



A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE

Jóváhagyta: Varga Gyula ügyvezető 2011. január 10.

Tartalomjegyzék:

1.	Preambulum.....	3
1.1.	Bevezetés - Bemutatkozás.....	3
2.	A minőségirányítási rendszer leírása.....	4
2.1.	Dokumentumok kezelése.....	4
2.2.	Folyamatok.....	4
2.3.	Minőségpolitika.....	5
2.4.	Minőségtervezés.....	5
2.5.	Az önértékelési folyamat leírása és folyamatszabályozása.....	5
2.5.1.	Az önértékelés területei.....	6
2.5.2.	Az önértékelés módszere.....	6
2.5.3.	Az önértékelés folyamata.....	6
2.5.4.	Önértékelési Terv.....	7
3.	A képzési és értékelési folyamat leírása.....	8
3.1.	Ajánlatadás, szerződéskötés.....	8
3.1.1.	Az ajánlatadás, szerződéskötés folyamata.....	8
3.2.	A képzési és értékelési folyamat.....	9
3.2.1.	A képzés megtervezése.....	10
3.2.2.	Az intézmény által nyújtott felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatások folyamatleírása 11	
3.2.3.	A képzés lebonyolítása.....	12
3.2.4.	A képzés zárása.....	12
3.2.5.	A képzésben részt vevők igényeinek feltárását és elégedettségük mérésének, valamint a mérési eredmények képzés-fejlesztésbe történő visszacsatolásának folyamatleírása.....	13
4.	Tárgyi és személyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése.....	14
4.1.	Humán erőforrás terv.....	14
4.2.	Az egészséges és biztonságos munka és tanulási körülmények biztosítása.....	16
4.3.	Tárgyi feltételek.....	17
5.	Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása.....	19
5.1.	Ügyfélszolgálat.....	19
5.2.	Panaszkezelés.....	19
6.	Mellékletek.....	20
6.1.	1. sz. melléklet: Önértékelési kérdőív.....	20
6.2.	2 sz. melléklet – Képzésben résztvevők elégedettségmérése.....	47
6.3.	3 sz. melléklet – Sablonok.....	50
6.3.1.	Tájékoztató képzésről.....	50
6.3.2.	Tanfolyami jelentkezési lap 1.	51
6.3.3.	Tanfolyami jelentkezési lap 2.	52
6.3.4.	Felnőttképzési szerződés.....	53
6.3.5.	Szolgáltatási szerződés.....	55
6.3.6.	Együttműködési megállapodás.....	57
6.3.7.	Adatkezelési nyilatkozat.....	59
6.3.8.	Jelenléti ív.....	61
6.3.9.	Modulzáró igazolás.....	62
6.3.10.	Modulzáró átvételi elismervény.....	63
6.3.11.	Modulzáró vizsga eredmények.....	64
6.3.12.	Órarend.....	65

1. Preambulum

A Minőségirányítási kézikönyv a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft felnőttképzést szabályozó minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma. Jelen dokumentum célja, hogy meghatározza a Nonprofit Kft. felnőttképzési tevékenységével kapcsolatban:

- az alapvető célokat,
- a szereplőit és a felelősségi köröket,
- a szervezeten belüli kapcsolatokat és kommunikációs formákat, fórumokat,
- a felnőttképzés folyamatait.

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. Felnőttképzési Minőségirányítási Kézikönyve a kft működési, minőségirányítási rendszerét leíró dokumentum a menedzsmenttel közösen kialakított célok, működési elvek és folyamatok meghatározása alapján készült. A kézikönyv tartalmának megismerését, véleményezését követően az ügyvezető által kerül jóváhagyásra.

1.1. Bevezetés - Bemutatkozás

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft, a korábbi, 1995-ben alapított Nógrádi Gazdaságfejlesztő Kht. jogutódja.

Társaságunk tulajdonosa a Nógrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, így a tulajdonosi jogokat a Kamara 16 tagú elnöksége gyakorolja, még a működés törvényességi felügyeletét 4 tagú Felügyelő Bizottság látja el.

Fő tevékenységeink:

- A gazdálkodókkal közösen, alvállalkozók bevonásával **kutatás-fejlesztési tevékenységek** megvalósítása.
- A megye legkiválóbb oktatóinak megbízások jogviszonyban történő közreműködésével **felnőttképzés**, ezen belül;
 - OKJ-s szakképesítést nyújtó tanfolyamok és vizsgák szervezése,
 - Vállalaton belüli speciális képzések, továbbképzések, tréningek megvalósítása,
 - Kamarával partnerségben, mestervizsgákhoz szükséges oktatások lebonyolítása.
- Rendezvényszervezés,
- Munkaerő piaci és üzletviteli tanácsadás,

Erősségünk a vállalatoknak közvetlenül nyújtott kutatás-fejlesztési és képzési szolgáltatás.

Minden vállalkozást partnernek tekintünk, szükség esetén készek vagyunk a K+F tevékenységekhez, képzésekhez forrásokat feltárni és azokat megszerezni. Szervezetünk hivatásszerűen kommunikál a megye vállalataival, vállalkozóival. Tudjuk, hogy a cégeknek gyakran segítségre van szükségük belső szükségleteik és tartalékaik feltárásához.

Átalakulásunk után, felnőttképzés területén, átgondolva a képzési kínálatainkat, csak olyan oktatásokra kívánunk koncentrálni, amikre a megye határain belül kereslet mutatkozik és a versenytársakénál magasabb minőségi szinten képesek vagyunk megvalósítani.

Célunk, hogy a következő évek oktatásból származó bevételei elérjék az átalakulásunk előtti szintet, így Társaságunk pénzügyileg megerősödve, a konkurenciánál versenyképesebb áron és magasabb minőségi színvonalon tudja kiszolgálni a megye szakembereinek képzési igényeit, elősegítve hátrányos helyzetben lévő régióink felzárkóztatását, ezzel teljesítve nonprofit küldetését.

2. A minőségirányítási rendszer leírása

A minőségirányítási rendszerünk kiépítésének és működtetésének célja, hogy részletesen szabályozza azokat a tevékenységeket, amelyek a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. felnőttképzési tevékenységével függnek össze.

2.1. Dokumentumok kezelése

A minőségirányítási rendszer belső szabályozó dokumentum típusai a következők:

Minőségirányítási Kézikönyv: A minőségirányítási rendszer alapdokumentuma, összefoglalja a minőségirányítási rendszert és tartalmazza a folyamatok szabályozását.

Formanyomtatványok: A formanyomtatványok a munkát segítő általános és egységes formát adó dokumentumok amelyek általában a kézikönyvvel együtt kerülnek kezelésre.

A kft dokumentációs rendszerében a különböző szintekhez kapcsolódó dokumentumok szervesen egymásra épülnek, és ez biztosítja a közöttük lévő összhangot. Amennyiben bármely dokumentumban módosítást végzünk, úgy meg kell vizsgálni, hogy a módosítás következtében szükséges-e bármely más dokumentumot, vagy az intézmény által használt bizonylat (feljegyzés) formátumot is módosítani. Ennek az összhangnak a biztosítása az ügyvezető feladata.

2.2. Folyamatok

Minőségirányítási rendszerünk folyamatait jelen Minőségirányítási Kézikönyvünkben rögzítettük.

Főfolyamatainkat a vonatkozó jogszabályi és egyéb, a tevékenységünket befolyásoló előírások, valamint a képzésben résztvevők igényeinek megfelelően, szabályozott körülmények között hajtjuk végre.

A folyamatokat és módszereket, valamint a végrehajtáshoz szükséges képzettséget és gyakorlottságot olyan mértékig határozzuk meg, hogy biztosítsa a vonatkozó jogszabályi és egyéb, folyamat végrehajtását befolyásoló előírások, valamint partnereink igényeink kielégítését.

A folyamatok azonosítását és szabályozását minőségirányítási rendszerünk kiépítésével együtt végeztük el.

A folyamatok szabályozásában az ügyvezető igazgatót van kijelölve legfőbb felelősként.

2.3. Minőségpolitika

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. fő célja a megye gazdasági életének fellendítése, ennek érdekében a helyi vállalkozók tájékoztatása, képzése, valamint munkanélküliek átképzése.

Képzési kínálatunkat leszűkítettük annak érdekében, hogy csak a kereslet szerinti oktatásokra tudjunk koncentrálni és azokat mind minőségben, mind a megrendelőink számára kedvező költségekkel tudjuk megvalósítani a kiegészítő szolgáltatásainkkal együtt.

Felkészült, nagy szakmai tapasztalattal és felnőttképzési gyakorlattal rendelkező oktatóink, a képzést segítő munkatársak, a rendelkezésre álló infrastruktúra és technikai háttér, valamint a Nonprofit Kft. stabil kapcsolatai és elismertsége biztosítják a képzésben résztvevők magas színvonalú oktatását. A képzés során partnerközpontú ügyfélszolgálat áll a résztvevők rendelkezésére, és az oktatásokat képzési szükségletek felméréseivel és képzési tanácsadással segítjük.

Felnőttképzési tevékenységünket úgy szervezzük és folytatjuk, hogy összhangban álljon a hatályos jogszabályokkal.

Egységes, átlátható, a képzés minden résztvevőjének igényeit figyelembe vevő minőségirányítási rendszert alkalmazunk, melynek segítségével működésünket évente felülvizsgáljuk, és a szükséges aktualizálásokat végrehajtjuk.

2.4. Minőségtervezés

A minőségcélok tervezése az ügyvezető feladata, aki figyelembe veszi egyrészt az önértékelés eredményeit, másrészt az előző tárgyévi minőségcélok teljesülésének mértékét.

Tárgyévi minőségcéljaink:

- az érintettek számára közérthetőek,
- mérhetőek, tartalmazznak sikerkritériumokat és alkalmasak az objektív értékelésre,
- megvalósításához határidők, felelősök és erőforrások vannak rendelkezésre.

2.5. Az önértékelési folyamat leírása és folyamatszabályozása

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. saját erősségeinek és fejlesztendő területeinek meghatározása céljából Szakmai Tanácsadó Testülete által jóváhagyott, éves működésének értékelésére vonatkozó önértékelési rendszerrel rendelkezik.

Önértékelési rendszerünk meghatározott kritériumok vizsgálatán keresztül a szervezet tevékenységében rejlő, annak eredményességét és hatékonyságát leginkább befolyásoló adottságokat és eredményeket azonosítja és értékeli, amelyek alapján képes saját szervezeti "erősségeinek" és "fejlesztendő területeinek" meghatározására.

2.5.1. Az önértékelés területei

Az adottságok értékelése az alábbi területeket foglalja magában:

1. a vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében,
2. a cég stratégiájának meghatározása és megvalósítása,
3. az emberi erőforrások menedzselése,
4. a partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja,
5. a folyamatok szabályozása

A szervezet eredményeit az alábbi szempontok alapján értékeljük:

6. A képzésben részt vevők képzést értékelő véleménye
7. Az alkalmazottnak és az oktatóknak a cégről és annak képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye,
8. A cég szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenységének bemutatása,
9. A képzési tevékenység kulcsfontosságú eredményei és mutatói.

2.5.2. Az önértékelés módszere

Az önértékelés módszere kérdőíves megkérdezés. A módszer kiválasztásánál arra törekedtünk, hogy az a tényszerűség mellett tegye lehetővé

- a cég tevékenységének, elért eredményeinek legteljesebb bemutatását,
- az önértékelés ismételhetőségét,
- az egymást követő önértékelések adatainak, eredményeinek összehasonlíthatóságát.
- Az önértékeléshez használt kérdőívet az 1. sz. melléklet tartalmazza.

2.5.3. Az önértékelés folyamata

Az önértékelés egyes lépéseinek pontos ütemezését, az egyes lépések végrehajtásának felelősét, és erőforrás-szükségletét, tehát az önértékelés adott évre történő elvégzésének ütemezését az ügyvezető igazgató határozza az alábbi általános ütemterv alapján:

- **Adatgyűjtés és értékelés**
A munkatársak statisztikai adatgyűjtést végeznek, majd a rendelkezésükre álló információk alapján az 1. mellékletben található részletes szempontrendszer szerint értékelik a szervezet adottságait és eredményeit, összevetve az előző év értékelésének eredményeivel, és feltüntetve annak mértékét és irányát.
- **Az értékelés eredményeinek elemzése, lehetséges fejlesztendő területek meghatározása**
Az ügyvezető igazgató elemzi az önértékelés eredményeit, vizsgálva a tervértékektől, vagy az előző időszak eredményeitől való eltérés okát – különösen, ha az eltérés negatív –, és egy Képzésfejlesztési terv keretében intézkedéseket hoz a fejlesztendő területek kezelésére.
- **Partnerek tájékoztatása**
Amennyiben szükséges, a ügyvezető igazgató tájékoztatja az általa fontosnak ítélt üzleti partnereit az önértékelés eredményeiről.

2.5.4. Önértékelési Terv

Ssz.	Feladat	Felelős	Határidő	Erőforrás	Ellenőrzés, értékelés
1.	Dokumentumok előkészítése (Kérdőív, Adatgyűjtő lap)	Ügyvezető	Tárgyév 11. 15.	Értékelő csoport, irodatechnikai eszközök	Ügyvezető ellenőrzi a dokumentumok meglétét, tartalmát
2.	Adatgyűjtés (Kérdőív kitöltése)	Ügyvezető	Tárgyév 11. 31.	Kérdőívet kitöltő munkatársak, kérdőív	Ügyvezető ellenőrzi a megfelelő számú részvételt
3.	Adatfeldolgozás (Adatgyűjtő lap)	Ügyvezető	Tárgyév 12. 10.	Értékelő csoport	Ügyvezető ellenőrzi a határidő betartását
4.	Adatok kiértékelése	Ügyvezető	Tárgyév 12. 15.	Értékelő csoport	Ügyvezető ellenőrzi a határidő betartását
5.	Résztevők tájékoztatása	Ügyvezető	Tárgyév 12. 20.	Értékelő csoport	Ügyvezető ellenőrzi a tájékoztatást
6.	Fejlesztési célok meghatározása	Ügyvezető	Tárgyév 12. 25.	Értékelő csoport	Ügyvezető biztosítja
7.	Képzésfejlesztési terv készítése	Ügyvezető	Tárgyév 12. 30.	Értékelő csoport	Ügyvezető biztosítja
8.	Partnerek tájékoztatása	Ügyvezető	Tárgyév 12. 30.	Értékelő csoport	Ügyvezető biztosítja

A felnőttképzési intézményi önértékelésére készített terv alapján az önértékelésre kiválasztott munkatársak:

1. Önértékelési vezető: ügyvezető igazgató.
2. Értékelő csoport: képzésszervezők

Kérdőívet kitöltők: a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. tagjai,
minimum 3 fő a tárgyévi tanfolyamokon oktató tanárok közül

3. A képzési és értékelési folyamat leírása

3.1. Ajánlatadás, szerződéskötés

A szabályozás célja

A szabályozás célja, hogy vevőinknek szóló ajánlatainkat, a tőlük jövő megrendeléseket, a velük kötendő szerződéseket és szerződésmódosításokat a megkötés előtt átvizsgáljuk (a követelmények meghatározottsága, dokumentáltsága és teljesíthetősége tekintetében), illetve, hogy a szerződéskötést és módosítását követően - a szerződések teljesítése érdekében - biztosítsuk a szerződéses követelmények eljuttatását mindazon munkatársunkhoz, akik a szerződés teljesítésében érintettek.

A szabályozás tárgya

A szabályozás kiterjed a képzéssel, valamint a képzési szolgáltatásokkal kapcsolatos ajánlattételi tevékenységekre és szerződéskötésekre a vállalati képzések valamint egyéni jelentkezők esetében.

Pályázati úton megvalósítandó, támogatott képzések esetében, mindenkor a pályázat kiírójának feltételei szerint kell eljárni.

Az érintettek köre

A folyamat működtetéséért az ügyvezető felelős. A folyamatban részt vesznek az ügyvezető által megbízott személyek.

3.1.1. Az ajánlatadás, szerződéskötés folyamata

Ajánlatadás

Ajánlatadás, csak a **3.2.1. pont** előírásainak teljesítésével együtt lehetséges.

Az ajánlatkérő írásban küldött vagy szóban kinyilvánított ajánlatkérésének fogadására bármelyik munkatárs felhatalmazást kapott, azonban a további ügyintézés koordinálása az ügyvezető feladata.

A szóban (telefonon) érkezett ajánlatkérést az azt fogadó munkatársnak írásban rögzítenie kell, és azt az ügyvezetőhöz el kell juttatnia. Az ügyvezető emellett marketing tevékenység keretében személyes megkereséseket is folytat a vállalatok és egyéb potenciális megrendelők körében.

Írásban érkezett, vagy szóban, feljegyzéseken rögzített árajánlatkérések megőrzését nem írjuk elő.

Az ajánlatot az ügyvezető vagy az általa megbízott munkatárs készíti el.

Az ajánlatnak minden esetben tartalmaznia kell:

- a képzés pontos megnevezését,
- az ajánlatadásra vonatkozó létszámot,
- a képzés óraszámát,
- a képzés helyszíneit,
- a megrendelő által biztosítandó tárgyi és egyéb feltételeket,
- a képző által biztosított tárgyi és egyéb feltételeket,

- képzés intenzitását,
- oktató tanárok névsorát,
- egységárat (Ft/fő) és az egységár tartalmát
- az esetleges igénybe vehető kedvezményeket.

Az ajánlatokat kiadás előtt minden esetben az ügyvezető igazgató átvizsgálja abból a célból, hogy az abban szereplő feltételek kielégítik-e a vevői követelményeket és megfelelnek-e a Társaság érdekeinek, célkitűzéseinek. Az átvizsgált dokumentumot az ügyvezető igazgató kézjeggyével látja el.

Ajánlatadás a vevői igényekhez igazodva levélben, e-mail-en keresztül és szóban (személyesen, vagy telefonon) is lehetséges, mely az ügyvezető feladata.

Ajánlatokat együttesen 10 fő/képzés/ajánlat fölött dokumentálni és megőrizni szükséges.

Az ajánlatadás után a megrendelő írásban küldött vagy szóban kinyilvánított megrendelésének fogadása és a további ügyintézés, megőrzés, visszaigazolás koordinálása az ügyvezető feladata.

Vevő, az ajánlat elfogadását és a szolgáltatások megrendelését a 3. sz. mellékletben található jelentkezési lap kitöltésével, aláírásával és Társaságunkhoz történő visszajuttatásával is visszaigazolhatja.

Nem írunk elő dátum szerinti sorrendet a szerződéskötés és jelentkezési lapok beérkezésében, így a jelentkezési lap megrendelésnek minősül.

Szerződéskötés

Szerződéskötéshez szükséges formanyomtatványokat a 3. sz. mellékletek tartalmazzák.

Amennyiben a vevő a nyomtatványoktól eltérő formájú vagy tartalmú szerződést igényel, az ügyvezető feladata és hatásköre a törvényeknek megfelelő, vevői igényekhez igazodó módosítás végrehajtása.

A szerződést az ügyvezető írja alá. A szerződés abban az időpontban jön létre, amikor azt a szerződő felek cégszerűen aláírják. A szerződések eredeti példányát a tanfolyamfelelős archiválja.

A szerződés módosítását bármely fél kezdeményezheti. A javaslat a másik fél által történő elfogadást követően válik hatályossá. A módosítás elfogadásáról az ügyvezető dönt.

3.2. A képzési és értékelési folyamat

A szabályozás célja

A szabályozás célja, hogy képzéseink a szakmai és vevői elvárásoknak maximálisan megfeleljenek, és képzési tevékenységünket folyamatosan képesek legyünk fejleszteni.

A szabályozás tárgya

A szabályozás kiterjed a képzés, valamint a képzési szolgáltatások tervezésére, megvalósítására, értékelésére, az értékelésből származó információknak a képzés javítását szolgáló feldolgozására, illetve a képzéssel kapcsolatos korrekciós, fejlesztő tevékenységek elvégzésére, valamint a képzéshez használt dokumentumok kezelésének módjára.

Az érintettek köre

A folyamat működtetéséért általánosan az ügyvezető igazgató felelős.

Az egyes képzések tervezése, lebonyolítása a képzési tevékenységért felelős tanfolyamvezető és az ügyvezető együttes felelőssége. A képzéseken belül a résztvevői értékelés lebonyolítása és a képzési

folyamat értékelése is az ő feladatuk. A folyamatban érintettek továbbá a képzésben résztvevők és az oktatók.

3.2.1. A képzés megtervezése

A képzés szakmai tartalmának megtervezése, a képzési program elkészítése/testre szabása

Képzési programjainkat az adott képzés nyilvántartásba vétele előtt, a képzés konkrét szakmai tartalmát és testre szabását a képzés megkezdése előtt kell elvégezni, melyet szükség szerint, külső szakértők bevonásával végezzük el.

A képzés előkészítésénél figyelembe kell venni az adott célcsoport korábban mért, vagy várható tudásszintjét.

Ezen felül az ügyvezető megvizsgálja hogy az **2. sz.** mellékletben található, képzés résztvevői elégedettségének méréséhez használandó elégedettségmérő kérdőív formanyomtatvány minden tekintetben megfelel-e a képzés célcsoportjának, illetve tartalmának. Amennyiben úgy ítéli meg, hogy a kérdőívet a képzéshez módosítani szükséges, elvégzi a módosításokat.

A képzés lebonyolításának előkészítése

A képzési program, valamint az aktuálisan várható terv alapján az ügyvezető által kijelölt személy elkészíti:

- a képzésről és a felnőttképzési szolgáltatásokról szóló tájékoztatót (3. sz. melléklet 6.3.1.)
- a jelentkezési lapot, mely tartalmazza a képzésbe való bekapcsolódás feltételeinek vizsgálatát igazoló dokumentáció meghatározását (3. sz. melléklet 6.3.2-3.),
- a felnőttképzési szerződés tervezetét (3. sz. melléklet 6.3.4.),
- a Szolgáltatási szerződés tervezetét (3. sz. melléklet 6.3.5.),
- a képzésen való részvétel követésére alkalmas nyilvántartást (3. sz. melléklet 6.3.8.),
- a képzés lebonyolításának – az oktatók beosztását is tartalmazó – ütemtervét (a képzés részletes programját napi bontásban) (3. sz. melléklet 6.3.12.),
- a képzés lezárásához szükséges dokumentációkat (3. sz. melléklet 6.3.9-11.).

Ezek után elvégzik a képzéshez szükséges tárgyi feltételek helyszíni ellenőrzését, beleértve a biztonságos munkakörnyezettel kapcsolatos követelmények ellenőrzését is, valamint meggyőződnek arról, hogy a résztvevők számára biztosítandó segédanyagok, segédeszközök – a képzési létszámhoz képest – elegendő számban rendelkezésre állnak-e.

Külső képzési helyszín esetében a jogszabályban és ajánlatban meghatározott tárgyi és egyéb feltételek biztosítását a külső képzési helyszínt üzemeltető szervezettel kötendő szerződésben kell rögzíteni, a **3. sz.** melléklet 3.6. pontjában található formanyomtatvány tervezet aktualizálása szerint. Amennyiben a helyszín a képzést megrendelő telephelye, a tárgyi és egyéb feltételek biztosítását a szolgáltatási szerződésnek kell tartalmaznia, külön szerződéskötés nem szükséges.

A képzések különböző médiákban történő hirdetése

A hirdetés nyilvános ajánlatadásnak minősül, melyben a 3.1.1. pont előírásait kell alkalmazni.

A hirdetéseket minden esetben archiválni kell.

A hirdetésnek tartalmaznia kell a Társaság akkreditációs lajstromszámát, a felnőttképzési nyilvántartási számát, valamint a jelentkezés módjait, határidejét és a képzés indításához minimálisan szükséges létszámot.

A jelentkezések regisztrálásáért az ügyvezető által kijelölt munkatárs (tanfolyamfelelős) a felelős, aki a jelentkezési határidő lejárta után összesíti az adatokat és tájékoztatja az ügyvezetőt.

Amennyiben a képzéshez nem elégséges a jelentkezők száma, az ügyvezető dönt a képzés elmaradásáról vagy lebonyolításának elhalasztásáról, vagy a kondíciók módosításáról. Ebben az esetben a tanfolyamfelelős haladéktalanul értesít minden egyes jelentkezőt, az általuk megadott személyes elérhetőségük egyikén (levél, e-mail, telefon), a képzés várható kimeneteléről.

Amennyiben az ügyvezető a tanfolyam elindítása mellett dönt, a tanfolyamfelelős gondoskodik a 3. sz. melléklet 6.3.2. vagy 6.3.3. pontja szerinti jelentkezési lapok képzésben résztvevőkkel történő szabályszerű kitöltéséről és összesítéséről. A jelentkezési lapok megrendelésnek minősülnek.

A jelentkezési lapok átvételével párhuzamosan a tanfolyamfelelős átveszi a résztvevőktől a képzéshez szükséges dokumentumokat, anyagokat (orvosi alkalmasság, végzettségeket igazoló bizonyítványok, stb).

Az ügyvezető ezt követően leellenőrzi a képzés, illetve a felnőttképzési szolgáltatások lebonyolításához szükséges humán erőforrás és tárgyi valamint egyéb feltételek biztosítását a 3.2.3. pont szerint.

Az ügyvezető a képzésben résztvevőkkel és a képzés megrendelőjével a 3. sz. (6.3.4 és 6.3.5) mellékletek szerinti szerződéseket köt. A szerződés tartalmazza a képzés összes szükséges paramétereit.

Ügyvezető az oktatókkal, valamint ha szükséges, a képzés egyéb feltételeit biztosító bérbeadókkal és egyéb külső (pl. anyag) szállítókkal is szerződést köt, a képzés időtartamára. A szerződéseknek meg kell felelni a mindenkor hatályos PTK. jogszabályainak, valamint a szerződéskötések végső dátuma, a képzés indítása előtti nap.

3.2.2. Az intézmény által nyújtott felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatások folyamatleírása

Társaságunk felnőttképzési szolgáltatásai:

- Előzetes tudásszint felmérés
- Képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás

A szolgáltatások igénybe vételéről nyilvántartást vezetünk.

Előzetes tudásszint felmérés

Az előzetes tudásszint-felmérés célja, hogy megállapítsuk a résztvevőkről, hogy ki milyen formális és informális tudással rendelkezik a képzés tárgyában és témájában.

Az előzetes tudásszint-felmérés igény esetén a képzés elején, írásban és szóban történik az oktató által. A felmérés eredményét az egyéni haladási ütem kialakításánál vesszük figyelembe, illetve a megfelelő bizonyítványok megléte esetén a képzésben résztvevő kérelmére felmentést adunk egyes vizsgák vagy vizsgarészek alól.

Képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás

Képzési szükségletek felmérését végezzük a megye nagyobb cégeinél, melynek eredményeként a szakképzési hozzájárulás igény szerinti felhasználására teszünk képzési ajánlatot. Ennek érdekében évente több alkalommal levélben e-mail-ben, telefonon és személyesen is felkeressük az érdekelt vállalatokat.

Képzési szükségletek felmérésénél igénybe vesszük a Nógrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara rendelkezésére álló információkat is.

3.2.3. A képzés lebonyolítása

A képzésbe való bekapcsolódás feltételeit igazoló dokumentáció meglétét a képzés megkezdése előtt a tanfolyamfelelős köteles ellenőrizni. Amennyiben a jelentkezés során a résztvevő nem mellékelte a szükséges dokumentációt, a képzés napján kell ellenőrizni annak meglétét. Az előzetes követelmények teljesítése, vagy szabályszerű szerződések nélkül, nem engedhető a jelentkező képzésre.

A képzést a nyilvántartott program szerint kell lefolytatni. A képzés szakmai lebonyolításáért a képzésért felelős vezető, és – az ügyvezető döntése alapján – külön kinevezett oktató felelős. Az ő feladata, hogy a képzés bevezetéseként ismertesse a képzés célját és elvárt eredményeit. Emellett a képzés megkezdésekor tájékoztatja a résztvevőket az információs rendszer és a vevőszolgálat működéséről, valamint a panaszkezelési eljárás folyamatáról.

A képzést az ütemtervben szereplő oktatók tartják meg. Az ő feladatuk a résztvevők folyamatközi értékelése. Ennek keretében minden tananyagegység végén szóbeli összefoglalást tartanak, melynek során egyrészt ellenőrzik az átadott ismeretek, kompetenciák meglétét, másrészt lehetőséget biztosítanak a résztvevőknek további képzési igényeik megfogalmazására.

3.2.4. A képzés zárása

A képzés zárása

Amennyiben az adott képzés szakmai és vizsgakövetelménye illetve képzési programja modulzáró vizsgát ír elő, ezt a képzési programban meghatározott módon (szóban, írásban vagy gyakorlatban) az oktatók szervezik meg. A modulzáró vizsgáról és a képzés elvégzéséről a képző igazolást állít ki, melyet amennyiben szükséges megküld a vizsgaszervezőnek illetve átad a résztvevőknek is átvételi elismervény aláírásával (3. sz. melléklet 6.3.10). A modulzáró vizsga eredményeit a 3. sz. mellékletben 6.3.11 pontjában található táblázatban rögzíti. A képzés zárásaként záróvizsgára kerül sor, melyek írás – és szóbeli, valamint esetenként gyakorlati részből állnak. OKJ-s vizsgák esetén a vizsgáztató intézmény kiadja a szükséges dokumentumokat. A Nonprofit Kft. által kiadott tanúsítványokat egyéb tanfolyamok esetén a tanfolyamfelelős készíti el, és az ügyvezető írja alá.

A tanfolyamfelelős zárással kapcsolatos feladatai:

- A modulzáró vizsga szervezése, igazolások kiállítása (minta 3. sz. melléklet 6.3.9.)
- Vizsgálathoz szükséges dokumentumok elkészítése és megküldése a vizsgaszervezőnek

- A képzés sikeres elvégzéséről szóló kiadott dokumentumok nyilvántartásának vezetése
- A képzés sikertelen elvégzéséből eredő dokumentumok nyilvántartása
- OSAP jelentés készítése
- Vizsgaösszesítő lapok elkészítése
- A vizsgaközpont által kért egyéb dokumentumok elkészítése

3.2.5. A képzésben részt vevők igényeinek feltárását és elégedettségük mérésének, valamint a mérési eredmények képzés-fejlesztésbe történő visszacsatolásának folyamatleírása

A résztvevői igény- és elégedettség mérése

Az **igényfeltárás** a képzésben résztvevőket célozza meg. A képzésben résztvevők elvárásairól egyrészt az oktatókon keresztül, másrészt közvetlenül a képzésben résztvevőktől értesülünk. A közvetlen vagy a látens igényeket a képzésért felelős személyek megvizsgálják abból a szempontból, hogy teljesülésük esetén növekszik-e a képzési tevékenységek hatékonysága, emelkedik-e a munka színvonala. Az igények feltárása lehetővé teszi a folyamatos fejlesztéshez szükséges információgyűjtést, amely a szervezetünket versenyképesebbé teszi a képzési piacon.

A vevőközpontú, azaz az igényekre való reagálás irányelvét a képzési folyamat egészére kívánjuk kiterjeszteni, azaz számítunk a visszajelzésekre:

- § az oktatóktól,
- § a képzésben résztvevőktől,
- § a partnereinktől,
- § egyéb szakemberektől,
- § a képzésért felelős személyektől.

Az igényeket értelmezzük a tevékenység területei szerint is, tehát vizsgáljuk:

- § a képzési helyszínt,
- § a képzéseken folyó munkát,
- § a képző iroda munkáját (panaszkezelés, konzultációs pont), ezen belül kiemelten
- § a felnőttképzési szolgáltatásokat.
- § Az igények feltérképezésében építünk az elégedettségmérésből származó adatokra.

A résztvevői **elégedettségmérés** minden tanfolyam befejezésénél résztvevői elégedettségmérő kérdőívek (Kérdőív a résztvevői elégedettségméréshez – 2. sz. melléklet) kiosztásával történik, melyért az oktató felelős. Az elégedettségi kérdőívek feldolgozása a tanfolyamfelelős feladata, aki az ügyvezetővel együtt az eredményekről értékelést készít.

A képzés belső értékelése és fejlesztése

Az ügyvezető az általa meghatározott módszerrel értékeli a képzési folyamat megfelelőségét, melyen belül különösen a képzés:

- megszervezését, technikai előkészítését,
- a tárgyi és humán erőforrásokat,
- a résztvevői ellenőrzés, értékelés folyamatát és eszközeit.

A ügyvezető a résztvevői elégedettségmérésről szóló, valamint önértékelés összesítése alapján, a képzés fejlesztésének visszacsatolásaként meghatározza az adott képzéssel kapcsolatos fejlesztési célokat.

A képzés fejlesztése

Amennyiben szükséges, egy adott képzés fejlesztésének fő irányait és feladatait az ügyvezető határozza meg, aki saját hatáskörben végzi, vagy végezteti el a fejlesztést. Az önértékelésre épített éves fejlesztési terv kialakításánál figyelembe kell venni a résztvevői elégedettségmérés eredményét is.

4. Tárgyi és személyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése

A működéshez szükséges erőforrások (tárgyi feltételeket, technikai eszközöket, módszerek, munkakörnyezet és a személyi állomány) úgy kerül kiválasztásra, illetve kialakítani, hogy:

- minőségirányítási rendszerünket hatékonyan működtethessük, és eredményességét folyamatosan továbbfejleszthessük,
- a vevők által igényelt követelményeket megfelelően és gazdaságosan teljesíthessük, ezáltal fokozva a vevői elégedettséget.

A szükséges erőforrások meghatározásával kapcsolatos vezetői feladatokat és tevékenységeket a Rendszerleírásban szabályoztuk.

Az erőforrásokkal kapcsolatos követelményeket, ezen erőforrások rendelkezésre állását és a követelményeknek való megfelelőségét az ügyvezető rendszeresen ellenőrzi.

4.1. Humán erőforrás terv

A képzésért felelős vezető

A képzések oktatói megfelelnek a Humán Erőforrás Tervben megfogalmazott követelményeknek, illetve a megrendelők által támasztott igényeknek.

Az oktatást végző személyi állomány adatait és rendelkezésre állását egy erre létrehozott Excel táblában, elektronikusan rögzítjük. A listák rendszeres aktualizálásáért az ügyvezető igazgató felelős.

Az oktatók kiválasztása

A képzési folyamatba bevont oktatókat meglévő tapasztalataik, folyamatos teljesítményük, az elvárásoknak való megfelelési képességük alapján választjuk ki az alábbiak szerint.

Új oktatóval történő kapcsolatfelvételtől az ügyvezető dönthet. Az ő feladata meggyőződni arról, hogy az adott oktató rendelkezik-e a szükséges képzettséggel és képességgel, melynek pontos eldöntése a következők szerint bemutatott rendszerben történik:

A képzés céljának, célcsoportjának, tartalmának és az oktatótól elvárt tevékenységek meghatározása után az elfogadási folyamat szakaszokra bontható:

- információk begyűjtése (önéletrajz, referenciák, ajánlások, stb.);
- a fellelt információk alapján az oktató kiválasztása;
- értesítés a döntésről (nemleges válasz esetén is).

Az információk értékelésénél az alábbi szakmai szempontokat vesszük figyelembe:

- az oktató szakmai felkészültségét,
- referenciamunkákra való hivatkozást,
- korábban történt teljesítéseket,
- önértékelésből adódó, humán erőforrásra vonatkozó fejlesztési tervet,
- ha már korábban a Társaságunknál alkalmazásban állt, akkor a résztvevői elégedettség-felmérés, az esetleges panaszkezelési eredményeket.

A kiválasztás esetén az ügyvezető felvezeti az új oktatót az **Oktatást végző személyi állomány nyilvántartása listájára**, amelyen az oktató azonosító adatait és rendelkezésre állását rögzíti.

A humán erőforrás biztosítása, továbbképzése

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. szakmai tevékenységéhez alkalmazott munkatársait a feladatellátáshoz szükséges képesítés, képzettség, illetve tapasztalat alapján választotta meg és alkalmazza.

Összes munkatársunkkal szemben támasztott alapvető követelmény, hogy rendelkezzen a beosztásához szükséges szakmai ismeretekkel, végzettséggel, a minőségpolitikában foglaltakkal összhangban ismerje minőségcéljainkat, a rá vonatkozó konkrét követelményeket, szabályokat. Mindezeket munkaszerződésben és munkaköri leírásban rögzíti.

A munkatársakra vonatkozó képzettségi követelmények módosítása az ügyvezető felelőssége.

A szervezethez belépő új, vagy új munkakörbe irányított dolgozók a munkavégzésükhöz szükséges ismeretek megszerzését biztosító felkészítésben részesülnek, mely az ügyvezető, vagy az általa megbízott személy feladata.

A képzésben résztvevők visszajelzési és az önértékelés eredményeinek függvényében az ügyvezető dönt arról, hogy szükséges-e a munkatársak továbbképzése. Amennyiben igen, úgy erről konzultál az érintett munkatárssal, majd közösen meghatározzák a szükséges továbbképzést.

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. fentiekén túl lehetőséget biztosít és támogatja munkatársai szakmai fórumokon, rendezvényeken, konferenciákon, tanulmányutakon való részvételét, közreműködését.

A Kft. az oktatók kiválasztása során kiemelten szem előtt tartja, hogy olyan oktatókat alkalmazzon akik rendszeres továbbképzéseken vesznek részt és mindig aktuális, naprakész ismeretekkel rendelkeznek.

Az oktatóknak kötelességük haladéktalanul jelezni az ügyvezetőnek, ha rendelkezésre állásukban változás történik. A változást az ügyvezető átvezeti az **Oktatást végző személyi állomány nyilvántartása** táblázatban, valamint gondoskodik annak érvényességi idejének frissítéséről.

Amennyiben a változás olyan mértékű, hogy veszélyezteti a tervben szereplő valamely képzés megtartását vagy folytatását, úgy az ügyvezető igazgató intézkedik az oktató helyettesítéséről, a 7.3.1 pont előírásai szerint.

4.2. Az egészséges és biztonságos munka és tanulási körülmények biztosítása

A szervezet képzési tevékenységének fizikai feltételek mellett a munkavégzés egészségi és mentális feltételeit azzal egyenrangú feladatként kezeli.

A megfelelő munkakörnyezet kialakításának és fenntartásának alapja a hatékony működéshez szükséges:

- rend,
- tisztaság,
- rendszeresség

mindennapi biztosítása.

Az ügyvezető folyamatosan értékeli e három feltétel teljesülését, ezzel is ösztönözve munkatársait, szerződött partnereit és a képzésben résztvevőket a közösen elfogadott értékrend tiszteletben tartására, illetve támogatására.

Munka, baleset, tűzvédelmi és környezetvédelmi előírásokkal kapcsolatos ismeretekről és teendőkről a munkatársak számára belépéskor, valamint évente egyszer, minden év február 01. napjáig az ügyvezető által megbízott külső szakértő előadást tart.

A megfelelő személyi higiéné biztosítása érdekében, a hatályos jogszabályoknak mindenkor megfelelően, gondoskodunk arról, hogy a Társaság dolgozói részére a bejegyzett telephelyen, valamint a képzésben résztvevők részére a képzések helyszínén a résztvevők létszámával arányában álljanak rendelkezésre megfelelő műszaki és higiéniai állapotban lévő szociális helyiségek (wc, fürdő, öltöző, étkező).

A munkakörnyezet kialakításának lépései

A szükséges anyagok, eszközök, információk kiválasztása

Meg kell állapítani, hogy a szolgáltatás szempontjából melyek azok az anyagok, eszközök, információk, amelyek szükségesek és elegendőek a végzendő tevékenységek végrehajtásához.

A javíthatatlan tárgyakat el kell távolítani az adott területekről:

- Selejtezéssel, vagy
- kidobással (szemét).

Amennyiben az eltávolítás nem végezhető el saját hatáskörben, az ügyvezető igazgatónak kell meghatározni a szükséges intézkedéseket.

Az ügyvezető igazgató biztosítja, hogy a cég számítógépein és internetes honlapján csak az érvényes információk, letölthető dokumentumok legyenek. Az érvénytelen fájlokat el kell távolítani, az információkat frissíteni kell, ami az ügyvezető igazgató feladata.

A munkaeszközök, anyagok, készletek és információk helyes elrendezése

Az ügyvezető igazgató feladata gondoskodni a munkahelyeken – a lehetőségek figyelembevételével (pl.: címkék felragasztásával, elhelyezésével) – a munkaeszközök, az anyagok, illetve a dokumentációk helyének kijelöléséről. Az eszközöket, illetve anyagokat rendezetten kell tárolni, és helyüket a használatuk gyakoriságának figyelembevételével kell meghatározni.

Ki kell jelölni a tűzoltó készülék, a szemét-, hulladéktárolók helyét. Ezen előírások betartásáért és betartatásáért az ügyvezető igazgató a felelős.

Takarítás, tisztítás

A cég teljes területén rendet és tisztaságot kell tartani. Minden munkatárs feladata saját munkaterületén biztosítani, illetve a kollégáitól is elvárni a tisztaság megőrzését.

A tisztaság betartása érdekében megfelelő számú szeméttárolót kell használni, és biztosítani kell – lehetőség szerint – a veszélyes hulladék szelektív gyűjtését, tárolását.

A helyes magatartás, jó morál és fegyelem kialakítása

A munkatársaknak a **munkaköri leírásukban** vagy tevékenységi körükben rögzítettek, illetve az egyéb vonatkozó előírások szerint kell végrehajtaniuk feladataikat. A szervezet Minőségpolitikájában felvállalt értékeket hitelesen kell képviselniük a képzések résztvevői és más partnerek előtt.

A munkarendet, dohányzási, illetve étkezési normákat minden dolgozónak tiszteletben kell tartania.

4.3. Tárgyi feltételek

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.-ben szakmai képzés zajlik. Az oktatáshoz szükséges eszközök részben a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. tulajdonát képezik, részben pedig – a kihelyezett képzések esetében – az adott cég helyiségeihez tartoznak.

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. kiemelten fontos feladatának tekinti a tárgyi feltételek folyamatos fejlesztését, és a technikai feltételek magas szinten tartását. A fejlesztések eddig minden esetben saját forrásból valósultak meg, de a jövőben a pályázatok útján történő fejlesztési lehetőségeket is kihasználjuk.

A tárgyi eszközök folyamatos rendelkezésre állását egyrészt azzal biztosítjuk, hogy csak kiemelkedően magas technikai színvonalú eszközöket vásárolunk, másrészt rendszeresen ellenőrizzük működőképességüket a képzéseket megelőzően.

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. képzéseit külső képzési helyszínen végzi, amely alkalmas a képzéshez szükséges kiscsoportos oktatások megtartására. A külső helyszínen történő oktatásnál minden esetben szerződésben szabályozzuk a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. által meghatározott, a képzéshez szükséges feltételeket.

Cégünk részére elsődleges szempont a kellemes és célszerű tanulási környezet kialakítása.

A tanteremben a bútorok könnyen mozgathatók. Az oktatáshoz szükséges, törvényileg is szabályozott felszerelések: asztalok, székek – a képzési programban meghatározott csoportlétszám figyelembevételével -, oktatói asztal és szék, flipchart, fogas – a képzési programban meghatározott

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

csoportlétszám figyelembevételével –, szeméttároló helyiségenként legalább 1 db áll a résztvevők és az oktatók rendelkezésére.

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.. székhelyén dolgozó adminisztratív munkatársak rendelkeznek elektronikus és telefonos, valamint telefaxos elérhetőséggel, a vevőszolgálati tevékenység ellátására alkalmas adminisztrációs környezettel.



3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a.
Nyilvántartási szám: 12-0013-06

5. Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása

5.1. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélfogadási idő alatt információszolgáltatást és az ügyfélforgalmat két fő végzi: Varga Gyula és Kiss Zsuzsanna.

Ügyfélfogadási idő (melyről tájékoztatást a tanfolyamok indításakor kapnak a résztvevők):

Hétfő	nincs ügyfélfogadás
Kedd	08.00 - 11.00 óráig
Szerda	13.00 - 15.00 óráig
Csütörtök	13.00 - 15.00 óráig
Péntek	08.00 - 10.00 óráig

Telefonon történő érdeklődésre a munkaidő teljes időtartama alatt lehetőséget adunk.

Elérhetőségeik:

Kiss Zsuzsanna

Telefon: 32/520-865, 30/830-7890

E-mail: kht@nkik.hu

Varga Gyula

Telefon: 32/520-864, 30/830-7879

E-mail: varga@nkik.hu

5.2. Panaszkezelés

A panasz megtehető írásban és a felfogadás idejében, szóban, illetve egy előre egyeztetett időpontban.

A panasz írásbeli benyújtására a Vásárlók könyvében van lehetőség, intézkedéseit a bejelentéshez csatoljuk.

A szóban történő panasz elmondása esetén jegyzőkönyvet nem veszünk fel, intézkedésekről feljegyzést nem készítünk, azonban vita esetén törekszünk arra, hogy a probléma megoldása mindkét felet érintően gyors legyen és a képzés rendjét, menetét ne zavarja.

Amennyiben az oktató, vagy az ügyfélfogadó nem tud megnyugtató megoldást találni, akkor az esetleges félreértések tisztázása az ügyvezető feladata, természetesen a törvények és a szabályok keretein belül.

6. Mellékletek

6.1. 1. sz. melléklet: Önértékelési kérdőív

Kérdőív
a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.
felnőttképzési tevékenységének önértékeléséhez

1. Kritérium: Vezetés

Az intézmény vezetése hogyan alakítja ki a felnőttképzési intézmény hosszú távú terveit, és hogyan segíti elő azok megvalósulását? Az intézmény vezetése hogyan alakítja ki értékrendjét, és személyes részvételével hogyan mutat ebben példát, valamint hogyan biztosítja az intézmény működési rendjének kialakítását és fenntartását?

1. a) Az intézményvezetés személyes részvétele az intézmény hosszú távú terveinek és értékrendjének kialakításában és példamutatása ezek megvalósításában

1. A vezetés személyesen vesz részt az intézmény hosszú távú terveinek, értékrendjének és fejlesztési céljainak a kialakításában.
2. A vezetés - szükség esetén - hozzáigazítja a külső változásokhoz a szervezet jövőképét, küldetését és értékrendjét.
3. A vezetés az értékelési eredmények, visszajelzések alapján fejleszti saját tevékenységét.
4. A vezetés példát mutat a munkatársaknak az intézményi értékrend képviselésében.
5. A vezetés aktívan bevonja a szervezet tagjait a szervezet jövőképének, küldetésének, értékrendjének, valamint stratégiai céljainak meghatározásába és továbbfejlesztésébe.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

1. Kritérium: Vezetés

Az intézmény vezetése hogyan alakítja ki a felnőttképzési intézmény hosszú távú terveit, és hogyan segíti elő azok megvalósulását? Az intézmény vezetése hogyan alakítja ki értékrendjét, és személyes részvételével hogyan mutat ebben példát, valamint hogyan biztosítja az intézmény működési rendjének kialakítását és fenntartását?

1. b) Az intézményvezetés személyes részvétele az intézmény belső működési rendjének kialakításában és működtetésében

<p>1. A vezetés szerepet vállal az oktatói tevékenységek tervezésében és megvalósításában, az intézmény rendszeres oktatói munkájában.</p> <p>2. A vezetés által kialakított szervezeti struktúra és működési rend megfelelően szolgálja a szervezet jövőképeinek, küldetésének, értékrendjének megvalósítását.</p> <p>3. A vezetés biztosítja az intézményi szabályozó dokumentumok összehangolását.</p> <p>4. A vezetés biztosítja a jogi szabályozók megismertetését és a változások figyelemmel kísérését.</p>	<p>Kiemelkedő eredmények</p>
<p>5. A vezetés hatékonyan ellenőrzi a jogszabályok betartását az intézmény mindennapi működésében.</p> <p>6. A vezetés rendszeresen értékeli a stratégiai céljainak megvalósítása során elért kulcsfontosságú eredményeket, amelyek alapján elvégzi a szükséges szervezeti és működési változtatásokat.</p> <p>7. Az intézményen belül a vezetés kezdeményezi, szervezi a munkatársak és a munkatársi csoportok közötti együttműködést.</p>	<p>Fejlesztendő területek</p>

Indoklás:

1. Kritérium: Vezetés

Az intézmény vezetése hogyan alakítja ki a felnőttképzési intézmény hosszú távú terveit, és hogyan segíti elő azok megvalósulását? Az intézmény vezetése hogyan alakítja ki értékrendjét, és személyes részvételével hogyan mutat ebben példát, valamint hogyan biztosítja az intézmény működési rendjének kialakítását és fenntartását?

1. c) Az intézményvezetés együttműködése az intézmény közvetett és közvetlen partnereivel

1. A vezetés részt vesz a partnerekkel való együttműködés rendszerének kialakításában, és konkrét feladatokat vállal ebben az együttműködési rendszerben.
2. A vezetés feladatokat vállal a partnerek azonosításában, igényeik és elégedettségük mérésében, elemzésében és értékelésében.
3. Az intézmény vezetése bevonja a partnereit, és együtt működik velük a folyamatos fejlesztési tevékenységekben.
4. Az intézmény vezetése bekapcsolódik a szakmai és civil szervezetek munkájába.
5. A vezetés arra bátorítja és ösztönzi a szervezet tagjait, hogy tegyenek javaslatot a szervezet működésének, illetve saját mindennapi munkájuk színvonalának javítására.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

1. Kritérium: Vezetés

Az intézmény vezetése hogyan alakítja ki a felnőttképzési intézmény hosszú távú terveit, és hogyan segíti elő azok megvalósulását? Az intézmény vezetése hogyan alakítja ki értékrendjét, és személyes részvételével hogyan mutat ebben példát, valamint hogyan biztosítja az intézmény működési rendjének kialakítását és fenntartását?

1. d) Az intézményvezetés személyes szerepvállalása a munkatársak motiválásában

1. A vezetés biztosítja a folyamatos kommunikációt az intézmény teljes munkatársi körével.
2. A vezetés segíti és támogatja a munkatársakat terveik és feladataik teljesítésében.
3. A vezetés anyagi és egyéb eszközök (erkölcsi elismerés, továbbképzési, publikációs lehetőség, stb.) alkalmazásával elismeri az egyéni teljesítményt és erőfeszítést, valamint a csapatteljesítményt.
4. A vezetés a megfelelő módszerekkel és motiváló eszközökkel bátorítja, segíti és készíti fel a munkatársakat az intézményen belüli fejlesztési tevékenységekre.
5. A vezetés rendszeresen bevonja a munkatársakat és képviselőiket az intézményi szintű döntések meghozatalába.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

2. Kritérium: Emberi erőforrás

Az intézmény hogyan méri fel és fejleszti a munkatársak szakmai ismereteit és képességeit egyéni, csoportos és intézményi szinten? Az intézmény hogyan biztosítja a munkatársak bevonását és felhatalmazását?

2. a) A munkatársak véleményének megismerése és hasznosítása

1. Rendszeresen mérik a munkatársak igényeit és elégedettségét és felül vizsgálják az igény- és elégedettségmérés rendszerét.
2. A szervezet olyan Humán erőforrás politikát folytat, amely a munkatársak kiválasztását, előre sorolását, jutalmazását, a vezetők kinevezését kizárólag objektív szempontokra, szakmai rátermettségre alapozza.
3. A vezetés esélyegyenlőséget és egyenlő bánásmódot biztosít a munkatársak kiválasztásánál, előmenetelük biztosításánál.
4. Az intézmény a munkatársi igény- és elégedettségmérés eredményeit figyelembe veszi a stratégia kialakításánál.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

2. Kritérium: Emberi erőforrás

Az intézmény hogyan méri fel és fejleszti a munkatársak szakmai ismereteit és képességeit egyéni, csoportos és intézményi szinten? Az intézmény hogyan biztosítja a munkatársak bevonását és felhatalmazását?

2. b) A munkatársak szakmai tudásának, felkészültségének felmérése és fejlesztése

1. Meghatározzák a képzési célokkal összhangban, az intézményben dolgozó munkatársak szakmai alkalmasságának és a szakmai munka értékelésének szempontjait.
2. A szervezet rendszeresen elemzi emberi erőforrás szükségleteit annak érdekében, hogy az eredményes működésében érdekelt szervek és személyek jelenlegi és jövőbeni szükségleteit kielégíthesse, és elvárásainak megfelelhessen.
3. Az intézmény a munkatársak továbbképzési tervének elkészítésében figyelembe veszi a munkatársak szakmai munkájának értékeléséből adódó egyéni fejlesztési célokat, és összehangolja az egyéni képzési igényeket az intézmény továbbképzési programjával.
4. Az intézmény gondoskodik a továbbképzések értékeléséről és a továbbképzéseken szerzett tapasztalatok továbbadásáról.
5. Rendszeresen megvalósítják a munkatársak szakmai tudásának és képességeinek fejlesztését, a munkatapasztalatok megosztását és hasznosítását a belső képzési rendszer működtetésével.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

2. Kritérium: Emberi erőforrás

Az intézmény hogyan méri fel és fejleszti a munkatársak szakmai ismereteit és képességeit egyéni, csoportos és intézményi szinten? Az intézmény hogyan biztosítja a munkatársak bevonását és felhatalmazását?

2. c) A munkatársak bevonása és felhatalmazása

1. Az intézmény tervezési és fejlesztési folyamataiba a munkatársak bevonása tervezett és rendszeres.
2. Az intézmény problémáinak meghatározásába és azok megoldásába a munkatársak – kompetenciájuk szerinti – bevonása megtörténik.
3. A szervezet bevonja a munkatársakat a stratégiai tervek kidolgozásába, kifejlesztésébe, valamint a megvalósítás folyamatába. A továbbfejlesztés előtt kikéri a munkatársak véleményét, és velük közösen értékeli a rendszer működésének tapasztalatait.
4. A szervezet megfelelő munkafeltételeket (egészségügyi, higiéniai és ergonómiai) biztosít, odafigyel a munkavégzéshez kapcsolódó egészségügyi, biztonsági és fizikai környezeti problémákra.
5. A szervezet úgy szervezi meg a munkát, hogy a munkavégzés nem megy a munkatársak magánéletének rovására.
6. A szervezet szakfolyóiratok, szakkönyvek rendelkezésre bocsátásával is támogatja a munkatársak szaktudásának fejlesztését.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

3. Kritérium: Stratégia

Az intézmény hogyan alakította ki és vizsgálja felül hosszú távú terveit, hogyan ismerteti meg és hogyan bontja le ezeket a stratégia kialakításánál?

3. a) Információk gyűjtése és elemzése az intézmény stratégiai dokumentumainak kidolgozásához és módosításához

<p>1. A szervezet folyamatosan feltárja és ismeri az intézmény külső partnereinek igényeit és gondoskodik azok kielégítéséről.</p> <p>2. Megfelelő külső forrásokból tájékozódik, rendszeresen adatokat gyűjt az intézmény, és összegzi azokat hosszú távú terveinek kialakításához.</p>	<p>Kiemelkedő eredmények</p>
<p>3. A szervezet rendszeresen gyűjti az információkat azokról a társadalmi, gazdasági, jogi és demográfiai változásokról, amelyek befolyásolhatják működésének eredményességét.</p> <p>4. A szervezet kialakítja és működteti az adatok, információk gyűjtéséhez, elemzéséhez szükséges belső és külső kommunikációs csatornákat.</p>	<p>Fejlesztendő területek</p>

Indoklás:

3. Kritérium: Stratégia

Az intézmény hogyan alakította ki és vizsgálja felül hosszú távú terveit, hogyan ismerteti meg és hogyan bontja le ezeket a stratégia kialakításánál?

3. b) Az intézmény hosszú távú terveinek kialakítása és felülvizsgálata

1. Készített az intézmény küldetést, jövőképet és más hosszú távú terveket.
2. Bevonja a szervezet eredményes működésében érdekelt szerveket és személyeket a stratégia és a tervezés felülvizsgálatának, fejlesztésének folyamatába, valamint az elvárások és szükségletek rangsorolásába.
3. A szervezet feltárja és elemzi a sikeres működés elérésének kockázatait és lehetőségeit, és rendszeresen értékeli környezetének meghatározó tényezőit (beleértve a politikai változásokat). A szervezet értékeli a stratégiai és működési tervek minőségét.
4. A szervezet az aktuális feladatok elvégzését úgy értékeli, hogy figyelemmel van az elért eredményekre és hatásokra, a kitűzött célok megvalósulásának mértékére, és ha szükséges, az értékelés alapján megváltoztatja stratégiáját és tervezését.
5. Az intézményben az új képzési irányok/programok tervezését adatgyűjtés, elemzés és a tervezésbe a partnerek bevonása előzi meg.
6. A szervezet megfelelő egyensúlyt alakít ki a feladatok és a rendelkezésre álló erőforrások, valamint a hosszú és rövidtávon megvalósítandó célkitűzések között.
7. Az intézményen belüli képzési kínálat biztosítja a tanulók választási lehetőségeit.
8. Az intézmény biztosítja a tantervek révén, vagy más módon a tanulók számára a képzési programok közötti átjárhatóságot.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

3. Kritérium: Stratégia

Az intézmény hogyan alakította ki és vizsgálja felül hosszú távú terveit, hogyan ismerteti meg és hogyan bontja le ezeket a stratégia kialakításánál?

3. c) Az intézmény hosszú távú terveinek megismertetése, éves szintre történő lebontása a kulcsfolyamatok rendszerén keresztül

<p>1. Az intézmény kulcsfolyamatait azonosították, amelybe bevonták a munkatársakat.</p> <p>2. Az intézmény biztosítja, hogy a stratégia és a tervezés megvalósítása a szervezet tagjainak egyetértésével, prioritások felállításával, határidők kitűzésével, valamint megfelelő szervezeti struktúra kialakításával történjen.</p>	<p>Kiemelkedő eredmények</p>
<p>3. A szervezet operatív tervekre és feladatokra bontja stratégiai és működési célkitűzéseit, amelyek elérését a szervezeten belüli kulcsfolyamatokhoz kapcsolásával biztosítja.</p> <p>4. Az intézmény megismerteti hosszú távú terveit, céljait az intézmény munkatársaival és más, az intézmény számára fontos partnereivel.</p>	<p>Fejlesztendő területek</p>

Indoklás:

4. Kritérium: Partnerkapcsolatok

Az intézmény hogyan irányítja, szervezi közvetett partnerkapcsolatait és belső erőforrásait céljai elérése, stratégiai tervének valamint az intézményi folyamatok hatékony működése érdekében?

4. a) A partnerkapcsolatok menedzselése

1. Azonosítják a szervezet eredményes működését befolyásoló szerveket és személyeket (stratégiai partnerek azonosítása) és meghatározzák, hogy milyen típusú kapcsolatot indokolt velük kialakítani (pl. vevő-szolgáltató, együttműködés, hierarchia).
2. A kapcsolatokat jogszabályok, belső szabályok, együttműködési megállapodások rendezik, amelyek igazodnak a kapcsolatok természetéhez.
3. Az azonosított partnerek igényeit és elégedettségét méri az intézmény a célcsoportoknak megfelelő módon.
4. A partnerek igényeinek figyelembevételével határozzák meg a kapcsolattartás követelményeit.
5. Az intézmény a partnereit rendszeresen és a célcsoportnak megfelelő csatornákon keresztül tájékoztatja.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

4. Kritérium: Partnerkapcsolatok

Az intézmény hogyan irányítja, szervezi közvetett partnerkapcsolatait és belső erőforrásait céljai elérése, stratégiai tervének megvalósítása, valamint az intézményi folyamatok hatékony működése érdekében?

4. b) Az intézmény belső információs rendszerének kialakítása és működtetése, a munkatársak intézményen belül felhalmozott tudásának hasznosítása

<p>1. Az intézményben biztosítják a kívülről jövő és az intézményben keletkező információk gyűjtését, értékelését és továbbadását az érintett munkatársaknak.</p> <p>2. Értékelik az intézmény információs rendszerének megfelelőségét a munkatársak igényei és az intézmény működése szempontjából.</p> <p>3. Biztosítják az intézményen belül felhalmozott tudás, módszertani tapasztalatok és a legjobb gyakorlat átadását, megosztását.</p>	<p>Kiemelkedő eredmények</p>
<p>4. Eljárásokat alkalmaznak az ügyfelek panaszainak, javaslatainak és ötleteinek megismerésére és hasznosítására (pl. felmérések, konzultáció, kérdőív, panaszláda, véleményfelmérés, stb.).</p>	<p>Fejlesztendő területek</p>

Indoklás:

5. Kritérium: Folyamatok

Az intézmény hogyan tervezi, szervezi, valósítja meg és fejleszti tovább kulcsfolyamatait és azon belül nevelési-oktatási tevékenységét a partnerek igényeinek figyelembe vételével?

5. a) *A kulcsfolyamatok működtetése és fejlesztése*

1. Beazonosítják, leírják és dokumentálják a szervezet kulcsfolyamatait.
2. Kijelölik a kulcsfolyamatok működtetésének felelőseit, és feladatokat és hatáskört határoznak meg a számukra.
3. Az intézmény írásban, az érintettek bevonásával szabályozza a kulcsfolyamatok működését.
4. Visszajelzéseket gyűjt az intézmény a kulcsfolyamatok működéséről.
5. Értékelik, elemzik a kulcsfolyamatokat a szervezet célkitűzéseinek és a környezet változásainak figyelembevételével, különös tekintettel az erős és gyenge pontok meghatározására.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

5. Kritérium: Folyamatok

Az intézmény hogyan tervezi, szervezi, valósítja meg és fejleszti tovább kulcsfolyamatait és azon belül nevelési-oktatási tevékenységét a partnerek igényeinek figyelembe vételével?

5. b) Az intézmény oktatási tevékenységének megtervezése és fejlesztése

1. Az intézmény az oktatási tevékenységével kapcsolatos különböző partneri igényeket és elvárásokat felméri és összehangolja.
2. A partnerek visszajelzése, a szakmai innovációk és belső fejlesztések alapján végzik a tantervek, szakmai program, tanmenetek, tananyagok tartalmának felülvizsgálatát és fejlesztését, annak érdekében, hogy megfeleljenek a változó szakmai elvárásoknak.
3. A szakmai vizsgák eredményeit értékelik, és visszacsatolják az eredményeket az intézmény szakmai programjainak módosításához, fejlesztéséhez.
4. Az intézmény céljai és a partneri igények alapján a tervezik meg és valósítják meg a felnőttképzési szolgáltatásokat.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

5. Kritérium: Folyamatok

Az intézmény hogyan tervezi, szervezi, valósítja meg és fejleszti tovább kulcsfolyamatait és azon belül nevelési-oktatási tevékenységét a partnerek igényeinek figyelembe vételével?

5. c) Az intézmény oktatási tevékenységének megvalósítása a mindennapi működés során

1. Biztosítják a leendő résztvevők számára a képzés kiválasztásához szükséges információkat és ezt az elégedettség méréskor visszamérik.
2. Az intézmény feltérképezi a résztvevők egyéni képességeit és kompetenciáit és ezt figyelembe veszi az egyéni tanulási út tervezésekor.
3. Biztosítják, hogy a tanulók megismerhessék és elsajátíthassák a számukra megfelelő, az önálló ismeretszerzést segítő módszereket.
4. Az intézmény az oktatás, a tanulás folyamatában épít a tanulók együttműködésére és segíti a tanulók együttműködését.
5. Az intézményben az órarend a résztvevők és a munkatársak igényeinek figyelembe vételével készül.
6. A képzésben résztvevők teljesítményének értékelése rendszeres és támogató jellegű.
7. Az intézmény biztosítja az elméleti és a gyakorlati oktatók együttműködését a képzés tartalmának összehangolása érdekében.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

5. Kritérium: Folyamatok

Az intézmény hogyan tervezi, szervezi, valósítja meg és fejleszti tovább kulcsfolyamatait és azon belül nevelési-oktatási tevékenységét a partnerek igényeinek figyelembe vételével?

5. d) A partnerkapcsolatok menedzselése és fejlesztése

1. Az intézmény rendszeresen végzi a partnerek és képviselőik azonosítását és rendszeresen felülvizsgálják az azonosított partnerek körét, a rájuk vonatkozó információkat.
2. Kérdőívekkel és interjúkkal mérik a partnerek igényeit és elégedettségét, és a kapott eredmények alapján rendszeresen felülvizsgálják az igény- és elégedettségmérés rendszerét.
3. Az ügyfelek, partnerek kérdéseinek, panaszainak kezelésére megbízható eljárásokat és rendszereket működtetnek.
4. Tájékoztatják az intézmény ügyfeleit, partnereit jogaikról és kötelességeikről.
5. Az intézmény tevékenységének és eredményeinek a megismertetése több csatornán is eljut az intézmény partnereihez.
6. Az intézmény reklámtevékenysége a célcsoportokat figyelembe véve kerül megtervezésre és megvalósításra.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

Indoklás:

6. Kritérium: A társadalmi hatással kapcsolatos eredmények

Azt értékeljük, hogy a szervezet milyen eredményeket ér el társadalmi környezetének elvárásaival kapcsolatosan. Ebbe beletartozik a szervezet által az élet minőségére gyakorolt hatás, a környezet és az erőforrások megőrzése, valamint a szervezet saját hatékonyságát értékelő felmérés egyaránt.

6. Milyen eredményeket ér el a szervezet a társadalomra gyakorolt hatások eredményei alapján?

<p>1. A helyi, a nemzeti és a nemzetközi társadalomra és gazdaságra gyakorolt hatás mutatói:</p> <p>a. A civil szervezetekkel fenntartott kapcsolatok száma és eredményessége,</p> <p>b. A szervezet etikai állapota,</p> <p>c. A szervezet szűkebb társadalmi környezetét képező közösségek támogatása (pénzügyi vagy más típusú, pl. feladataik végzéséhez szükséges szakmai támogatás),</p> <p>d. Az egészségügyi kockázatok és balesetek megelőzésére indított programok.</p>	<p>Kiemelkedő eredmények</p>
<p>2. A környezetvédelmi követelményeknek való megfelelés:</p> <p>a. Erőfeszítések a káros tevékenységek csökkentésére, az állampolgárok biztonságának és védelmének hangsúlyozása,</p> <p>b. Hang- és zajhatások csökkentése,</p> <p>c. A döntéshozatali eljárás során a környezetvédelmi szempontok figyelembe vétele.</p>	<p>Fejlesztendő területek</p>

Indoklás:

7. Kritérium: Partnerek elégedettségével kapcsolatos eredmények

Milyen eredményeket ért el a felnőttképzési intézmény előre tervezett céljaival és más felnőttképzési intézmények eredményeivel összehasonlítva a partnerek elégedettsége terén és hogyan fejlődtek ezen eredményei?

7. a) *A partnerek véleménye az intézményről és teljesítményéről*

1. Az intézmény oktatási tevékenységével kapcsolatos partneri vélemények:
- a. az elméleti és gyakorlati képzés összhangjával kapcsolatban,
 - b. a gyakorlat színvonalával kapcsolatban,
 - c. az átadott ismeretek korszerűségével kapcsolatban,
 - d. az egyéni haladás lehetőségének biztosításával kapcsolatban,
 - e. a képzésben résztvevők értékelésével kapcsolatban.

Kiemelkedő eredmények

2. Az oktató munka körülményeivel kapcsolatos partneri vélemények:
- a. az intézmény környezetével, létesítményeinek, épületeinek megfelelőségével, llagával kapcsolatban, az elméleti oktatás tárgyi felszereltségével kapcsolatban,
 - b. a gyakorlóhelyek, eszközök állagával, felszereltségével kapcsolatban,
 - c. a tanulóknak biztosított szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Fejlesztendő területek

3. A partnerekkel kialakított kapcsolat menedzselésével kapcsolatos partneri vélemények:
- a. a partnerekkel történő kapcsolattartással kapcsolatos vélemények,
 - b. az intézmény által szolgáltatott információkkal és azok hozzáférhetőségével kapcsolatban,
 - c. a panaszok és reklamációk kezelésével kapcsolatosan.

4. Az intézmény munkatársaival kapcsolatos partneri vélemények:
- a. a vezetés példamutatásával kapcsolatban,
 - b. a munkatársak (pl. szaktanárok, szakoktatók, orvos, pszichológus)

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

<p><i>felkészültségével kapcsolatban,</i></p> <p><i>c. a munkatársak kommunikációs készségével kapcsolatban,</i></p> <p><i>d. a munkatársak hozzáállásával kapcsolatban.</i></p> <p>5. Szervezet teljesítményére vonatkozó általános megelégedettség eredményei.</p>	
Indoklás:	

7. Kritérium: Partnerek elégedettségével kapcsolatos eredmények

Milyen eredményeket ért el a felnőttképzési intézmény előre tervezett céljaival és más felnőttképzési intézmények eredményeivel összehasonlítva a partnerek elégedettsége terén és hogyan fejlődtek ezen eredményei?

7. b) A partnerek elégedettségét alátámasztó számszerű adatok

1. A partnerek elégedettségét alátámasztó számszerű adatok az oktató munka körülményeivel kapcsolatban:

- a. a képzési helyek állagára, felszereltségére vonatkozó adatok,
- b. a résztvevőknek nyújtott szolgáltatások és ezek mértéke,
- c. a résztvevők képzési és tanulási körülményeinek javítása érdekében tett fejlesztések és ezek mértéke.

Kiemelkedő eredmények

2. A partnerek elégedettségét alátámasztó számszerű adatok a velük kialakított kapcsolattartás eredményességével és hatékonyságával kapcsolatban:

- a. a partnerekkel történő kapcsolattartás és kommunikáció eredményességének mutatói,
 - b. a Szakmai Tanácsadó Testület eredményes működésének mutatói,
 - c. a partnerek együttműködésekbe történő bevonásának eredményességi mutatói,
 - d. a partnerek lojalitásával, az intézmény megtartó erejével kapcsolatos mutatók,
 - e. a résztvevői ajánlások száma,
 - f. a partnerektől beérkező panaszok, reklamációk száma, aránya,
- A tájékoztatás pontosságának, egyértelműségének és hozzáférhetőségének fejlesztésére tett erőfeszítések.

Fejlesztendő területek

Indoklás:

8. Kritérium: A munkatársak elégedettségével kapcsolatos eredmények

Milyen eredményeket ért el az intézmény előre tervezett céljaival és más intézmények eredményeivel összehasonlítva a **munkatársak** elégedettsége terén és hogyan fejlődtek ezen eredményei az elmúlt években?

8 a) A munkatársak véleménye az intézményről és teljesítményéről

1. A munkatársak véleménye a pedagógiai munka területén:
- a. A képzési programmal, a tanfolyami beosztással kapcsolatban,
 - b. a képzésben résztvevők egységes értékelési rendszerének kialakításával kapcsolatban,
 - c. a képzési kínálattal kapcsolatban.

Kiemelkedő eredmények

2. A munkatársak véleménye a szakmai munka értékeléséről:
- a. az értékelési rendszer működésével kapcsolatban,
 - b. az értékelés megfelelőségével (objektivitásával) kapcsolatban,
 - c. az értékelés eredményeinek felhasználásával kapcsolatban.

3. A munkatársak véleménye az intézmény továbbképzési rendszeréről:
- a. munkatársak továbbképzésének tervezésével és a továbbképzés megvalósításával kapcsolatban,
 - b. a munkatársak egyéni képzési igényeinek teljesítésével kapcsolatban,
 - c. a munkatársak képességeinek és tudásának fejlesztését szolgáló belső képzésekkel kapcsolatban.

Fejlesztendő területek

4. A munkatársak véleménye a vezetés területén:
- a. az alkalmazási feltételekkel kapcsolatban,
 - b. a feladatok felosztásával kapcsolatban,
 - c. a munkatársak támogatásával kapcsolatban a feladataik teljesítésében,
 - d. a munkatársak észrevételeinek figyelembe vételével kapcsolatban,
 - e. a vezetői ellenőrzéssel kapcsolatban.

<p>5. A munkatársak <u>véleménye</u> a munkakörülmények területén:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. a bér és egyéb juttatásokkal kapcsolatban, b. a képzési program megvalósítási feltételeivel kapcsolatban, c. a munka-egészségügyi és munkavédelmi körülményekkel kapcsolatban, d. a munkahelyi környezettel, és annak biztonságosságával kapcsolatban, e. az elméleti oktatás eredményes megvalósítását szolgáló eszközállomány korszerűségével kapcsolatban, f. a gyakorlati képzéshez szükséges tárgyi felszereltség biztosításával kapcsolatban. <p>6. A munkatársak <u>véleménye</u> az együttműködés területén:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. az oktatók együttműködésével kapcsolatban, b. a belső információs rendszerrel kapcsolatban, c. az intézménynek a partnerekkel való együttműködésével kapcsolatban. <p>7. A munkatársak <u>véleménye</u> a bevonás területén:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. a küldetés, jövőkép, hosszú távú tervek, szakmai program, a tanterv, tananyag tartalmának kialakításába történő bevonással kapcsolatban, b. a munkatársak tervezésbe, döntés előkészítésbe és döntésekbe történő bevonásával kapcsolatban, c. a team-munka alkalmazásával kapcsolatban. 	
<p>Indoklás:</p>	

8. Kritérium: A munkatársak elégedettségével kapcsolatos eredmények

Milyen eredményeket ért el az intézmény előre tervezett céljaival és más intézmények eredményeivel összehasonlítva a munkatársak elégedettsége terén és hogyan fejlődtek ezen eredményei az elmúlt években?

8. b) A munkatársak elégedettségét alátámasztó számszerű adatok

1. A munkatársak elégedettségét alátámasztó számszerű adatok az oktatói munka területén:
 - a. a munkatársak szakmai képzéseinek köre és eredményességük mutatói,
 - b. az oktatók végzettségének mutatói,
 - c. az oktatók ismeretadási, készség- és képességfejlesztési módszereinek bővítésével és e módszerek alkalmazásával kapcsolatos eredményességi mutatók,
2. A munkatársak elégedettségét alátámasztó számszerű adatok a szakmai munka értékelése területén:
 - a. a szakmai alkalmasság és a szakmai munka értékelésének szempontjaihoz illeszkedő mutatók,
 - b. az oktatók szakmai kompetenciája,
 - c. vezetői ellenőrzések száma.
3. A munkatársak elégedettségét alátámasztó számszerű adatok a munkatársak továbbképzése területén:
 - a. az intézményben megvalósított belső és külső képzések eredményességére vonatkozó mutatók,
 - b. belső továbbképzések száma.
4. A munkatársak elégedettségét alátámasztó számszerű adatok a vezetés területén:
 - a. a vezetés működésére vonatkozó eredményességi mutatók,
 - b. az egyének és a teamek elismerésének mutatói,
 - c. munkaiügyi sérelmek, panaszok és viták alakulásának mutatói,
 - d. a munkaerő elvándorlás, fluktuáció aránya.

Kiemelkedő eredmények

Fejlesztendő területek

<p>5. A munkatársak elégedettségét alátámasztó <u>számszerű adatok</u> a munkakörülmények területén:</p> <p>a. <i>bér és egyéb juttatások mértéke,</i></p> <p>b. <i>munka és egészségvédelemmel kapcsolatos fejlesztések eredményességének mutatói,</i></p> <p>c. <i>a munkatársak munkakörülményeinek javítására tett intézkedések és ezek eredményességi mutatói.</i></p> <p>6. A munkatársak elégedettségét alátámasztó <u>számszerű adatok</u> az együttműködés területén:</p> <p>a. <i>a belső munkamegosztás és egyenletes munkaköri leterheltség mutatói,</i></p> <p>b. <i>az intézményen belüli tapasztalatok összegzésének és átadásának eredményességi mutatói,</i></p> <p>c. <i>a munkatársak közötti kommunikáció eredményességének mutatói.</i></p> <p>7. A munkatársak elégedettségét alátámasztó <u>számszerű adatok</u> a bevonás területén:</p> <p>a. <i>a munkatársak bevonásának és felhatalmazásának mutatói,,</i></p> <p>b. <i>a munkatársak bevonását igazoló mutatók az intézményi fejlesztésekbe,</i></p> <p>c. <i>a munkatársak bevonását igazoló mutatók a döntések előkészítésébe.</i></p>	
<p>Indoklás:</p>	

9. Kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

Milyen eredményeket ért el az intézmény előre tervezett céljaival, teljesítményével és más, megfelelően kiválasztott intézmények eredményeivel összehasonlítva és hogyan fejlődtek ezen eredményei?

9. a) Az intézmény kulcsfontosságú eredményei

<p>1. Az intézmény <u>kulcsfontosságú</u> eredményei a kitűzött célok teljesülésével kapcsolatban:</p> <p>a. a képzésben résztvevők tanulási eredményeire, fejlődésére vonatkozó eredmények,</p> <p>b. a tanulók személyes képességeinek fejlesztésében elért eredmények,</p> <p>c. a célok megvalósításának mértéke,</p> <p>d. a szolgáltatások és képzések, termékek minőségének fejlesztése,</p> <p>e. költségtakarékosság (a kívánt hatásokat a lehető legalacsonyabb költségen elérni)</p> <p>f. az ellenőrzések és auditok eredményei.</p>	<p>Kiemelkedő eredmények</p>
<p>2. Az intézmény <u>kulcsfontosságú</u> eredményei az oktatási célok teljesülésével kapcsolatban:</p> <p>a. a vizsgakövetelmények teljesítésének eredményei,</p> <p>b. a képzésben résztvevők kulcskompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatban elért eredmények,</p> <p>c. az intézmény lemorzsolódási adatai,</p> <p>d. a tartalom átadását szolgáló eszközrendszerek korszerűsítésének és bővítésének eredményei.</p> <p>3. Az intézmény egyéb <u>kulcsfontosságú</u> eredményei:</p> <p>a. az intézmény kiemelt fejlesztéseivel kapcsolatos eredmények,</p> <p>b. az intézmény kulcsfolyamatainak egyéb eredményei.</p>	<p>Fejlesztendő területek</p>

Indoklás:

9. Kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

Milyen eredményeket ért el az intézmény előre tervezett céljaival, teljesítményével és más, megfelelően kiválasztott intézmények eredményeivel összehasonlítva és hogyan fejlődtek ezen eredményei?

9. b) Az intézmény kulcsfontosságú eredményeit alátámasztó számszerű adatok

1. A szocializációs helyzettel kapcsolatos eredményeket alátámasztó számszerű adatok:
- a. mulasztott órák száma és aránya,
 - b. az alkalmazott módszerek értékelésének eredményességi mutatói,
 - c. a képzésben résztvevők együttműködésére vonatkozó eredményességi mutatók.

Kiemelkedő eredmények

2. Oktatással kapcsolatos eredményeket alátámasztó számszerű adatok:
- a. a tanulmányi út eredményességének, a képzésben résztvevők fejlődésének adatai,
 - b. az kurzus, tanfolyam végi sikertelen vizsgák száma és alakulása,
 - c. a lemorzsolódás mutatói,
 - d. az új képzési irányok, tanfolyamok és szolgáltatások bevezetésének eredményességi mutatói,
 - e. az intézményhez jelentkezők száma,
 - f. az alkalmazott oktatási módszerek értékelésének eredményességi mutatói.

3. Az intézmény egyéb kulcsfontosságú eredményeit alátámasztó számszerű adatok:
- a. az intézmény belső hatékonyságát alátámasztó számszerű adatok,
 - b. az intézmény oktatási tevékenységének hatékonysági mutatói,
 - c. az intézmény fejlesztéseibe bevont erőforrások hatékony felhasználásának mutatói;
 - d. az intézmény saját innovációjának eredményei,
 - e. az intézmény hazai és nemzetközi partnerkapcsolatainak eredményességi mutatói,
 - f. az intézmény által szervezett módszertani és más típusú tapasztalatcserék eredményességének mutatói,
 - g. az intézmény által, más szervezetekkel közösen indított fejlesztési projektek eredményességének mutatói,

Fejlesztendő területek

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

<p><i>h. az intézmény infrastruktúrájának (létesítményeinek és berendezéseinek) kihasználtsága,</i></p> <p><i>i. a bevételek és a kiadások aránya,</i></p> <p><i>j. a pénzügyi céloknak történő megfelelés,</i></p> <p><i>k. fenntartási és karbantartási költségek mutatói.</i></p>	
<p>Indoklás:</p>	

6.2. 2 sz. melléklet – Képzésben résztvevők elégedettségmérése

A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ KÉPZÉST ÉRTÉKELŐ VÉLEMÉNYE

Név: (nevét nem kötelező megadni)

A képzés megnevezése:

A kérdőív felvételének helye:

A kérdőív felvételének időpontja:

Tisztelt felnőtt Tanuló! Az alábbi kérdőív kitöltésével véleményt formálhat arról a képzésről, amelyen Társaságunknál /Intézményünknel részt vett. Fontos számunkra az Ön véleménye, mert annak figyelembevételével szeretnénk javítani, még inkább színvonalasabbá tenni tevékenységünket, annak érdekében, hogy jövőbeni felnőtt tanulóink (akár Ön is) még jobb, minőségi szolgáltatást kaphassanak.

Kérjük az alábbi kijelentésekre (a mellettük található négyzetbe) 1-5 pontszámokkal válaszoljon, értékeljen. Az adható pontokat értelmezze az alábbiak szerint:

5 pont – teljesen egyetértek, nagyon elégedett vagyok

4 pont – jó színvonalú, elfogadható

3 pont – átlagos, még elfogadható

2 pont – átlag alatti

1 pont – egyáltalán nem értek egyet, nem elfogadható

I. Tanfolyam szervezése

1/Jelentkezésekor megfelelő, részletes, egyértelmű felvilágosítást kaptam

2/A képzés indításakor a képzés teljes szakaszára vonatkozóan részletes eligazítást kaptam

3/A képzés megkezdésekor a felkészülésemet segítő szükséges eszközöket és kellékeket megkaptam (órarend, szóbeli tételsor, gyakorlati vizsgakérdések, jegyzetek).....

4/A képzés alatt a képzéssel kapcsolatos problémáimat támogatóan kezelték

5/A tanítási foglalkozások (órák) pontosan lettek megtartva

6/A képzés során fegyelem volt tapasztalható

II. Tananyag minősége

7/Az oktatás során megfelelő jegyzeteket, foglalkozás vázlatokat készítettem

8/A tanári magyarázatokat összeillesztettem a szóbeli tételekkel

9/Az oktatások során megfelelő minőségű demonstrációkkal találkoztam (táblai szemléltetés, írásvetítő anyagok, videó anyagok, stb.)

10/A demonstrációk érthetőek voltak

11/Szakmai tapasztalataimat hasznosítani tudtam az oktatás során.....

12/Az előadásokat, magyarázatokat követni tudtam

III. Előadók, oktatók értékelése

A képzés során a következő tantárgyakat tanultam: Először ide írja be a tanult tantárgyak nevét! →							
Ezt követően az alábbi kijelentéseket vonatkoztassa az adott tantárgyat tanító oktatóra (az értékelés itt is 1 – 5 pontszámmal történik)							
13.	Az oktató szakmai felkészültsége						
14.	Az oktató magabiztossága, határozottsága						
15.	Az oktató kommunikációja (világos, érthető, lényegre törő)						
16.	Az oktató kapcsolat teremtő képessége						
17.	Az oktató pontossága						
18.	Az oktató szemléltetése						

IV. Felnőttképzési szolgáltatások, előzetes tudásszint mérése és lehetősége (a megfelelő választ kérjük húzza alá)

19/A felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatásokról megfelelő tájékoztatót kaptam **igen - nem**

20/Tudtam arról hogy igénybe vehetem előzetes tudásom felmérését, beszámítását **igen - nem**

21/Éltem a fenti lehetőségekkel **igen - nem**

V. Tárgyi feltételek megfelelése

22/ A tanterem mérete, kialakítása számomra biztosította a kényelmes, komfortos elhelyezkedést...

23/ A tanterem világítása és zajszintje (nem volt zajos) megfelelő volt.....

24/ A tanterem klímája megfelelő volt

25/ Elhelyezkedésem kényelmes volt, jól láttam és nyomon tudtam kísérni az oktatást

26/ Az oktatás helyszínén volt szemégyűjtő és megfelelő számú ruhafogas

27/ Az oktatás helyszínén volt iskola tábla

28/ Az oktatástechnikai eszközök korszerűek, üzembiztosak voltak

Összefoglaló véleményem:

.....

.....

Még javítani lehetne:

.....

.....

Választaná- e újra a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. tanfolyamait?

Igen – Nem

**„A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ KÉPZÉST ÉRTÉKELŐ VÉLEMÉNYE”
intézményi kiértékelése**

- 1/ A hallgatói értékelést témacsoportonként kell elvégezni.
2/ A minőségi teljesítés a témacsoporton belül adott összhallgatói pontszámok minimum 75 %-a.
E fölött nincs szükség javító intézkedésre, alatta a „Helyesbítő/ megelőző tevékenységek”
című minőségirányítási adatlap felvétele és az abban foglalt intézkedések megtétele szükséges.

Témacsoport – I. Tanfolyam szervezése

Elérhető maximális pontszám: 7 x 5 pont x fő **összesen:**pont

Tényleges pontszám összesen: pont/csoport

Teljesítmény: %

Helyesbítő intézkedés szükséges: igen - nem

Témacsoport - II. Tananyag minősége

Elérhető maximális pontszám: 7 x 5 pont x fő **összesen:**pont

Tényleges pontszám összesen: pont/csoport

Teljesítmény: %

Helyesbítő intézkedés szükséges: igen - nem

Témacsoport - III. Előadók, oktatók értékelése

Elérhető maximális pontszám: 7 x 5 pont x tantárgyak száma x fő **összesen:**pont

Tényleges pontszám összesen: pont/csoport

Teljesítmény: %

Helyesbítő intézkedés szükséges: igen - nem

Megjegyzés: ennél a témacsoportnál az egyéni oktatói értékelés is elvégezhető.

Témacsoport - IV. Felnőttképzési szolgáltatások, előzetes tudásszint mérése és lehetősége

Ennél a témacsoportnál a 22. és 23. kérdésekre adott válaszokat kell vizsgálni.

Elérhető maximális pontszám: 2 x fő **összesen:**pont

Tényleges pontszám összesen: Σ igen válasz/csoport pont

Teljesítmény: %

Helyesbítő intézkedés szükséges: igen - nem

Témacsoport - V. Tárgyi feltételek megfelelése

Elérhető maximális pontszám: 8 x 5 pont x fő **összesen:**pont

Tényleges pontszám összesen: pont/csoport

Teljesítmény: %

Helyesbítő intézkedés szükséges: igen - nem

Az „Összefoglaló véleményem” és a „Még javítani lehetne” szöveges értékelések tulajdonképpen megerősítései kell, hogy legyenek a fenti eredményeket illetően, a válaszadás esetleges. Célszerű elemezni és szövegesen értékelni.

A „Választaná- e újra az Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. tanfolyamait?” kérdésre adott válaszok esetén is a minimum 75% teljesítmény az elfogadható. Teljesítmény: %

Értékelést végezte:

Dátum:

6.3. 3 sz. melléklet – Sablonok

6.3.1. Tájékoztató képzésről

T á j é k o z t a t ó

A képző intézmény:

- neve: Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.
- címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a. Telefon: 32-520-864; 32-520-862
- Nyilvántartási száma: 12-0013-06

A képzési program:

- megnevezése:
- helyszíne:

Megszerezhető elágazás képesítések:

A képesítés birtokában betölthető munkakörök:

A képzési programba történő belépés jogszabályban meghatározott feltételei:

- iskolai végzettség:
- speciális egészségügyi előírások:

A képzési program tartalma:

A KÉPZÉS SZAKMAI KÖVETELMÉNYEI, MODULJAI:

SZAKMAI VIZSGA KÖVETELMÉNYEI:

A KÉPESÍTŐ ZÁRÓ VIZSGA RÉSZEI, MODULJAI:

Felvételi eljárás:

A tanfolyamok szervezésével kapcsolatos tudnivalók:

A KÉPZÉSI PROGRAM:

- *Időtartama:*
- *Óraszám:*
- *Napi óra beosztás*
- *Tervezett létszáma:*

6.3.2. Tanfolyami jelentkezési lap 1.

JELENTKEZÉSI LAP TANFOLYAMRA

A jelentkezési lapot kérjük nyomtatott nagybetűkkel olvashatóan kitölteni !

- 1/ Név:
- 2/ Születési név:
- 3/ Szül. hely, idő: év hónap nap
- 4/ Anyja neve:
- 5/ Állampolgárság:
- 6/ Külföldi esetén a tartózkodás jogcíme:
- 7/ Lakcím :
- 8/ Tartózkodási cím: 9/ Telefonszám:
- 11/ Legmagasabb befejezett iskolai végzettsége + szakképzettség:
- 12/ Tanfolyam megnevezése:
- 13/ Tanfolyam óraszám..... A tanfolyam időpontja:
- 14/ Számlafizető neve, címe, telefonszáma:
-
- Kelt:, 20..... év hó nap

.....
Jelentkező aláírása

A szakképesítés megszerzéséhez előírt iskolai végzettséget igazoló bizonyítvány másolatát a jelentkezési laphoz csatolni kell!

ORVOSI VÉLEMÉNY

A vizsgálat eredménye alapján

.....(név) .
.....

ALKALMAS

NEM ALKALMAS*

**Jelen igazolást tanfolyam elvégzése céljából adtam ki!
Nevezett munkaköri alkalmasságát érintő korlátozás:**

6.3.3. Tanfolyami jelentkezési lap 2.

JELENTKEZÉSI LAP TANFOLYAMRA

A jelentkezési lapot kérjük nyomtatott nagybetűkkel olvashatóan kitölteni !

- 1/ Név:
- 2/ Születési név:
- 3/ Szül. hely, idő: év hónap nap
- 4/ Anyja neve:
- 5/ Állampolgárság:
- 6/ Külföldi esetén a tartózkodás jogcíme:
- 7/ Lakcím :
- 8/ Tartózkodási cím: 9/ Telefonszám:
- 11/ Legmagasabb befejezett iskolai végzettsége + szakképzettség:
- 12/ Tanfolyam megnevezése:
- 13/ Tanfolyam óraszám..... A tanfolyam időpontja:
- 14/ Számlafizető neve, címe, telefonszáma:
-
- Kelt:, 20..... év hó nap

.....
Jelentkező aláírása

A szakképesítés megszerzéséhez előírt iskolai végzettséget igazoló bizonyítvány másolatát a jelentkezési laphoz csatolni kell!

6.3.4. Felnőttképzési szerződés

FELNŐTTKÉPZÉSI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről az **Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.** (3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a.) - továbbiakban NGF Kft. -, nyilvántartási szám: 12-0013-06, érvényességi ideje: határozatlan,

másrészről a képzésben résztvevő:

név:

anyja neve:

születési hely, idő:

lakcím:

között az alábbiak szerint:

a) A képzésre vonatkozó adatok:

Képzés megnevezése:

OKJ száma: vagy

Programakkreditációs lajstromszám:Érvényessége:

Megszerezhető képesítés:

b) A résztvevőnek a képzés során nyújtott teljesítménye ellenőrzésének és értékelésének módja:

Modulzáró vizsgák az alábbi követelmény-modulokra vonatkozóan:

c) A vizsgára bocsátás feltételei:

- A hiányzás nem haladhatja meg a megengedett mértéket
- Modulzáró vizsgák sikeres teljesítése

d) A megengedett hiányzás mértéke a képzés összes óraszámának 10 %-a. Ennek túllépése (igazolatlan hiányzás) esetén a tanuló vizsgára nem bocsátható.

e) Elméleti képzés helye:

Gyakorlati képzés helye:

A képzés összes óraszám:óra, ebből elmélet: óra, gyakorlat: óra

A képzés kezdete: A képzés várható befejezése:

A képzés intenzitása: heti nap – ... óra/nap elmélet

heti nap – óra/nap gyakorlat

Amennyiben a résztvevő élt az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának lehetőségével és azt eredményesen teljesítette, úgy kérheti az adott tanítási egységek látogatása alóli felmentését.

A szolgáltatás díja: 2000 Ft

A szolgáltatást igénybe veszem:

igen

nem

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

f) A vizsga szervezésének módja, formája, vizsgaszervező intézmény megnevezése.:

g) Az képzés díja:Ft/fő, vizsgadíj:Ft/fő

Amennyiben a képzés résztvevője a tanfolyam ideje alatt kimarad, az időarányos díjat kell megfizetni.

A Pótvizsga díjaFt., melynek befizetését a vizsgát megelőzően kell teljesíteni.

Az a tanuló, aki élt az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának lehetőségével és azt eredményesen teljesítette, mentesül azon tanítási egységek képzési óraszámát érintő időarányos fizetési kötelezettsége alól.

h) A képzés állami ill. uniós források terhére

támogatott*

nem támogatott*

(*a helyes rész aláhúzendó)

i) A képzésben résztvevő felnőtt és a felnőttképzést folytató intézmény szerződészegésének következményei:

- A képzésben résztvevő köteles a tűz és munkavédelmi szabályokat, valamint az NGF Kft. belső rendjét betartani, a berendezések és eszközök állagát megővni, azokat rendeltetésszerűen használni. Károkozás esetén anyagi felelősséggel tartozik.
- A képzésben résztvevő (önfinanszírozás esetén), illetve a beiskoláztató munkáltató vállalja, hogy a képzési díjat a szakképesítő vizsgáig az NGF Kft.-nek megfizeti. Ennek nem teljesülésekor az NGF Kft. a szakképesítő vizsga letételét lehetővé teszi, de a vizsga okmány(oka)t a díj megfizetéséig visszatartja.
- Az NGF Kft. biztosítja a képzés és a szakmai vizsga lebonyolításához szükséges feltételeket (személyi, tárgyi, szervezési). Elkészíti a szakmai vizsga okmányait és dokumentumait, az eredményesen vizsgázók számára szakképesítő bizonyítványt állít ki.
- Amennyiben az állami foglalkoztatási szerv megtiltja az NGF Kft.-nek a felnőttképzési tevékenység folytatását, azonban az NGF Kft. a képzést már megkezdte, az ezzel összefüggésben keletkezett, a képzésben résztvevőjét ért kárért a felnőttképzési intézményt terheli a felelősség.

Jelen megállapodást felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írják alá.

A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. jogszabályai irányadók.

Kelt: Salgótarján,

.....
képzésben résztvevő

.....
Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.

6.3.5. Szolgáltatási szerződés

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről (székhely:..... számlázási cím: posta cím: adószám:, statisztikai szám:) mint **megbízó**

másrészről az **Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.** (3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A., nyilvántartási szám: 12-0013-06, cégjegyzék szám: 12-09-006302, adószám: 18632312-2-12) mint **a képzést lebonyolító** között (kapcsolattartó neve: Kiss Zsuzsanna)

képzés megszervezésére, és a vizsgáztatás lebonyolítására.

A szerződés a 15/2009. (VII. 24.) SZMM rendelet szerint szolgáltatási szerződésnek minősül.

Az oktatás, vizsgáztatás helye:

Elméleti oktatás helye:

Gyakorlati oktatás helye:

A képzés díja: Ft/fő, mely magában foglalja a képzés és a vizsgáztatás díját.

A képzésben résztvevők száma: fő

A képzés óraszám:, ebből elméleti: óra; gyakorlati: óra

A képzés kezdete: képzés várható befejezése:

A képzésben résztvevő(k) neve: A mellékelt felnőttképzési szerződés alapján

A képzés típusa: szakmai

A képzést lebonyolító a megbízás keretében vállalja:

- A 2001. évi CI. Felnőttképzésről szóló törvény által megfogalmazottak szerint felnőttképzési szerződés megkötését a képzésben résztvevővel, és 1 példány átadását a megbízónak.
- Biztosítja a tanfolyam megtartásához szükséges összes segédletet, szemléltető eszközöket.
- Biztosítja, az óratervnek megfelelően az órák megtartását.
- Biztosítja a tanfolyam megtartásához szükséges technikai eszközöket.
- Az NGF Kft-nek felróható okból oktatás nem marad el.
- Megszervezi a modulzáró vizsgákat
- Megszervezi a záróvizsgát

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

A megbízó vállalja:

- A szakmai képzés óratervének megfelelően a képzésben résztvevő megjelenését lehetővé teszi az oktatáson és a vizsgán.
- A képzési díjat a teljesítés arányában, számla alapján a vizsga megkezdése előtt átutalja.
- Amennyiben nem az NGF Kft-nek felróható okból oktatási nap elmarad, akkor lehetőséget biztosít az oktatás pótlására egy megbeszélten napon.

Megbízó tudomásul veszi:

A 40/2009. (VIII. 31.) KHEM rendeletben meghatározott feltételek és gépcsoportok esetén további vizsgát kell tenni, melynek díját a fenti összeg nem tartalmazza, erre másik megállapodást kell kötni.

Egyéb: a megfelelő rész aláhúzendő!

-Biztosítja az oktatás és vizsga helyszínét (tanterem, berendezéssel): megbízott megbízó

Jelen szolgáltatási szerződés 2db eredetiben aláírt példányából 1 példány a megbízó, 1 példány a megbízott képző intézményt illeti.

A szerződő felek a szolgáltatási szerződést elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írták alá. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. jogszabályai irányadók.

Kelt: Salgótarján,

.....

Varga Gyula

Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.

.....

Megbízó



3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a.
Nyilvántartási szám: 12-0013-06

6.3.6. Együttműködési megállapodás

EGYÜTTMŰKÖDÉSI SZERZŐDÉS

Szerződő felek

I. Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft.

Továbbiakban: **MEGBÍZÓ**

3100. Salgótarján, Alkotmány út 9/A.

Telefon: (32) 520-864

Adószáma: 18632312-2-12

Számlaszám: Budapest Bank Rt. 101103726-07993634-00000003

Témafelelős:

.....
Továbbiakban: **MEGBÍZOTT**

.....
Telefon:

Adószáma:

Számlaszáma:

Témafelelős:

II. Az együttműködési szerződés célja:

..... tanfolyami oktatás tárgyi feltételeinek biztosítása.

A tanfolyam megnevezése és időtartama

A tanfolyam megnevezése:

Időtartam:

A tanfolyam létszáma: fő

Napi időtartama: óra

Összes óraszám: óra

A Megbízott vállalja, hogy

1. A tanfolyam teljes időtartamára biztosítja a szaktantermeket, megállapodás szerinti anyagokat, energiát, továbbá a vizes és mellékhelyiségek, illetve öltöző használatát.

2. A leghatékonyabb oktatás érdekében, a képzés gyakorlati helyszíneit a MEGBÍZÓ választja ki, amit a MEGBÍZOTT tudomásul vesz.

3. A gyakorlati képzések anyag és eszközigényét a MEGBÍZÓ és MEGBÍZOTT közötti külön megállapodás szerint szerzik be, a Külön Megállapodásban rögzített feltételek szerint.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

4. A MEGBÍZOTT vállalja, hogy a képzéseken résztvevőkről órára pontos jelenléti ívet vezet, amit –az igazolt hiányzások dokumentumaival együtt- minden hónap utolsó napját követő napon továbbít a MEGBÍZÓNAK. Jelenléti íven igazolt óraszámok szolgálnak az 5.4. pontban rögzített számlázás alapjául.

5. A MEGBÍZOTT vállalja, hogy a képzésben résztvevők oktatáson történő részvételéért felelősséggel tartozik, havi óraszám 5 %-át meghaladó hiányzás esetén azonnal értesíti a MEGBÍZÓT.

6. A MEGBÍZOTT, a területén történő oktatások időtartama alatt felel a területén érvényes szabályok és törvények betartásáért (munkabiztonsági előírások, dohányzás, stb.)

A Megbízó vállalja, hogy

1. A leghatékonyabb oktatás érdekében a MEGBÍZÓ figyelembe veszi a MEGBÍZOTT javaslatait a gyakorlati helyszínek kiválasztásában, valamint az anyag és eszközigény biztosításában.

2. A MEGBÍZÓ biztosítja a gyakorlati oktatáshoz szükséges eszközöket, és a MEGBÍZÓ felelőssége az anyagigény szükségletek szerinti rendelkezésre állása is, a 4.3. és 5.2. pontok alapján.

A szolgáltatásokért számla ellenében az alábbiakat fizeti:

Tétel megnevezése	Egység	Feltételek:	Fizetési határidő:

Egyéb kikötések:

Ha a MEGBÍZOTT a szerződésben foglaltakat nem megfelelően teljesíti, a MEGBÍZÓ felbonthatja a szerződést, érvényesítheti az összes felmerülő költségeit, kiadásait és elmaradt hasznát a MEGBÍZOTTAL szemben.

A szerződésben nem rögzített kérdésekben a két fél igyekszik közös megállapodásra jutni.

Nyilatkozat:

Az együttműködő felek megállapodnak abban, hogy a képzés teljes időtartamára jelen szerződést tekintik irányadónak.

A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. előírásai az irányadóak. A szerződésből származó jogvita esetére, a szerződő felek kikötik a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglaltak alapján a Salgótarjáni Városi Bíróság, illetve a Nógrád Megyei Bíróság illetékességét.

A szerződésben foglaltakat a felek tudomásul veszik és aláírásukkal jóváhagyólag elismerik.

Salgótarján,

Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft..

nevében

.....
nevében

6.3.7. Adatkezelési nyilatkozat

ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT

Alulírott (születési név:; születési hely és idő:; lakcím:; anyja neve:), mint a dolgozója – minden befolyástól mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló szabad akarat-elhatározásomból – jelen nyilatkozat aláírásával hozzájárulok, hogy a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. (székhely: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a.; nyilvántartási szám: 12-0013-06) oktatással kapcsolatban személyes adataimat a fenti célból, működésének időtartama alatt a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény szabályainak megfelelően – mind papíralapon, mind pedig elektronikus módon – nyilvántartásában rögzítse, adatbázisában megőrizze, illetve kezelje, felhasználja oly módon, hogy az adatokhoz kizárólag a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Kft. munkatársai férhessenek hozzá, a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. tevékenységével összefüggésben.

Hozzájárulok továbbá, hogy a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. – jogszabályban foglalt adatszolgáltatási kötelezettsége keretében – a fentiek szerint kezelt adataimat a szakmai felügyeleti szakhatóságnak megküldje, s azokat az illetékes szakhatóság jogszabályban meghatározott feladata keretében az 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően nyilvántartsa, rögzítse, illetve adatbázisában megőrizze.

Egyben kijelentem, hogy hozzájárulásomat a személyes adataim kezelésével összefüggő, az 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott jogaim és jogorvoslati lehetőségeim ismeretében adtam meg.

Kelt:, 20.....

.....
képzésben résztvevő

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. Név:
Lakcím:
Aláírás:
2. Név:
Lakcím:
Aláírás:

Tájékoztató az adatkezelési nyilatkozathoz

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény szerint az önkéntes adatszolgáltatásból eredően az érintett magánszemélynek – minden befolyástól mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló szabad akarat-elhatározásból – határozott hozzájárulásukat kell adnia az adatszolgáltatáshoz és ahhoz, hogy a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. – mind papíralapon, mind pedig elektronikus módon – nyilvántartásában rögzítse, adatbázisában megőrizze, illetve kezelje, felhasználja, illetve – jogszabályban foglalt adatszolgáltatási kötelezettsége keretében – a fentiek szerint kezelt adatait a szakmai felügyeleti szakhatóságnak megküldje, s azokat a szakhatóság jogszabályban meghatározott feladata keretében az 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően nyilvántartsa, rögzítse, illetve adatbázisában megőrizze.

A Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. az adatokat a fenti célból, működésének időtartama alatt és az 1992. évi LXIII. törvény szabályainak megfelelően kezeli és használja fel oly módon, hogy az adatokhoz kizárólag a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. munkatársai férnek hozzá, a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. tevékenységével összefüggésben.

Az érintett természetes személyt személyes adatainak kezelésével összefüggésben az 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott jogok és jogorvoslati lehetőségek illetik meg. E szerint az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről (1999. évi LXIII. tv. 12. és 13. §), kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve törlését (1992. évi LXIII. tv. 14. és 16. §), tiltakozási jog illeti személyes adatainak kezelése ellen (1992. évi LXIII. tv. 16/A. §), valamint jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat (1992. évi LXIII. tv. 17. §).

6.3.9. Modulzáró igazolás

IGAZOLÁS
modulzáró vizsgáról
(a képzésben való részvétel nélkül is kiadható)
/a képzés eredményes befejezéséről*

Alulírott Varga Gyula (név), mint a Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft. képző intézmény ügyvezetője igazolom, hogy (születési hely: születési idő: anyja születési neve:)

..... azonosító számúmegnevezésű szakképesítés/szakképesítés-elágazás/rész-szakképesítés/szakképesítés-ráépülés* megszervezésére irányuló képzés képzési programja szerinti modulzáró vizsgá(ka)t/képzést* teljesítette.

A modulzáró vizsga(ák)/képzés*:

Megnevezése

időpontja

Megnevezése	időpontja

(csak képzés eredményes befejezéséről szóló igazolás esetén)

Elvégzett tananyagegység(ek)
megnevezése

Képzésre fordított idő
(óraszám)

Gyakorlat ideje

Elvégzett tananyagegység(ek) megnevezése	Képzésre fordított idő (óraszám)	Gyakorlat ideje

További gyakorlat megjelölése és ideje: -

Dátum:

P.H.

.....

Varga Gyula
aláírás

6.3.10. Modulzáró átvételi elismervény

Átvétel igazolása

Vizgaszám:

A képzés modulzáró vizsgájáról szóló igazolást a mai napon
(.....év.....hónap) átvettem.

Ssz.	Név	Aláírás
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

6.3.11. Modulzáró vizsga eredmények

Modulzáró vizsga eredmények

S.sz.	Név	Modulok		Felmentések
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				



Nógrádi Gazdaságfejlesztő Nonprofit Kft
 Postacím:3101 Salgótarján, Pf. 145.

3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a..
 Nyilvántartási szám: 12-0013-06

Telefon: 32/520-865

6.3.12. Órarend

Tanfolyam:

ÓRAREND

Vizsgaszám:.....

DÁTUM																				
NAP																				
IDŐPONT	MODUL																			
		EBÉDSZÜNET																		

MODULOK

ELŐADÓK:

Ügyvezető igazgató

Tanfolyamfelelős