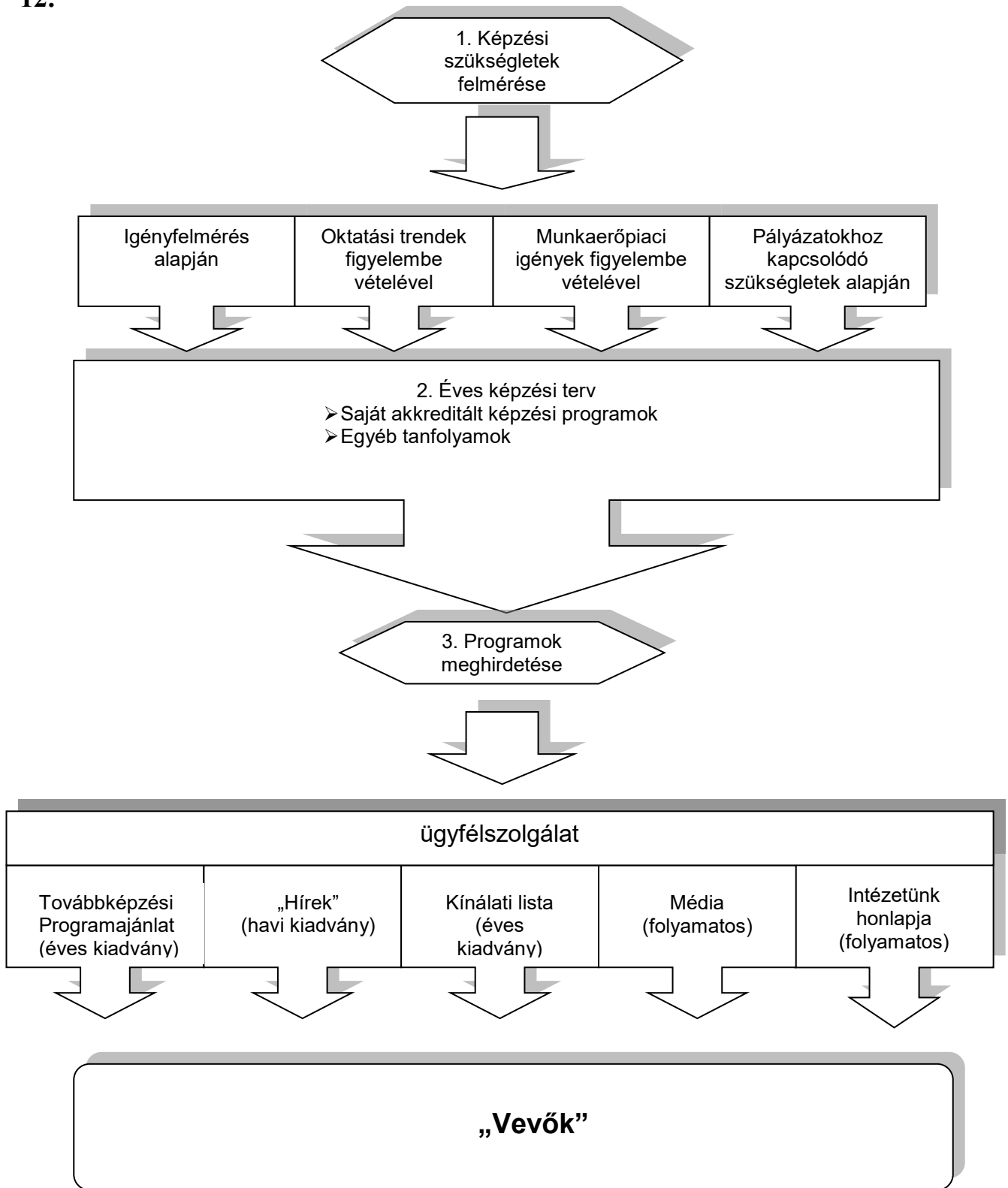
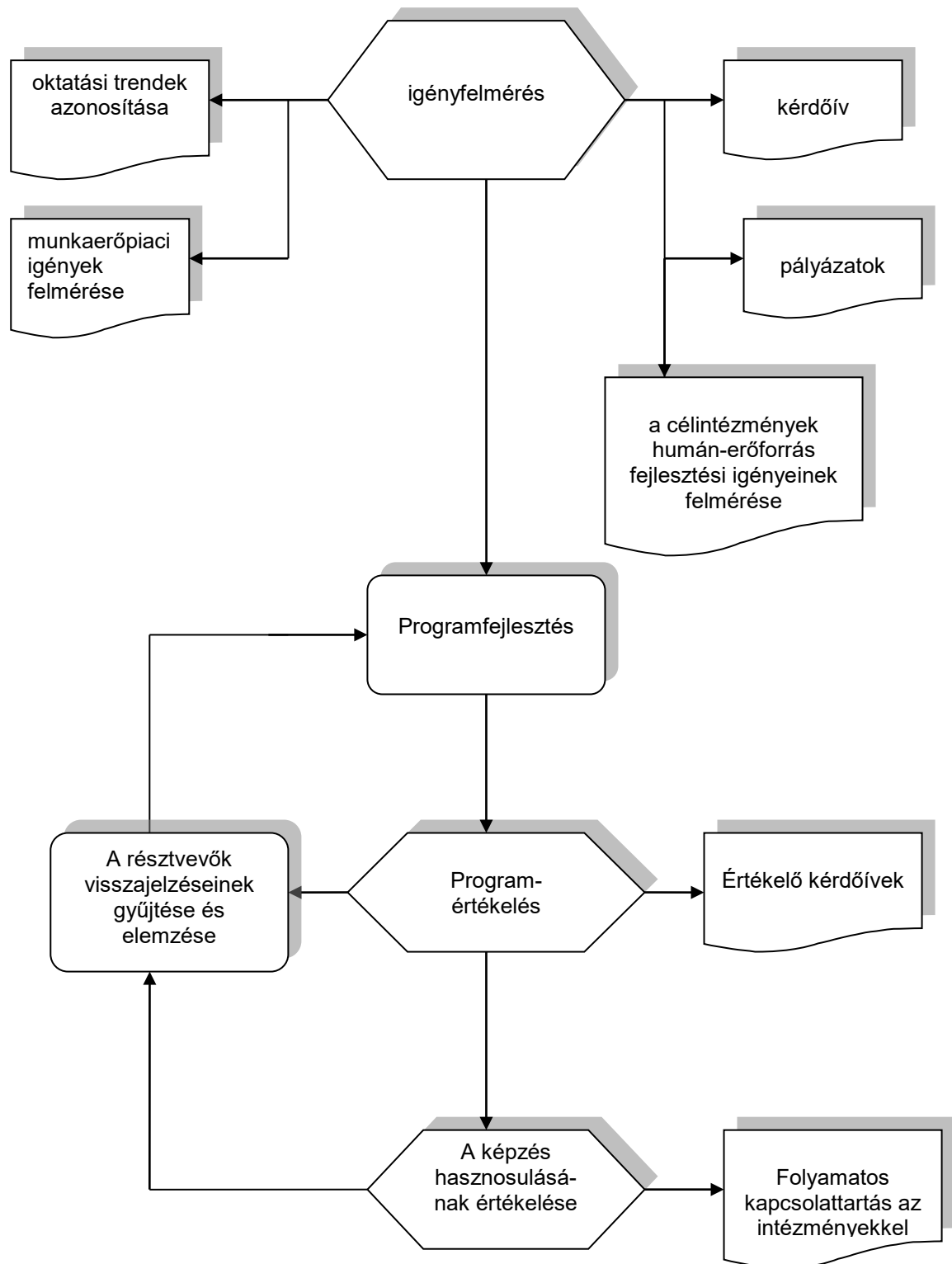


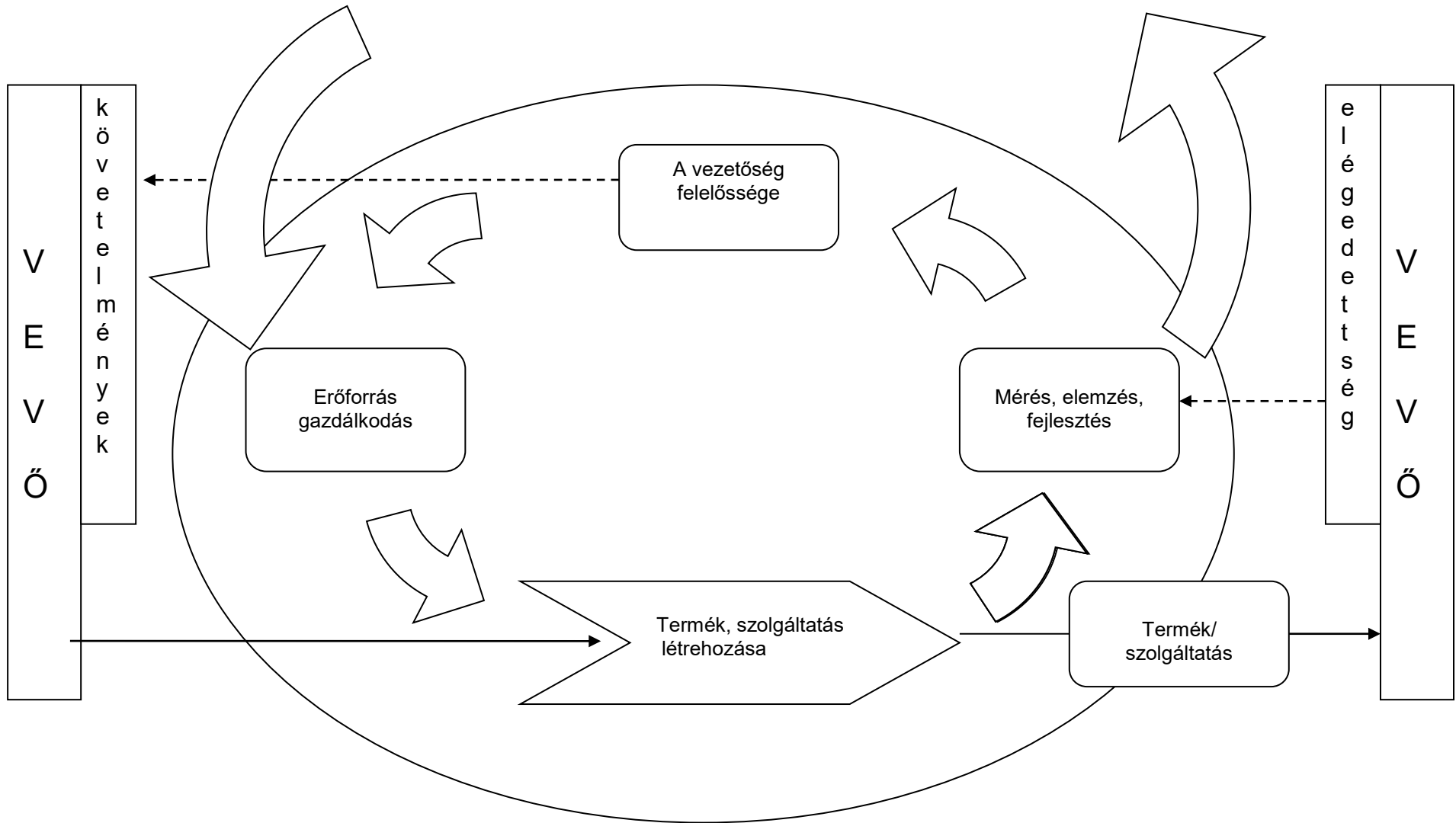
12.



## KÉPZÉSI SZÜKSÉGLETEK FELMÉRÉSE, PROGRAMFEJLESZTÉS



# A minőségmenedzsment rendszer folyamatos fejlesztése



---

### III. Minőségbiztosítási tevékenységek a programfejlesztésben

Alapelvek: A vevői és dolgozói elégedettséget, a pozitív társadalmi hatást a minőség iránti elkötelezett vezetés, az üzletpolitikán és stratégián valamint a dolgozók, az erőforrások és a folyamatok menedzselésén keresztül éri el, mely kiváló eredményekhez vezet.

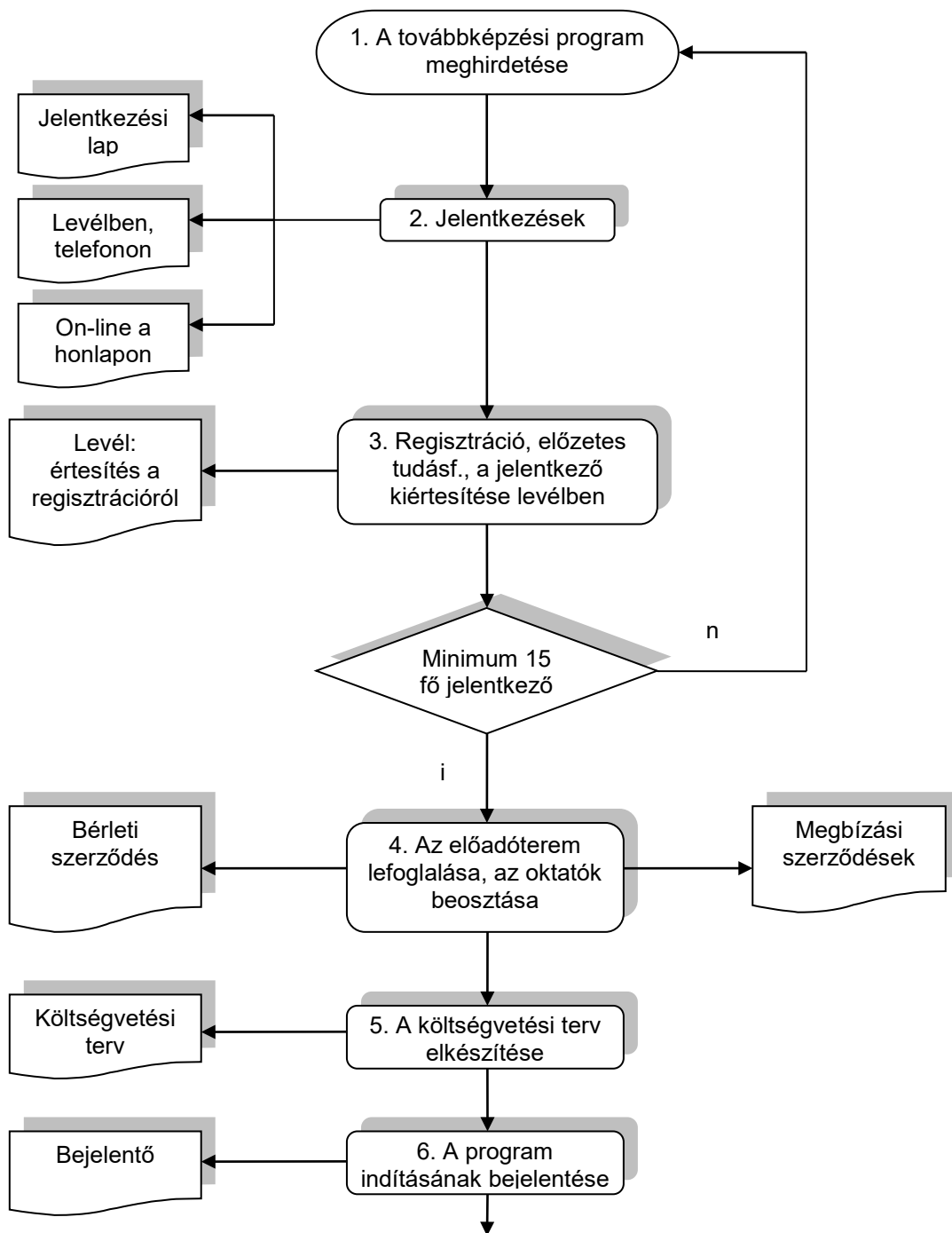
#### ***Kulcselemek:***

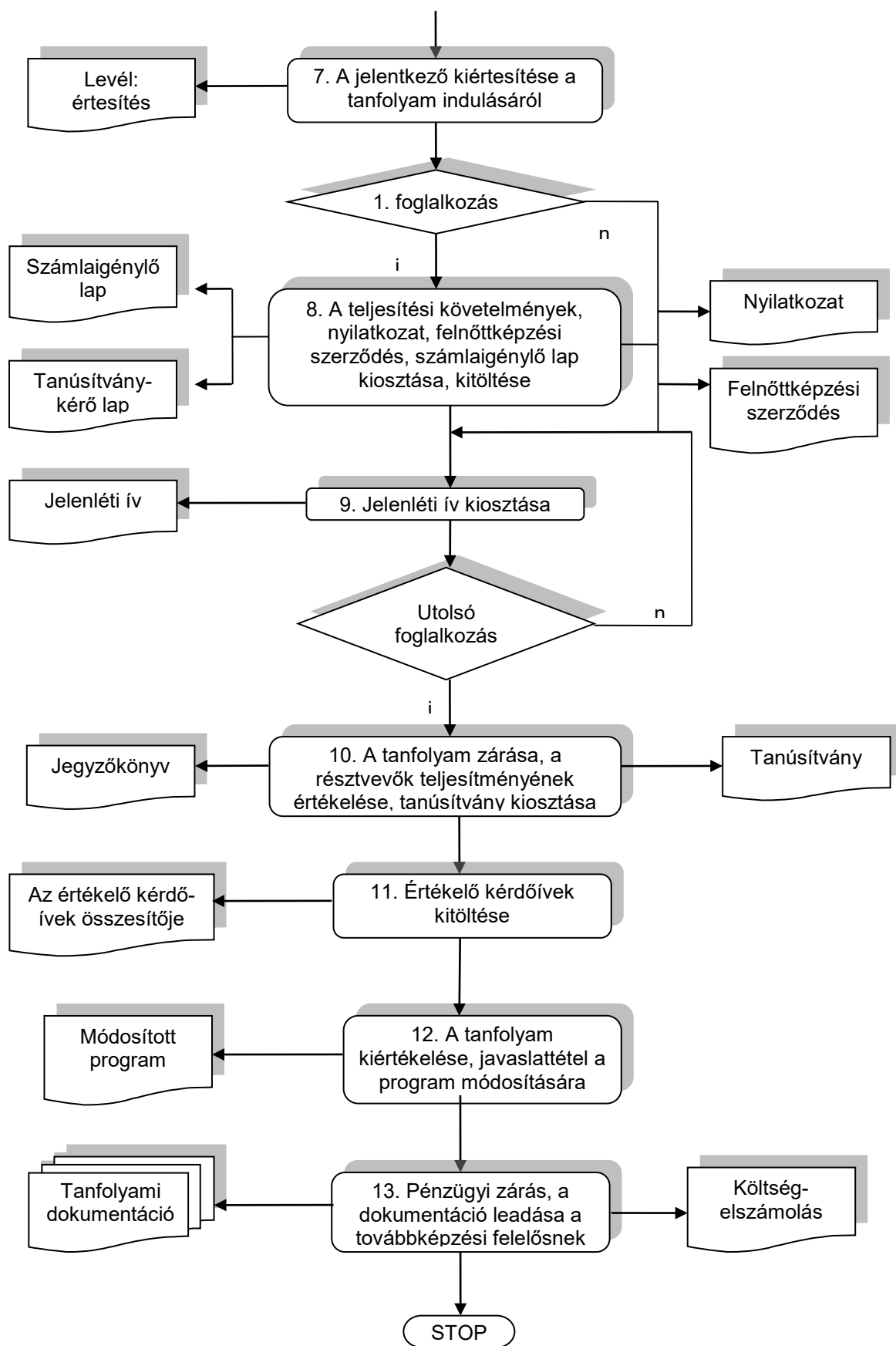
- ✓ *Vevőközpontúság*, mely azt jelenti, hogy a képzések meghirdetését, a szervezést, a program tartalmát úgy határozzuk meg, hogy az a vevőinknek maximálisan megfeleljen. Ez megjelenik a szóróanyagok terjesztésében, a tájékoztatásban, azaz az ügyfélszolgálat működtetésében, stb. – azaz minden olyan tevékenységben, ami a vevők elégedettségét befolyásolja.
- ✓ *Folyamatos fejlesztés*, mely azt jelenti, hogy bármely folyamatot, tevékenységet először megtervezünk, majd a megvalósítást ellenőrizzük és értékeljük, hogy miben tér el a megvalósítás a tervtől, ezt elemezve megtervezzük a szükséges beavatkozás lépéseit annak érdekében, hogy közelítsenek az eredetileg tervezett folyamathoz. A beavatkozást követően, a standardizálási folyamat során – amely az új fázis tervezési lépése – a szervezeten belül azokat a jó gyakorlatokat, amelyek már beváltak, egységesen elfogadott napi gyakorlattá tesszük.
- ✓ *Teljes körű részvétel (az alkalmazottak bevonása, felhatalmazása)*, melynek során a minőségjavítás helyett egyre inkább a szervezetünk megfelelőbb működésére, az együttműködés javítására, a vevőközpontú gondolkodás kialakítására, a kommunikáció fejlesztésére, a problémamegoldó képesség fejlesztésére, a szervezeti célok megvalósításának mozgósítására és motiválására helyeződik a hangsúly. A felhatalmazás és bevonás egyik eszköze a team munka, azaz a minőségi körök létrehozása.

A rendszer működésének kiinduló pontja a vevői igények feltérképezése. A tevékenységek másik végpontja pedig ismét a vevőkhöz kapcsolódik, hiszen célunk a vevői elégedettség növelése.

---

## A felnőttképzések és az akkreditált pedagógus-továbbképzési programok folyamata:





---

## A felnőttképzéseink és az akkreditált pedagógus-továbbképzések lebonyolításának folyamata

1. A továbbképzési programok meghirdetése.  
Módszerek, eszközök:
    - a kínálat megjelenítése az intézet honlapján – folyamatos
    - az aktuális programok meghirdetése kiadványainkban – havonta
    - a programok hirdetése, tájékoztatás a médiában – folyamatos
  2. A képzésekre történő jelentkezések fogadása, előzetes tudásfelmérés  
Módszerek, eszközök:
    - a programajánlatokhoz csatolt jelentkezési lapon – folyamatos
    - egyéb írásos formában – folyamatos
    - telefonon, személyesen – folyamatos
    - On-line jelentkezési lehetőség a honlapunkon - folyamatos
  3. A jelentkezők regisztrálása, kiértékelése levélben
  4. Minimum 15-20 fő jelentkező esetén a tanfolyam indítható. A program szervezője lefoglalja az oktatótermet.
  5. Elkészíti a költségvetési tervet, amelyet a képzési tevékenységért felelős vezető jóvá hagy.
  6. Szükség esetén megküldi a bejelentőt – a tanfolyam indítása előtt legalább 30 nappal – a hivatalos szerveknek (akkred.ped.képzés esetében kötelezően az OH részére).
  7. A jelentkező kiértékelése a tanfolyam időpontjáról írásban.
  8. Az első foglalkozás alkalmával jelenléti ívet készít, számlaigénylő lapot, amelyet számlázásra lead. Minden résztvevőnek átadja a továbbképzés teljesítésének feltételeiről szóló tájékoztatót és a tematikát, majd aláírja az annak átvételéről szóló nyilatkozatot. Aláírhatja a felnőttképzési szerződést a hallgatókkal, amelynek eredeti példánya a hallgatónál marad, a másodpéldány a tanfolyami dokumentáció része.
  9. Minden foglalkozás alkalmával jelenléti ívet és haladási naplót kell vezetni.
  10. A tanfolyam befejezése. A résztvevők teljesítményének értékelése – jegyzőkönyv. A tanúsítvány átadása.
  11. Értékelő kérdőívek kitöltése a tanfolyam előadójára és a képzés tartalmára vonatkozóan.
  12. A program szervezője összesíti az értékelő kérdőíveket, amelynek eredményét megismerteti a program tulajdonosával/írójával és – ha szükséges – javaslatot tesz az arra vonatkozó változtatásokra.
  13. A szervező elkészíti a végleges költségvetést, gondoskodik - az előadókkal kötött megbízási szerződések alapján - az előadói díjak kifizetéséről. A teljes dokumentációt (továbbképzési napló, bejelentő, jelenléti ívek, tematika, felnőttképzési szerződés, jegyzőkönyv az ismeretek
-

---

számonkéréséről, nyilatkozat a tematika átvételéről, nyilatkozat a tanúsítvány átvételéről, értékelő kérdőívek - összesítve) átadja a képzési tevékenységért felelős vezetőnek. Elkészíti a statisztikai adatlapot, amelyet az OSAP-on továbbítunk.

**A tanfolyam vezetőjének mindenkori feladata (a tanfolyam ideje alatt):**

- a résztvevők fogadása,
  - kapcsolattartás az előadókkal,
  - gondoskodás a terem berendezéséről és az eszközök beállításáról,
  - a foglalkozások végén ellenőrzi, hogy a terem rendben, átadható legyen.
-



**Felelőségek és hatáskörök az akkreditált pedagógus-továbbképzések folyamatszabályozásában<sup>1</sup>:**

LÉPÉS	FELELŐS	IDŐPONT	ÉRINTETT	INFORMÁLT
1.	A képzési tevékenységért felelős vezető	Az éves képzési terv elfogadásával egyidőben	Az intézeti kiadványok szerkesztője	Igazgató, oktatói kör
2.	A képzési tevékenységért felelős vezető	Folyamatos	Ügyfélszolgálat	Oktatói kör
3.	A képzési tevékenységért felelős vezető	Folyamatos	Titkárság, A képzési tevékenységért felelős vezető	munkatársak, Jelentkezők
4.	A továbbképzési program szervezője	Folyamatos	Titkárság, A képzési tevékenységért felelős vezető	munkatársak, Jelentkezők
5.	A továbbképzési program szervezője	Folyamatos	A képzési tevékenységért felelős vezető	Igazgató
6.	A továbbképzési program szervezője	A továbbképzés indítása előtt legalább 30 nappal	A képzési tevékenységért felelős vezető	Igazgató
7.	A továbbképzési program szervezője	A továbbképzés indítása előtt legalább 30 nappal	Jelentkezők	A képzési tevékenységért felelős vezető
8.	A továbbképzési program szervezője	Az első foglalkozás alkalmával	Hallgatók, Gazdasági csoport, Adminisztráció	A képzési tevékenységért felelős vezető
9.	A továbbképzési program szervezője	A tanfolyam minden foglalkozásán	Hallgatók	A képzési tevékenységért felelős vezető
10.	A továbbképzési program szervezője	A tanfolyam utolsó foglalkozásán	Hallgatók	A képzési tevékenységért felelős vezető
11.	A továbbképzési program szervezője	A tanfolyam utolsó foglalkozásán	Hallgatók	A képzési tevékenységért felelős vezető, A továbbképzési program írója, A program tulajdonosa.
12.	A továbbképzési program szervezője	A tanfolyam zárása után	A képzési tevékenységért felelős vezető, A továbbképzési program írója.	A program tulajdonosa, Igazgató.
13.	A továbbképzési program szervezője	A tanfolyam zárása után, 2 héten belül.	Gazdasági osztály, A képzési tevékenységért felelős vezető	Igazgató

<sup>1</sup> Felnőttképzési programok megvalósítása során a mindenkorai Felnőttképzési törvény előírásai szerint alkalmazandók.

**A keletkezett dokumentumok és bizonylatok az akkreditált pedagógus-továbbképzések folyamatában<sup>2</sup>:**

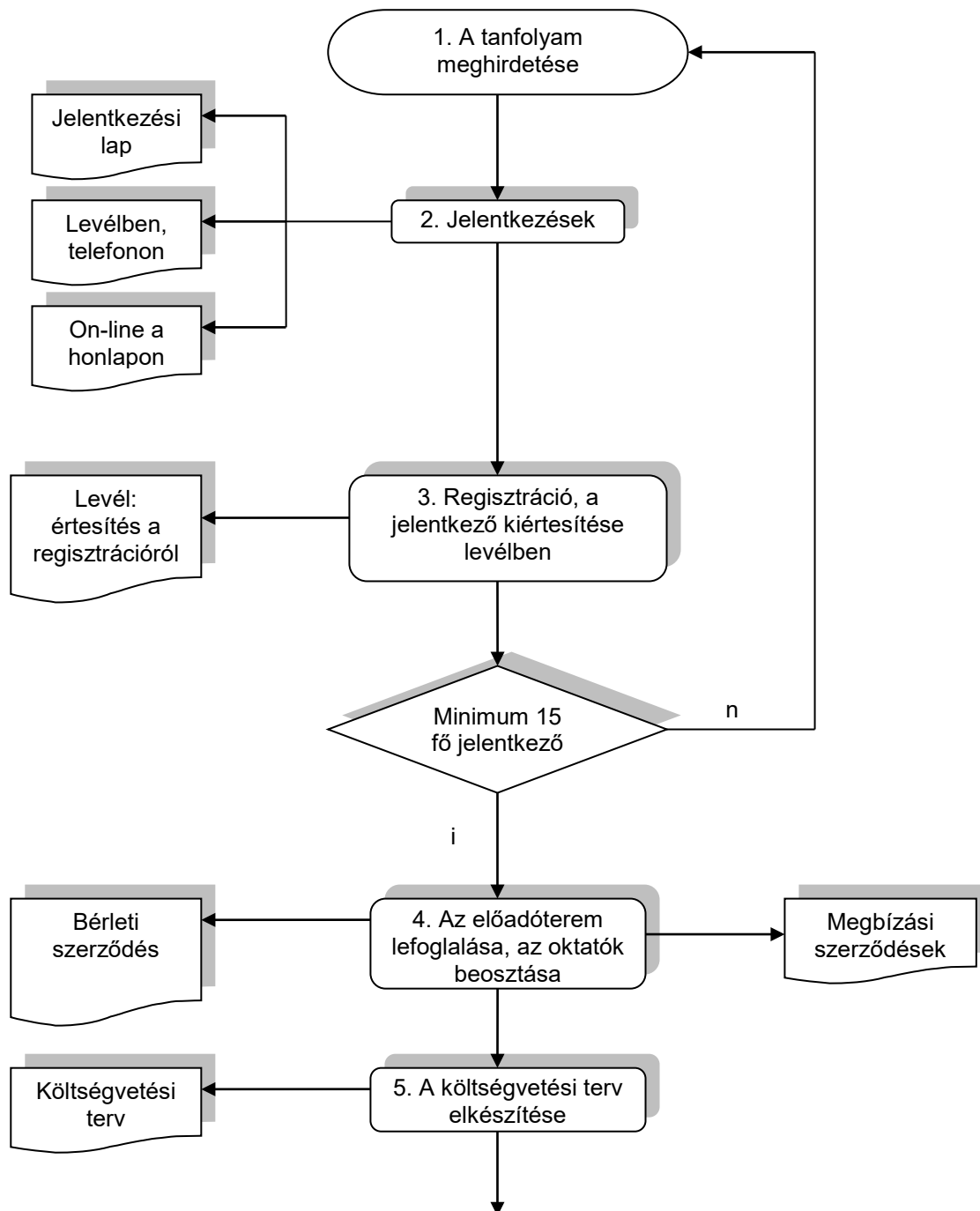
A BIZONYLAT NEVE	KÉSZÍTŐ	MEGŐRZÉSI HELY	MEGŐRZÉSI IDŐ	MÁSOLATOT KAP
Jelentkezési lap	A jelentkező, vagy munkáltatója	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Jelentkezés levélben, vagy telefonon	A jelentkező, vagy munkáltatója	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
On-line jelentkezés	A jelentkező, vagy munkáltatója	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Értesítés a regisztrációról	A képzési tevékenységért felelős vezető	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Teremrend	Programszervező	nyilvános naptár	1 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Költségvetési terv	Programszervező	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Bejelentő	Programszervező	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Értesítés a tanfolyam indulásáról	Programszervező	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Számlaigénylő lap	Programszervező	Irattár	3 év	Gazdasági csoport
Tanúsítványkérő lap	Programszervező	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Jelenléti ív	Programszervező és hallgatók	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető

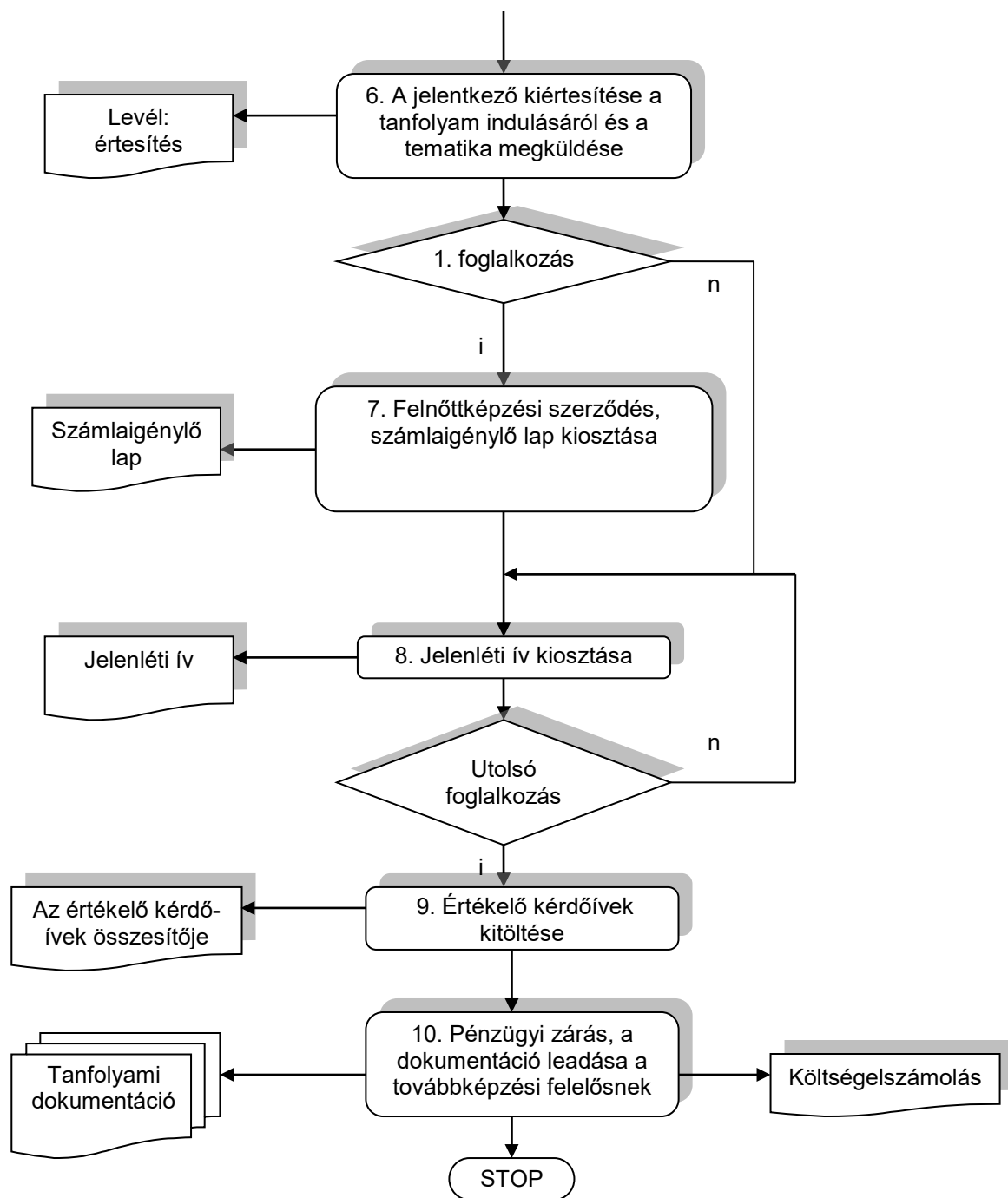
<sup>2</sup> Felnőttképzési programok megvalósítása során a mindenkorai Felnőttképzési törvény előírásai szerint alkalmazandók.

A BIZONYLAT NEVE	KÉSZÍTŐ	MEGŐRZÉSI HELY	MEGŐRZÉSI IDŐ	MÁSOLATOT KAP
Nyilatkozat	Programszervező	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Felnőttképzési szerződés	Programszervező	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Jegyzőkönyv az ismeretek számonkéréséről	Programszervező és az oktatói kör	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Tanúsítvány	Programszervező és adminisztráció	A résztvevőnél, aki sikeresen elvégezte a tanfolyamot	20 év	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)
Értékelő kérdőívek összesítője	Programszervező	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető, a program írója
Módosított program	A program írója	Irattár (Az akkreditált továbbképzési program alapítási és indítási engedélyének kiegészítése)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető, a program tulajdonosa
Megbízási szerződések, terembérleti szerződés	Programszervező, oktatói kör	Irattár	50 év	Gazdasági csoport
Költségelszámolás	Programszervező	Irattár (Az akkreditált pedagógus-továbbképzés dokumentációja)	5 év	A képzési tevékenységért felelős vezető

---

## Tanfolyamok, képzések, előadások folyamata:





---

### **A tanfolyamok, képzések, előadások folyamatának leírása<sup>3</sup>:**

1. A tanfolyam meghirdetésre kerül a szolgáltatások kínálati listájában.
2. A képzésekre történő jelentkezések fogadása  
Módszerek, eszközök:
  - a programajánlathoz és a kínálati listához csatolt formanyomtatványon – folyamatos
  - egyéb írásos formában – folyamatos
  - telefonon, személyesen – folyamatos
  - On-line jelentkezési lehetőség a honlapunkon - folyamatos
3. A jelentkezők regisztrálása, kiértékelése levélben. Az előzetes tudásfelmérés érvényesítése.
4. Minimum 15 fő jelentkező esetén a tanfolyam indítható. A program szervezője lefoglalja az oktatótermet.
5. A programszervező elkészíti a költségvetési tervet, amelyet a képzési tevékenységért felelős vezető jóvá hagy.
6. A jelentkező kiértékelése a tanfolyam időpontjáról írásban, egyben a tanfolyam tematikájának megküldése.
7. Az első foglalkozás alkalmával jelenléti ívet készít, számlaigénylő lapot, amelyet számlázásra lead. Aláírattja a felnőttképzési szerződést a hallgatókkal, amelynek eredeti példánya a hallgatónál marad, a másodpéldány a tanfolyami dokumentáció része.
8. Minden foglalkozás alkalmával jelenléti ívet kell vezetni.
9. Értékelő kérdőívek kitöltése a tanfolyam előadójára és a képzés tartalmára vonatkozóan.
10. A szervező elkészíti a végleges költségvetést, gondoskodik - az előadókkal kötött megbízási szerződések alapján - az előadói díjak kifizetéséről. A teljes dokumentációt átadja a tanfolyamokért felelős intézeti munkatársnak.

#### **A tanfolyam vezetőjének mindenkori feladata (a tanfolyam ideje alatt):**

- a résztvevők fogadása,
- kapcsolattartás az előadókkal,
- gondoskodás a terem berendezéséről és az eszközök beállításáról,
- a foglalkozások végén ellenőrzi, hogy a terem rendben, átadható legyen.

---

<sup>3</sup> Felnőttképzési programok megvalósítása során a mindenkori Felnőttképzési törvény előírásai szerint alkalmazandók.

**Felelőségek és hatáskörök az egyéb tanfolyamok és előadások folyamatszabályozásában<sup>4</sup>:**

LÉPÉS	FELELŐS	IDŐPONT	ÉRINTETT	INFORMÁLT
1.	A képzési tevékenységért felelős vezető	Szeptember	Az intézeti kiadványok szerkesztője	Igazgató, munkatársak
2.	A képzési tevékenységért felelős vezető	Október	Titkárság, A képzési tevékenységért felelős vezető	munkatársak
3.	A képzési tevékenységért felelős vezető	Folyamatos	Titkárság, A képzési tevékenységért felelős vezető	Pedagógiai munkatársak, Jelentkezők
4.	A képzési program szervezője	November	Titkárság, A képzési tevékenységért felelős vezető	Pedagógiai munkatársak, Jelentkezők
5.	A képzési program szervezője	November	A képzési tevékenységért felelős vezető	Igazgató
6.	A képzési program szervezője	November, december	Jelentkezők	A képzési tevékenységért felelős vezető
7.	A képzési program szervezője	Az első foglalkozás alkalmával	Hallgatók, Gazdasági csoport, Adminisztráció	A képzési tevékenységért felelős vezető
8.	A képzési program szervezője	A tanfolyam minden foglalkozásán	Hallgatók	A képzési tevékenységért felelős vezető
9.	A képzési program szervezője	A tanfolyam utolsó foglalkozásán	Hallgatók	A képzési tevékenységért felelős vezető
10.	A képzési program szervezője	A tanfolyam zárása után, 2 héten belül.	Gazdasági csoport, A képzési tevékenységért felelős vezető	Igazgató

<sup>4</sup> Felnőttképzési programok megvalósítása során a mindenkorai Felnőttképzési törvény előírásai szerint alkalmazandók.

**A keletkezett dokumentumok és bizonylatok az egyéb tanfolyamok és előadások folyamatában<sup>5</sup>:**

A BIZONYLAT NEVE	KÉSZÍTŐ	MEGŐRZÉSI HELY	MEGŐRZÉSI IDŐ	MÁSOLATOT KAP
Jelentkezési lap	A jelentkező, vagy munkáltatója	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Jelentkezés levélben, vagy telefonon	A jelentkező, vagy munkáltatója	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
On-line jelentkezés	A jelentkező, vagy munkáltatója	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Értesítés a regisztrációról	A képzési tevékenységért felelős vezető	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Teremrend	Programszervező	nyilvános naptár	1 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Költségvetési terv	Programszervező	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Értesítés a tanfolyam indulásáról	Programszervező	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Számlaigénylő lap	Programszervező	Irattár	3 év	Gazdasági csoport
Jelenléti ív	Programszervező és hallgatók	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető
Értékelő kérdőívek összesítője	Programszervező	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető, a program írója és oktatója
Megbízási szerződések, teremléti szerződés	Programszervező, oktatói kör	Irattár	50 év	Gazdasági csoport
Költségelszámolás	Programszervező	Irattár	3 év	A képzési tevékenységért felelős vezető

<sup>5</sup> <sup>5</sup> Felnőttképzési programok megvalósítása során a mindenkor érvényes Felnőttképzési törvény előírásai szerint alkalmazandók.