

INTÉZMÉNYI STRATÉGIA

A minőségpolitikai nyilatkozat célja, bevezetése, általános kompetenciák

(1) A minőségpolitikai nyilatkozat célja, hogy az intézmény a partnerközpontú működés szerinti elkötelezettségét, s ennek megfelelő képzéseinek tervezési, szervezési, lebonyolítási, értékelési és fejlesztésének alapjait meghatározó tevékenységeit partnerei számára deklarált módon nyilvánítsa ki és azt partnerei számára közzétegye.

(2) Az intézmény a felnőttképzési törvény és a kapcsolódó rendeletek (2013. évi LXXVII felnőttképzési törvény (a továbbiakban: Fktv.), a 360/2015. (XII.2.) sz. Korm. rendelettel¹ módosított 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet² (továbbiakban: kormányrendelet); 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet³ (továbbiakban: rendelet)) szerinti követelmények alapján kialakított minőségbiztosítási rendszerének kialakításával, fenntartásával és folyamatos fejlesztésével azt a célt tűzi maga elé, hogy megbízható és magas szakmai színvonalú képzési tevékenységével, szolgáltatásaival érje el partnerei elégedettségét, s ezzel erősítse képzés-piaci pozícióit is.

(3) A minőségbiztosítási rendszer kialakításának, bevezetésének és fejlesztésének célja, hogy az intézmény működése megfeleljen a felnőttképzési minőségbiztosítási követelményeknek.

(4) Az intézmény minőségbiztosítási rendszerét az intézményvezető⁴ a munkatársak bevonásával alakítja ki, jóváhagyását követően stratégiai

¹ A Kormány 360/2015. (XII. 2.) Korm. rendelete a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet módosításáról.

² 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról

³ A nemzetgazdasági miniszter 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelete a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól

⁴ id. 64.§ 2. pont

minőségpolitikáját és operatív céljait partnerei számára ügyfélszolgálatába bevonásával közzéteszi, illetve elérhetővé teszi.

(5) A minőségbiztosítási rendszer intézményi bevezetéséről, felülvizsgálatáról, szükséges korrekcióiról, a partneri elégedettségmérések eredményeinek és az intézményi önértékelésnek megfelelően az intézményvezető gondoskodik.

(6) A minőségbiztosítási rendszer a felnőttképzési minőségbiztosítási követelményeknek megfelelő folyamatok, szabályozások és tevékenységek komplex rendszere, amely az intézmény felnőttképzési minőségbiztosítási és fejlesztési tevékenységének stratégiai dokumentuma. Az intézmény operatív minőségbiztosítási tevékenységéhez ehhez kapcsolódó külön szabályozások is tartoznak, amelyek aktuális vezetői kiadásáról és hatályba léptetéséről a minőségbiztosítási rendszer megfelelő részei előírásait kell alkalmazni.

a) az intézményi felnőttképzési fő- és részfolyamatok szabályozásai:

aa) A mindenkori szabályozások változásához igazított és az intézményi önértékelések szerint aktualizált minőségpolitika;

ab) Tárgyévi minőségcélok;

ac) Minőségirányítási Kézikönyv;

ad) Partneri elégedettségmérések;

ae) Információs ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer;

af) Panaszkezelés rendje;

ag) Intézményi önértékelés.

b) az a) pontban leírt szabályozások tartalmazzák:

ba) Az intézményi felnőttképzési fő- rész és kiszolgáló folyamatokat;

bb) A végrehajtásához szükséges tevékenységekkel kapcsolatos, bc-d) pontok szerinti feltételek, adottságok és eredmények biztosításával illetve elérésével és a (7) bekezdés szerinti fejlesztésével kapcsolatos kompetenciákat és felelőségeket;

bc) az intézményi felnőttképzési folyamatok hatékony működtetéséhez és szabályozások biztosításához szükséges feltételeket, dokumentumokat, kritériumokat, módszereket és erőforrásokat;

bd) a minőségbiztosítási követelmények szerinti releváns folyamatok visszacsatolásának, ellenőrzésének, mérésének, elemzésének adottság és eredmény mutatóit.

(7) Az intézmény képzései és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások terén már elért eredményekre alapozva fenntartja, folyamatosan megújítja és továbbfejleszti minőségbiztosítási rendszerét.

A minőségpolitikai nyilatkozat

(1) Az intézmény az 1. §-ban meghatározott fő minőségpolitikai célkitűzések elérése érdekében:

a) A felnőttképzési minőségbiztosítási követelményeknek megfelelő folyamatok, szabályozások és tevékenység vonatkozásában önértékelés alapján határozza meg a szükséges teendőket, biztosítja a folyamatok szabályozottságát, a szükséges erőforrásokat, a partneri bevonásokat, a folyamatok kölcsönhatását és hatékony működtetését.

b) Az a) pontnak megfelelően:

ba) meghatározza közvetlen, közvetett, külső és belső partneri körét;

bb) felméri, elemzi a külső partnerek igényeit, azokat súlyozottan veszi figyelembe;

bc) felméri a belső partneri kör vonatkozásában a vezetés és munkatársak igényeit, kompetenciáit, felelősségeiket;

bd) elemzi, értékeli és prioritási és sorba rendezi a bb-bc) pont szerinti partneri igényeket,

be) a bd) pont szerinti igényekhez azonnali intézkedéseket, továbbá rövid-, közép- és hosszú-távú megvalósítási terveket készít. A tervek tartalmazzák: a szükséges fő- és részfolyamatokat, a folyamatok megvalósításának módszereit, időtartamát és határidejét, a megvalósításért munkakörük szerinti felelősöket, a szükséges személyi, tárgyi, pénzügyi feltételeket és azok biztosításának módját, a tervek megvalósításának kritériumait, a folyamatok előrehaladásának mérési, ellenőrzési módjait és a szükséges intézkedések, korrekciós tervek megvalósításának szabályait.

bf) rendszeres intézményi önértékelés alapján gondoskodik a folyamatok visszacsatolásáról s az elért eredmények szinten tartásáról,

bg) a bf) pont szerinti visszacsatolás alapján tervezi és gondoskodik a folyamatok állandó fejlesztéséről.

(2) Az intézmény felnőttképzési tevékenységének megvalósításakor folyamatosan eleget tesz a felnőttképzési minőségbiztosítási szakmai és oktatási követelményeknek, segíti a képzésben résztvevők eredményes elméleti és gyakorlati felkészítését, lehetőségei szerint alkalmassá teszi a képzésben résztvevőket a képzési célok, elérendő kompetenciák elérésére, továbbá az önálló gyakorlati tevékenységekre.

(3) Az intézmény minőségpolitikáját különösen a mindenkor hatályos jogszabályok illetve azok változása továbbá az önértékelések megfelelően aktualizálja.