***A MAGYAR NÖVÉNYVÉDŐ MÉRNÖKI ÉS NÖVÉNYORVOSI KAMARA BÉKÉS MEGYEI TERÜLETI SZERVEZETE***

**KÖZTESTÜLETI KÉPZŐ INTÉZMÉNY**

**FELNŐTTKÉPZÉSI**

**MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERE**

**TARTALOM**

1. **A felnőttképzést folytató köztestületi szervezet bemutatása**

1.1. A köztestületi szervezet azonosító adatai

1.2. A köztestületi szervezet bemutatása

1.3. A köztestület felnőttképzési tevékenységének bemutatása

1.4. A felnőttképzés szervezési feladatstruktúrája

1.5. Szervezeti felépítés

1. **A köztestületi képző szervezet minőségpolitikája**
   1. Minőségpolitikai célok
   2. Minőségstratégia
   3. A képzést megvalósítók minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségi köre
   4. A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába
   5. A minőségpolitika megvalósításának, nyomon követésének, felülvizsgálatának módja
2. **A képzési program minőségbiztosítása**
   1. A képzési program és tananyag tervezésével, tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos   
      eljárás, minőségi jellemzők
      1. Leírás
      2. Folyamat
      3. Minőségi jellemzők
   2. A képzési program végrehajtásához szükséges személyi, tárgyi, pénzügyi források   
      biztosítására vonatkozó eljárása, minőségi jellemzők
      1. Leírás
      2. Eljárás
      3. Minőségi jellemzők
   3. A képzésben résztvevők előre haladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek
   4. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezeti képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás, minőségi jellemzők
      1. Leírás
      2. Folyamat
      3. Minőségi jellemzők
   5. A képzési program nyilvánosságával kapcsolatos eljárás, minőségi jellemzők
      1. Leírás
      2. Folyamat
      3. Minőségi jellemzők
3. **Az oktatók felkészültségének, oktatói kompetenciáinak folyamatos fejlesztése**
   1. Az oktatók alkalmazásának követelményei és eljárása, minőségi jellemzők
      1. Leírás
      2. Folyamat
      3. Minőségi jellemzők
   2. Az oktatói kompetenciák fejlesztésének módszerei
   3. Az oktatók teljesítménymérésének, visszacsatolásának eljárása, minőségi jellemzők
      1. Leírás
      2. Folyamat
      3. Minőségi jellemzők
4. **Az információs rendszer működtetése**
   1. A képzésben résztvevők tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása
      1. Leírás
      2. Folyamat
   2. A képzésben résztvevők elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása
      1. Leírás
      2. Eljárás
   3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása
      1. Leírás
      2. Eljárás
   4. A rendelkezésre álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása
      1. Leírás
      2. Eljárás
   5. A képzéssel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása
      1. Leírás
      2. Eljárás
   6. A szervezet képzői tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárása, minőségi jellemzők
      1. Leírás
      2. Minőségi jellemzők
5. **Kiegészítő tevékenységek szabályozása**
   1. Leírás
   2. Folyamat
   3. Minőségi jellemzők
6. **Panaszkezelés**
   1. A panasz meghatározása, felvétele, dokumentálása, eljárása
   2. A panasz kivizsgálása, intézkedések, eljárás
7. **A minőségbiztosítási rendszer működtetése során jelentkező eltérések helyesbítése,   
   ismételt előfordulás megakadályozására irányuló megelőző tevékenység**
   1. Eltérések kezelése, eljárása
   2. Helyesbítő tevékenység, eljárása
   3. Megelőző tevékenység, eljárása
8. **Önértékelési rendszer, minőségi jellemzők**
   1. Leírás, folyamat
   2. Minőségi jellemzők
9. **A dokumentumok kezelésének rendje, folyamata**

**11. A minőségbiztosítási rendszer hitelesítése, érvényessége**

11.1. Hitelesítő adatok

11.2. Érvényesség

***„Nem az a feladatunk, hogy megsejtsük mit hoz a jövő,***

***hanem az, hogy mai munkánkkal alakítsuk azt!”***

***(Braun)***

1. **A FELNŐTTKÉPZÉST FOLYTATÓ KÖZTESTÜLETI SZERVEZET BEMUTATÁSA** 
   1. **A köztestületi szervezet azonosító adatai**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Neve*** | **Magyar Növényvédő Mérnöki és Növényorvosi Kamara Békés Megyei Területi Szervezete** |
| ***Rövidített neve*** | **NMNK Békés Megyei Szervezete** |
| ***Székhelye*** | **5600 Békéscsaba, Andrássy út 50.B.I.3.** |
| ***Levelezési címe*** | **5600 Békéscsaba, Andrássy út 50.B.I.3.** |
| ***Telefonszáma*** | **+36 (30) 834-7518** |
| ***Elektronikus levelezési címe*** | [**novenyorvosbekes@gmail.com**](mailto:novenyorvosbekes@gmail.com) |
| ***Adószáma*** | **18384260-1-04** |
| ***Statisztikai száma*** | **18384260-9412-541-04** |
| ***Bírósági nyilvántartásba vételi száma*** | **1491** |
| ***Bejegyző határozat száma*** | **Pk.60.051/2016/5.** |
| ***Bankszámlaszám*** | **10912005-00000011-10830000** |
| ***Számlavezető bank*** | **UniCredit Bank** |
| ***Aláírásra jogosult személy neve*** | **Földesi István** |
| * ***elérhetősége*** | **+36 (30) 334-3727** |
| ***A felnőttképzési tevékenységért felelős személy (szakmai vezető) neve*** | **Fekécs László** |
| * ***elérhetősége*** | **+36 (20) 292-9155** |
| ***A felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásában szereplő nyilvántartási száma*** |  |

* 1. **A köztestületi szervezet bemutatása**

A Magyar Növényvédő Mérnöki és Növényorvosi Kamara szakmai köztestületként a 2000. évi LXXXIV. törvény alapján jött létre, feladatait a megyékben és a fővárosban működő területi szervezetei, valamint országos szervezete útján látja el.

Bekapcsolódik a növényvédelmi feladatok ellátásába, ezáltal biztosítja a mezőgazdasági termelés szakszerű folytatását, segíti az élelmiszerbiztonság fenntartását.

A Magyar Növényvédő Mérnöki és Növényorvosi Kamara Békés Megyei Területi Szervezete – mint területi szervezet - ellátja a jogszabályban és az Alapszabályban hatáskörébe utalt növényvédelmi és élelmiszerbiztonsági feladatokat, melynek kiemelt részterülete a képzések támogatása, szervezése. Ezen területen a felnőttképzéshez kiemelten kapcsoló feladata:

* „szervezi a növényvédő szert használó mezőgazdasági termelők nem iskolai rendszerű szakmai képzését” *(2000. évi LXXXIV.tv.2. § (3) bekezdés e) pontja)*
* „elősegíti a növényvédelmi-növényorvosi szakmai tevékenység magasabb szintű végzéséhez szükséges ismeretek elsajátítását; megszervezi a kötelező szakmai továbbképzést, valamint továbbképzés képesítési követelményrendszerét” *(2000. évi LXXXIV.tv.2. § (3) bekezdés j) pontja).*
  1. **A köztestület felnőttképzési tevékenységének bemutatása**

A Magyar Növényvédő Mérnöki és Növényorvosi Kamara Békés Megyei Területi Szervezete az általános, szakterületi feladatai mellett, az Oktatási és Továbbképzési Bizottságának irányításával évek óta folyamatosan, eredményesen szervezi a növényvédő szert használó mezőgazdasági termelők, a növényvédelmi szolgáltatók és a növényvédő szerrel kereskedelmi tevékenységet folytatók nem iskolai rendszerű szakmai képzéseit, kötelező szakmai továbbképzéseit, mint:

* 40 órás szakmérnöki továbbképzés,
* 80 órás növényvédelmi alaptanfolyam,
* 8 órás zöldkönyves továbbképzés.

Képző szervezetként az OKJ-s képzés keretében növényvédelmi szaktechnikus (OKJ: 55 621 02) képzés szervezését és lebonyolítását is biztosítja a szakszerű növényvédelem, az élelmiszerbiztonság és a munkaerő-piaci igények rugalmas kielégítése érdekében.

* 1. **A felnőttképzés szervezési feladatstruktúrája, átfogó eljárása**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Feladat megnevezése** | | **Felelős megnevezése** | **Végrehajtó megnevezése** | **Határidő** | **Alátámasztó dokumentum** |
| **Képzés tervezése** | | | | | |
| Felnőttképzés megszervezése   * szerkezeti, tartalmi, szervezeti struktúra megtervezése; * indításhoz szükséges dokumentumok elkészítése; * engedélyeztetési eljárás lefolytatása | | Szakmai vezető;  Elnök; | Szakmai vezető;  Elnök;  Képzésszervező munkatárs | - | Képzési program; Feltételrendszer meglétét alátámasztó dokumentumok (szerződések);  Minőségirányítási dokumentumok;  Hatósági engedély  (Valamennyi eredeti példánya) |
| Döntés a képzés indításáról | | Elnök;  Szakmai vezető | Területi vezetőség; | - | Vezetőségi határozat |
| **Képzés előkészítése** | | | | | |
| Költségterv készítése | | Szakmai vezető | Irodavezető munkatárs | Képzés indításáról való döntést követően 8. munkanap | Költségterv |
| Intézkedési terv elkészítése | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs | Képzés indításáról való döntést követően 10. munkanap | Intézkedési terv |
| Képzési tájékoztató és a jelentkezési lap elkészítése (tartalmazza a kiegészítő tevékenységre vonatkozó elemeket is), képzés meghirdetése, marketing | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs | Képzés indításáról való döntést követően 15. munkanap | Képzési tájékoztató dokumentum;  Jelentkezési lap |
| A képzés indításának és befejezésének meghatározása, képzési napok kijelölése | | Szakmai vezető | Szakmai vezető | Jelentkezési határidő lejártát követő 10. munkanap | Képzési idő- és óraterv |
| Tárgyi, munkakörnyezeti feltételek biztosítása | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs | A döntés meghozatalától kezdve, legkésőbb a képzés megkezdésének első napját megelőző munkanap | Keretszerződések alapján szerződések megkötése;  Új szerződések megkötése |
| Oktatók kiválasztása, felkérése, megbízási szerződések elkészítése, tájékoztatások, belső képzések lefolytatása | | Szakmai vezető | Elnök;  Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs | Jelentkezési határidő lejártát követően, az első képzési napot megelőző 15 munkanapig | Jogszabályban és a képzési programban meghatározott iskolai végzettség, szakképzettség, szakmai gyakorlat igazolására: hitelesített diplomamásolat, ill. bizonyítványmásolat, szakmai gyakorlat munkáltatói vagy egyéni nyilatkozattal;  Szakmai önéletrajz;  Rendelkezésre állási, adatkezelési, képzési programot megismerő, minőségirányítási rendszert (képzés szerint) megismerő nyilatkozat;  Megkötött megbízási szerződés;  Az oktatói adatok információs rendszerben történő rögzítettsége |
| Tananyagegységi tartalmak órabeosztásának (lebontásának) elkészítése | | Szakmai vezető | Oktatók | Képzés kezdő napját megelőző 10. munkanap | Tananyagegységek órabeosztása |
| Órarend elkészítése (helyszín, idő, oktató megjelölésével) | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Oktatók | Képzés kezdő napját megelőző 3. munkanap | Órarend |
| Jelentkezések fogadása, feltételek érvényesülésének ellenőrzése, szükség szerint az érdeklődők folyamatos tájékoztatása | | Szakmai vezető | Képzésszervező munkatárs | Meghirdetéstől a képzés indításának első napja | Jelentkezési lapok; Előképzettséget igazoló, hitelesített bizonyítványmásolatok |
| Képzés indításához szükséges dokumentumok előkészítése; | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Oktatók;  Képzésszervező munkatárs | Képzés kezdő napját megelőző munkanap vége | Egységes dokumentáció megnyitása:  Felnőttképzési szerződések;  Tanfolyami díjak befizetéséhez csekk, számlaigénylő nyomtatvány;  A képzésben résztvevő oktatók személyes adatainak nyilvántartó lapja;  Haladási napló;  Résztvevői jelenléti ív;  Oktatói jelenléti ív;  Előkészíthető továbbá: Modulzáró vizsgára történő jelentkezési lap;  Modulzáró vizsgák feladatlapjai modulonként;  Gyakorlati modulzáró vizsga tételsora;  Egyéni értékelő lap;  A képzés elvégzését igazoló dokumentum (modulzáró igazolás);  Résztvevői elégedettségmérés kérdőíve; |
| Vizsgaszervezővel szerződés kötése | | Szakmai vezető;  Elnök; | Szakmai vezető;  Elnök;  Képzésszervező munkatárs | - | Szerződés |
| Felnőttképzési szerződések megkötése | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs | Legkésőbb a képzés első képzési napját megelőző 3. nap | Megkötött felnőttképzési szerződések |
| Felnőttképzési Információs Rendszer (FIR) kezelése | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs | Rögzített tanfolyami adatok: | |
| Legkésőbb a képzés első képzési napját megelőző 3. nap | * képzés bejelentése |
| Az adatváltozás keletkezésének napján | * adatváltozás bejelentése |
| Legkésőbb a képzés befejezését követő 45 napon belül | * elégedettségmérés eredménye |
| **Képzés indítása, lebonyolítása** | | | | | |
| Képzés indítása | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs; Oktatók | FIR adatszolgáltatási rendszerben bejelentetteknek megfelelő napon  A képzés időtartama | Képzés indításakor szükséges rendelkezésre álló dokumentumok: Jelentkezési lap;  Iskolai, szakmai előképzettség hitelesített dokumentumai;  Aláírt felnőttképzési szerződés;  Megtartott képzési tájékoztatók aláírással ellátott dokumentuma;  Szakmai követelménymodulok tananyagegységeinek, órarendnek kiküldését igazoló átvételi dokumentum;  Kiadott számlaigénylő nyomtatványok átvételét igazoló dokumentum;  Képzési díj befizetésérét alátámasztó dokumentum;  Szervezési feladatok ellátását alátámasztó dokumentáció; Balesetvédelmi oktatás; |
| Képzés lebonyolítása: | | Szakmai vezető | Oktatók | FIR adatszolgáltatási rendszerben lejelentettek, tananyagegységek órabeosztása és órarend szerint | Haladási napló;  Résztvevői jelenléti ív; |
|  | Képzés |  |  |  |  |
| A képzésben résztvevők előre haladásának és teljesítményének folyamatos figyelemmel kísérése | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Oktatók | Képzés lebonyolításának kezdő és záró napja közötti időintervallumban folyamatosan | A képzési programban foglaltakra, azok teljesülésére vonatkozó ellenőrzés megállapításait tartalmazó ellenőrzési lap (Haladási napló részét képezi) |
| A modulzáró vizsga bejelentése | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs | Jogszabályban meghatározottak szerint | Modulzáró vizsgához: Jelentkezési lap modulzáró vizsgára; Vizsgabejelentő lap – FIR elektronikus felületén |
| A modulzáró vizsgák lebonyolítása | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Oktatók | Adott modul befejezését követő órán | Modulzáró vizsga dokumentumai:   * feladatlapok, írásbeli dolgozatok; * összesítő jegyzőkönyv, * egyéni értékelő lap; * felügyelő oktatók megbízása, átvétel dokumentálása |
| A komplex záróvizsgára történő jelentkezés biztosítása | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs | Jogszabályban meghatározottak szerint | Jelentkezés dokumentumai |
|  |  |  |  |  |  |
|  | A képzés lezárása | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatók; Képszervező munkatárs | Utolsó képzési napon | A modulzáró vizsgák teljesítését, a képzés elvégzését igazoló dokumentum;  Tájékoztatás a vizsgáról |
|  | Résztvevői elégedettségmérés kérdőívének kitöltése | Szakmai vezető | Oktatók;  Képzésszervező munkatárs | A Tanúsítvány átadása napján | Résztvevői elégedettségmérő lap; |
| **Képzés zárása, értékelése** | | | | | |
| Partneri elégedettségmérés | | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs | Az utolsó képzési napot követő négy napon belül | Partneri elégedettségmérő feljegyzés |
| Oktatói elégedettségmérés | | Szakmai vezető | Oktatók; Képzésszervező munkatárs | Az utolsó képzési napot követő négy napon belül | Oktatói elégedettségmérő lap |
| Résztvevői elégedettségmérés kérdőívének összesítése, értékelése | | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs; Oktatók | Legkésőbb a képzés befejezését követő 5. nap | Elégedettségmérés kiértékelése |
| Oktatói elégedettségmérő kérdőívek összesítése, értékelése | | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs; | Legkésőbb a képzés befejezését követő 5. nap | Elégedettségmérés kiértékelése |
| Partnerek elégedettségmérése eredményeinek összegzése, értékelése | | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs; | Legkésőbb a képzés befejezését követő 5. nap | Elégedettségmérés kiértékelése |
| Az OSAP statisztika elkészítése | | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Képzésszervező munkatárs | Legkésőbb a képzés befejezését követő 10. nap | OSAP elektronikus felületen rögzített adatok |
| A képzési dokumentumok irattározása, archiválása és jogszabály szerinti megőrzése képzésenként dossziéba rendezve | | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs; | Legkésőbb a képzés befejezését követő 20. nap | Képzési dosszié |

* 1. **Szervezeti felépítése**
     1. ***Szervezeti leírás***

A Magyar Növényvédő Mérnöki és Növényorvosi Kamara Békés Megyei Területi Szervezete képző szervezetként a területi szervezet keretében szervezi és látja el felnőttképzési tevékenységét a kapcsolódó jogszabályi előírások szabta keretek között.

Az NMNK. Békés Megyei Szervezetének képviseletére az elnök jogosult.

A felnőttképzési tevékenység szakmai irányítását, a képzésekhez kapcsolódó szakmai feladatokat teljes körűen a szakmai vezető határozza meg, melynek adminisztratív feladatellátásában segíti az irodavezető, egyben képzésszervező munkatárs.

A képző szervezet feladatkörére és szervezeti felépítésére vonatkozó módosító javaslatokat a szakmai vezető terjeszti első lépésben az Oktatási és Továbbképzési Bizottság elé, azt követően a területi vezetőség elé döntéshozatalra.

A minőségbiztosítási rendszer működtetését a szakmai vezető koordinálja az Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjainak, valamint a képzésben résztvevő oktatóknak a bevonásával.

* + 1. ***Szervezeti ábra***

Területi vezetőség

Elnök

Oktatók

Szakmai vezető

Képzésszervező munkatárs

1. **A KÖZTESTÜLETI KÉPZŐ SZERVEZET MINŐSÉGPOLITIKÁJA**
   1. **Minőségpolitikai célok**

Minőségpolitikánk meghatározásával alapvető célunk, hogy képzéseink, felnőttképzési szolgáltatásaink minősége maradéktalanul megfeleljen a képzést igénybe vevők elvárásainak, ezáltal hozzájáruljon a magyar mezőgazdaság termelési folyamatainak szakszerű ellátásához - kiemelten a növényvédelmi tevékenységekre -, a folyamatban résztvevő szakemberek egészségbiztonságára és az előállított termékek élelmiszerbiztonsági előírásaira.

# Minőségpolitikánkkal elő kívánjuk segíteni a Magyar Növényvédő Mérnöki és Növényorvosi Kamaráról szóló 2000. évi LXXXIV. törvényben meghatározott kamarai feladatok szakszerű érvényre jutását, a növényvédelmi tevékenységről szóló 43/2010. (IV. 23.) FVM rendeletben foglaltakat, valamint a munkaerő-piaci igényeknek megfelelő szakemberképzést.

Az NMNK Békés Megyei Szervezetének és ezen belül a felnőttképzést szervező és irányító Oktatási és Továbbképzési Bizottságnak, valamint átfogóan a területi vezetőségének – mint a szakmai köztestület területi szervezetének – célja, hogy Békés megye mezőgazdasága növényvédelmének meghatározó szellemi központjává váljon, mely szakmai szervezetet a minőség, a hatékonyság, a megbízhatóság jellemez. A képzési igény felkeltésével, a feladatprofilnak megfelelően előtérbe helyezett szakmai és személyes kompetenciák fejlesztésével, a tárgyi feltételek bővítésével, az oktatók szakterületi ismereteinek, módszertani kultúrájának folyamatos fejlesztésével az itt nyújtott képzettség színvonalát kívánjuk emelni a résztvevők és a tágabb környezet megelégedésére.

Minőségpolitikánkkal ki kívánjuk fejezni elkötelezettségünket a szakmai munkánk eredményességének folyamatos fejlesztése iránt, melynek eszköze jelen minőségbiztosítási rendszerünk.

* 1. **Minőségstratégia**

Minőségpolitikánk célkitűzéseinek megvalósítása érdekében az alábbi stratégiai elvek mentén szervezzük feladatellátásunkat:

* A jelen kialakított minőségbiztosítási rendszerünket, az abban meghatározott célkitűzések maradéktalan teljesülése érdekében meghatározott folyamatokat dokumentáltan, nyilvánosság biztosítása mellett, a PDCA elvet követve működtetjük;
* Az EFQM követelmények alapján kialakított önértékelési rendszer működtetésével biztosítjuk az adottságok kritériumainak valamennyi folyamatszabályozását az eredmények tükrében, az elégedettségmérések és az elért minőségi mutatók elemzése alapján, képzési tevékenységünk folyamatos fejlesztése érdekében;
* A társadalmi, a gazdasági és a munkaerő-piaci elvárásoknak megfelelően folyamatosan felülvizsgáljuk képzési kínálatunkat, az igényeknek megfelelően bővítjük annak körét, helyszínét;
* A képzés hatékonyságának fokozása érdekében a növényvédelem tudományos kutatási eredményeinek megismertetése és alkalmazása érdekében fokozatosan és folyamatosan korszerűsítjük a tartalmi, a tárgyi és környezeti feltételrendszert;
* A képzési szolgáltatásokban részt vevő oktatók megbízásánál kiemelt feltételként vesszük figyelembe a szakterületi és módszertani felkészültséget, valamint a minőségbiztosítási rendszerben foglaltak iránti elkötelezettséget;
* A vezetési kultúra és a képzési légkör folyamatos fejlesztésé mellett munkatársaink a minőségi munkavégzés és annak fenntartása érdekében szakmai és személyes kompetenciáikat önképzés keretében folyamatosan fejlesztik a képzés hatékonyságának érdekében.
  1. **A képzést megvalósítók minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségi köre**

A képzést megvalósítók minőségbiztosítással kapcsolatos feladat- és tevékenységi körét valamennyi részterületen a szakmai vezető irányítja önálló felelősséggel, a konkrét tevékenységekbe bevont érintettekkel és az Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjaival együttműködve, a PDCA elvet követve.

Az önértékelések és Oktatási és Továbbképzési Bizottsági (vezetőségi) ellenőrző vizsgálatok során, továbbá a tevékenységek jogszabályból vagy szervezeti döntésből adódó jelentős évközi módosulása esetén vizsgáljuk a hatékonyságot, a várható feladatokat, az esetleges további, kapcsolódó változtatások szükségességét.

A felnőttképzésben érintettek feladatrendszerét a képzésszervező munkatárs esetében a személyre szabott munkaköri leírás, a szakmai vezető és az oktatók esetében a foglalkoztatással összefüggő (megbízási, vállalkozói) szerződés tartalmazza.

A képzés megvalósításában érintett valamennyi munkatársnak felelőssége és kötelessége a minőségbiztosítási rendszer maradéktalan betartása.

A minőségirányítási rendszer működtetése során a következő tevékenységek ellátása a szakmai vezető kötelezettsége és felelőssége, melynek adminisztratív feladataiban segíti a képzésszervező munkatárs:

* a minőségirányítási rendszer működtetése,
* valamennyi kapcsolódó folyamat felügyelete, időközi és tervezett ellenőrzése,
* a humánerőforrás fejlesztésével kapcsolatos belső képzések szervezése,
* a képzési programok fejlesztéséhez kapcsolódó tevékenységek szervezése,
* a tárgyi feltételrendszer folyamatos nyomon követése, bővítése,
* a minőségirányítási folyamat során keletkező dokumentumok kezelése, beleértve a vonatkozó joganyagok naprakész követését, az érintettek azokról történő tájékoztatását, továbbá az azokból fakadó intézkedések megtételét,
* a helyesbítő és megelőző tevékenységek folyamatának, érvényesülésének felügyelete,
* a minőségbiztosítással összefüggő információk gyűjtése, elemzések készítése,
* a panaszügyek kezelése.

Az oktatói feladattal megbízott munkatársak minőségirányítási rendszerünk működtetésének betartását a szakmai vezető jogosult ellenőrizni.

* 1. **A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába**

A szervezet felnőttképzési minőségpolitikája nyilvános, mely elérhető a honlapon, valamint nyomtatott formában megtekinthető a NMNK Békés Megyei Szervezetének székhelyén.

A képzésben résztvevők a képzés megkezdésekor részletes tájékoztatást kapnak a minőségbiztosítási rendszer egészének működéséről.

Ezáltal lehetővé válik a képzésben résztvevők bevonása a megvalósításba, a folyamatok követésébe és javaslataik, észrevételeik, elégedettségmérési kérdőíveik alapján, annak szükség szerinti korrekciójába.

* 1. **A minőségpolitika megvalósításának, nyomon követésének, felülvizsgálatának módja**

A felnőttképzésre vonatkozó minőségpolitikának megfelelő feladatellátás, annak maradéktalan megvalósítása felnőttképzésben résztvevő valamennyi munkatárs kötelessége.

Az Oktatási és Továbbképzési Bizottság a szakmai vezető koordinációja mellett évente legalább egy alkalommal részletes elemző és értékelő vizsgálat (önértékelés) keretében áttekinti a minőségirányítási rendszert, az abban meghatározottak érvényesülését, és szükség szerint kezdeményezi annak módosítását, melynek részterületei az alábbiak:

* A meghatározott minőségpolitika érvényesülésének értékelése;
* A minőségcélok teljesülésének értékelése, új minőségcélok meghatározása;
* A panaszok és eltérések, azok kezelése;
* A folyamatok elemzése, értékelése, ezen belül az erőforrások helyzete, rendelkezésre állása, fejlesztési szükséglete,
* Képzési dokumentáció ellenőrzése,
* Képzés megvalósítása részfolyamatai érvényesülésének ellenőrzése.

Az évenkénti önértékelés eredményeinek összegzését követően a szükséges intézkedések, a minőségbiztosítási rendszer részterületeinek módosítására vonatkozó javaslatok meghatározására kerül sor a feladatok, tevékenységek, felelősök, határidő meghatározásával, fejlesztési programterv keretében.

A felnőttképzési minőségbiztosítási rendszerünkben az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendeletben szabályozott eljárásokhoz határoztunk meg a minőségi mutatókat, azokhoz célértéket rendeltünk.

A minőségbiztosítási rendszerünkben meghatározott minőségi mutatókhoz célértékeinek meghatározása tárgyévre történik.

A fejlesztési programterv elkészítése és megvalósításának koordinációja, ellenőrzése a szakmai vezető feladata, melyben segíti a képzésszervező munkatárs, elfogadásába bevonja az Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjait.

1. **A KÉPZÉSI PROGRAM MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA**
   1. **A képzési program és tananyag tervezésével, tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos   
      eljárás, minőségi jellemzők**
      1. ***Leírás***

A képzési program, valamint a tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata, az engedélyezési eljárás kezdeményezése a szakmai vezető feladata.

A képzési programok körének felülvizsgálatot követő bővítése a jelentkező munkaerő-piaci és résztvevői igényeknek megfelelően történik, melyről az elvi döntést a szakmai vezető kezdeményezése és előterjesztése alapján az Oktatási és Továbbképzési Bizottság támogatása mellett, a területi vezetőség hozza meg, határozat formájában.

A tananyagfejlesztés irányulhat a meglévő képzési program tananyagának specializálására, tovább fejlesztésére, aktualizálására is, melynek eljárása megegyezik a képzési program körének bővítésével.

Az új képzési program, a tananyagfejlesztés megkezdése előtt az Oktatási és Továbbképzési Bizottság bevonásával meghatározzuk a fejlesztéssel elérni kívánt célokat, a célok elérését biztosító feladatokat és eszközöket, a határidőket, a felelősöket és a végrehajtókat intézkedési terv keretében.

A képzési programot a szakmai vezető dolgozza ki az Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjainak bevonásával, kezdeményezi az előminősítési eljárást, lebonyolítja a szakértő kiválasztását, megbízását.

Az előminősítést követően – melynek költségeit – a területi szervezet biztosítja, a szakmai vezető a képzésszervező munkatárs bevonásával gondoskodik a képzési program megvalósításához szükséges feltételrendszerek (eszközök, munkakörnyezet) biztosításáról, forrásairól, a kapcsolódó keretmegállapodások megkötéséről, továbbá az engedélyeztetési eljárás megindításához szükséges dokumentumok online felületen történő feltöltéséről.

A kapcsolódó engedélyeztetési eljárási díjakat a területi szervezet biztosítja.

Az engedélyezett képzési programok adatainak nyilvánossá tételéről, a szervezet honlapján való közzétételéről a szakmai vezető gondoskodik a képzésszervező munkatárs bevonásával.

Az engedélyezett képzési program szerinti képzés indításáról a szakmai vezető előterjesztése alapján, az Oktatási és Továbbképzési Bizottság javaslatára a területi vezetőség dönt.

* + 1. ***Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Képzési program és tananyagtervezés, fejlesztés általános folyamata** | | | | | |
| ***Cél: A képzési program minőségi elvárások teljesülése, képzési tevékenység fejlesztése*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | Döntés képzési programkínálat bővítéséről, tananyagfejlesztésről, ezek felülvizsgálatáról | Szakmai vezető | Vezetőség;  Oktatási és Továbbképzési Bizottság | Felmerült igényt követően egy hónapon belül | Vezetőségi határozat |
| 2. | Intézkedési terv készítése | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság | Döntést követő 10 munkanapon belül | Intézkedési terv |
| 3. | Fejlesztési, felülvizsgálati tevékenység lefolytatása | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság | Döntést követő 40 munkanapon belül | Fejlesztett, felülvizsgált képzési program, ill. tananyag |
| 4. | Előzetes minősítések, ill. engedélyeztetési eljárások lefolytatása | Szakmai vezető | Elnök;  Szakmai vezető | Eljárás szerint | Előminősített, ill. engedélyezett dokumentum |

* + 1. ***Minőségi jellemzők***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Indikátor megnevezése** | **Célérték** |
| 1. | Engedélyeztetett képzési programok száma | Az igényeknek megfelelően, az első öt évben évente legalább egy képzési program |
| 2. | Megvalósított képzési programok száma | Az igényeknek megfelelően, évenként, programonként egy-egy képzés |
| 3. | Kifejlesztett új képzési programok száma | Az igényeknek megfelelően, az első öt évben évente legalább egy képzési program |
| 4. | Felülvizsgált képzési programok száma | A képzési kínálatban szereplő valamennyi képzési program, évente legalább egy alkalommal |
| 5. | Kifejlesztett új tananyagok száma | Évente legalább egy tananyag kifejlesztése |
| 6. | Felülvizsgált tananyagok száma | |  | | --- | | Az alkalmazott tananyagok legalább 80 %-nak felülvizsgálata | |

* 1. **A képzési program végrehajtásához szükséges személyi, tárgyi, pénzügyi források   
     biztosítására vonatkozó eljárás, minőségi jellemzők**
     1. ***Leírás***

Az NMNK Békés Megyei Szervezetének kötelessége a képzési program- (ok) végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek, azokhoz szükséges pénzügyi források biztosítása, a szakmai vezető kiválasztása és megbízása.

A szakmai vezető kötelessége a szakképzésről szóló törvény szerint megfelelő iskolai végzettséggel, szakirányú szakképzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező elméleti és gyakorlati oktatókról történő gondoskodás, akikkel megbízási szerződést az NMNK Békés Megyei Szervezete képviseletében a szervezet elnöke köt.

Az egyes képzéshez szükséges tárgyi feltételrendszert az adott képzési program tartalmazza, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően. Ezek biztosítását szervezetünk részben a rendelkezésre álló saját eszközökkel, részben külső partnerszervezettel, intézményekkel, magánvállalkozókkal kötött keretszerződés, ill. szerződés alapján biztosítja. A munkakörnyezetnek és eszközeinek a műszaki-, munka-, tűz- és balesetvédelmi előírásoknak megfelelő minőségben, mennyiségben kell rendelkezésre állni. A képzés megvalósításához szükséges eszközök, munkafeltételek rendelkezésre állásáért a szakmai vezető felel.

A képzés- (ek) tananyagát a képzésben résztvevők részére biztosítjuk nyomtatott vagy elektronikus formában, melynek felelőse a szakmai vezető, végrehajtója (e-mailben történő kiküldés, nyomtatott forma esetében sokszorosítás) a képzésszervező munkatárs. A nyomtatott tananyagok átadását a képzésben résztvevők számára az oktató végzi.

A felnőttképzési tevékenység elvárt minőségben történő megvalósításához szükséges pénzügyi források biztosítása az előzetes költségkalkuláció alapján történik. A képzésbe történő bekapcsolódás előfeltétele a befizetett képzési díj. A felnőttképzési tevékenységekhez kapcsolódó pénzügyi folyamatok kezelését elkülönítetten az NMNK Békés Megyei Szervezetének könyvelője végzi.

* + 1. ***Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Képzési program végrehajtásához szükséges feltételrendszer biztosításának általános folyamata** | | | | | |
| ***Cél: A képzési program eredményes megvalósítása*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | Tárgyi feltételek biztosítása | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs | Legkésőbb a képzés első napját megelőző nap | Keretszerződés;  Szerződés |
| 2. | Személyi feltételek biztosítása | Szakmai vezető | Szakmai vezető | Jelentkezési határidő lejártát követően | Megbízási szerződés |
| 3. | |  | | --- | | Képzés tananyagának átadása, tájékoztatók megtartása | | Szakmai vezető | Oktatók; Képzésszervező munkatárs | Legkésőbb a képzés első napján | Átvételi elismervények |
| 4. | Pénzügyi források biztosítása | Szakmai vezető | Elnök;  Szakmai vezető; Irodavezető munkatárs | A képzési program lebonyolítása során a tervezéstől a zárásig | Költségterv;  Képzési díjbefizetések, pénzügyi források felhasználását alátámasztó dokumentumok |

* + 1. ***Minőségi jellemzők***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Indikátor megnevezése** | **Célérték** |
| 1. | A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma | Képzési tananyag-egységenként legalább egy-egy fő oktató |
| 2. | Eszközfejlesztésre fordított pénzügyi forrás | |  | | --- | | A képzés árbevételének minimum 1 %-a | |
| 3. | Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató | A tárgyi feltételekkel való elégedettségi mutató minimum 75%-os értéket érjen el |

* 1. **A képzésben résztvevők előre haladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek**

A képzésben résztvevők előre haladásának és teljesítményének figyelemmel kísérését kiemelt feladatként kezeljük. Célunk, hogy átlássuk és elemezzük a képzésben résztvevők előre haladását, teljesítményét, és szükség esetén beavatkozzunk az esetlegesen felmerülő nehézségek elhárításában, illetve szükség szerint egyénre szabott támogatást adjunk.

A képzés során a résztvevők teljesítményének értékelése szóban történik, melynek célja a rendszeres tanulásra való ösztönzés, a résztvevők előre haladásának visszajelzése az oktatók számára.

Egy-egy modul befejezését követően kerül sor a modulzáró vizsgára, melynek céljaa szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott modultartalom megfelelő elsajátításának mérése, értékelése, osztályzattal történő minősítése a képzési programban előírtak szerint.

* 1. **A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezeti képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás, minőségi jellemzők**
     1. ***Leírás***

A vélemények, adatok gyűjtése, elemzése az 5.5. alfejezetben előírtak szerint történik, a visszacsatolás a minőségbiztosítási rendszer működtetésének évenkénti értékelése és az azt követő módosítási folyamatában beépítésre kerül a fejlesztés során.

Az érintett munkáltatók felé történő visszajelzés újabb tárgyalások, egyeztetések során, szóbeli megbeszélés keretében történik.

* + 1. ***Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Külső partnerek véleménye** | | | | | |
| ***Cél: Külső partnerek igénykövetése, elhelyezkedési mutató hatékonyságának növelése, a képzési tevékenység fejlesztése*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | |  | | --- | | Folyamatos kapcsolattartás a potenciális munkáltatókkal, a munka-erőpiac egyéb szereplőivel | | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Folyamatos;  Adott képzés utolsó képzési napja | Találkozókról, megbeszélésekről készült feljegyzések |
| 2. | Igényekre, javaslatokra, elégedettségre vonatkozó információ gyűjtés | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Folyamatos;  Adott képzés utolsó képzési napja | Találkozókról, megbeszélésekről készült feljegyzések |
| 3. | Gyűjtött információk összegzése, rendszerezése kiértékelése | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Folyamatos;  Legkésőbb az adott képzés utolsó képzési napját követő 5. nap | Elégedettségmutató;  Feljegyzés |
| 4. | A feltárt információk visszacsatolása a képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Éves értékelés | Fejlesztési programterv |

* + 1. ***Minőségi jellemzők***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Indikátor megnevezése** | **Célérték** |
| 1. | A képzési programok tartalmára vonatkozó elégedettségi mutató | Legalább 80%-os elégedettségi mutató |
| 2. | A képzési programok szervezésével kapcsolatos elégedettségmutató | Legalább 80%-os elégedettségi mutató |

* 1. **A képzési program nyilvánosságával kapcsolatos eljárás, minőségi jellemzők**
     1. ***Leírás***

A felnőttképzés képzési programjaira vonatkozóan a nyilvánosság biztosításáról az NMMK Békés Megyei Szervezetének honlapján – [www.novenyorvosbekes.hu](http://www.novenyorvosbekes.hu) - gondoskodunk a képzési programok adatainak feltöltésével, mely folyamatért a szakmai vezető felelős. Az adat- és információfeltöltésről a képzésszervező munkatárs gondoskodik.

A képzési programokról személyesen is tájékozódni lehet, illetve további információ kérhető az NMNK Békés Megyei Szervezetének székhelyén működő felnőttképzési ügyfélszolgálaton az 5.6. alfejezetben meghatározott időben és módon.

* + 1. ***Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Képzési program- (ok) nyilvánosságának biztosítása** | | | | | |
| ***Cél: Képzés iránt érdeklődők, külső partnerek folyamatos tájékoztatása*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | Képzési program eredeti példányáról papíralapú és elektronikus másolat készítése | Szakmai vezető | Képzésszervező munkatárs | A képzési program indításáról megszületett döntést követően | Képzési program eredeti példányának másolata, annak elektronikus változata |
| 2. | A papíralapú másolat elhelyezése az ügyfélszolgálaton; | Szakmai vezető | Képzésszervező munkatárs | A képzési program indításáról megszületett döntést követően | Képzési program eredeti példányának másolata, annak elektronikus változata |
| 3. | Betekintés biztosítása az ügyfélszolgálaton | Szakmai vezető | Képzésszervező munkatárs | Folyamatosan | Ügyfélszolgálati napló bejegyzése |

* + 1. ***Minőségi jellemzők***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Indikátor megnevezése** | **Célérték** |
| 1. | Meghirdetett képzési program- (ok) száma | Évenként legalább egy képzési program |
| 2. | Képzési programonként megjelentetett hirdetési módok száma | Képzési programonként legalább három mód |
|  | Az ügyfélszolgálaton megtekinthető képzések száma | |  | | --- | | A képzési kínálatban szereplő valamennyi képzés | |
| 4. | Honlapot/képzési programok- (at) megtekintők száma | Évenként legalább 50 fő |

1. **AZ OKTATÓK FELKÉSZÜLTSÉGÉNEK, OKTATÓI KOMPETENCIÁINAK FOLYAMATOS FEJLESZTÉSE** 
   1. **Az oktatók alkalmazásának követelményei és eljárás, minőségi jellemzők**
      1. ***Leírás***

Az oktatók foglalkoztatása az adott képzési programhoz illeszkedően a jogszabályban meghatározott feltételek (megfelelő iskolai végzettség, szakképzettség, szakmai gyakorlat) megléte esetén történhet.

A feltételrendszer érvényesülése mellett a szakmai vezető feladata a leadott szakmai önéletrajzok elemző áttekintése, valamint egyéni elbeszélgetés keretében meggyőződni a potenciális oktatói kör szakmai kompetenciáinak meglétéről és kiválasztani a legalkalmasabb személyeket.

A felnőttképzésben részt vevő oktatók vizsgálandó kompetenciái:

* Szakmai kompetenciák
* Andragógiai kompetenciák
* Szociális kompetenciák
* Technológiai (informatikai) kompetenciák
* Kommunikációs kompetenciák

A kiválasztást követően a szakmai vezető a képzésszervező munkatárs közreműködésével gondoskodik az alkalmazandó oktatók iskolai végzettségét, szakképzettségét és szakmai gyakorlatát igazoló dokumentumok másolatának bekéréséről, ellenőrzéséről. A dokumentumok hitelesített másolatát a szakmai önéletrajzokkal és az oktatók nyilatkozatával arról, hogy adataiknak a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmény felügyeleti szervei, azok szervezeti egységei, a felügyeleti eljárásban közreműködő szakértők által történő kezeléséhez hozzájárulnak, oktatónként kialakított dossziéba rendezi.

A képzésszervező munkatárs gondoskodik az oktatók egyéb szükséges adatainak bekéréséről, azok *Oktatói adatlapon* történő rögzítéséről és hitelességet biztosító aláírásról, majd előkészíti oktatónként a megbízási szerződést, melyet ellenőrzésre átad a szakmai vezetőnek. A szakmai vezető ellenőrzését követően aláíratja a munkáltatói jogkört gyakorló elnökkel.

A fenti eljárás alkalmazandó ismételt oktatói felkérés és új oktató felvétele esetén is.

Az alkalmazandó oktatókra vonatkozó követelményeket a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltak betartása mellett a szervezeti, szerkezeti felépítés változása, a tevékenységi kör bővülése esetén felül kell vizsgálni.

Az oktatók ismételt vagy több képzés esetén keretszerződésekben és/vagy eseti felkérésekben (megbízási, vállalkozói szerződésben) meghatározottak szerint állnak rendelkezésre.

* + 1. ***Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Oktatók alkalmazásának általános eljárása** | | | | | |
| ***Cél: Felkészült, elkötelezett oktatók alkalmazása, ezáltal a képzési tevékenység fejlesztése*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | Oktatói kör beazonosítása | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Képzési Bizottság | Jelentkezési határidő lejártát követően | Feljegyzés |
| 2. | Szakmai önéletrajzok bekérése, elemző áttekintése | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs | Jelentkezési határidő lejártát követően | Szakmai önéletrajzok |
| 3. | Felkéréses alapon előzetes elbeszélgetés | Szakmai vezető | Szakmai vezető; | Jelentkezési határidő lejártát követően | Feljegyzés |
| 4. | Kiválasztás | Szakmai vezető | Szakmai vezető | Jelentkezési határidő lejártát követően | Feljegyzés |
| 5. | Feltételrendszert alátámasztó dokumentumok bekérése, ellenőrzése, oktatói adatlap felvétele | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs | Első képzési napot megelőző | Bizonyítványmásolatok; Nyilatkozatok;  Oktatói adatlap |
| 6. | Megbízási szerződés megkötése | Elnök;  Szakmai vezető | Elnök;  Szakmai vezető | Az első képzési napot megelőző 15 munkanapig | Megbízási szerződés |

* + 1. ***Minőségi jellemzők***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Indikátor megnevezése** | **Célérték** |
| 1. | Megbízással alkalmazott oktatók aránya | A megbízással alkalmazott oktatók aránya 100 % |
| 2. | NMNK Békés Megyei Szervezet tagjaként alkalmazott oktatók aránya | A megyei szervezet tagjai közül alkalmazott oktatók aránya legalább 75 % |

* 1. **Az oktatói kompetenciák fejlesztésének módszerei**

Az egyes képzések megkezdése előtt a szakmai vezető általános tájékoztató megbeszélés vagy személyes konzultáció keretében biztosítja az oktatók felkészítését, részletesen ismerteti az oktatókkal a feladatokat, tevékenységeket, alkalmazandó eszközöket és módszereket, továbbá az elvárásokat, valamint a kapcsolódó jogszabályi hátteret, a minőségirányítási rendszert.

A kapcsolódó szakmai konferenciákról, a továbbképzési lehetőségekről szervezetünk folyamatosan továbbít információkat az oktatók részére.

A felnőttképzési oktatói kompetenciák (szakmai, andragógiai) fejlesztéséről a foglalkoztatott oktatók kötelesek folyamatos önképzés keretében gondoskodni.

A képzés során esetlegesen felmerülő szükségleteknek és igényeknek megfelelően belső továbbképzések szervezhetők. Az igényekről az oktatók szóban vagy írásban tájékoztatják a szakmai vezetőt. A belső továbbképzések szervezése, lebonyolítása a szakmai vezető feladata.

Külső oktatói továbbképzések is szervezhetők a szervezeten belül a felmerülő igények alapján, melynek anyagi fedezetét az oktatók biztosítják. Megszervezéséről, a külső előadó/tréner felkéréséről a szakmai vezető gondoskodik.

* 1. **Az oktatók teljesítménymérésének, visszacsatolásának eljárása, minőségi jellemzők**
     1. ***Leírás***

Az képzés során alkalmazott oktatók teljesítménymérésére vonatkozó eljárás leírását az 5.3.alfejezet tartalmazza.

A visszacsatolásra vonatkozó eljárás keretében az elemző kiértékelést követően a mérési, értékelési tevékenység eredményeit az éves tevékenységünk önértékelése keretében elemezzük. Az önértékelés keretében meghatározzuk az alkalmazott oktatókra vonatkozó erősségeket és a fejlesztések lehetséges irányait, melynek érvényesítését a fejlesztési programtervben meghatározottak alapján teljesítjük.

* + 1. ***Minőségi jellemzők***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Indikátor megnevezése** | **Célérték** |
| 1. | Elméleti oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató | Képzésenként, oktatónként legalább 80%-os elégedettségmutató |
| 2. | Gyakorlati oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató | Képzésenként, oktatónként legalább 80%-os elégedettségmutató |
| 3. | Az egy oktatóra jutó panaszok száma | Képzésenként maximum 2 panasz oktatónként |
| 4. | Az oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató | Oktatónként legalább 80%-os elégedettségmutató |

1. **AZ INFORMÁCIÓS RENDSZER MŰKÖDTETÉSE**
   1. **A képzésben résztvevők tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása**

***5.1.1. Leírás***

Kiemelt feladatunk, hogy figyelemmel kísérjük és elemezzük a képzésen résztvevők előre haladását, teljesítményét, és szükség esetén beavatkozzunk az esetlegesen felmerülő nehézségek elhárításába, illetve szükség szerint egyénre szabott támogatást adjunk.

A képzés során a résztvevők teljesítményének értékelése szóban történik, melynek gyakoriságát az oktatók határozzák meg az adott csoport képességeinek, motiváltságának függvényében. A szóbeli értékelés nem dokumentáltan történik.

A képzés egy-egy moduljának befejezését követően az oktatók haladási naplóba illetve a modulzáró vizsga vizsgalapjára rögzitik a résztvevők által a modulzáró vizsgán elért eredményt, melyhez megjegyzést tehetnek.

A képzést követően a dokumentumokat az oktató a szakmai vezetőnek, illetve a képzésszervező munkatársnak adja át.

A képzés befejezését követően a szakmai vezető a képzésszervező munkatárssal közösen összesíti és értékeli a beérkezett dokumentumokat a képzés egészére és a modulok tananyagegységeire vonatkozóan.

Az összesített eredményekről az oktatók visszacsatolást kapnak az értékelést követő 10 napon belül.

A tanulási eredményekkel kapcsolatos dokumentumok megőrzése az NMNK Békés Megyei Szervezetének székhelyén történik a szakmai vezető felügyelete mellett, a képzési dosszié, az egységes dokumentum részeként.

A képzési programban rögzített vizsgákat követően az intézmény statisztikai adatokat közöl a 2013. évi. LXXVII. törvény rendelkezései alapján az OSAP statisztikai felületén.

***5.1.2. Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Képzési programban résztvevők tanulmányi előmenetele** | | | | | |
| ***Cél: Motiválás, folyamatos tanulásra ösztönzés, eredményes modulzárás biztosítása*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | Folyamatos szóbeli értékelés | Oktató | Oktatók | Képzés megvalósítása során folyamatos | - |
| 2. | Előrehaladás nyomon követése | Oktató | Szakmai vezető; Oktatók | Képzés megvalósítása során folyamatos | Haladási napló |
| 3. | A résztvevők előre haladásának, teljesítményének elemzése | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatók | Képzés megvalósítása során folyamatos | Feljegyzés;  Ellenőrzési bejegyzés a haladási naplóba |
|  | Szükség esetén beavatkozás | Szakmai vezető | Szakmai vezető | Képzés megvalósítása során folyamatos | Feljegyzés;  Ellenőrzési bejegyzés a haladási naplóba |
|  | |  | | --- | | A modulzáró vizsga lebonyolítása a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően | | Szakmai vezető | Oktatók | Modulzárást követően | Vizsgafeladat-lap; Értékelő lap;  Tanúsítvány |
|  | Vizsgaeredmények elemző kiértékelése | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai; Oktatók | Képzés utolsó napját követő 5 munkanapon belül | Feljegyzés |
|  | Az elemző kiértékelés eredményeinek beépítése a fejlesztési folyamat során a fejlesztési programtervbe | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Éves értékelés | Fejlesztési programterv |

* 1. **A képzésben résztvevők elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása**
     1. ***Leírás***

A tanúsítvány átvételekor *Résztvevői elégedettségmérő kérdőívet* töltenek ki a résztvevők, mely a képzési program megvalósulásának, eredményességének mérésére alkalmas. A kérdőívek kitöltettetése az oktatók feladata.

A kitöltést megelőzően tájékoztatják a résztvevőket, hogy a kérdőív név nélküli, valamint kérdései kiegészíthetők. A kiegészítésként tett javaslatok a képzésfejlesztés során beépítésre kerülnek.

A *Résztvevői elégedettségmérő kérdőíveket* a képzésszervező munkatárs összesíti, majd elemzésre átadja a szakmai vezető részére, aki az Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjainak bevonásával végzi el a tevékenységet.

Az eredmények FIR rendszerbe történő feltöltéséről a képzésszervező munkatárs gondoskodik, a szakmai vezető felügyelete mellett a 393/2013. (XI.12.) Kormányrendelet alapján.

A képzésfejlesztésbe történő visszacsatolásról a szakmai vezető gondoskodik, az Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjainak bevonásával.

***5.2.2. Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Résztvevői elégedettségmérés** | | | | | |
| ***Cél:* A résztvevő központú működéshez, a képzési minőség folyamatos javítása érdekében megbízható, és közvetlen információk álljanak rendelkezésre a partnerek elégedettségéről** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | A Résztvevői elégedettségmérő kérdőív kitöltése | Szakmai vezető | Oktató | Tanúsítvány átvételekor | Résztvevői elégedettségmérő kérdőívek |
| 2. | A Résztvevői elégedettségmérő kérdőívek összesítése | Szakmai vezető | Képzésszervező munkatárs | Utolsó képzési napot követő 10. nap | Résztvevői elégedettségmérő kérdőívek összesítése |
| 3. | A nyert adatok, információk elemzése | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Utolsó képzési napot követő 40 napon belül | Adatok, eredmények összegzése |
| 4. | Eredmények feltöltése a FIR rendszer elektronikus felületére | Szakmai vezető | Képzésszervező munkatárs | Képzés befejezését követő 45 napon belül | A FIR rendszerbe feltöltött adatok, információk |
| 5. | Visszacsatolás a képzésfejlesztésbe (az önértékelés részeként) | Szakmai vezető | Szakmai vezető;  Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Évenként  július hónap | Fejlesztett dokumentumok |
|  |  |  |  |  |  |

* 1. **Az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása**
     1. ***Leírás***

Az oktatóink teljesítményéről a képzés megvalósítása során folyamatosan gyűjtünk információkat, melyek elemzésre kerülnek.

Részben a képzésben résztvevők elégedettségmérésének eredményei, a tananyagegységek ütemezett, óraterv szerinti előre haladásának érvényesülése, valamint a szakmai vezető eseti óralátogatásai által kapunk visszajelzést oktatóink teljesítményéről.

Részben az oktatóink adminisztrációs tevékenysége és az esetlegesen felmerülő résztvevői panaszok utalnak oktatóink teljesítményére, amely információkat minden esetben vizsgálunk és szükség szerint azonnali megszüntető, helyreállító intézkedést kezdeményezünk.

* 1. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok, információk értékelése az önértékelés keretében is történik.

Az oktatók minősítését a szakmai vezető végzi az oktatók teljesítményével kapcsolatos teljesítményértékelés alapján. Tekintve, hogy oktatóink megbízással látják el feladataikat, a minősítés eredményeit a szakmai vezető személyes beszélgetés keretében osztja meg az oktatóval a képzés zárását követően, a több alkalommal megbízott oktatók esetében évente legalább egy alkalommal.

A minősítés során figyelembe vett, értékelt szempontok:

* szakmai felkészültség,
* módszertani felkészültség,
* résztvevők motiválása, egyéni megsegítése,
* óraterv, tematika szerinti előrehaladás,
* adminisztráció tevékenység.
  + 1. ***Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Oktatók teljesítményének mérése** | | | | | |
| ***Cél: Képzési tevékenység fejlesztése*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | Adatok, információk gyűjtése:   * Óralátogatás * Dokumentumellenőrzés * Tananyag-előrehaladás * Képzésben résztvevők elégedettségi mutatója | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai;  Képzésszervező munkatárs | Képzés lebonyolításának megfelelően | Feljegyzések;  Résztvevői elégedettségmérési kérdőívek |
| 2. | Adatok információk összesítése, értékelő elemzése | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Képzés lebonyolításának megfelelően | Teljesítményértékelő lap |
| 3. | Személyes beszélgetés lebonyolítása | Szakmai vezető | Szakmai vezető | Az értékelő elemzést követő 10 munkanapon belül | Feljegyzés |

* 1. **A rendelkezésre álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása**
     1. ***Leírás***

A rendelkezésre álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatokat részben a szakmai vezető ellenőrző tevékenysége során készített feljegyzések, jegyzőkönyvek, részben a képzésben résztvevők elégedettségmérésének összegző értékelése, továbbá az oktatók elégedettségmérésének, szóbeli vagy írásos bejelentéseinek, beszámolóinak összegző értékelése biztosítja.

A résztvevői és oktatói elégedettségmérés kérdőíve egyaránt tartalmaznak olyan kérdéseket, amelyek segítségével megítélhető a rendelkezésre álló személyi (szakmai, pedagógiai kompetenciák) és tárgyi erőforrások (elméleti és gyakorlati helyszín körülményei, felszerelés és eszközellátottsága) megfelelősége. A tárgyi erőforrások minősége közvetetten utal a pénzügyi erőforrásra is.

* + 1. ***Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Erőforrások hatékonyságvizsgálatának általános eljárása** | | | | | |
| ***Cél: Képzési tevékenység fejlesztése*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | Hallgatói, oktatói elégedettségmérő kérdőívek kitöltése | Szakmai vezető | Oktatók | Tanúsítvány átadása-  átvételekor | Hallgatói, oktatói elégedettségmérő kérdőívek |
| 2. | Adatok információk összesítése, értékelő elemzése | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Képzés lebonyolításának megfelelően | Teljesítményértékelő lap |
| 3. | Éves értékelés keretében erősségek, fejlesztendő területek beazonosítása | Szakmai vezető | Szakmai vezető; | Éves értékelés során | Éves önértékelés dokumentumai |
| 4. | Megállapítások fejlesztési folyamatokba történő beépítése | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjai | Éves értékelés során | Fejlesztési programterv |
|  |  |  |  |  |  |

* 1. **A képzéssel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtésének, elemzésének eljárása** 
     1. ***Leírás***

A képzés- (ek) megvalósításához kötődően a munkáltatók és a munkaerő-piac egyéb szereplői körében gyűjtünk véleményt. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei részéről - mint külső partnerektől -, a véleménykérés a képzés folyamatában, illetve a képzés lezárását követően egyaránt megvalósulhat.

A véleménykérés főként szóbeli úton, kölcsönös tárgyalások, egyeztetések, interjúk során történik, részét képezik az elégedettségre vonatkozó kérdések is, melyről feljegyzés készül. A tárgyalások, egyeztetések lefolytatása, a feljegyzések elkészítése a szakmai vezető feladata, melybe bevonhatja az Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjait.

A feljegyzésekben szereplő tartalmakat a képzésszervező munkatárs témakörönként összesíti, majd elemzésre átadja a szakmai vezető részére, aki az Oktatási és Továbbképzési Bizottság tagjaival az éves értékelés keretében annak megállapításait beépíti a fejlesztési programba.

* + 1. ***Folyamat***

A képzéssel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásának általános eljárása megegyezik a 3.4. alfejezetben leírtakkal.

* 1. **A szervezet képzői tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás, minőségi jellemzők**
     1. ***Leírás, folyamat***

AzNMNK Békés megyei Szervezete saját honlapot üzemeltet, amelyen a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos információk közzététele megtörténik, a nyilvánosság számára elérhetővé válik.

Szervezetünk felnőttképzési tevékenységével összefüggő információk nyilvánossá tétele (feltöltendő tartalom meghatározása, összeállítása) a szakmai vezető feladata. A megadott tartalom feltöltését a képzésszervező munkatárs kezdeményezi az országos szervezet felé. A felnőttképzéshez kapcsolódó, közzétett információk frissítése havonként történik, az aktuális hónap 15. napjáig.

AzNMNK Békés Megyei Szervezetének székhelyén a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan további ügyfélszolgálati rendszert működtetünk, ahol munkanapokon hétfőtől-csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 14 óráig elérhető a képzésszervező munkatárs telefonon, vagy személyesen felkereshető. A szakmai vezető az előzőekben megadott időben elérhető, illetve személyesen megkereshető a képzésszervező munkatárssal történő, előzetes telefonos egyeztetés alapján két munkanapon belül a székhelyen.

Partnereink részére elektronikus levelezés keretében is biztosítunk lehetőséget a kapcsolattartásra, információszerzésre és –nyújtásra, melynek határideje legkésőbb a következő munkanap vége.

Elérhetőségek:

* Cím: 5600 Békéscsaba, Andrássy út 50.B.I.3.
* Telefon: +36 (30) 834-7518
* E-mail: novenyorvosbekes@gmail.com
* Honlap: www.novenyorvosbekes.hu

További információs szolgáltatásként írásos kiadványokat, médiahirdetéseket teszünk közzé. Írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetéseinkben, minden esetben aktuális és egyértelmű, az ügyfelek és érdeklődők számára jól érthető információkat jelenítünk meg.

Az ügyfélszolgálati rendszer igénybevételét a munkatárs az ügyfélszolgálati naplóban bejegyzést készít, a nyomon követés érdekében.

* + 1. ***Minőségi jellemzők***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Indikátor megnevezése** | **Célérték** |
| 1. | A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos írásos (sajtó, internet, szórólap) megjelenések száma | Legalább három megjelenés évente |
| 2. | A felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó, személyes megjelenést igénylő események száma | Legalább kettő megjelenés évente |
| 3. | |  | | --- | | A honlap látogatottsági mutatója | | Legalább 25 látogató évente |

1. **KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK SZABÁLYOZÁSA**
   1. ***Leírás***

Felnőttképzést kiegészítő tevékenységek (szolgáltatások) körében biztosítjuk az alábbiakat:

* Képzési szükségletek felmérése,
* Képzési tanácsadás,
* Előzetesen megszerzett tudás felmérése.

A kiegészítő tevékenységekről a tájékoztatást az általános *Képzési tájékoztató* tartalmazza, az igénybejelentést a *Jelentkezési lap* biztosítja, melyhez további feljegyzés csatolható.

További részletes tájékoztatás és információ biztosított az 5.6. alfejezetben leírtaknak megfelelően.

A képzési szükségletek felmérése során feltárásra kerül, hogy a képzés iránt érdeklődő személyes képzési szándékai egybeesnek-e az általunk biztosított képzés célrendszerével.

A képzési tanácsadás keretében egyrészt a képzéssel kapcsolatos további információ nyújtást biztosítjuk, valamint további képzéseinket ismertetjük, illetve nemmegfelelőség esetén tájékoztatást adunk a megfelelő képzést biztosító képzőintézményekről.

A bejelentett igény alapján a képzési szükségletek felmérését és a képzési tanácsadást az ügyfélszolgálati (képzésszervező) munkatárs látja el az 5.6. fejezetben ismertetett módon és időben.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének keretében a képzési program iránt érdeklődő személy meglévő tanulmányai, munkavégzése során elsajátított kompetenciáit vetjük össze a kínált képzési programunk megvalósítása során elsajátítható kompetenciákkal.

A felméréshez az adott képzési program modulzárásánál alkalmazott mérőeszközöket vesszük alapul, vizsgáljuk továbbá, hogy milyen képzési programokban vett részt, milyen vizsgákat tett, valamint milyen munkatapasztalatokat szerzett az érdeklődő személy.

A növényvédelmi szaktechnikus képzésünknél a képzési idő csökkentésére nincs lehetőség, a mérési eredményeket az egyéni elméleti és gyakorlati feladat-meghatározásoknál vesszük figyelembe.

Az előzetes tudásfelmérés lebonyolításáról, az eredményeinek összegző megállapításáról, intézkedéseiről a szakmai vezető köteles gondoskodni.

* 1. ***Folyamat***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Felnőttképzést kiegészítő tevékenységek általános eljárása** | | | | | |
| ***Cél: Adaptív képzések biztosítása, hatékonyság növelése, munkavállalás elősegítése*** | | | | | |
| **Ssz.** | **Tevékenység** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Határidő** | **Keletkezett**  **dokumentum** |
| 1. | Tájékoztatás felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről | Szakmai vezető | Szakmai vezető; Képzésszervező | Képzés indításáról való döntést követően 15. munkanap | Nyomtatott és elektronikus képzési tájékoztató |
| 2. | A kiegészítő igények felvétele | Képzésszervező munkatárs | Képzésszervező munkatárs | Intézkedési tervben meghatározottak szerint | Jelentkezési lap; Feljegyzés |
| 3. | Igényfelmérés, tanácsadás lefolytatása;  Előzetes tudás felmérése | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs | Szakmai vezető; Képzésszervező munkatárs | Elektronikus mód esetébe a következő munkanap;  Előzetes tudásfelmérés esetében a személyes konzultáció egyeztetett időpontja | Feljegyzés;  Ügyfélszolgálati napló;  Tudásfelmérő lap |
| 4. | Előzetes tudásfelmérés kiértékelése, egyénre szabott intézkedés meghatározása | Szakmai vezető | Szakmai vezető | Legkésőbb az előzetes tudásfelmérést követő 2. munkanap | Feljegyzés |

1. **PANASZKEZELÉS**
   1. **A panasz meghatározása, felvétele, dokumentálása, eljárása**

Panasznak minősül a képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos valamennyi negatív tartalommal rendelkező bejelentés, reklamáció, kifogás.

A panasz személyesen, szóban tett észrevétel vagy névvel és címmel ellátottan beadott (személyesen leadott vagy postai úton, e-mailen megküldött), konkrét eset leírását tartalmazó beadvány.

A szóban tett panasz felvételéről a képzésszervező munkatárs jegyzőkönyvet készít, melyet a panaszos aláírásával és keltezéssel látja el. A panaszfelvételi jegyzőkönyv két példányban készül, melyből egy példány a panaszosé. Amennyiben egyéb alátámasztó, kapcsolódó dokumentumot is bemutat a panaszos, arról fénymásolatot szükséges készíteni és a jegyzőkönyv mellékletében szükséges csatolni.

A szóban, valamint írásban tett panaszt és annak bizonyítékait, egyéb dokumentumokat a beérkezést követően iktatni szükséges, arról *Panaszfelvételi és panaszkezelési lapot* kell készíteni.

* 1. **A panasz kivizsgálása, intézkedések, eljárás**

A panasz tartalmi vonatkozásától függően elsőként a panaszt felvevő képzésszervező munkatárs saját hatáskörben jár el a megoldás érdekében. A személyesen tett panasz esetén az intézkedést a panaszfelvételi és panaszkezelési lapon rögzíti, melynek elfogadását a panaszos aláírásával látja el, illetve intézkedését postai úton megküldi a panaszosnak. Ez esetben a panaszosnak 10 munkanapon belül nyilatkozni kell annak elfogadásáról. Amennyiben ez nem történik meg, a panaszra tett intézkedés elfogadottnak minősül.

Amennyiben a panaszos nem fogadja el az intézkedést, vagy a képzésszervező munkatárs saját hatáskörben nem tud eljárni, arról tájékoztatja a szakmai vezetőt, aki lefolytatja a panaszkezelést, a fentiekben leírtaknak megfelelően.

A panasz jogtalanságának megítéléséről a szakmai vezető jogosult dönteni.

A panaszkezelésre 15 munkanap áll rendelkezésre, mely szükség szerint egy alkalommal újabb 15 nappal meghosszabbítható, a panaszos tájékoztatása mellett.

A panaszkezelés eljárásrendjéről a képzés megkezdése előtt valamennyi résztvevőt tájékoztatni szükséges.

1. **A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE SORÁN JELENTKEZŐ ELTÉRÉSEK HELYESBÍTÉSE, ISMÉTELT ELŐFORDULÁS MEGAKADÁLYOZÁSÁRA IRÁNYULÓ MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG** 
   1. **Eltérések kezelése, eljárás**

Célunk az eltéréskezelés folyamatában, hogy szabályozzuk minőségbiztosítási rendszerünk működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő, és ismételt előfordulások megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek alkalmazását.

Képzési tevékenységünk valamennyi területére kiterjedően megalkotott minőségbiztosítási rendszerben foglaltakat a minőségbiztosítási rendszer működtetése során valamennyi munkatársnak kötelező betartani.

Amennyiben eltérések mutatkoznak, azokat minden munkatársnak saját hatáskörben, haladéktalanul meg kell szüntetni, amennyiben ez nem lehetséges, azt jelezni kell a szakmai vezető felé, aki az *Eltérés-észrevételi lapon* dokumentáltan jogosult az eltérések kezelésére, mely magába foglalja a helyesbítő és megelőző tevékenységet egyaránt.

Az eltérések kezelése tartalmazza az eltérések azonosítását, az okainak kivizsgálását, a hibák kijavítását, vagy ismételt előfordulásukat megakadályozó intézkedéseket, azok hatékonyságát, továbbá a minőségirányítási rendszer fejlesztésére irányuló tevékenységeket.

Az eltérés észlelése esetén intézkedési terv alapján az adott folyamatot haladéktalanul korrigálni kell.

A szakmai vezető az évenkénti értékelések keretében figyelemmel kíséri a helyesbítő és megelőző tevékenységek érvényre jutását, illetve annak beépülését a minőségbiztosítási rendszer fejlesztése során a PDCA elvet követve.

A minőségbiztosítási rendszerben szabályozott előírások szándékos megszegése munkaköri kötelezettség megszegésének minősül, mely mértékétől és számától függően a szakmai vezető javaslata alapján szankciót von maga után, melyet a munkáltatói jogkör gyakorlója érvényesít.

* 1. **Helyesbítő tevékenység, eljárás**

A felnőttképzés folyamatábanészlelt eltérést az *Eltérés-észlelési lapon* szükséges dokumentálni az eltérés észlelésétől annak részletes leírásán, az okok feltárásán, az eltérések kiküszöbölésére tett intézkedések végrehajtása eredményességének visszacsatolásán át, annak lezárásáig, mely a szakmai vezető hatásköre és felelőssége. A javasolt intézkedés megtételére, annak dokumentálására a szakmai vezető kijelölhet felelős személyt, akinek feladatellátását köteles ellenőrizni.

Az eltérések kezelésének folyamata:

* Az eltérés észlelésének jelentése a szakmai vezető részére, amennyiben nem személyesen észleli azt;
* Az eltérés azonosítása, leírása;
* Az eltérés okainak feltárása, leírása;
* Javasolt intézkedések az eltérés kezelésére, az okok és a már esetlegesen fellépett következmények kezelésére;
* Az intézkedés megtételének, hatékonyságának ellenőrzése;
* Az eltérés kezelésének lezárása.

Az eltérések észlelésének forrásai, dokumentumai lehetnek:

* Az ellenőrzések során áttekintett képzési folyamatok dokumentumai;
* A képzésben résztvevő által tett kifogás *Panaszfelvételi és panaszkezelési lapja*;
* Belső eltérések kezelésének dokumentálásra alkalmazott *Eltérés-észrevételi lap;*
* Az évenkénti belső önértékelés során felvett jegyzőkönyv;
* Az igénybe vett szolgáltatások dokumentumai;
* A külső ellenőrzések dokumentumai.
  1. **Megelőző tevékenység, eljárás**

Az eltérések elemzése, a helyesbítő tevékenység, az ellenőrzések, a reklamációk és elemzésük tapasztalatai olyan információkkal szolgálhatnak, amelyek lehetővé teszik a lehetséges eltérések előfordulásának megelőzését.

A megelőző tevékenység folyamata:

* A feltárt eltérések csoportosítása, részletes elemzése;
* Döntés az ismételt előfordulás megelőzésére hozott intézkedés szükségességéről;
* Intézkedés meghozatala;
* Intézkedés végrehajtása;
* Az intézkedés eredményességének értékelése;
* Módosítások megtétele.

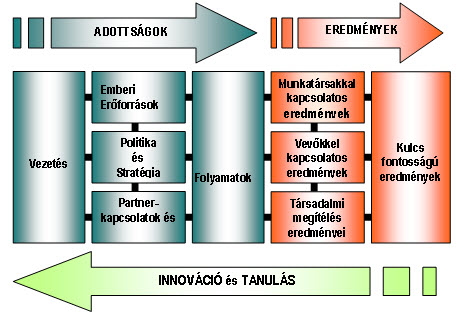
A megelőző tevékenység tervezéséért, végrehajtásáért, és hatékonyságának ellenőrzéséért, továbbá a minőségbiztosítási rendszerbe történő beépítéséért a szakmai vezető felelős.

1. **ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER, MINŐSÉGI JELLEMZŐK**
   1. **Leírás, eljárás**

Az önértékelési rendszerünk működtetésével tevékenységeink és eredményeink átfogó, rendszerszemléletű és évenként ismétlődő vizsgálatával biztosítjuk a szerzett információk felhasználását további fejlődésünk érdekében. Az évenkénti önértékelésünk lehetővé teszi, hogy egyértelműen beazonosíthassuk erősségeinket és azokat a területeket, amelyeket tovább szükséges fejleszteni.

Az eredményesség megítélésekor alapvető a képzésben érintettek elvárásainak, a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak és a munkaerőpiac szükségleteinek érvényesítése.

Az önértékelésünk az EFQM követelmények alapján kialakított rendszer elvei és gyakorlata szerint történik, a PDCA elvet követve.



Az EFQM önértékelési modell alapján a gyűjtendő adatokat és az értékelést az alábbi területekhez rendeljük:

1. **Adatgyűjtési, értékelési területek:**

|  |
| --- |
| ***Adottságok (alkalmazott módszerek, technikák) keretében:***   * Vezetés szerepe a minőségfejlesztésben:   + Meghatározott minőségpolitika szerinti működés,   + Képzésben résztvevők, partnerek elégedettsége,   + Szakmai fejlesztések * Munkatársak (elméleti és gyakorlati oktatók, képzésszervező munkatárs) irányítása:   + Hatékonyság,   + Konfliktus-, panasz-, eltéréskezelés,   + Szakmai fejlődés, fejlesztés biztosítása * Stratégia meghatározása, megvalósítása:   + Elkötelezettség,   + Változáskezelés * Partnerkapcsolatok:   + Kétirányú kommunikáció,   + Igények beépítése,   + Nyomon követés * Folyamatok:   + Ellenőrzések,   + Működtetési erőforrások,   + Beavatkozások   ***Eredmények keretében:***   * Alkalmazotti eredmények   + Feltételrendszer   + Szervezés   + Eszközellátottság   + Feladatmegvalósítás * Képzésben résztvevők eredményei   + Tananyagtartalom,   + Oktatók szakmai és módszertani felkészültsége,   + Tárgyi és környezeti feltételrendszer,   + Szervezési mutatók * Partnerek véleménye   + Igények érvényesülése   + Alkalmazható kompetenciák megléte * Kulcsfontosságú eredmények   + Képzésszervezés,   + Képzésmegvalósítás   **Az alkalmazott eljárás módszere:**   1. ***Elégedettségi kérdőívek kitöltése***   ***Érintettek köre:***  Kérdőívet kitöltők   * Munkatársak * Képzésben résztvevők * Partnerek   Mindhárom érintett kör eltérő adatokat tartalmazó lapot tölt ki, mely tartalmak szabadon kiegészíthetők.   1. ***Megfigyelés*** 2. ***Dokumentumelemzés***   ***Felelős:***Szakmai vezető  ***Megvalósítók****:* Oktatók   1. **Nyert adatok, információk feldolgozása:**  * ***Statisztikai feldolgozás***   + Elégedettségmérési kérdőívek feldolgozása * ***Szöveges értékelés (vizsgált területek szöveges bemutatása) területei***   + Tárgyévi minőségcélok megvalósulása,   + Tárgyév képzésben résztvevőinek létszámadatai, eredményességi mutatói,   + Minőségi jellemzők tényleges alakulása   + Panaszok, eltérések,   + Fejlesztési programterv megvalósulása,   + Erősségek, fejlesztendő területek azonosítása |
|  |
| ***Felelős:***Szakmai vezető  ***Megvalósítók****:* Oktatók, Oktatási és Továbbképzési bizottság tagjai   1. **Fejlesztés:**  * ***Fejlesztendő területek meghatározása,*** * ***Fejlesztési programterv készítése***   *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 megvalósulásának minőségi jellemzői * ***Fejlesztési programtervben megvalósítása***   ***Felelős:***Szakmai vezető  ***Megvalósítók****:* Oktatók, Oktatási és Továbbképzési bizottság tagjai  ***Határidő:*** Tárgyév július 30. napja  **Keletkezett dokumentumok:**   * Éves önértékelés dokumentumai * Fejlesztési programterv |

* 1. **Minőségi jellemzők**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Indikátor megnevezése** | **Célérték** |
| 1. | Teljesült minőségcélok aránya | A teljesült minőségcélok aránya legalább 75 % |
| 2. | A minőségcélok elfogadottságának aránya a szervezeten belül | A minőségcélok legalább 90 %-os elfogadottsági aránya |
| 3. | Feltárt nem megfelelőségek száma | Képzésenként maximum három hiba |

1. **A DOKUMENTUMOK KEZELÉSÉNEK RENDJE, FOLYAMATA**

A felnőttképzési tevékenység folytatása során keletkezett dokumentumokat (kimenő, bejövő, helyben keletkező) kezelése a területi szervezet iratkezelési rendjének megfelelően, elkülönítetten történik. Ezen iratkezelési tevékenység biztosítja a keletkező dokumentumok megőrzését, átlátható, évenkénti iktatókönyvben nyilvántartott irattári szám alapján történő visszakereshetőségét.

A dokumentumok kezelése és megőrzése az NMNK. Békés Megyei Szervezetének székhelyén történik a szakmai vezető felügyelete mellett, a képzésszervező munkatárs feladatkörében.

A dokumentálás és iratkezelés során az adatok kezelése a mindenkori jogszabályoknak, különösen a személyiségi jogokat figyelembe véve történik.

A megtartott képzések dokumentumait t külön dossziéba rendezve kell tárolni.

A felnőttképzési tevékenység folyamán keletkező dokumentumok:

* Jegyzőkönyvek
* Területi vezetőség határozatai
* Képzési program- (ok)
* Minőségbiztosítási rendszer
* Munkatársak teljesítményértékelése
* Éves önértékelés dokumentumai
* Külső és belső ellenőrzési dokumentumok
* Hatósági engedélyek
* Személyi, tárgyi feltételek biztosítását alátámasztó keretszerződések, megbízási szerződések, oktatók alkalmazási feltételét alátámasztó diplomamásolatok, szakmai önéletrajz, gyakorlatot alátámasztó nyilatkozatok, egyéb szükséges nyilatkozatok
* Munkaköri leírások
* Partneri levelezések
* Feljegyzések
* Intézkedési tervek
* Képzési tájékoztató anyagok
* Jelentkezési lapok
* Felnőttképzési szerződések (szükség szerint a végzettséget, feltételt igazoló dokumentum hiteles másolatával)
* Képzési idő- és óraterv
* Tananyagegységek órabeosztása
* Órarend
* Haladási naplók
* Résztvevői jelenléti ívek
* Modulzáró vizsgára történő jelentkezési lap
* Modulzáró vizsgák feladatlapjai modulonként
* Gyakorlati modulzáró vizsga tételsora
* Egyéni értékelő lap
* A képzés elvégzését igazoló dokumentum (modulzáró igazolás)
* Résztvevői elégedettségmérés kérdőíve
* Képzői értékelő lap
* Résztvevői és képzői értékelések összesítése, elemzése képzésenként
* Képzési szükséglet-felmérés és szükségletelemzés dokumentumai
* Panaszfelvételi és panaszkezelési lap
* Eltérés-észrevételi lap
* Együttműködési megállapodások
* Humánerőforrás terv
* Továbbképzési terv
* Költségvetés felnőttképzési tevékenységre
* Bérleti szerződések
* Számlák beszerzésről
* Leltári bevételezés tárgyi eszközökről

A képzés során keletkező dokumentumokon fel kell tüntetni a szervezet pontos megnevezését, logóját, a felnőttképzési engedélyezési számát, a képzés megnevezését és helyszínét.

A képzési tevékenység dokumentálására a megadott esetekben a dokumentumsablonok használata kötelező. A mintadokumentumokat a képzésszervező munkatárs bocsátja rendelkezésre.

1. **A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER HITELESÍTÉSE, ÉRVÉNYESSÉGE**
   1. **Hitelesítő adatok**

A minőségbiztosítási rendszert készítette:

…………………………

Fekécs László

Szakmai vezető

Békéscsaba, 2016. szeptember hó 01. nap

A minőségbiztosítási rendszert ellenőrizte:

……………….............

Varga Imre

Oktatási és Továbbképzési Bizottság

Bizottság tagja

Békéscsaba, 2016. szeptember hó 01. nap

A minőségbiztosítási rendszert ellenőrizte:

……………….............

Bátori Sándor

Etikai és Fegyelmi Bizottság

Elnöke

Békéscsaba, 2016. szeptember hó 01. nap

A minőségbiztosítási rendszert jóváhagyta:

……………….............

Földesi István

Területi szervezet elnöke

Békéscsaba, 2016. szeptember hó 01. nap

* 1. **Érvényesség**

A minőségbiztosítási rendszer a felnőttképzési engedély kiadásával veszi kezdetét, érvényes a visszavonásig.

Békéscsaba, 2016. szeptember hó 01. nap

……………….............

Földesi István

Területi szervezet elnöke