzük, hogy megfelel-e az igényeknek, a szükségleteknek.

Felnőttképzési tevékenység végezhető:

- részszakmára felkészítő szakmai oktatás (képzési kimeneti követelmény(kkk) az alapja)
- szakképesítésre felkészítő szakmai képzés (programkövetelmény(pk) az alapja)
- kompetenciafejlesztés

A vizsgálat másik eleme az önértékelés, melynek része, az év közbeni esetleges korrekciók áttekintése is.

A Főiskola Felnőttképzési Iroda egysége a felnőttképzés tekintetében rendelkezik az éves működésének értékelésére vonatkozó olyan önértékelési rendszerrel, amely az önértékelés területeit és módszereit foglalja magában.

Az önértékelést a felnőttképzési vezető a szakmai vezető(k) bevonásával végzi legkésőbb tárgyév december 31-ig.

A felnőttképzési tevékenység önértékelésének célja, hogy a vezetés hiteles, megbízható információkat kapjon a Főiskola Budapesti Campusán működő Felnőttképzési Iroda tevékenységéről ezen belül a felnőttképzésnek a szakmai működéséről, az alkalmazott módszerek megfelelőségéről, illetve az alkalmazásuk által elért eredményekről.

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

Felnőttképzési tevékenység vonatkozásában abban az évben, amikor a külső értékelést végzik az önértékelést 3-6 hónappal a külső értékelést megelőzően kell végrehajtani.

2. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentumok, információk, tartalmi elemek

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

A folyamat célja, hogy a Felnőttképzési Iroda szervezeti egység a felnőttképzési területén szervezett képzések magas szakmai színvonalon történő tervezése, fejlesztése és gördülékeny megvalósítása. Ezáltal a résztvevők a felnőttképzési szerződésben és a képzési programban foglaltaknak, valamint az előzetes és a képzés közben felmerült megrendelői elvárásoknak mindenben megfelelő módon készülhessenek fel az adott képzést záró vizsgákra. Azokon eredményesen szerepeljenek, legyen

sikerélményük, és későbbi életük és munkájuk során legyenek képesek hasznosítani a megszerzett ismereteiket. A Felnőttképzési Iroda munkáját szakértő segítheti.

A képzési programok tervezési, kidolgozási, fejlesztési eljárása

Az eljárás a következők alapján történik.

A képzési program jellemzői:

- Tanulási eredmény alapú követelmények
- Teljes tanítás-tanulási folyamatot tartalmaz
- Mérés-értékelés a része

A tanulási eredmény alapú követelmény meghatározza mire lesz képes a képzésben résztvevő a képzés végére képesség+tudás+ attitúd+autonómia/ felelősség³

A tanítás-tanulási folyamat levezetéséhez szükséges a tananyagegységenként tartalom, az óraszám, a munkaformák, a módszerek, az eszközök, a képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételeket és ezek biztosításának módját⁴.

Mérés-értékelés része a tanítás-tanulási folyamat elején az előzetes tudás mérése, közben a fejlesztést támogató mérés és a végén olyan mérés, amely irányt mutat minősítésre⁵.

Amennyiben nincs jogszabályi változás, az új képzési program kidolgozásáról a Főiskola vezetése dönt, a konkrét partneri igények, vagy potenciális piaci lehetőségek alapján.

Ha a Főiskola 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, a közhiteles jegyzékből szakértőt kell felkérni a feladatra, aki egyben rendelkezik az adott szakmai terület az előminősítési hatáskörével. A szakértő elvégzi, vagy a kidolgozást és az előminősítést, vagy a kidolgozott képzési program előminősítését.

A képzési program főbb paramétereinek - a fejlesztővel, illetve a piaci igények figyelembevételével - meghatározása a főiskola vezetésének, illetve a szakmai vezetőnek feladata.

A szakmai vezető feladata és felelőssége a képzési programban foglaltak tervezett ütemezés szerinti, valamint a szakmailag megfelelő megvalósulásának követése. Amennyiben az ütemezés eltér az adatszolgáltatás alapján előre bejelentett ütemezéstől (2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről 15. §), gondoskodik a bejelentés módosításáról a változást követő három napon belül. Ha a szakmai megvalósítás terén tapasztal eltérést, helyesbítő intézkedéseket kezdeményez saját hatáskörében, illetve szükség esetén a Főiskola vezetőségénél.

A képzési programok tartalmi felülvizsgálatának eljárása

A képzési programok tervezésének, felülvizsgálatának és módosításának felelőse a szakmai vezető.

³ Fktv. 12. § (1) b)

⁴ Fktv. 12. § (1) d), f), g), j)

⁵ Fktv. 12. § (1) h), i)

A felnőttképzés minőségét a képzési program szintjén lehet biztosítani. A minőség

- a szakmailag átgondolt, a célcsoport igényeit figyelembe vevő, kidolgozott képzési programtól,
- a képzési program eredményes megvalósítását biztosító feltételek megszervezésétől,
- az előzetes tudás felmérés metodikailag megalapozott biztosításától,
- a felnőttoktató szakmai felkészültségétől, andragógiai, módszertani, kommunikációs, mediációs kompetenciáitól függ.

A szakmai vezető az engedélyezett képzések programjait, valamint a programok megvalósítása során alkalmazott tananyagokat köteles rendszeresen (legalább évente, vagy eltérő felkészültségű csoportok esetén csoportonként) felülvizsgálni, illetve felülvizsgáltatni.

A felülvizsgálatnak ki kell terjednie

- a képzési célra,
- az óraszámra
- a tananyagegységek aktualitására,
- a témakörökre,
- a képzési program központi előírásoknak történő megfelelésére (részsakképesítés esetében a képzési kimeneti követelményekre, (KKK), a felnőttképzés esetében programkövetelményekre (PK), hatályos jogszabályi előírásokra),
- a rendelkezésre álló tárgyi és személyi feltételekre és a módszerekre
- az oktatói vélemények figyelembevételére
- a résztvevők elégedettség mérésére
- a főiskola minőségpolitikájának és stratégiájának figyelembevételére, vagy esetleges megváltozására

A felsorolt szempontok szerinti felülvizsgálat elemzése alapján amennyiben szükséges, a képzési programot a felülvizsgálat lezárása után módosítani kell. A módosított képzési programot a PMKH jegyzéken levő szakértővel kell ismételtelen minősíteni.

Az eljárás lépései.

- a szakmai vezető felülvizsgálati tervet készít, amelyben meghatározza mely szempontokat elemzi és melyeket adja ki, meghatározza a résztvevők nevét és a határidőt
- a feladatokat kiadja, határidőre összegyűjti
- áttekinti az elemzéseket és meghatározza, hogy szükséges-e módosítani a képzési programon.

A képzési programok szakmai előírásoknak történő megfelelésének indikátora a minősítő szakértő jóváhagyása.

Az oktatói vélemények a taníthatóságra és a módszerekre vonatkoznak.

A tananyagok tartalmának, tanulhatóságának, módszertani megfelelésének indikátora a résztvevői elégedettségmérés tananyag színvonalára vonatkozó kérdésére adott válasz számszerű értéke.

A szakmai vizsgák nem a képzőnél, hanem tanúsított vizsgaközpontban folynak, ezért a megállapodásba beírjuk, hogy tájékoztatja a résztvevő a vizsga után az eredményekről az AVKF Budapesti Campus Felnőttképzési Irodáját, azért, hogy a visszacsatolás teljes legyen a képzési program esetleges módosításához.

Ugyancsak az elégedettségmérés számszerű eredménye mutatja a résztvevők tudásának ellenőrzésére alkalmazott módszerek megfelelőségét, illetve a gyakorlati képzés színvonalát.

Az elvárt eredmény mindhárom esetben legalább 70 %. Amennyiben az elégedettség a képzési programok tartalmára visszavezethető, előbb felsorolt esetekben egy adott képzés vonatkozásában ismétlődően 70 % alatt van, a képzési programot felül kell vizsgálni, és a felülvizsgálat eredménye alapján módosítani kell. A felülvizsgálat során a résztvevőktől nyitott kérdések formájában is véleményt kell kérni, illetve a felülvizsgálatba történő bevonásukat más módon is lehetővé kell tenni, hogy a nem megfelelő elégedettség konkrét oka biztosan azonosítható legyen.

2.2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi feltételek biztosításának eljárása

Az Budapesti Campus Felnőttképzési Iroda szervezeti egység vezetése munkatársi állományát a folyamatosan ellátandó feladatok mennyiségét és szerkezetét figyelembe véve tervezi meg. A Főiskola jelenlegi munkatársi köre, beleértve a szerződéses oktató munkatársakat is, a vezetés megítélése szerint elegendő humán erőforrást biztosít a közeljövő képzési tevékenységéhez kapcsolódó vezetési, szervezési és oktatási feladatainak ellátására is.

Amennyiben valamelyik területen hiány van, ott új munkatárs felvételére kerül sor.

A felnőttképzési tevékenység során ellátandó feladat- és munkakörökhöz az előírt képesítésekkel valamennyi munkatárs rendelkezik, a Főiskola vezetésének megítélése szerint ez - az éves belső továbbképzéseket is figyelembe véve - elegendő a képzési feladatok megfelelő színvonalon történő ellátásához.

Új munkatárs felvételének eljárása

Amennyiben a képzésben résztvevők számának jelentős növekedése, illetve a képzési kínálat bővítése a képzésben résztvevő oktatói, illetve adminisztrációs létszám növelését indokoltá teszi, a főiskola vezetését írásban megfelelő indoklással tájékoztatni kell döntés céljából.

Amennyiben a döntés új munkatárs felvétele, akkor 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. A kiválasztást a felnőttképzési vezető javaslatára a rektor végzi az önéletrajz, a végzettség, a referenciák, valamint a személyes elbeszélgetés alapján. A kiválasztás szempontjainál figyelembe kell venni a szakmai végzettséget és tapasztalatot, illetve annak elismertségét. Az alkalmazás alapfeltétele a jogszabályokban előírt szakmai képesítés és szakirányú gyakorlat megléte. Az alkalmazás minden esetben próbaidő kikötésével történik.

A munkatársak rendelkezésre állása

A felnőttképzési tevékenységgel járó vezetői, szervezési feladatokat a felnőttképzési vezető látja el. Az ügyfélszolgálati és adminisztrációs feladatokat is a felnőttképzési vezető irányítja és a munkatársak végzik. A külsős oktató munkatársakat az adott képzésekre kérjük fel, akik önkéntes vagy szerződéses jogviszonyban állnak a Főiskolával. A szerződéses oktatók rendelkezésre állását

a velük kötött szerződés alapján biztosítja a Főiskola. Ezen túlmenően egy-egy konkrét tanfolyam meghirdetése előtt külön is egyeztetni kell az oktatókkal, és amennyiben valamely tervezett időpontban nem áll rendelkezésre a szükséges szakmai kompetenciákkal rendelkező oktató, akkor tanfolyam nem kerülhet meghirdetésre addig, amíg nem áll rendelkezésre az újonnan kiválasztott oktató. Az esetlegesen szükségessé váló helyettesítéseket csak megfelelő képesítésekkel és tapasztalatokkal rendelkező oktatók láthatják el.

Az oktatók beosztásának eljárása

Az oktatók és az oktatási helyszínek (tantermek, gyakorlati képzőhelyek) beosztását a Felnőttképzési iroda munkatársai bevonásával a szakmai vezető állítja össze. Egyeztetni az oktatókkal az időpontokat és az időtartamot, valamint az oktatandó tananyagegységet. A beosztás táblázatos formában kerül kiadásra. Tartalmazza az oktató nevét, elérhetőségeit, az oktatandó tananyagegységet, az oktatás formáját, és a helyszínt. Amennyiben digitális az óra annak az informatikusnak nevét elérhetőségét, akire szükség lehet.

Megállapodás történik arra vonatkozóan, hogy az oktató a tananyagegység témaköréről készült anyagot ppt-n a kontaktóra, vagy a digitális óra előtt átadja a Felnőttképzési Iroda munkatársának.

Az oktatók beosztásakor történik a helyettesítési rendszer átgondolása is.

2.3. A képzési programok végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek biztosításának eljárása

A Főiskola képzési feladatainak színvonalas és biztonságos elvégzéséhez meghatározza és biztosítja a szükséges tárgyi feltételeket, beleértve a képzések helyszínéül szolgáló tantermeket, illetve a gyakorlati képzéshez szükséges feltételeket. Amennyiben digitális módon folyik az oktatás az informatikusok segítségével történik az előkészület.

Biztosított az ügyfelek kulturált fogadása, valamint a szükséges oktatási eszközök is rendelkezésre állnak.

Az egyes képzésekhez szükséges infrastruktúra meghatározása a felnőttképzési vezető javaslata alapján 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.

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

A szükséges feltételek rendelkezésére állása esetén a Főiskola a kihelyezett képzések szervezését is vállalja.

A tárgyi eszközök használata

az oktatási eszközök szakszerű használatáért az oktatók, míg azok biztosításáért és tervszerű karbantartásáért a Felnőttképzési Iroda munkatársai és vezetője a felelős. A rendelkezésre állás tervszerű biztosításának módja a Főiskola tulajdonában lévő eszközök megléte, illetve a képzési helyszínekkel kötött megállapodás.

Az oktatók kötelessége a vezetés felé jelezni, ha valamelyik berendezés meghibásodik. A javíttatásról vagy pótlásról a vezető dönt és gondoskodik.

2.4. A képzési programok végrehajtásához szükséges pénzügyi források biztosítása

A Budapesti Campus Felnőttképzési Iroda a tanfolyami díjak, illetve egyéb képzési támogatások 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. Kérésre, illetve hosszabb képzési idejű programok esetében részletfizetés is lehetséges. Egy képzés beindítása előtt pénzügyi terv készül, melynek felelőse a felnőttképzési vezető és a szakmai vezető. A felnőttképzési szerződés tartalmazza a képzési díjat, a befizetés időpontját, és az esetleges részletfizetési határidőket.

Forráshiány esetén képzés nem indítható.

A felnőttképzési tevékenységből származó bevételek függvényében a vagyoni biztosíték jogszabályban előírt mértékének évenkénti karbantartása a felnőttképzési vezető felelősége.

A képzéseket érintő fejlesztésekről a Főiskola vezetése dönt, figyelembe véve a gazdasági 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.

A pénzügyi erőforrások hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése

A pénzügyi erőforrások hatékonyságát mutató számszerű jellemzőket a felnőttképzési vezető gyűjti össze az önértékeléshez, melyek kötelező elemei a következők:

- a felnőttképzés pénzügyi eredménye az éves mérleg alapján;
- az éves eredmény 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 (/fő/óra) képzési programonként és képzési helyszínenként.

A pénzügyi erőforrások hatékonyságát és eredményességét mutató adatokat az önértékelések során kell elemezni és értékelni.

A pénzügyi források megtervezésének, az azzal történő gazdálkodás megfelelőségének indikátora a felnőttképzés pénzügyi eredménye, melynek legfőbb mutatója az éves mérleg.

A minimálisan elvárt cél a pozitív eredmény, és a folyamatos likviditás. A pénzügyi folyamatok folyamatos felügyelete a felnőttképzési vezető és a gazdasági vezető felelősége.

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

A képzési programok rendszeres belső értékelése

A tanfolyam alatt haladást segítő szakmai felmérések, értékelések a képzés befejezésekor a szummatív értékelés, majd a végén a résztvevők elégedettségi mérései, eredményeinek

fejlesztésekbe történő visszacsatolása megalapozásához az összesített eredményeket a Felnőttképzési Iroda munkatársai előkészítik, majd a felnőttképzési vezető és a szakmai vezető kiértékeli.

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 igény- és elégedettségmérés összesítéseit a Felnőttképzési Iroda munkatársai, mint 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.

A résztvevők képzés közbeni előrehaladásának mérési módszerei és értékelése: a képzés oktatási tevékenysége az oktató feladata és felelőssége, melyet a képzési programban, illetve – ha van – a tematikában meghatározottakon belül szabadon végez. A 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 kitérő, 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 megoldást.

2.6. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás

Külső vélemény

A képzés befejezését követően a munkáltatói megrendelő esetén, annak meghívott képviselője, a felnőttképzési vezető, a szakmai vezető és az oktatók megbeszélést tartanak, ahol megosztják egymással tapasztalataikat, és javaslatot tesznek az esetleges fejlesztésekre mind a képzési program, mind annak megvalósítását illetően.

A képzéseken tanultak gyakorlatban történő alkalmazhatóságának vonatkozásában pedig a képzés befejezése után 3-6 hónappal, a megrendelő munkáltatók telefonos megkeresésével gyűjtünk információkat, melyeket ugyancsak figyelembe veszünk a fejlesztéseknél. A munkáltatók véleményének egyértelmű indikátora, ha további képzésekre történik megrendelés. A munkáltatói, megrendelői 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 tanfolyamok indításának eljárása

Amennyiben egy program indításához a szakmai tartalmi dokumentumok, a szükséges személyi és tárgyi feltételek rendelkezésre állnak, a képzés meghirdethető, vagy annak indítására ajánlat tehető, illetve az indításra pályázat nyújtható be. Egy adott képzési program beindításáról a körülmények mérlegelése alapján a Főiskola vezetősége dönt.

Meghatározásra kerül

- a résztvevők száma
- a részvételi díj, a befizetés módja
- a képzés formája

Általában akkor kerül jóváhagyásra egy tanfolyam indítása, ha valamely tervezett programra elegendő az egyéni jelentkezők száma, vagy ha a résztvevőket egy megrendelő szervezet biztosítja (pl. munkaügyi központ, munkáltató, pályázati kedvezményezett).

Amennyiben a megrendelő egy szervezet, a Felnőttképzési Iroda 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. Keletkező dokumentum: a feltételeket rögzítő szerződés, vagy megállapodás.

A tanfolyamokhoz szükséges dokumentumok előkészítése

A felnőttképzési munkatárs gondoskodik a haladási napló és a jelenléti ívek előkészítéséről, amit átad az oktatóknak.

A haladásnapló rész vezetése, valamint a jelenlétek dokumentálása az oktatók feladata.

A képzéshez szükséges oktatási segédanyagokat (tankönyvek, jegyzetek fénymásolatok, segédletek, stb.) a szakmai vezető készíti elő. Amennyiben szükséges a képzés szervezési formájától, illetve a résztvevők igényétől függően a csoportos tankönyvbeszerzést is ő segíti.

A képzési tevékenység lebonyolítása

Az AVKF felnőttképzési tevékenysége engedélyhez kötött⁶, az engedély feltétele a minőségirányítási rendszer, az ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer és a működtetéséhez szükséges feltétel a honlapon való megjelenés, valamint a Felnőttképzési Iroda adminisztrációs tevékenysége.

A képzésben részt vevő személlyel felnőttképzési szerződést kell kötni⁷, valamint gondoskodni kell a személyes adatok megfelelő kezeléséről⁸.

A felnőttképzés adatszolgáltatás rendszerébe eleget kell tennie a Felnőttképzési Iroda adatszolgáltatási kötelezettségének⁹.

A tájékoztatási kötelezettségének megfelelően pedig a felnőttképzők nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát fel kell tüntetni¹⁰.

A képzésre jelentkező kérésére előzetes tudásmérést kell biztosítani.

Az oktatók biztosítása a tanítás-tanulási folyamatban.

A képzés bonyolításához szükséges személyi, tárgyi eszközök biztosításához szükséges megállapodások.

⁶ Fktv. 12. § (1) c)

⁷ Fktv.12/A-13/B. §

⁸ AVKF Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata

⁹ Fktv. 15.§

¹⁰ Fktv. 17.§

A felnőttképzőnek az alábbi dokumentumokat kell vezetnie, nyilvántartania és annak keletkezésétől számított nyolcadik év utolsó napjáig megőriznie¹¹:

- a képzésben részt vevő személy által aláírt jelenléti íveket,
- a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumokat,
- képzés megkezdéséhez és az abban való részvételhez szükséges feltételeket igazoló eredeti dokumentumokat vagy azoknak a felnőttképző által hitelesített másolatait,
- a bemeneti kompetenciamérést és az előzetes tudásmérést igazoló dokumentumokat,
- a képzésnek a képzési program szerinti megvalósítását igazoló dokumentumokat, haladási naplókat
- a képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések eredeti példányát,
- a felnőttképzési szerződéseket

A Felnőttképzési Iroda a képzésben részt vevő személyt az oktatási azonosító száma alapján tartja nyilván felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében.

A képzési folyamat befejezését követően a képzés teljesítését igazoló tanúsítványt kell kiadni, mert ez a vizsgára jelentkezés feltétele.

A képzést sikeresen teljesítők számára a FAR rendszer automatikusan kiállítja a tanúsítványt, az elégedettségmérés pedig a FAR rendszeren keresztül automatikusan és teljesen digitális módon történik.

Az Akkreditált vizsgaközpontban a vizsgára belépés feltétele a képzés befejezését dokumentáló tanúsítvány.

Gyakorlati oktatás

A gyakorlati képzéseket tantermünkben, illetve a képzés jellegének leginkább megfelelő külső gyakorlólhelyeken szervezzük. A szervezés, beosztás a Felnőttképzési Iroda feladata.

Dokumentumok kezelése, irattározás

A képzések során keletkezett írásos anyagok kezelése és megőrzése az AVKF Iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint történik a II. irattári számon 2. Felnőttképzés alatt.

A felnőttképzési dokumentumokat, annak keletkezésétől számított nyolcadik év utolsó napjáig kell megőriznie¹²

2.7. A felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

A munkaerőpiac igényének megfelelően a főiskola web lapján meghirdetésre kerül a programkövetelmény alapú szakképesítés, mindig az ikk.hu weblapon a szakképesítések ellenőrzését követően.

Nem fordulhat elő, hogy a honlapon nem szereplő szakképesítés kerül beindításra, vagy a meghirdetett szakképesítés tartalma nem felel meg az ikk.hu honlapon (Innovatív

¹¹ Fktv.16.§

¹² Fktv.16.§

Képzéstámogató Központ) nyilvánossá tett programkövetelménnyel, vagy részszakképesítés esetén a képzési kimeneti követelménnyel.

A nyilvános meghirdetésnek tartalmaznia kell a belépési feltételeket, a szinteket, valamint a képzés jellege (azaz melyik munkakörhöz kapcsolódik [FEOR, ha meghatározható ilyen], illetve mely kulcskompetenciát fejleszt), azon részét, amely a betölthető munkakörökre vonatkozik. Az új szakképesítések meghirdetését a felnőttképzési vezető javaslatára a Főiskola vezetése hagyja jóvá.

A webre kerülő dokumentum pontos szövegét a szakmai vezető készíti elő és a felnőttképzési vezető engedélyezi a feltételt.

2.8. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

A Főiskola honlapján meghirdetésre kerül a felnőttképzés.

Ezzel egyidejűleg a honlapon elérhető az Ügyfélszolgálati rend és a Panaszkezelés rendje.

A felnőttképzési vezető, a szakmai vezető és a felnőttképzési munkatárs 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. Gondoskodik a jelentkezési lapok kiadásáról az érdeklődők részére.

Ekkor a résztvevőknek lehetőséget kell biztosítani az egyéni kérdések, észrevételek megfogalmazására, tisztázni kell a felmerült kérdéseket.

A tájékoztatást követően – a jelentkezővel egyeztetve – történhet az előzetesen megszerzett tudás felmérése, illetve az annak alapján adható felmentés vagy csoportba sorolás.

A jelentkezéskör beadott jelentkezési lapokat és a belépési feltételt igazoló hiteles dokumentumokat ellenőrzik.

A felnőttképzési szerződést az első oktatási alkalmat megelőzően kell megkötöni.

3. Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentumok

3.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Az oktatókkal szemben támasztott alkalmassági követelmények a Budapesti Campus felnőttképzési területén

- szakmai végzettség, tapasztalat és elismertség;
- az általános etikai normák betartása;
- az egyházi értékrend elfogadása
- az oktatáson való pontos megjelenés;
- elkötelezettség a Főiskola céljai iránt;
- a képzési programok pontos betartása;

- a képzési dokumentációk ismerete;
- az adminisztrációs tevékenység pontos ellátása (haladásinapló vezetése stb.);
- színvonalas pedagógiai-andragógiai kultúra (változatos módszertani eszköztár, empátia stb.);
- az oktatások időtartamának hatékony kihasználása;
- aktív részvétel a fejlesztésekben, a Főiskola innovációjában;
- magas szintű résztvevői elégedettség.

Az oktatók éves értékelése, minősítése

A naptári év végén, egyénenként, szóban valósul meg, a bemutatott alkalmassági követelmények, és az alábbi minőségi jellemzők alapján. Az értékelő beszélgetést az felnőttképzési vezető végzi.

A felnőttképzési vezető az értékelésének kötelező elemei

- a résztvevői elégedettség számszerű mutatójának elemzése egy-egy oktatóra lebontva;
- az oktatók által oktatott tantárgyak, illetve tananyagegységek értékelési eredményeinek elemzése;
- az oktatók dokumentációs tevékenységének a szakmai vezető általi elemző értékelése;
- az oktatóknak a fejlesztési tevékenységekben való részvételének elemző bemutatása, lehetőség szerint mennyiségi és minőségi mutatókkal alátámasztva;
- a külső értékelés, ellenőrzés adott oktatóra vonatkozó megállapításainak elemzése.

Ezen kívül a képzés után szummatív eredmények alapján a szakmai vezető és az oktató(k) által megtörténik az adott csoport eredményeinek, az oktatói tevékenység konkrét tapasztalatainak közös értékelése, elemzése.

Szükség esetén javaslatot fogalmaznak meg helyesbítő, megelőző intézkedések megtételére.

Az oktatók tudomásul veszik, hogy a résztvevők anonim kérdőíveken őket is értékelik.

Az oktatók elismerése

Az oktatók által nyújtott teljesítmények elismerése a szerződések megújításával, illetve az oktatásra felkéréseknél történő előnyben részesítéssel valósul meg.

A Főiskola vezetésének önmagukkal szemben támasztott követelményei a következők:

- a megrendelők maximálisan érezzék igényeik és elvárásaik figyelembevételét;
- a résztvevők legyenek elégedettek és eredményesek a képzések során;
- felügyeleti szerveink hasonlóan eredményesnek ítélik tevékenységünket;
- működésünk feleljen meg a jogszabályoknak és egyéb előírásainknak;
- megvalósuljon az adatok és dokumentumok gondos kezelése, előírásszerű tárolása;
- a munkatársak kiegyensúlyozott és kiszámítható kapcsolat során nyújthassák tudásuk legjavát;
- megvalósuljon a folyamatos innováció.

3.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Az oktatók folyamatos továbbképzése

A személyi feltételek fejlesztése érdekében munkatársaink saját szakterületükön rendszeresen részt vesznek képzéseken, konferenciákon, szakmai bemutatókon, illetve autodidakta módon is képzik magukat.

A Főiskola ezeket a képzéseket nyilvántartja, elfogadja, elismeri, lehetősége szerint támogatja. Az eseti belső képzéseket a felnőttképzési vezető vagy/és a szakmai vezető, vagy külső szakértő 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.

A Főiskolán 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, elképzelések felvetésére, megbeszélésére is.

Az eseti belső képzésekről feljegyzést kell készíteni.

3.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

A humán erőforrás hatékonyságát jellemző adatok értékelése alapján folyik a visszacsatolás az oktatók teljesítményének folyamatos minőségi jobbítására.

A humán erőforrás hatékonyságát mutató számszerű jellemzőket a szakmai vezető és a felnőttképzési vezető gyűjti össze az önértékeléshez, melyek kötelező elemei a következők:

- képzés közbeni oktatócserék száma, ennek jellemző okai;
- helyettesítéssel ellátott órák száma, ennek jellemző okai;
- oktató hiánya miatt elmaradt foglalkozások száma, ennek jellemző okai;
- az oktatókkal kapcsolatos résztvevői elégedettség;
- az oktatókra vonatkozó panaszok száma, tartalma;
- oktatók által kezdeményezett fejlesztések száma;
- oktatókra vonatkozó külső elismerések száma.

A folyamatban meghatározott követelmények megvalósulásának mértékét az önértékelések során kell elemezni és értékelni.

A személyi feltételek megfelelőségének minőségi indikátora

A résztvevői elégedettségmérés elméleti és gyakorlati oktatókra vonatkozó kérdéseire adott válaszok számszerű értéke. Az általában elvárt eredmény legalább 70 %. Amennyiben az elégedettség egy-egy oktató esetében ismétlődően 70 % alatt van, a résztvevőktől nyitott kérdések formájában is véleményt kell kérni az adott oktatóra vonatkozóan, illetve a problémafeltárásba

történő másféle bevonásuk lehetőségét is vizsgálni kell, hogy a nem megfelelő elégedettség konkrét oka biztosan azonosítható legyen.

Az oktatók alkalmazásával, további foglalkoztatásával kapcsolatos minőségi követelmények, minimális célértékek

- az oktató esetében az elégedettség minden képzés esetében el kell érje az 50 %-ot
- személyére, oktatói tevékenységére indokoltnak minősített panaszbeadvány ismétlődően nem érkezhet
- az általa oktatott terület adott évre kitűzött vizsgaeredmény célértéke esetében 20 %-ot nem haladhatja meg az elmaradás. A vizsgaeredményt be kell kérni a résztvevőktől a felnőttképzési szerződésben, mert nem a képző szervezi a vizsgát.

Amennyiben a fenti követelmények valamelyike nem teljesül, az oktató további foglalkoztatása nem megengedett.

Az elemzés rámutat arra, hogy mely területen milyen mértékben szükséges az oktató munkáján módosítani.

A személyi feltételek tervezésének és felülvizsgálatának felelőse – a felnőttképzési vezető.

4. A felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerével kapcsolatos dokumentum

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

A következő adatok gyűjtésére és elemzésére kerül sor a tanfolyam folyamatában

- bemeneti tudásmérés
- a haladást felmérő teszt
- Szummatív értékelés a képzés végén
- a vizsgára való felkészülés

Az eredmények résztvevőnként és a csoport átlagában is kiértékelésre kerülnek. Az értékelés személyesen közölhető, vagy személyre szóló e-mailen küldhető.

A tanfolyam haladásával ez segíti a felnőtt résztvevőt a felkészülésben.

A felnőtt résztvevők eredményei nem nyilvánosak, nem rakható ki olyan helyre, ahol bárki olvashatja.

4.2. A képzésben résztvevő felnőttek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

Az elégedettségi kérdőív szempontjai szerint folyik a mérés és az adatok gyűjtése, mely a következő:

- képzés elméleti részének oktatói
- képzés gyakorlati részének oktatóival

- képzéshez biztosított tananyagok
- gyakorlati képzés színvonala
- tudása ellenőrzésére alkalmazott módszerek
- infrastrukturális feltételekkel (oktatástechnikai eszközök, gyakorlati képzés tárgyi feltételei, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.)
- képzés megszervezése
- ügyfélszolgálati tevékenység
- képzés összességében

A felnőttképzésben résztvevők véleményének elemzése befolyásolja valamennyi képzéshez szükséges feltételt. Így az elemzés alapján a szükséges intézkedések megtételét elő kell készíteni, ha a 70%-ot nem éri el az értékelés.

A felnőttképzési terület a kérdőívet képzésenként és kérdésenként kiértékeli, majd a képzésért felelős személy jóváhagyásával – a kerekítési szabályok szerint – megállapítja a két tizedesig számított átlageredményt.

A kötelező kérdésekre adott válaszok átlageredményét képzésenként és kérdésenként az intézmény továbbítja a felnőttképzési információs rendszerbe, hogy adatszolgáltatási kötelezettségét teljesítse.

Az elégedettségmérés csoportonkénti kiértékelő lapja az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a felnőttképzést folytató intézmény megnevezése, székhelye,
- b) az engedélyezett képzés megnevezése,
- c) a képzési csoport és az azonosító száma,
- d) a képzési csoport létszáma a kérdőív kitöltésekor és az értékelhető kérdőívek száma,
- e) a kérdőívekre adott válaszok kérdésenkénti összesítésének átlageredménye két tizedesre kerekítve,
- f) a kiértékelés napjának megjelölése,
- g) a kiértékelést és összesítést végző személy aláírása és
- h) a kiértékelést jóváhagyó aláírása.

A felnőttképzési rendszerben az elégedettségmérés kérdőívét a képzésben résztvevő személy közvetlenül a Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszeren (FAR) keresztül, elektronikus levélben kapja meg, és a kérdőívet elektronikus felületen tölti ki, a folyamatban a felnőttképzőnek nincs szerepe. A válaszok rögzítése automatikusan, manuális adminisztrációs. A kitöltött kérdőívet a FAR értékeli ki¹³, az értékeléshez a felnőttképző véleményét fűzhet¹⁴. Így a Főiskola Felnőttképzési Irodája a tevékenységére vonatkozó elégedettségi adatokat automatikusan és gyorsan megkapja, és ezeket figyelembe véve tudja alakítani képzéseit.

A FAR automatizáltan végzi a képzésben részt vevő személyek körében az elégedettségmérést, lehetőséget ad tömeges adatfeltöltésre.

¹³ Fktv. vhr. 22/A. § (3) bekezdés

¹⁴ Fktv. vhr. 22/A. § (4) bekezdés

4.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A felnőttképzési vezető a következő értékelési szempontok alapján végzi az adatok gyűjtését és elemzését.

- a résztvevői elégedettség számszerű mutatójának elemzése egy-egy oktatóra lebontva;
- az oktatók által oktatott tantárgyak, illetve tananyagegységek eredményeinek elemzése;
- az oktatók dokumentációs tevékenységének a szakmai vezető általi elemző értékelése;
- az oktatóknak a fejlesztési tevékenységekben való részvételének elemző bemutatása, lehetőség szerint mennyiségi és minőségi mutatókkal alátámasztva;
- a külső értékelés, ellenőrzés adott oktatóra vonatkozó megállapításainak elemzése.

Egy képzés után, a résztvevői kérdőívek és a szummatív eredmények alapján a szakmai vezető és az oktató(k) által megtörténik az adott csoport eredményeinek, az oktatói tevékenység konkrét tapasztalatainak közös értékelése, elemzése.

Szükség esetén javaslatot fogalmaznak meg helyesbítő, megelőző intézkedések megtételére.

Az oktatók tudomásul veszik, hogy a résztvevők anonim kérdőíveken őket is értékelik.

A két elemzés összesítése dönti el az oktató további alkalmazását.

4.4. Az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A személyi erőforrások hatékonysága nem csak az oktatói munkán múlik, hanem a vezetésen, a szervezésen és az adminisztráción is.

Az ezekre vonatkozó kérdéseket az elégedettség-mérés tartalmazza.

Amennyiben a mérés során nincs meg a 70 % akkor a munkatársak cseréjére van szükség.

A tárgyi erőforrások hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése

A tárgyi erőforrás hatékonyságát mutató számszerű jellemzőket a felnőttképzési vezető gyűjti össze az önértékeléshez, melyek kötelező elemei a következők:

- a Főiskola 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 tárgyi erőforrások hatékonyságát és eredményességét mutató adatokat az önértékelések során kell elemezni és értékelni.

A tárgyi feltételek megfelelőségének indikátora a résztvevői elégedettségmérés tárgyi eszközökre vonatkozó kérdésére adott válasz számszerű értéke.

Az elvárt eredmény legalább 80 %. Amennyiben az elégedettség a képzési programok megvalósítása során ismétlődően 80 % alatt van, a képzési program megvalósításának tárgyi feltételeit felül kell vizsgálni, és a felülvizsgálat eredménye alapján meg kell hozni a szükséges intézkedéseket. A felülvizsgálat során a résztvevőktől nyitott kérdések formájában is véleményt kell kérni a tárgyi feltételek vonatkozásában, illetve a felülvizsgálatba történő másféle bevonásuk lehetőségét is vizsgálni kell, hogy a nem megfelelő elégedettség konkrét oka biztosan azonosítható legyen. A tárgyi feltételek tervezésének, felülvizsgálatának és módosításának felelőse a szakmai vezető.

5. A panaszok kezelése, kivizsgálása és kezelésének módja

A panaszkezelés célja

A felnőttképzéssel kapcsolatos panaszok rögzítésének, kivizsgálásának és a panaszok kiváltó okainak feltárására és megszüntetésére vonatkozó lépések szabályozása.

A panaszkezelés jogszabályi alapja

A módosított 2013. évi 77. felnőttképzésről szóló törvény, valamint a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtására vonatkozó 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet.

A panaszkezelésről tájékoztatás

A panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról a képzésre jelentkezők első tájékoztató megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani.

A panasz bejelentésének módja és formája

A résztvevők sérelem esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve a felnőttképzési vezetőhöz, vagy a szakmai vezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. A panasz elektronikus levélben is benyújtható. Amennyiben lehet a szóbeli panaszt azonnal orvosolni kell.

A „Panaszlap” kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy a főiskola Budapesti Campusán a Felnőttképzési Iroda 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 a Főiskola munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. Melléklet a Panaszlap

A panasz kivizsgálása

A felnőttképzési vezető/szakmai 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 a felnőttképzési vezető/szakmai vezető. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz.

A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 8 évig kötelező. A sorszámozás folyamatos, tartalmazza az évszámot is (pl.1/220).

A panasz kezelésének módja

A panasz kivizsgálása után az ügyfélszolgálati munkatárs köteles 10 napon belül a panaszt tevőt írásban tájékoztatni, a panasz kivizsgálásának eredményéről, a hozott intézkedésekről és az esetleges jogorvoslati lehetőségekről.

Közzététel

Jelen panaszkezelési szabályozás, mint belső szabályozó dokumentum az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhető.

6. Az intézmény minőségirányítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum

A felnőttképzési minőségirányítási rendszerünk alkalmazásában jelentkező valamennyi, a szabályzásban rögzítettől, vagy a résztvevők, illetve oktatói elvárástól történő eltérést, valamint a fejlesztési javaslatokat folyamatosan figyeljük és elemezzük.

Valamennyi esetben az „Eltérések, kezelése lapon” kerülnek rögzítésre az események, melyek lehetnek belső megfigyelésből eredők vagy külső fél által javasoltak egyaránt.

Eltérés esetén, vagyis amikor a tevékenységért felelős személy olyan körülményt valószínűsít, mely hiba (rendellenesség), minőségi nem - megfelelésség gyanúját veti fel, akkor köteles fokozott figyelemmel eljárni.

Eltérés, esetén az észlelő vagy fogadó munkatárs - amennyiben tudja- az eltérést, kezelheti, megoldást kereshet a problémára.

Amennyiben az eltérés kezelésében nem kompetens, a felnőttképzési vezetőnek küldi az „Eltérések, kezelése lapon”.

A felnőttképzési vezető dönti el, hogy az észrevétel jogos-e és annak javítására, illetve újbóli előfordulásának megakadályozása elleni tevékenységek lebonyolítása kinek a hatáskörébe tartozik.

A közvetlen felügyeletet biztosító személyt minden esetben be kell vonni a vizsgálatba.

A vizsgálat során minden esetben az eltérés okának meghatározását el kell végezni.

Az intézkedések megfelelőségét felnőttképzési vezető ellenőrzi és hagyja jóvá, az intézkedések hatásosságát a Budapesti Campus vezetője ellenőrzi a vezetőségi átvizsgálás során.

7. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás

Az önértékelés célja

- A jól működő és a fejlesztendő területek meghatározása.
- A fejlesztéshez szükséges döntések elősegítése.

- A partnerek és a főiskola munkatársai véleményének megismerése.
- A munkatársak bevonása az értékelési folyamatba.
- Összehasonlítás az előző időszakkal.

Az önértékelés területei

A Főiskola felnőttképzési tevékenységének önértékelése során két fő területcsoportra tér ki:

- a működés során alkalmazott módszerek és eszközök vizsgálatára, valamint
- a működés során elért, lehetőség szerint konkretizált, számszerűsített eredmények vizsgálatára.

A felnőttképzés működésének vizsgált területei:

- A. a vezetés szerepe a szakmailag és gazdaságilag egyaránt eredményes működés és fejlődés biztosításában;
- B. az erőforrások biztosítása, kihasználtsága, fejlesztése;
- C. a partneri igények figyelembevétele, a partnerkapcsolatok fejlesztése;
- D. a folyamatok és a szabályozások megfelelése.

A felnőttképzési eredmények vizsgált területei:

- a) a képzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói, trendjei, melyeknek kötelező elemei:
 - aa) a megvalósított képzések szummatív értékelése
 - aa) amennyiben a résztvevők megküldik a vizsgán elért eredményeiket, akkor a záróvizsga eredmények átlaga (az éves célértékeket az előző évi eredményekhez viszonyítva az éves minőségcélokban kell meghatározni);
 - ab) a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya (az éves célértékeket az előző évi eredményekhez viszonyítva az éves minőségcélokban kell meghatározni);
 - ac) a megvalósított képzések résztvevői elégedettségmérésének átlaga (az éves célértékeket az előző évi eredményekhez viszonyítva az éves minőségcélokban kell meghatározni);
 - ad) az elégedettség értékei az egyes kérdések vonatkozásában, képzési programonkénti bontásban, ezek célértéke egyaránt 70 % (kiemelten vizsgálandó a képzésben részt vevők elégedettsége a szervezéssel, a tananyaggal, az oktatókkal és a tárgyi feltételekkel kapcsolatban);
- b) az oktatóknak és más munkatársaknak a Főiskola Budapesti Campus Felnőttképzési Iroda működéséről alkotott véleménye, melynek célértéke a teljes körű elégedettség;
- c) a pénzügyi és szakmai eredmények, az innováció mutatói.

Ezek célértéke az évenkénti pozitív mérlegeredmény, és minden évben egyértelműen azonosítható szakmai továbblépés, fejlesztés, innovatív esemény (pl.: új képzési terület, új program vagy új módszer, eszköz bevezetése stb.). Az innováció akkor tekinthető azonosítottnak, ha az önértékelő csoport többsége annak ítéli.

Az önértékelés módszere, erőforrásigénye és lebonyolítása

A felnőttképzés önértékelése során szervezeti méretének megfelelő módszert alkalmaz. Jelenlegi szervezeti mérete a kiscsoportos önértékelést teszi lehetővé és indokolttá. Az önértékelés folyamatába a szerződéssel dolgozó oktatókat is bevonjuk.

Az önértékelő csoport tagjai: a szakmai vezető, a Felnőttképzési Iroda munkatársai és az adott időszakban foglalkoztatott oktatók reprezentatív csoportja.

Az önértékelés során alkalmazható adatgyűjtő és elemző módszerek:

- adatgyűjtő és értékelő lapok,
- kérdőív,
- brainstorming (ötletzáró),
- dokumentumelemzés,
- trendvizsgálat.

Az önértékelés erőforrásigénye: megfelelő előkészítés esetén az önértékelés néhány órát vesz igénybe az érintettektől, eszközigénye pedig a szokásos irodatechnikai eszközökön kívül tábla, illetve flip-chart, vagy számítógép és projektor.

Az önértékelés lépései, lebonyolításának folyamata:

1. Az önértékelés előkészítése a Felnőttképzési Iroda feladata melynek felelőse a minőségirányítási vezető:

az adatgyűjtő és értékelő lapokon tartalmi területenként összegyűjti azokat a tényszerű információkat és számszerű adatokat, melyek a Főiskola felnőttképzési területen folyó szakmai tevékenységeit mutatják be az adott időszakban. Az adatgyűjtő lapok vezetése folyamatos.

2. A kiscsoportos önértékelés lebonyolítása:

Az önértékelés során az értékelő csoport az értékelési területeken végighaladva számba veszik az egyes területek jellemzőit, eredményeit, azokat elemezve megállapítja erősségeit és fejlesztendő területeit. Az értékelés eredményéről tartalmi területenként feljegyzés készül az adatgyűjtő és értékelő lapokon.

3. Dokumentálás:

Az önértékelés eredményeképpen az adatgyűjtő és értékelő lapokon tartalmi területenként megjelennek a közösen meghatározott és elfogadott erősségek és fejlesztendő területek, illetve a meghatározott célkitűzések.

4. Az önértékelés indikátora, követő tevékenységei:

Az évenkénti önértékelést követően, annak eredményére alapozottan a kiválasztott, és a Főiskola vezetése által jóváhagyott fejlesztendő területekhez a felnőttképzés vezetése 2 éves fejlesztési tervet készít, a fejlesztési célokat pedig megjelenítik a következő év(ek) minőségcéljai között. A célok meghatározásánál a jogszabályi követelményeket, a gazdasági és a szakmai szempontokat egyaránt figyelembe kell venni. A fejlesztési tervek kötelező tartalmi elemeiről és megvalósításáról a melléklet rendelkezik.

8. A felnőttképzési tevékenység minőségirányítási rendszerének folyamatai

8.1. Folyamatleltár

A Főiskola felnőttképzési tevékenységének eredményes ellátásához szükséges, jellemző folyamatait az alábbiak szerint határozta meg:

Vezetési folyamatok:

- Tervezés
- A Felnőttképzési Iroda működtetése
- Az erőforrások menedzselése (emberi, tárgyi, pénzügyi)
- Önértékelés

Főfolyamatok:

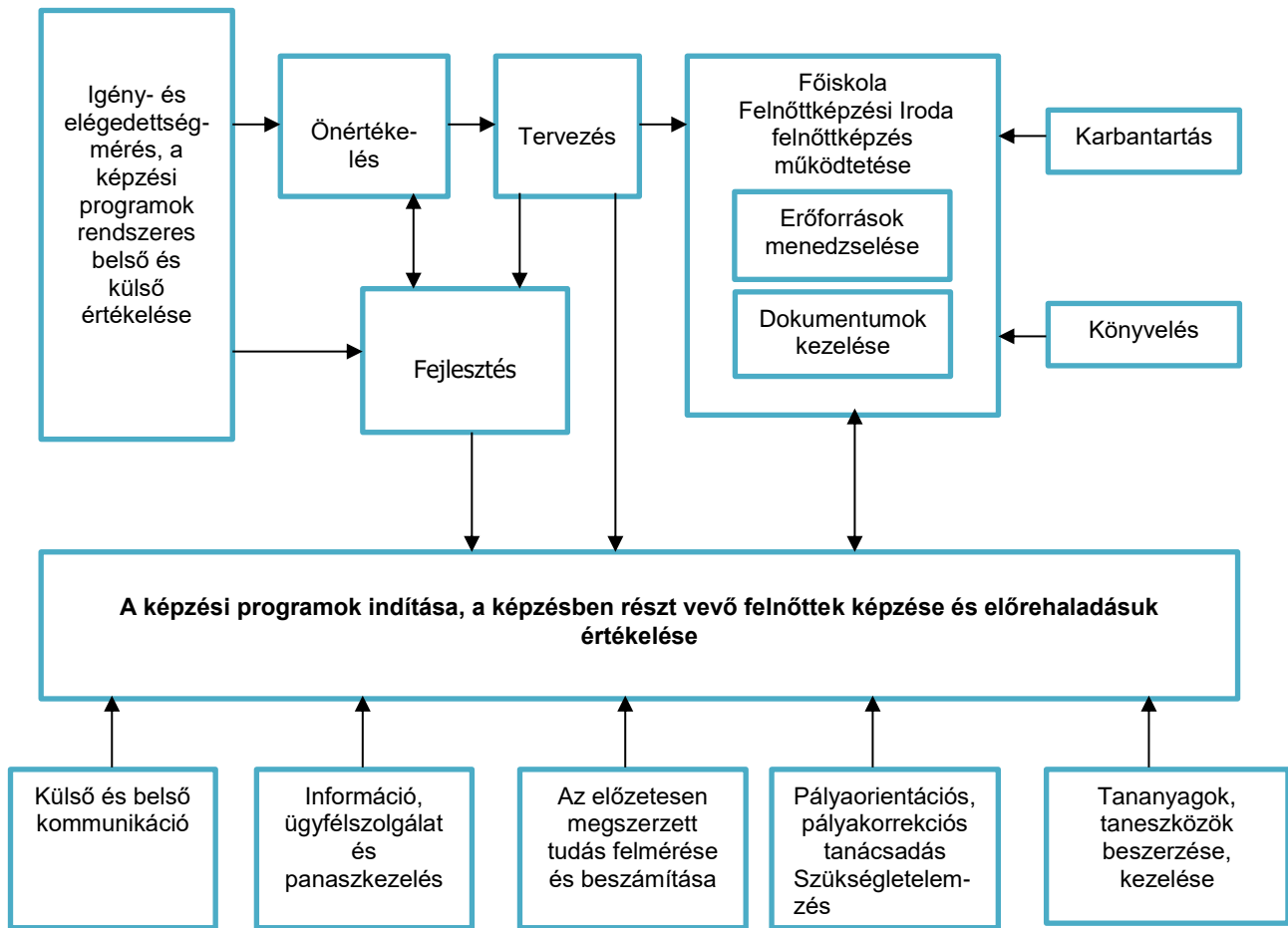
- A képzési programok indítása, a képzésben részt vevő felnőttek képzése és előrehaladásuk értékelése
- Az előzetesen megszerzett tudás felmérése és beszámítása
- Információ, ügyfélszolgálat és panaszkezelés
- Fejlesztés

Támogató folyamatok

- Igény- és elégedettségmérés, a képzési programok rendszeres belső és külső értékelése
- Külső és belső kommunikáció
- Tananyagok, taneszközök beszerzése, kezelése
- Dokumentumok kezelése
- Könyvelés

8.2. Folyamatok rendszere

A Főiskola az alábbi folyamatrendszerben határozta meg a felnőttképzési tevékenységéhez szükséges folyamatok legfontosabb kölcsönhatásait:



8.3. Folyamatleírások

8.3.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása

1. A folyamat célja: olyan felnőttképzést kiegészítő tevékenység biztosítása, amely alapján valamennyi résztvevő lehetőség szerint a már meglévő kompetenciáira alapozottan, egyéni képességeinek és készségeinek megfelelő ütemben sajátíthatja el a kívánt ismereteket.
2. Az előzetes tudásmérés a szakmai vezető, illetve az általa kijelölt szaktanár által elkészített írásbeli és/vagy szóbeli feladatlappal, illetve gyakorlati feladattal történik. A kijelölt oktató értékeli a teljesítést. Támogatott szakképzéseknél valamennyi jelentkező esetében kötelezően el kell végezni. A követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén az adott tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni, a vizsgákon való részvétel alól nem. A felmentést a képzési díj megállapításánál is figyelembe kell venni.
3. Az előzetes tudásmérés kérése: a képzési profilunkba illeszkedő, előzetesen megszerzett ismereteinek és készségeinek felmérését bárki kérheti. Az előzetes tudásmérés igénybevételének szándékát írásban kell jelezni, megjelölve a szakterületet vagy részterületet. A szakmai vezető az értékelés eredményeként tájékoztatja a résztvevőt az ajánlható képzéseinkről, az abba történő bekapcsolódás lehetőségéről, feltételeiről, illetve, ha arra lehetőség van, az adható felmentésről, vagy a közvetlen modul/záró vizsgára történő jelentkezés módjáról.

A Főiskola ezt a szolgáltatást a képzéseinkre jelentkezőknek díjmentesen biztosítja, egyéb kérelmező esetében szolgáltatási térítés ellenében, mely egyedi elbírálás alapján kerül meghatározásra.

4. A dokumentált módon megszerzett ismeretek beszámítása: erre megfelelő előképzettségek, vagy igazolt munkatapasztalat esetében van lehetőség. A jelentkező, amennyiben valamilyen dokumentált szakirányú előképzettséggel, illetve munkatapasztalattal rendelkezik, írásban kérheti adott tantárgyból, tananyagrészből az óralátogatás alóli felmentését. A képzettséget, munkatapasztalatot igazoló dokumentum eredeti példányát be kell mutatni, annak másolatát pedig mellékelni kell. A felnőttképzési vezető – a szakmai vezető és a szaktanár véleményét is figyelembe véve – egyedi elbírálás alapján dönt az adott tárgy óralátogatása alóli felmentésről. A felnőttképzési vezető a felmentést előzetes tudásméréshez is kötheti, melyen meghatározott teljesítményt kell elérni. A felmentést a képzési díj megállapításánál is figyelembe kell venni..

Amennyiben felmentés nem adható, a meglévő ismereteket az oktatók a differenciált óraszervezésnél, valamint a tananyag képzési programon belüli súlyozásánál veszik figyelembe.

8.3.2. A képzési programok indításának, a képzésben részt vevő felnőttek képzésének és előrehaladásuk értékelésének folyamatleírása

A folyamat lépései:

- A képzési programok tervezése, kidolgozása

- A képzési programok tartalmi felülvizsgálata
- A képzési programok szakmai előírásoknak történő megfelelésének indikátora a minősítő szakértő jóváhagyása
- A tanfolyamok indítása
- Keletkező dokumentum a feltételeket rögzítő szerződés
- Az oktatók beosztása
- Előzetes tájékoztatás
- Keletkező dokumentum: felnőttképzési szerződések
- A tanfolyamokhoz szükséges dokumentumok előkészítése
- A résztvevők képzés közbeni előrehaladásának mérési módszerei és értékelése
- A képzési program megvalósításának követése
- Gyakorlati oktatás
- írásos anyagok dokumentálása

8.3.3. Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása

A folyamat célja: az ügyfelekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges, nyilvános információk biztosítása, igényeik mind teljesebb kielégítése, felmerülő problémáik (panaszaik) megnyugtató megoldása, ezáltal meglévő és a jövőbeni résztvevők és megrendelők elégedettségének kiváltása.

A folyamat elemei:

- Az ügyfélszolgálat működtetése: a meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési és a képzést kiegészítő tevékenységekről, az azokon történő részvétel feltételeiről, 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.
- Egyéb információs lehetőségek: honlap, írásbeli tájékoztatók, újsághirdetések, szórólapok. A Főiskola vezetősége gondoskodik róla, hogy képzési tevékenységünkről, illetve képzési programjainkról írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetéseinkben, honlapunkon, mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése, illetve megrendelése a felnőttképzési vezető feladata a rektor jóváhagyásával. A tájékoztató anyagok alkalmazásán, valamint az ügyfélszolgálat működtetésén kívül a személyes, illetve a tagszervezeteken keresztül történő kapcsolattartás és informálás együttesen biztosítják, hogy a képzésekre jelentkezőknek, illetve a képzéseken résztvevőknek mindig időben rendelkezésére álljanak a számukra szükséges információk. Igény esetén – a képzési programról szóló tájékoztatón túl – magát a képzési programot is a potenciális résztvevők rendelkezésére kell bocsátani, és értelmezéséhez segítséget kell nyújtani.

- A képzési tevékenységre vonatkozó nyilvános információk közzétételének eljárása: a nyilvános információkat a Főiskola honlapján és ügyfélszolgálatának faliújságján kell közzétenni. Ezek a megvalósult képzések nyilvános adatai, jellemző mennyiségi és minőségi mutatói, melyek kötelező elemei az alábbiak:
 - a megvalósított képzések képzési díja;
 - a megvalósított képzések csoportlétszáma (elmélet/gyakorlat);
 - a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya;
 - a megvalósított képzések résztvevői elégedettség mérésének átlaga.
- A nyilvános adatok mennyiségi és minőségi jellemzői esetében a Főiskola által meghatározott célértékek az alábbiak:
 - a képzések képzési díja ne haladja meg az államilag támogatott képzések érvényes normatíváit;
 - a képzések csoportlétszáma ne haladja meg a képzési programban meghatározott létszámot
 - az egyes képzések lemorzsolódási arányának és résztvevői elégedettség mérésének célértékei évente kerülnek külön meghatározásra.
- A felnőttképzési információs rendszerbe történő adatszolgáltatás (Fktv. 15. §) a Felnőttképzési vezető feladata, de a rektor felelőssége.
- A panaszkezelés szabályozása

8.3.4. Az igény- és elégedettségmérés folyamatleírása, valamint a képzési programok rendszeres belső és külső értékelése

A folyamat célja: az Felnőttképzési Iroda partnerközpontú működéséhez a partnerkapcsolatok folyamatos javítása érdekében megbízható információk álljanak rendelkezésre a partnerek igényeiről és elégedettségéről, ezért tervszerűen és szakszerűen történjen meg azok mérése.

Gyakoriság és módszer: a résztvevőktől elégedettségi kérdőív segítségével gyűjtünk információt, oktatóink véleményét pedig a kétévenkénti önértékelés keretében, csoportos megbeszélés formájában gyűjtjük össze.

Tartalmi területek mindkét partnercsoport esetében:

- az előzetes tájékoztatás
- a képzések szervezése
- az infrastruktúra megfelelősége
- a képzés tartalma, tananyagok színvonala
- a gyakorlati képzés színvonala
- a képzés során, a tudás ellenőrzésére alkalmazott módszerek
- az oktatók munkája
- ügyfélszolgálat
- a globális elégedettség

megfelelősége.

A kérdőívek általános szempontjai:

- az elégedettségeket tízfokozatú skálán mérjük (1-10-ig) és átlagot számolunk;
- az új igények, illetve a konkrét elégedetlenségek megfogalmazására kérdőívenként egy nyílt kérdést alkalmazunk, melyeket tartalmi összetartozás alapján összesítünk;

- támogatott képzések esetében a támogató véleményét is ki kell kérni az elégedettségi kérdőívvel kapcsolatban, lehetőséget biztosítva arra, hogy javaslatot tehessen további kérdések kérdőívre történő felvételére.
- A résztvevők elégedettségi kérdőívét

Technikai lebonyolítás:

- A képzéshez kapcsolódóan a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszere (FAR) útján – személyazonosításra alkalmatlan módon – biztosítani kell a képzésben részt vevő személy részére a képzéssel kapcsolatos elégedettségének felmérése céljából kérdőív önkéntes kitöltését, legkésőbb a képzés befejezésének időpontját követő harmincadik napig.¹⁵
- az oktatók igény- és elégedettségének felmérése csoportos beszélgetés formájában történik, a felsorolt területeken végighaladva, és az elhangzott véleményeket az adatgyűjtő és értékelő lapon kell rögzíteni („az oktatóknak és más munkatársaknak az felnőttképzési terület működéséről alkotott véleménye”).

8.3.5. Belső ellenőrzések folyamatleírása

A folyamat célja: annak rendszeres ellenőrzése, hogy a szervezet működése megfelel-e a vonatkozó szakmai és hatósági előírásoknak és a belső szabályozásoknak, ezáltal biztosított-e a szabályszerű működés, valamint a partnerek elégedettségének kiváltása.

A folyamat elemei:

- Dokumentumok ellenőrzése: a szakmai vezető a szűrőpróbaszerű hospitálások alkalmával ellenőrzi a haladási naplók naprakész vezetését, valamint az egyéb kapcsolódó dokumentumokat.
- Óralátogatások: a szakmai vezető óralátogatásainak célja – a dokumentációk ellenőrzésén túl – az oktatás-módszertani követelmények, a képzési program, illetve tematika megvalósulásának szakmai ellenőrzése, valamint az oktatói teljesítmények közvetlen, személyes benyomás alapján történő felmérése is. Az óralátogatások tényét a látogatás során a haladási naplóban aláírásával igazolja, és annak tapasztalatait az oktatóval együtt elemzi.
- A belső mérés-értékelés ellenőrzése: a mérés, értékeléseket, illetve annak írásbeli anyagait minden esetben ellenőrzi a felnőttképzési vezető, vagy a szakmai vezető.

A fejlesztési tervek végrehajtásának ellenőrzése: lásd 8.3.7. fejezet szerint.

8.3.6. Külső és belső kommunikáció rendje

A külső partnerekkel történő kapcsolattartás a képzések iránt érdeklődő, illetve a jelentkezők és résztvevők esetében a 8.3.3. pontban meghatározottak szerint történik.

A megrendelő szervezetekkel (pl. munkáltató, pályázati kedvezményezettek) történő kapcsolattartás a felnőttképzési vezető feladata. A 8.3.3. pontban rögzített operatív feladatokon túl a folyamatos tájékozódás, a potenciális partnerek szakmai és szervezeti tevékenységének

¹⁵ Fktv.vhr 22/A.§

figyelemmel kísérése, képzési lehetőségek felkutatása, új kapcsolatok kialakítása és a meglévők ápolása ugyancsak a felnőttképzési vezető feladata.

A belső kommunikáció a Főiskola szervezeti egységei között döntően a szinte napi személyes találkozások alkalmával történik, a külső oktatókat is érintő kérdésekben pedig előre rögzített időpontokban szervezett munkamegbeszélések alkalmával. A belső továbbképzések ugyancsak alkalmat nyújtanak az operatív információcserére is. A munkatársak között rendszeres az elektronikus és telefonos kapcsolattartás is.

8.3.7. A fejlesztések folyamatleírása

A folyamat célja: a Főiskola Felnőttképzési Iroda felnőttképzési terület folyamatos fejlesztésének, a képzési tevékenység hatékonyságának biztosítása azáltal, hogy valós információk elemzésén, valamint szisztematikus okkeresési technikák alkalmazásán alapuló, előre megtervezett és rögzített lépéssort tartalmazó fejlesztési terv (3.számú melléklet) kerül kidolgozásra és végrehajtásra.

A fejlesztési terv előkészítéséhez gyűjtött és felhasználandó információk:

- a résztvevők elégedettségének méréséből keletkezett adatok és információk;
- a résztvevők képzés közbeni értékeléséből, teljesítményük méréséből keletkezett adatok és információk;
- a partnerek formális és informális visszajelzéseiből nyert információk;
- a megrendelő szervezeteknek a képzési programokkal kapcsolatos véleménye;
- az önértékelés eredményéből nyert információk;
- a belső ellenőrzések során nyert információk;
- a térség társadalmi-gazdasági fejlődésére, annak irányaira vonatkozó információk;
- a minőségbiztosítási rendszer külső értékeléséből nyert információk;
- a hatósági ellenőrzések során nyert információk.

Az információk összegyűjtése és előzetes elemzése a minőségirányítási vezető feladata, a végső elemzés, és abból a fejlesztésekre vonatkozó következtetések levonása, a fejlesztési irányok, célok kijelölése a vezetőség feladata legalább a kétévenkénti önértékelés során, azt követően. Szükség esetén az önértékelési időszaktól eltérően is készülhet fejlesztési terv.

A fejlesztési terv kötelező tartalmi elemei:

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

A vezetés által elfogadott fejlesztési tervek végrehajtása az abban megjelölt felelősök feladata.

A fejlesztési terv végrehajtásának ellenőrzése: a fejlesztési terv időarányos végrehajtását a minőségirányítási vezető rendszeresen ellenőrzi. Amennyiben a terv megvalósítása nem az előre meghatározott ütemben történik, a felnőttképzési vezető az okok elemzése alapján átütemezésről dönt, vagy plusz erőforrásokat rendel a feladathoz.

A fejlesztési tervek értékelése: ha az előre eltervezett lépések nem segítik a kitűzött célok megvalósulását, az elemző értékelést követően a vezetés felülvizsgálja a célokat, és amennyiben azokat továbbra is adekvátnak ítéli, korrekciós terv elkészítéséről dönt. A korrekciós terv tartalmi elemei azonosak a fejlesztési tervekkel vonatkozó előírásokkal. Amennyiben a kitűzött célok a felülvizsgálat alapján valamely alapos okból módosításra szorulnak, a vezetés jogosult módosítani azokat. A módosított célokat rövid indoklással kell dokumentálni, és elérésükhöz ugyancsak korrekciós tervet szükséges készíteni.

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 történik, az arra hatáskörrel rendelkező vezető részéről. Erre a képzésért felelős szakmai vezető is jogosult.

Vezetői intézkedés kezdeményezhető jellemzően:

- a vezetői belső ellenőrzések során nyert tapasztalatok alapján;
- működési hiba, eltérés észlelése esetén;
- egy-egy képzés értékelésének tapasztalata alapján;
- a képzésben résztvevők panaszbejelentése alapján;
- a munkatársak által tett észrevételek, javaslatok alapján;
- bármely egyéb partner által tett javaslat, észrevétel alapján.

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

A folyamat dokumentuma: fejlesztési terv, feljegyzés vezetői intézkedésről

8.3.8. Dokumentumok kezelése, iratminták

A felnőttképzőnek a dokumentumokat egységes dokumentumként¹⁶ kell vezetnie, nyilvántartania és annak keletkezésétől számított nyolcadik év utolsó napjáig meg kell őriznie¹⁷ a következőket:

- a kontaktórákon vezetett, a képzésben részt vevő személy által aláírt jelenléti íveket,
- a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumokat,
- a képzésben részt vevő személy személyes adatait,
- az oktatás, képzés megkezdéséhez és az abban való részvételhez szükséges feltételeket igazoló eredeti dokumentumokat vagy azoknak a felnőttképző által hitelesített másolatait,
- a bemeneti kompetenciamérést és az előzetes tudásmérést igazoló dokumentumokat,
- a felnőttképzési szerződést,
- a képzési programot,
- a képzésnek a képzési program szerinti megvalósítását igazoló dokumentumokat a haladási naplót,

¹⁶ Fktv.vhr. 26.§

¹⁷ Fktv. 16.§

- a képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések eredeti példányát,
- az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumokat.

Hivatkozott dokumentumok (az alábbi írásos anyagok nem képezik ennek a kézikönyvnek a részét, de hivatkozás történik rájuk):

- Képzési program-minta
- Képzési tájékoztató + minta
- Tanfolyami jelentkezési lap
- Felnőttképzési szerződés
- Nyilatkozat felnőttképzést kiegészítő tevékenység igénybevételéről
- Előzetes tudást értékelő lap
- Szándéknyilatkozat
- Megbízási szerződés
- Jelenléti ív oktatói felkészítésről
- Együttműködési keretszerződés + eszközjegyzék
- Résztvevői jelenléti ív
- Haladási napló a képzéshez
- Egyéni haladási napló szakmai gyakorlathoz – Befogadó nyilatkozat – Igazolás szakmai gyakorlaton való részvételről
- Óralátogatási napló
- Kimutatás a képzési helyszínekről és programok megvalósításáról
- Felmentési kérelem-minta

Elégedettségi kérdőívek a mellékletben:

- Résztvevői elégedettségi kérdőív
- Oktatói elégedettségi kérdőív
- Munkatársi továbbképzési elégedettségi kérdőív

Iratminták (sablonok) a mellékletben:

- Minőség jellemzőszám és célérték táblázat
- Fejlesztési terv
- Panaszlap
- Önértékelő adatgyűjtő és értékelő lap
- Eltérések kezelése lap
- Helyesbítő megelőző tevékenység
- Minőségi jellemzők, erősségek, fejlesztendő területek, célértékek lap

8.3.9. A felnőttképzés jogszabályban foglalt fogalmai¹⁸

belső képzés: az olyan oktatás és képzés, amelyet a munkáltató

- a) nem üzletszerű gazdasági tevékenység keretében,
- b)– a jogszabály alapján szervezett oktatás, képzés kivételével – összesen hat óra időtartamot meghaladó mértékben,
- c) a saját, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 4. § (2) – (6) bekezdése szerinti partner- vagy kapcsolódó vállalkozás, illetve beszállítójának foglalkoztatottja részére szervez,

bemeneti kompetenciamérés: a képzés megkezdéséhez szükséges kompetenciával való rendelkezést igazoló dokumentum hiánya esetén annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező birtokában van-e azoknak a kompetenciáknak, amelyek a képzés megkezdéséhez és annak sikeres elvégzéséhez feltétlenül szükségesek,

előzetes tudásmérés: annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni,

előzetesen megszerzett tudás beszámítása: a képzésre jelentkező – dokumentummal igazolt – tanulmányainak beszámítása, amelynek eredményeként a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel lehet menteni,

felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatás: olyan tevékenység, amely a felnőttképzési tevékenység keretében szervezett oktatás, képzés egyénre szabott kialakításának elősegítésére, a képzés hatékonyságának javítására vagy a munkavállalás elősegítésére irányul,

képzés megkezdésének időpontja: a képzés első kontaktórájának időpontja, a folyamatban lévő képzésbe bekapcsolódó képzésben részt vevő személy esetében az első kontaktóra időpontja, távoktatás és zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén a tananyag vagy résztananyag a képzésben részt vevő személy számára történő megküldésének vagy más módon történő rendelkezésre bocsátásának időpontja,

képzés befejezésének időpontja: a képzés utolsó kontaktórájának időpontja, távoktatás és zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén a tananyag vagy résztananyag elsajátítására megállapított utolsó időpont vagy ha a képzés elvégzése meghatározott követelményhez kötött, annak teljesítésének napja,

kompetencia: olyan ismeretek, készségek és képességek összessége, amely által a személy egy adott területen képes meghatározott döntésen és a megvalósításon alapuló eredmény elérésére,

kontaktóra: a képzésben részt vevő személyes jelenlétét igénylő tanóra,

konzultáció: az elsajátítandó ismeret átadását, megerősítését elősegítő, a képzésben részt vevő személy és az oktató, tutor közötti megbeszélés, amely elektronikus úton is megvalósulhat,

¹⁸Fktv.2.§

nemzetgazdasági szempontból kiemelt jelentőségű képzés: országos vagy helyi kiterjedésű, kiemelt jelentőségű munkaerő-piaci cél megvalósítása érdekében szervezett és a Kormány rendeletében meghatározott feltételek alapján a Kormány adott ágazatért felelős tagja véleményének kikérésével az iparügyekért felelős miniszter által ilyennek minősített oktatás, képzés,

tananyagegység: a képzési program felépítését adó, önálló tartalommal bíró képzési egység,

távoktatás: az oktatásnak az a formája, amelynél a képzésben részt vevő személy a képzési idő több, mint felében egyedül, önállóan, a távoktatási tananyagba épített iránymutatás mellett tanul, a képzési idő kevesebb, mint felében pedig konzultációkon vagy a távoktatás vegyes képzési módszerrel történő megvalósulása (a kontaktóras képzés és a távoktatás módszereinek kombinált alkalmazása) esetén hagyományos tanórákon vesz részt, és az elsajátítási folyamat önálló megvalósításához szükséges tananyaghoz, felmérő és útmutató anyagokat tartalmazó tanulócsoportot a felnőttképző bocsátja rendelkezésére; a konzultációkon, amelyek a kapcsolattartás bármely formájában – különösen személyes megbeszélés, internet, telefon – megvalósulhatnak, a képzésben részt vevő személy önállóan szerzett ismereteit pontosítják, illetve elmélyítik, a távoktatás minden fázisát infokommunikációs technológiai adathordozók felhasználása is segítheti,

zárt rendszerű elektronikus távoktatás: elméleti képzési ismeretanyag oktatását digitális tananyag formájában informatikai hálózaton (internet, intranet) keresztül zárt rendszerű távoktatási képzésmenedzsment rendszerrel megvalósító távoktatási forma, ahol az oktató, az oktatásszervező és a képzésben részt vevő személy közös kommunikációs eszköze a számítógép és az informatikai hálózat, továbbá a zárt rendszerű távoktatási képzésmenedzsment rendszer,

zárt rendszerű távoktatási képzésmenedzsment rendszer: a képzésben részt vevő személy képzését tervező, szervező és ellenőrző, a képzéshez szükséges digitális tananyagot valamint kiegészítő ismeretanyagot a képzési program szerint számára eljuttató (webböngészőben megjelenítő), minősített és tanúsított zárt informatikai rendszer, amely a képzésszervezésen túl adatbázisában manipulálhatatlanul rögzíti és értékeli – valamint a regisztrációs és tanulmányi alrendszer számára közvetíti – a képzésben részt vevő személy képzési programban rögzített előrehaladását, ellenőrző kérdésekre adott válaszait, eredményeit, tevékenységét és végrehajtja – a képzésben részt vevő személy teljesítményének értékelése alapján – a képzési program szerint lehetséges navigációs kéréseit.

Mellékletek**1.számú melléklet A minőségirányítási rendszer fejezeteinek jogszabályi megfeleltetése**

A felnőttképzési minőségirányítási rendszerét meghatározza a 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet a felnőttképzési törvény végrehajtásáról

A jogszabály paragrafusainak és a minőségirányítási rendszer fejezeteinek megfeleltetése

Jogszabályi hivatkozás	A minőségirányítási rendszer tartalma	A minőségirányítási rendszer melyik fejezetében/alfejezetében/pontjában található
23. § (3) a)	A felnőttképző minőségirányítási rendszere	1. fejezet
aa)	A minőségre vonatkozó intézményi stratégia	1.2. fejezet
ab)	Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége	1.3. fejezet
ac)	A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába	1.4. fejezet
ad)	A minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módja	1.5. fejezet
23. § (3) b)	A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentumok,	2. fejezet
ba)	A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	2.1. fejezet
bb)	A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás	2.2. fejezet
bb)	A képzési programok végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás	2.3. fejezet
bb)	A képzési programok végrehajtásához szükséges pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	2.4. fejezet
bc)	A képzésben résztvevők előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek	2.5. fejezet
bd)	A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezeti képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás	2.6. fejezet
be)	A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás	2.7. fejezet
bf)	A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárást	2.8. fejezet
23. § (3) c)	Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentumok	3. fejezet
ca)	Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	3.1. fejezet
cb)	Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	3.2. fejezet

Jogszabályi hivatkozás	A minőségirányítási rendszer tartalma	A minőségirányítási rendszer melyik fejezetében/alfejezetében/pontjában található
cc)	Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	3.3. fejezet
23. § (3) d)	Az intézmény információs rendszerére vonatkozó tartalmi elemek	4. fejezet
da)	A képzésben résztvevők eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	4.1. fejezet
db)	A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	4.2. fejezet
dc)	Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	4.3. fejezet
dd)	Az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	4.4. fejezet
23. § (3) e)	A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módjára vonatkozó tartalmi elemeket	5. fejezet
2. § (3) f)	Az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum, illetve tartalmi elemei	6. fejezet
2. § (3) g)	Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum, illetve tartalmi elemei	7. fejezet

2.számú melléklet A minőségi jelzőszám és a célérték táblázat

Ssz.	Jogszabályi hivatkozás:	Javasolt minőségi jellemző, illetve indikátorok megnevezése	célértékek	A minőségbiztosítási rendszer melyik fejezetében/alfejezetében/pontjában található
1.	23. § (3) ba)	Kifejlesztett és minőstett új képzési programok száma A tanfolyamszervezés beindítása minőségének folyamatos javítása	4db képzési program A résztvevők részéről a jelentkezés folyamatának gyorsítása, és egyszerűsítése.	2.1. fejezet
		Képzési kínálat bővítése az aktuális gazdasági, társadalmi helyzetnek megfelelő szélesebb körben pályázat alapján	A főiskola vezetésének igénye szerint pályázati anyag elkészítése	
		A tananyagok felülvizsgálata	A befejezett tanfolyamok tananyagának felülvizsgálat szerinti módosítása	
2.	23. § (3) bb)	A vezetői munka hatékonyságának növelése	Engedélyeztetés előkészítése, kérelem benyújtása, az engedély átvétele után a képzés megvalósítása	2.3. fejezet
		Képzésben részt vevők létszámának növelése	20%-kal növelni az előző évhez képest	
		A Főiskola által indított felnőttképzések személyi, tárgyi feltételeinek biztosítása	A képzési programok alapján a személyi és tárgyi feltételek felülvizsgálata, az eltérés csökkentése 10 %-ra.	
		Kapcsolatok kiépítése és bővítése az igénylő partnerekkel	A felnőttképzésre jelentkező résztvevők létszámának növekedése	
3.	23. § (3) bd)	Elégedettségmérés és kérdőívek készítése és feldolgozása	Az elemzés alapján az eltérés értékének kimutatása	2.6. fejezet
		A képzés befejezése előtt 3-6 hónappal munkáltatók megkeresése az alkalmazhatóságról	Vélemény alapján lehetőségektől függő változtatás. Amennyiben jogszabályi akadály nincs	

Ssz.	Jogszábai hivatkozás:	Javasolt minőségi jellemző, illetve indikátorok megnevezése	célértékek	A minőségbiztosítási rendszer melyik fejezetében/alfejezetében/pontjában található
4.	23. § (3) bf)	Valamennyi képzési programról a weben tájékoztató megjelenése	A képesítés mindig a hatályos rendeletek szerint	2.8. fejezet
5.	23. § (3) ca)	Az oktatókkal szemben támasztott követelmény a folyamatos felkészítés belső és külső továbbképzéseken, az oktatók felkészültségének értékelése	Az oktatók a változásokkal kapcsolatos továbbképzésen, konferencián való részvétel biztosítása, a szerzett ismeretek képzésben való alkalmazása legalább 70%.	3.1. fejezet
6.	23. § (3) cc)	A humán erőforrás hatékonyságát jellemző adatok értékelése alapján folyik a visszacsatolás az oktatók teljesítményének folyamatos minőségi jobbítására, elégedettségmérés és kérdőívek készítése és feldolgozása	A képzés közbeni oktatócserék száma, ennek jellemző okai; helyettesítéssel ellátott órák száma, ennek jellemző okai; oktató hiánya miatt elmaradt foglalkozások száma, ennek jellemző okai; az oktatókkal kapcsolatos résztvevői elégedettség; az oktatókra vonatkozó panaszok száma, tartalma; oktatók által kezdeményezett fejlesztések száma; oktatókra vonatkozó külső elismerések száma. Elégedettségmérés legalább 70%	3.3. fejezet
7.	23. § (3) g)	Az önértékelésben résztvevők. A vezetés szerepe a szakmailag és gazdaságilag egyaránt eredményes működés és fejlődés biztosításában. Az erőforrások biztosítása, kihasználtsága, fejlesztése; a partneri igények figyelembevétele, a partnerkapcsolatok fejlesztése.	A felnőttképzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói, trendjei. Az önértékelésből eredő fejlesztés aránya 20%	7. fejezet

Ssz.	Jogsabályi hivatkozás:	Javasolt minőségi jellemző, illetve indikátorok megnevezése	célértékek	A minőségbiztosítási rendszer melyik fejezetében/alfejezetében/pontjában található
		A folyamatok és a szabályozások megfelelősége.		

3. számú melléklet 2021. évi Apor Vilmos Katolikus Főiskola Budapesti campus Felnőttképzési Iroda felnőttképzési fejlesztési terve

Célja: A felnőttképzés színvonalának emelése

Fejlesztési terv száma 1/2021

	Feladatok	Tartalma	Határidő vagy időtartam	Felelős	Célérték
1.	Teljes folyamatszabályozás	A képzési folyamatok és dokumentációs rendszer működés közbeni, felnőttképzési szakértő bevonásával történő felülvizsgálata, a munka hatékonyságának növelése.	2021. vége	Felnőttképzési vezető	megvalósult/ nem valósult meg
2.	A vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében	<p>A képzési folyamat során a szakmai munka fejlesztésében való aktív részvétel, a képzési folyamat felügyeletének erősítése, képzési alkalmak látogatásának növelése.</p> <p>A vezetés az infrastrukturális feltételek tekintetében tervezi a következő fejlesztéseket (pl. újabb, a korábbi megfelelő színvonalú gyakorlati helyek mellett újabb, illetve még jobb gyakorlati helyek felkutatása, megállapodások kötése).</p> <p>Terveink között szerepel együttműködést kialakítani a következő szaklétesítményekkel: Óvodák, iskolák, gyógypedagógiai intézmények, zenei intézmények Fejleszteni a pedagógiai asszisztens, gyógypedagógiai asszisztens szakképesítés dajka részsakképesítés Továbbá az Egyházzenesz II.,I. Kántor-gitáros</p>	2021. vége	Felnőttképzési vezető	megvalósult/ nem valósult meg

	Feladatok	Tartalma	Határidő vagy időtartam	Felelős	Célérték
		képzésekhez új képzési programok kidolgozása			
3.	A partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja	A korábbi évek tapasztalatai és a partneri igények alapján a gyakorlóléhelyek kiválasztása tekintetében fejlesztési cél több olyan gyakorlóléhely felkutatása, kiválasztása és szerződéskötés, ahol a képzésben résztvevők az adott szakképesítés tekintetében még magasabb színvonalon tudják az oktatási szakmacsoportban az oktatói tevékenységre való felkészülést gyakorolni.	2021. vége	Felnőttképzési vezető	megvalósult/ nem valósult meg

4. számú melléklet Apor Vilmos Katolikus Főiskola Budapesti Campus Felnőttképzési Iroda Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működése

Az ügyfélszolgálat működtetése

A meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési tevékenységekről.

Ismerteti az azokon történő részvételt feltételeit.

Elmondja a tanfolyamok tervezett indítási időpontjait. Kérésre írásbeli tájékoztatót, illetve jelentkezési lapot is kiad az érdeklődőknek, illetve előjegyzésbe veszi őket, hogy a legközelebbi - elképzeléseiknek megfelelő-tanfolyam indítási időpontjáról tájékoztathassa őket.

Az intézmény telefonon és faxon is elérhető, a képzésért felelős vezető mobil telefonos elérhetősége ugyancsak biztosított.

Írásbeli tájékoztatók; honlap; hirdetések

Az Apor Vilmos Katolikus Főiskola Felnőttképzési Iroda szervezeti egysége gondoskodik arról, hogy a felnőttképzéssel kapcsolatos írásbeli tájékoztató anyagaiban, hirdetéseiben mindig aktuális és egyértelmű, ügyfelei számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése, illetve megrendelése a képzésért felelős vezető felelőssége.

A panaszkezelés szabályozása

Az írásbeli tájékoztatóknak tartalmaznia kell a panaszkezelés lehetőségére vonatkozó információt is.

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

A képzésben résztvevők sérelem esetén az oktatóhoz, illetve a képzésért felelős vezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni.

A „Panaszlap” kitöltése mindkét esetben kötelező, melyet vagy a képzésben résztvevő (írásbeli panasz), vagy a képzőszerv munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat).

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 képzésben résztvevő beadványát.

A képzésért felelős 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 a képzésért felelős vezető.

A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz.

A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 8 évig kötelező. (melléklet Panaszlapok)

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

5. számú melléklet Panaszlap

PANASZLAP

Panaszlap sorszáma	
Tanfolyam megnevezése	
Tanfolyam száma	
Tanfolyam időpontja	
Panasztevő neve	
Értesítési címe (lakcím és/vagy e-mailcím)	
A panasz leírása	

Dátum:

.....
Panaszos aláírása

.....
Befogadó neve és aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:	
--	--

Dátum:

.....
Felnőttképzési vezető neve és aláírása

6.számú melléklet Résztevők elégedettségmérése**A felnőttképzésben résztvevők értékelése**

(Az értékelés valamennyi tanfolyam végén elvégzendő)

Karikázza be a megfelelő számokat!

Minden tanfolyam végén ki kell tölteni a résztvevőkkel.

Az elégedettségmérés kötelezően előírt kérdései***A képzés megnevezése:**

1. Mennyire elégedett az elvégzett képzés elméleti részének oktatóival?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Mennyire elégedett az elvégzett képzés gyakorlati részének oktatóival?***

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?***

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?***

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Mennyire feleltek meg elvárásainak a tudása ellenőrzésére alkalmazott módszerek?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel?
(oktatástechnikai eszközök, gyakorlati képzés tárgyi feltételei, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Mennyire elégedett a képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységével?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Mennyire elégedett a képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Mennyire felelt meg elvárásainak a képzés összességében?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dátum

A kérdőív kitöltésére legalább tizenöt percet kell biztosítani.

* A kérdésre adandó válasz esetében a számok emelkedő sorrendje az elégedettség mértékének növekedését jelzi.

** Kizárólag abban az esetben kell válaszolni, ha a képzésnek volt gyakorlati része. Nyelvi képzés esetén nem kell választ adni!

*** Kizárólag abban az esetben kell válaszolni, ha a képzéshez biztosítottak tananyagot.

7.számú melléklet A pedagógus önértékelő kérdőíve

1. Rendszeresen tájékozódik a szaktárgyára és a pedagógia tudományára vonatkozó legújabb eredményekről?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Az oktató -nevelő munkához kapcsolódó dokumentációja naprakész, az előírásoknak megfelelő?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Változatos, a pedagógiai céloknak megfelelő módszereket alkalmaz?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Oktatói munkájában figyelembe veszi a résztvevők előzetes tudását?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Oktatói munkájában kihasználja a IT nyújtotta lehetőségeket?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Az oktató-nevelő munkájának tervezésekor gondol az értékelés tervezésére is?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Jó a kapcsolata a képzésen résztvevőkkel?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Értékelése folyamatos, fejlesztő irányú?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Ellenőrzése, értékelése következetes, az előírt követelményeknek megfelelő?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Az értékelés szempontjait, az elvárásokat mindig előre közli a résztvevőkkel?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8.számú melléklet A belső külső továbbképzésekről munkatársi elégedettségi kérdőív

1. Mennyire volt újszerű a továbbképzés, amelyen részt vett?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. A felnőttképzési munkájához használható a továbbképzésen elhangzottak?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Hasznosnak ítélte meg a továbbképzést?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Kapott új szakmai információkat?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Kapott új jogszabályi információkat?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Kapott új módszertani információkat?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Az előadások színvonalasak voltak?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. A kiadott program szerint bonyolították a továbbképzést?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. A továbbképzéshez szükséges tárgyi feltételek rendelkezésre álltak?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Jól szervezett volt a képzés?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9.számú melléklet Eltérések kezelése lap

Az eltérést észlelő neve:	
Az eltérés tárgya.	
Melyik dokumentumban hol található az anyag, témakör, fejezet, amitől eltértünk:	
Az eltérés leírása a célérték megjelölésével:	
Javaslat a módosításra, lépések a célérték eléréséhez:	
Az eltérés ellenére nem javasolja a módosítást:	
Az eltérést észlelő neve és aláírása:	
Dátum:	

10.számú melléklet Helyesbítő megelőző tevékenység a felnőttképzés területén

Terület megnevezése:

Dátum:

1.	Az észlelt hiba, nem-megfelelőség leírása:	Vonatkozó eljárás/dokumentum
2.	Hiba okainak elemzése	Megjegyzés
3.	Javasolt intézkedés	Vonatkozó eljárás/dokumentum
	Felelős:	
	Határidő	
4.	Ellenőrzés, az intézkedés hatásosságának vizsgálata:	Vonatkozó eljárás/dokumentum
	Ellenőrzést végezte:	
	Dátum:	

A fentiek végrehajtását javaslom:

.....
Felnőttképzési vezető

A fentiek végrehajtását elrendelem:

Dátum:

.....
Rektor

11.számú melléklet Az önértékelés adatgyűjtő és értékelő lap

Önértékelést végző oktató/munkatárs neve:					
	Önértékelés módszerei	Időpont	Értékelést végző	Jegyzőkönyv /kérdőívek kiértékelés időpontja	Informatikai rendszerbe való feltöltésért felelős
	Tájékoztatás				
	Dokumentumelemzés				
	Interjú vezetővel				
	Interjú munkatárssal				
	Kérdőív munkatársi				
	Kérdőív önértékelői				
	Összegző értékelés elkészítése				
	Fejlesztési terv javaslat elkészítése				

12.számú melléklet Minőségi jellemzők, erősségek, fejlesztendő területek célértékek

1.Terület: a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

Minőségi jellemzők	Rendszerek, folyamatok, eljárások, tevékenységek	Erősségei	Fejlesztendő területei	Célértékek	Megvalósult igen /nem
Tanfolyamszervezés beindítása és a minőségének folyamatos javítása, online jelentkezés mellett helyszíni jelentkezés is				A résztvevők részéről a jelentkezés folyamatának gyorsítása, és egyszerűsítése. Az adatok szakszerűbb és gyorsabb feldolgozása. A tanfolyamok megindítása a következő szakképesítésekénél a programkövetelmények szerinti központi program alapján:	
Képzési kínálat bővítése az aktuális gazdasági, társadalmi helyzetnek megfelelő szélesebb körben pályázat alapján				A főiskola vezetésének igénye szerint pályázati anyag elkészítése	
A tananyagok felülvizsgálata				A befejezett tanfolyamok tananyagának felülvizsgálata	

2.Terület: a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

Minőségi jellemzők	Rendszerek, folyamatok, eljárások, tevékenységek	Erősségei	Fejlesztendő területei	Célértékek	Megvalósult igen /nem
A vezetői munka hatékonyságának növelése				Engedélyeztetés előkészítése, kérelem benyújtása, az engedély átvétele után a képzés megvalósítása	
Képzésben résztvevők létszámának növelése				20%-kal növelni az előző évhez képest	
A Főiskola által indított felnőttképzések személyi, tárgyi feltételeinek biztosítása				A képzési programok alapján a személyi és tárgyi feltételek felülvizsgálata, az eltérés csökkentése.10 %-ra	
Kapcsolatok kiépítése és bővítése az igénylő partnerekkel				A felnőttképzésre jelentkező résztvevők gyakorlati helyének bővítése	

3.Terület: a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás

Minőségi jellemzők	Rendszerek, folyamatok, eljárások, tevékenységek	Erősségei	Fejlesztendő területei	Célértékek	Megvalósult igen /nem
Elégedettségmérés és kérdőívek készítése és feldolgozása				Az elemzés alapján az eltérés értékek kimutatása	
A képzés befejezése előtt 3-6 hónappal munkáltatók megkeresése az alkalmazhatóságról				Vélemény alapján lehetőségektől függő változtatás. Amennyiben jogszabályi akadály nincs	

4.Terület: a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Minőségi jellemzők	Rendszerek, folyamatok, eljárások, tevékenységek	Erősségei	Fejlesztendő területei	Célértékek	Megvalósult igen /nem
Valamennyi képzési programról a weben tájékoztató megjelenése				A képesítés mindig a hatályos rendeletek szerint	

5. Terület: az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Minőségi jellemzők	Rendszerek, folyamatok, eljárások, tevékenységek	Erősségei	Fejlesztendő területei	Célértékek	Megvalósult igen /nem
Az oktatókkal szemben támasztott követelmény a folyamatos felkészítés belső és külső továbbképzéseken, az oktatók felkészültségének értékelése				Az oktatók a változásokkal kapcsolatos továbbképzésen, konferencián való részvétel biztosítása, a szerzett ismeretek képzésben való alkalmazása legalább 70%.	

6. Terület: az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Minőségi jellemzők	Rendszerek, folyamatok, eljárások, tevékenységek	Erősségei	Fejlesztendő területei	Célértékek	Megvalósult igen /nem
<p>A humán erőforrás hatékonyságát jellemző adatok értékelése alapján folyik a visszacsatolás az oktatók teljesítményének folyamatos minőségi jobbítására, elégedettségmérés és kérdőívek készítése és feldolgozása</p>				<p>A képzés közbeni oktatócserék száma, ennek jellemző okai; helyettesítéssel ellátott órák száma, ennek jellemző okai; oktató hiánya miatt elmaradt foglalkozások száma, ennek jellemző okai; az oktatókkal kapcsolatos résztvevői elégedettség; az oktatókra vonatkozó panaszok száma, tartalma; oktatók által kezdeményezett fejlesztések száma; oktatókra vonatkozó külső elismerések száma. Elégedettségmérés legalább 70%</p>	

7.Terület: a felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást.

Minőségi jellemzők	Rendszerek, folyamatok, eljárások, tevékenységek	Erősségei	Fejlesztendő területei	Célértékek	Megvalósult igen /nem
<p>Az önértékelésben résztvevők. A vezetés szerepe a szakmailag és gazdaságilag egyaránt eredményes működés és fejlődés biztosításában. Az erőforrások biztosítása, kihasználtsága, fejlesztése; a partneri igények figyelembevétele, a partnerkapcsolatok fejlesztése.</p> <p>A folyamatok és a szabályozások megfelelése.</p>				<p>A felnőttképzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói, trendjei. Az önértékelésből eredő fejlesztés aránya 20%</p>	