**Minőségbiztosítási kézikönyv**

**A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. felnőttképzési folyamatait meghatározó minőségbiztosítási rendszer leírása**

**A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. minőségbiztosítási rendszerét az Intézmény vezetője és a szakmai tevékenységért felelős szakmai vezetője hagyta jóvá 2014. március 10-én.**

**Érvényes: 2014. március 10-től**

**Borók Rita Szodorai Margit**

**ügyvezető igazgató szakmai vezető**

## Tartalomjegyzék

[1. Tartalomjegyzék 2](#_Toc450212008)

[2. A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. bemutatása 4](#_Toc450212009)

[2.1 Tevékenység, szervezeti felépítés 4](#_Toc450212010)

[2.2 Adatok 6](#_Toc450212011)

[2.3 Intézményünk által felnőttképzési tevékenység keretében folytatni kívánt képzések 6](#_Toc450212012)

[3. Minőségpolitika 7](#_Toc450212013)

[*A minőségre vonatkozó intézményi stratégia* 7](#_Toc450212014)

[*A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába* 7](#_Toc450212015)

[*Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége:* 7](#_Toc450212016)

[*A minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kisérésének és felülvizsgálatának módja* 7](#_Toc450212017)

[4. Általános követelmények 9](#_Toc450212018)

[5. A képzési programokkal kapcsolatos eljárások leírása 10](#_Toc450212019)

[5.1 A képzési programok és tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata 10](#_Toc450212020)

[5.2 A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítása 12](#_Toc450212021)

[5.2.1 Tárgyi erőforrások biztosítása 12](#_Toc450212022)

[5.2.1.1 Képzési infrastruktúra 12](#_Toc450212023)

[5.2.1.2 Munkakörnyezet 13](#_Toc450212024)

[5.2.2 Humán erőforrások biztosítása 13](#_Toc450212025)

[5.2.3 Pénzügyi források biztosítása 14](#_Toc450212026)

[5.3 A résztvevők képzésben való részvételének, előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek leírása 16](#_Toc450212027)

[5.3.1 Általános követelmények 16](#_Toc450212028)

[5.3.2 A képzési tevékenység szakmai előkészítése, a képzésre történő jelentkezés 16](#_Toc450212029)

[5.3.3 A képzés indítása 19](#_Toc450212030)

[5.3.4 A képzés lebonyolítása 19](#_Toc450212031)

[5.3.5 A képzés zárása, a képzésben résztvevők tudásnak ellenőrzése 21](#_Toc450212032)

[5.4 A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleményére vonatkozó visszacsatolás 24](#_Toc450212033)

[5.5 A képzési programok nyilvánossága 24](#_Toc450212034)

[6. Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos eljárások 25](#_Toc450212035)

[6.1 Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények 25](#_Toc450212036)

[6.2 Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek 27](#_Toc450212037)

[6.3 Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolások 27](#_Toc450212038)

[7. Az Intézmény által nyújtott, felnőttképzést kiegészítő tevékenységeinek folyamatleírása 28](#_Toc450212039)

[7.1 Előzetes tudásszint felmérés 28](#_Toc450212040)

[7.2 Képzési szükségletek felmérés, képzési tanácsadás 29](#_Toc450212041)

[8. A minőségbiztosítási rendszer működését támogató folyamatleírások 31](#_Toc450212042)

[8.1 Az ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása 31](#_Toc450212043)

[8.1.1 Ügyfélszolgálati rendszer 31](#_Toc450212044)

[8.1.2 Panaszkezelési szabályzat 31](#_Toc450212045)

[8.2 A résztvevőkkel, partnerekkel folytatott kommunikáció, kapcsolattartás rendje, formája 33](#_Toc450212046)

[9. A dokumentációs rendszer működtetése, felépítése 34](#_Toc450212047)

[9.1 Általános szabályok 34](#_Toc450212048)

[9.2 Kezelt, nyilvántartott dokumentumok 34](#_Toc450212049)

[9.2.1 Képzési csoportonként vezetett dokumentumok – egységes dokumentumrendszer 35](#_Toc450212050)

[9.2.2 Egyéb vezetett és nyilvántartott dokumentumok 37](#_Toc450212051)

[10. Intézményünk információs rendszere – adatgyűjtés, mérés, értékelés 40](#_Toc450212052)

[10.1 A képzésben résztvevők tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése 40](#_Toc450212053)

[10.2 A résztvevők és oktatók elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése 41](#_Toc450212054)

[10.3 Az oktatói minősítési rendszer – Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése 43](#_Toc450212055)

[10.4 Intézményünk rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése 44](#_Toc450212056)

[10.5 A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése 44](#_Toc450212057)

[10.5.1 Nem támogatott képzések esetében: 44](#_Toc450212058)

[10.5.2 Támogatott képzések esetében: 45](#_Toc450212059)

[10.6 Intézményünk tevékenységével összefüggő információk nyilvánossága 47](#_Toc450212060)

[11. Az önértékelési rendszer leírása 48](#_Toc450212061)

[12. Fejlesztés – Az eltérések kiküszöbölésére és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló helyesbítő tevékenységek 51](#_Toc450212062)

[13. Változásjegyzék 53](#_Toc450212063)

## A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. bemutatása

### Tevékenység, szervezeti felépítés

A Teljeskörű Optikai Oktatás Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság 2009 január 30-án alakult. Tulajdonosának a Magyar Látszerész Szövetség tekinthető. A cél az volt, hogy a szakmai képző intézmény teljesen szektor semleges legyen. Fő tevékenységként oktatási tevékenységet folytató gazdasági társaság. Az oktatási központ vezetőjének és az oktatóknak is több mint 15 éves látszerész szakmai és oktatás területén szerzett tapasztalata erősítette eltökéltségüket, hogy működtetniük kell olyan oktatással foglalkozó vállalkozást, amely gyakorlatias, naprakész az innovációkat követő képzéseket szervez a szakma iránt érdeklődők részére. Oktatóink kizárólag olyan szakemberek, akik naprakész elméleti és gyakorlati ismeretekkel rendelkeznek.

A Teljeskörű Optikai Oktatás Kft. alapításakor még ugyan nem volt cél átfogó szakmai látszerészképzés nyújtása, mára azonban az osztályok száma, illetve tréningek és egyéb képzések után való érdeklődés, egyedi optikus iskolává emelte a céget. Az első képzések 2009 áprilisában kezdődtek, és a kezdeti tervekhez képest duplájára nőtt a tanulók létszáma, ami új tanműhelyek kialakítását követelte meg.

A működés talán legfontosabb vetülete a fejlesztések elvégzése, így fontos tudni, hogy mik az aktuális projektek és kilátások a jövőre nézve. Jelentős innovációs terület a technikai újítások bevezetése, szemüveglencse rendelési program, VisuReal, illetve a multifokális szemüvegekkel kapcsolatos tudnivalók átadását jelenti. Ezeknél a projekteknél társaságon kívüli partnercégek is részt vesznek.

Az iskola célja továbbra is teljes körű naprakész szakmai képzés biztosítása, amely sikerességét az eddigiekben a tanulók pozitív visszajelzései, valamint a szakma pozitív elismerései igazoltak. Továbbá az anyagi biztonság megteremtéséhez jól átgondolt üzleti stratégia kidolgozása szükséges, ami elkerülhetővé teszi az egyes hónapok negatív zárását is.

ügyvezető igazgató

szakmai vezető

oktatók

oktatási asszisztens

*1. ábra: Szervezeti felépítés*

Intézményünk felnőttképzési tevékenységét a Felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben meghatározott engedély birtokában kívánja folytatni. Ennek érdekében rendelkezik a fent nevezett törvényben előírt feltételekkel, a kritériumoknak eleget tesz. Így:

* rendelkezik
  + a folytatni kívánt, így a kérelemben beadott képzésekhez kidolgozott és az ajánlási listán szereplő felnőttképzési programszakértő által előzetesen minősített képzési programmal/programokkal,
  + a képzések megvalósításához szükséges, valamint a393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendeletben meghatározott személyi és tárgyi feltételekkel,
  + az 58/2013. (XII. 13.) számú NGM rendeletben meghatározott minőségbiztosítási rendszerrel és működteti azt,
  + felnőttképzési információs rendszer működtetéséhez szükséges feltételekkel és működteti azt,
  + ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működtetéséhez szükséges feltételekkel és működteti azt,
  + tartalmilag ellenőrizhető, számszerűsíthető minőségcélokkal,
  + a 393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendeletben meghatározott vagyoni biztosítékkal,
* minden felnőttképzésben részt vevő felnőttel felnőttképzési szerződést köt,
* gondoskodik a jelen Minőségbiztosítási Kézikönyv 5.3.2-es „A képzési tevékenység szakmai előkészítése” fejezetben felsorolt személyi adatok megfelelő kezeléséről,
* az engedéllyel rendelkező képző intézmények nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát a tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban (jelenléti ív, haladási napló, bizonyítvány stb.), valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon folyamatosan használja, arról ügyfeleit tájékoztatja, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatójában, programfüzetében szerepelteti, és az ügyfelek által jól látható módon kifüggeszti,
* gondoskodik a tárgyévi minőségcélok évente történő felülvizsgálatáról, szükség szerinti módosításáról,
* a képzések befejezését követően méri a résztvevők elégedettségét,
* oktatói minősítési rendszert működtet,
* az Előzetes tudásmérést kötelezően biztosítja a résztvevők számára,
* vezeti és 5 évig megőrzi a jelen Minőségbiztosítási Kézikönyv 9.2-es „Kezelt, nyilvántartott dokumentumok” fejezetében megjelölt dokumentumokat,
* igény esetén felnőttképzést kiegészítő tevékenységet nyújt,
* a gyakorlati képzést a szakképzésről szóló törvény szerint meghatározott szakmai és vizsgakövetelmények alapján, és a gyakorlati foglalkozás teljesítésének részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározottak szerint szervezi.

### Adatok

|  |  |
| --- | --- |
| Az Intézmény neve: | Teljeskörű Optikai Oktatás Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság |
| Rövidített név: | Teljeskörű Optikai Oktatás Kft. |
| Székhely: | 1131 Budapest, Futár utca 42. |
| Cégjegyzékszám: | 01-09-914072 |
| Adószám: | 14661282-2-41 |
| Statisztikai számjel: | 14661282-8559-113-01 |
| Nyilvántartási szám: | E-000302/2014 |
| Képzési helyszín(ek): | 1151 Budapest, Horváth Mihály utca 2. |
| Iroda/ügyfélszolgálat: | 1151 Budapest, Horváth Mihály utca 2. |
| E-mail: | latszereszkepzes@t-online.hu |
| Web: | www.latszereszkepzes.hu |
| Telefon: | 30/394-6990 |

Intézményünk az engedéllyel rendelkező képző intézmények nyilvántartásában szereplő adataiban bekövetkezett változásokat az átvezetés napjától számított tizenöt napon belül bejelenti a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalnak (továbbiakban: NSZFH).

### Intézményünk által felnőttképzési tevékenység keretében folytatni kívánt képzések

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Az engedélyeztetett képzés képzési kör szerinti besorolásának megjelölése** | **A képzés pontos megnevezése** | **„A” képzési kör esetén a szakképesítés azonosítási száma** | **„A” képzési kör esetén a szakképesítés szakmacsoportjának száma** |
| 1. | „A” képzési kör: (OKJ szerinti) szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzés | Látszerész és fotócikk-kereskedő | 54 725 01 | 19 |

## Minőségpolitika

Intézményünk minőségpolitikájának kialakításával legfőbb célunk, hogy a képzések és a felnőttképzési szolgáltatásaink minőségi színvonala folyamatosan és maradéktalanul kielégítse ügyfeleink igényeit és a jogszabályi követelményeket.

Felnőttképzési tevékenységünk megvalósítása közben célunk, hogy azzal a képzésben résztvevők, a megrendelők, ügyfelek, a partnerek, a munkatársak felnőttképzéssel kapcsolatos igényeit rugalmasan kielégítésük, a vállalkozással szembeni megelégedettségüket folyamatosan növeljük, versenyképességét állandóan javítsuk. Mindezek érdekében, illetve a sikeres együttműködés jegyében folyamatos minőségjavításra, továbbá egy átlátható, rendezett, dinamikus intézményi, felnőttképzési struktúra kialakítására törekszik, melynek szilárd alapját képezi a körültekintően kialakított minőségbiztosítási rendszer fenntartása, vezetése, frissítése.

Intézményünk sokrétű szakmai múlttal rendelkezik, ami hozzájárul ahhoz, hogy olyan, szakmailag ellenőrzött képzéseket, programokat, oktatási módszereket és infrastrukturális feltételeket kínáljunk, amelyek – a vonatkozó jogszabályok által megengedett lehetőségekhez mérten – egyedi koncepció alapján kerültek kifejlesztésre, rugalmasan kezelhetők a résztvevők képességeihez, elvárásaihoz, igényeihez igazodva, továbbá, amelyek támogatják a megszerzett kompetenciák gyakorlatban történő alkalmazását.

### *A minőségre vonatkozó intézményi stratégia*

A Teljeskörű Optikai Oktatás Kft. hosszú távú célja, hogy olyan magas színvonalú, a minőségi követelményeknek maradéktalanul megfelelő, megbízható optikai képzéseket nyújtson felnőttek számára, amely nagymértékben hozzájárul a résztvevők szakmai-és attitűdbeli fejlődéséhez, önálló és színvonalas szakmai tevékenységük végzéséhez, elősegítve ezzel a társadalom és a gazdaság növekedését is.

* A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS KFT. tartósan törekszik arra, hogy a képzési irányát a jogi és gazdasági környezet igényeihez és az egyén igényeinek figyelembevételével határozza meg.
* A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS KFT. vezetése és tanári kara folyamatosan törekszik arra, hogy a partnerek az oktató-képző tevékenységével tartósan meg legyenek elégedve.
* A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS KFT. elkötelezettséget érez a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszerének és a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztésére.

### *A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába*

Minőségpolitikánk kulcsszavai az igényesség és eredményesség, ezért vevőink, megrendelőink felé mindenkor színvonalas és pontos, tehát minőségi szolgáltatást igyekszünk nyújtani, valamint megbízható és korrekt magatartást biztosítani. Ennek érdekében - jogszabályi kötelezettségünknek eleget téve - rendszeresen elvégezzük a résztvevői elégedettségmérést, melynek eredménye fontos visszacsatolást jelent számunkra képzéseink színvonaláról, így vonva be résztvevőinket a minőségbiztosítás megvalósításába.

### *Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége:*

A Az Intézmény és vezetősége elkötelezett a szakmai követelmények figyelembevétele, illetve a szakmai munka eredményességének folyamatos értékelése, fejlesztése mellett. Minden szervezeti egységétől, ezen belül minden munkatárstól elvárja a személyes szinten megjelenő minőséget, továbbá azt, hogy állandó célja legyen saját munkájának javítása, mások munkájának segítése. A csoportmunka eredményessége érdekében elvárja, hogy minden munkatárs személyes felelősségével és tudásával járuljon hozzá a cég sikeréhez.

### *A minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kisérésének és felülvizsgálatának módja*

A magas minőségi színvonalat folyamatos – évenkénti – teljesítményméréssel, önértékeléssel, ezen alapuló fejlesztéssel, minőségcélok meghatározásával és rendszeres felülvizsgálatával, az Intézményünket szabályozó (jogi) környezet változásainak folyamatos nyomon követésével, továbbá rugalmas és empatikus oktatói magatartással, szaktudással, a kulturált feltételek biztosításával, illetve a résztvevői visszajelzések érdemi figyelembevételével, és az azokra való reagálással, esetleges helyesbítő tevékenységek beiktatásával érjük el és tartjuk fenn. Ezen kívül Intézményünk – tevékenységének folyamatos javítása céljából – kétévenként legalább egyszer elvégezteti az Intézmény tevékenységének külső értékelését.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. minőségpolitikáját az Intézmény valamennyi munkatársa megismerte, és kötelezettséget vállal a benne foglalt elvek betartására.

Budapest, 2014. március 10.

Borók Rita Szodorai Margit

ügyvezető igazgató szakmai vezető

## Általános követelmények

A Minőségbiztosítási rendszer bevezetésének célja, hogy az Intézményvezetése a minőségpolitikai nyilatkozatban megfogalmazottakat megvalósító és a minőségcélok elérését segítő dokumentált és szabályozott minőségszabályozó rendszert hozzon létre, tartson fenn és fejlesszen annak érdekében, hogy Intézményünk működése és eredményessége bizalommal, szolgáltatásaink pedig teljes megelégedettséggel szolgáljanak tényleges és leendő ügyfeleink számára.

Intézményünk az 58/2013. (XII. 13.) számú NGM rendeletben meghatározottak alapján alakította ki minőségbiztosítási rendszerét.

Minőségbiztosítási rendszerünk kijelöli azokat a folyamatokat, melyek vevőink, a képzésben részt vevő felnőttek elvárásainak megfelelnek, és Intézményünk minőségpolitikájával összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek, ideértve a képzéssel kapcsolatos dokumentumok, szerződések, tananyagok és taneszközök kezelésére vonatkozó eljárásokat, valamint a képzéshez szükséges egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtését is.

A minőségbiztosítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, az eltérések (nem megfelelőségek) okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését.

Minőségbiztosítási rendszerünk kialakítása, bevezetése és működtetése során meghatározzuk a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket, és erőforrásokat.

Minőségbiztosítási rendszerünkben figyelemmel kísérjük, elemezzük, értékeljük, és folyamatosan fejlesztjük felnőttképzési és a felnőttképzést kiegészítő tevékenységeinkhez kapcsolódó folyamatainkat annak érdekében, hogy elérjük a tervezett eredményeket, és gondoskodunk arról, hogy az ehhez szükséges információk a rendelkezésünkre álljanak.

## A képzési programokkal kapcsolatos eljárások leírása

### A képzési programok és tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. képzési programjainak felépítését a Felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény alapján határozza meg.

A képzési program tartalmazza:

* a képzés megnevezését, mely magában foglalja a szakképesítés OKJ szerinti azonosító számmal ellátott megnevezését,
* a képzési program nyilvántartásba vételét követően a képzés nyilvántartásba vételi számát,
* a képzés célját és célcsoportját,
* a képzés során elsajátítható kompetenciákat,
* a képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételeit,
* a tervezett képzési időt,
* a képzés formájának meghatározását,
* a tananyag egységeit, azok célját, tartalmát és a tananyagegységhez rendelt elméleti és gyakorlati óraszámot,
* a maximális csoportlétszámot,
* a képzésben résztvevő teljesítményét értékelő rendszer leírását,
* a képzésről, illetve a képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeit,
* a képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, illetve egyéb speciális feltételeket, és azok biztosításának módját.

Intézményünk képzési programjait a szakmai és vizsgakövetelmények, illetve az iskolai rendszerben oktatható szakképesítések esetében a vonatkozó kerettanterv tartalmi követelményei alapján dolgozza ki.

Új képzési program kialakításának igénye alapulhat a résztvevői/oktatói visszajelzéseken, javaslatokon, de akár az ügyfelek, partnerek, munkatársak jelzésein is, amennyiben annak munkaerő-piaci megalapozottsága fennáll. Új szakmai tartalom létrehozása eredhet továbbá az Intézményünk részéről kezdeményezett, vagy a szakmaterületet érintő más piackutatásból (különböző marketingcsatornák alkalmazásával), akár egy szakmai megbeszélés végeredményéből. Az új képzési terület, képzési program kialakításáról a szakmai vezető és az ügyvezető igazgató dönt.

A képzési programok és a hozzájuk kapcsolódó tananyagok megjelölése, megtervezése első sorban a szakmai vezető és az oktató(k) közös feladata. A képzési cél és célcsoport körültekintő kijelölése után a szakmai és vizsgakövetelmények, valamint adott esetben a vonatkozó kerettanterv előírásait figyelembe véve meghatározzák az elméleti és gyakorlati egységeket, tananyagokat, modulokat, illetve ezek célját. Ezekhez kellő szakértelemmel, következetességgel és a piaci igényekhez való igazodással hozzárendelik a képzés idejét képező óraszámot, amit az elméleti és gyakorlati részekre külön-külön kijelölnek. A tananyagegységek kialakításával egyidejűleg meghatározzák a képzés elvégzésével a célcsoport számára megszerezhető kompetenciákat, illetve a képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti kompetenciákat és egyéb feltételeket.

Döntenek a képzés formáját és maximális csoportlétszámát illetően. A szakmai vezető andragógiai tudásának megfelelően javaslatot tesz a képzésben résztvevők teljesítményét leghatékonyabban mérő rendszer kialakítására, melyet megvitat az oktatóval/oktatókkal.

Végül megállapítják a képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, illetve egyéb speciális feltételeket, és azok biztosításának módját a lehetőségekhez és igényekhez mérten.

A szakmai vezető írásba foglalja a folyamat végeredményét, meggyőződik arról, hogy az új képzési program biztosan megfelel-e a Felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben meghatározott követelményeknek, majd a 393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendeletben meghatározott módon elvégezteti a képzési program felnőttképzési szakértő vagy felnőttképzési programszakértő általi előzetes minősítését. A szakértő írásbeli véleményét a képzési programhoz mellékeli.

Szervezetünk az engedélyében szereplő képzés képzési programját feltétlenül módosítja, amennyiben OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzés esetén a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményében vagy a kerettantervében meghatározott szakmai követelménymodulok száma, elnevezése, tartalma, vagy az OKJ-ban az iskolarendszeren kívüli képzésre előírt képzési időtartam úgy változik, hogy az érinti a képzési programban szereplő óraszámot.

Intézményünk az engedélyében szereplő képzés képzési programját – a jogszabályi előírások betartásával – módosítja, amennyiben az adott képzésben résztvevők/oktatók visszajelzései erre okot adnak, a piaci igények megkövetelik, a képzés nem a megfelelő célcsoportot jelöli meg, vagy ha egyéb indok/igény felmerül, amelyen alapuló korrigálással a képzés hatékonyabban, teljesebben éri el célját. Ha a képzési program módosítására volt szükség, Intézményünk újból elvégezteti annak előzetes minősítését.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. a módosított képzési programot – legkésőbb a képzési program alapján megvalósuló képzés megkezdésének napján – elektronikus úton megküldi az NSZFH-nak.

### A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítása

Az Intézmény vezetősége felelősségének érzi, hogy meghatározza a szükséges erőforrásokra vonatkozó követelményeket. Biztosítja a vevői és jogszabályi elvárásokat kielégítő szolgáltatás nyújtásához és a minőségbiztosítási rendszer működtetéséhez szükséges erőforrásokat, eszközöket, berendezéseket, kapacitást és pénzforrásokat (ide értve a 393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendeletben meghatározott vagyoni biztosítékot). Az erőforrások rendelkezésre állása megfelelőségének felülvizsgálata a vezetőségi és önértékelési értekezletek keretében történik.

Szervezetünk a személyi és tárgyi feltételeket mindenkor a képzési programban, illetve OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére felkészítő képzés esetén a szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott eszköz-és felszerelési jegyzékben foglaltak szerint, a képzésben résztvevők létszámának megfelelő mennyiségben biztosítja a résztvevők számára.

OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére felkészítő képzés esetén Intézményünk biztosítja a gyakorlati képzés céljainak megvalósítására alkalmas oktató helyiséget, illetve rendelkezik a gyakorlati képzést folytató szervezettel kötött szerződéssel.

#### Tárgyi erőforrások biztosítása

#### Képzési infrastruktúra

Intézményünk a393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendelet 16. §-ában és az 1. és 2. sz. mellékletében meghatározott követelményeknek megfelelő felnőttképzési tevékenység (beleértve a felnőttképzést kiegészítő tevékenységet) eredményes folytatása érdekében meghatározza a működéshez szükséges feltételrendszert, gondoskodik ezek biztosításáról és fenntartásáról.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. képzési helyszínén rendelkezik képzési programjainak megvalósításához szükséges, a 393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendelet 1. és 2. sz. mellékletében meghatározott tárgyi feltételekkel. Intézményünk képzési programja alapján megvalósuló képzésbe fogyatékkal élő felnőttek nem tudnak bekapcsolódni.

Intézményünk a képzési helyszíneken (oktatótermekben, melyek alapterülete nem kevesebb, mint 1,5 m2/fő) a csoportlétszám figyelembe vételével biztosít tanulóasztalokat, székeket, táblát, oktatói asztalt és széket. Ezen felül telephelyén nagy értékű centírozó berendezésekkel áll a résztvevők rendelkezésére, amelyek jelenleg szakmánk csúcs technológiáját képviselik.

Intézményünk ügyfélszolgálatán továbbá rendelkezésre áll fénymásológép, amely lehetővé teszi a tananyag és egyéb dokumentumok sokszorosítását, valamint számítógép internet hozzáféréssel és különböző perifériákkal (mint például klaviatúra, egér). Az archív dokumentumok tárolására az adminisztrációs iroda és irattár nyújt lehetőséget.

Az infrastrukturális és a mobil tárgyi eszközök folyamatos rendelkezésre állását a szakmai vezető ellenőrzi.

#### Munkakörnyezet

Intézményünk tevékenysége során – az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve – olyan munkakörnyezetet biztosít, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósítására, továbbá garantálja a képzésekhez szükséges egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtését. Így a rendelkezésre álló helyiségek megfelelnek az építésügyi, a tűzvédelmi, az egészségvédelmi és a munkavédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek, valamint a közegészségügyi előírásoknak. Továbbá a helyiségek megfelelnek a nemzeti szabványban, vagy a nemzeti szabvánnyal azonos, illetve azzal egyenértékű építési műszaki előírásokban foglaltaknak. A nemzeti szabványtól vagy a nemzeti szabvánnyal azonos, illetve azzal egyenértékű építési és műszaki előírásnak a 393/2013.(XI. 12.) számú kormányrendelet 1. mellékletben meghatározott követelménytől való eltérése esetén az 1. mellékletben foglaltakat kell alkalmazni.

Az Intézményünk helyiségeiben előírt hőmérséklet, megvilágítás és légcsere megfelel az oktatási intézményekre előírt szabványoknak, vagy az azokkal egyenértékű építési és műszaki előírásoknak.

Továbbá a képzésben résztvevők számára kialakított oktatási helyiség lehetővé teszi legalább egy – az adott képzési program szerinti létszámú – képzési csoport valamennyi tagjának egyidejű befogadását.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. a szolgáltatások megfelelőségének érdekében különös gondot fordít a munkakörnyezet tényezőinek megfelelőségére. Fő alapelv a rend, rendezettség, tisztaság megvalósítása, betartatása és példamutató fenntartása.

A megfelelő munkakörnyezet biztosításáért és kialakításáért az ügyvezető igazgató a felelős.

#### Humán erőforrások biztosítása

Intézményünk munkaviszony keretében foglalkoztatja a szakmai vezetőt, továbbá egy gyakorlati és hét elméleti oktatóval állunk szerződésben. Közülük két oktatót munkaviszony keretében, öt oktatót pedig megbízási szerződés alapján foglalkoztatunk. Egy fő munkatárs foglalkozik oktatásszervezéssel (az oktatási asszisztens), akinek munkaviszonya van az Intézménnyel. A képzéshez szükséges oktatói létszám – jelen dokumentum 6.1 pontjában foglaltak alapján történő – biztosítása az szakmai vezető egyik legfontosabb feladata. Az oktatók megfelelő időben, megfelelő helyen való megjelenéséért a szakmai vezető felel, ő tartja velük a kapcsolatot.

A munkatársak és oktatók feladatait, hatáskörét és felelősségét a munka- és megbízási szerződések, illetve a munkaköri leírások tartalmazzák, mely utóbbiak a felnőttképzéssel kapcsolatos teendőket konkrétan nevesítik.

Az Intézményünknél dolgozó valamennyi munkatárs, a szakmai vezető és az Intézmény által foglalkoztatott valamennyi oktató rendelkezik a munkakör betöltéséhez szükséges, a 393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendeletben illetve a képzési programban előírt iskolai végzettséggel, szakmai képzettséggel, ismeretekkel és felnőttképzési szakmai/oktatói gyakorlattal.

A képzési programok problémamentes lebonyolítása érdekében az oktatók beosztását is tartalmazó ütemterv készül, illetve helyettes oktató áll rendelkezésre. A beosztott oktató feladata, hogy akadályoztatása esetén a helyettesítést kezdeményezze.

Intézményünk mindenkor törekszik a munkatársakkal, oktatókkal való együttműködésre és a hatékony, minőségi munkavégzésre.

Az oktatókkal való alapvető elégedettséget az oktatói minősítési rendszerben meghatározottak alapján mérjük.

#### Pénzügyi források biztosítása

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. pénzügyi forrásainak biztosítása és pénzügyi helyzetének nyomon követése az ügyvezető igazgató feladata. Az Intézmény vezetése a szakmai vezetővel közösen jelöli ki azokat a piaci irányokat, amelyekben potenciált vélnek felfedezni a nyereséges működés biztosításához.

Ezen munka során figyelembe veszik és elemzik a piacon jelen lévő konkurencia kínálatát, erősségeit, gyengeségeit; az egyes célcsoportok, a munkaerőpiac által támasztott igényeket, követelményeket; a már rendelkezésre álló pénzügyi forrásokat, kapcsolati tőkét; a befektethető anyagi és humán erőforrások mértékét, és együtt kijelölik az adott évre meghatározó, reális bevételteremtő lehetőségeket.

Szervezetünk – fő pénzügyi forrásainak és hatékony, sikeres működésének biztosítása végett – tevékenységének előterében áll a megfelelő marketing stratégia kialakítása és alkalmazása, melynek konkrét célja, hogy Intézményünk lehetséges ügyfelei, a célcsoport minél több csatornán keresztül, minél gyorsabban és hatékonyabban értesüljön az Intézményünk által nyújtott képzési kínálatról, konstrukciókról, szolgáltatásokról, azok legfőbb előnyeiről, tartalmáról. Természetesen a marketingtevékenység önmagában való alkalmazása nem elégséges a szolgáltatások, képzések igénybe vételéhez, csupán ennek esélyét növeli meg. A siker – vagyis a résztvevői elégedettség, illetve a megszerzett tudás munkaerőpiacon történő továbbhasznosítása – a nyújtott szolgáltatás, képzés színvonalasságán, jó minőségén és alkalmazkodóképességén, rugalmasságán alapul.

Intézményünk figyelemmel kíséri a különböző Európai Uniós, magyarországi pályázatok illetve egyéb támogatási formák által kínált pénzügyi, infrastrukturális fejlődési, fejlesztési lehetőségeket, és magasan képzett, hozzáértő szakmai vezetője által képes kiszűrni a Szervezet számára legmegfelelőbb pályázati/támogatási konstrukciókat. Ezek megvalósításában, illetve a dokumentáció elkészítésében külső szakértői segítséget vesz igénybe.

A pénzügyi forrásokból biztosított éves nettó árbevétel minimális célértéke húsz millió forint, mely célérték elérésnek vizsgálatára az éves önértékelési ülésen kerül sor. Amennyiben a meghatározott értéket az Intézmény éves nettó árbevétele nem érte el, úgy az eltérés okának feltárására és helyesbítő tevékenységi folyamat elindítására van szükség (például új marketingstratégia alkalmazása, új képzési területek kijelölése stb.).

A képzési programok lebonyolításához szükséges pénzügyi források közé sorolható az Intézményünk részéről rendelkezésre álló vagyoni biztosíték, melyet hitelintézetnél lekötött pénzbeli letét formájában biztosít. Ennek mértéke az üzleti év időszakára vonatkozóan az üzleti évet megelőző évnek a felnőttképzésből származó, a számvitelről szóló törvény szerint elszámolt, tényleges értékesítési nettó árbevétele két százaléka, de legalább ötszázezer forint.

Intézményünk a vagyoni biztosíték összegét minden üzleti év fordulópontját követő hatodik hónap tizenötödik napjáig a 393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendelet szerint módosítja, ha annak mértéke nem felel meg a fent leírtaknak.

A vagyoni biztosíték célja, hogy amennyiben az Intézmény által nyújtott képzés, szolgáltatás ellehetetlenül, az érintett résztvevőket kártalanítani tudja azon időszakra, melyre a képzési díjat előlegként befizették, azonban az Intézmény szolgáltatást már nem nyújtott.

### A résztvevők képzésben való részvételének, előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek leírása

#### Általános követelmények

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. a 2013. évi V. törvény (Ptk.) és a felnőttképzésre vonatkozó jogszabályok szerint, díj ellenében kívánja nyújtani megjelölt képzéseit a jelen eljárásban leírtak szerint.

A jogszabályok figyeléséért és az ezeknek való megfelelésért a szakmai vezető a felelős.

A tevékenységek folytatásához szükséges hatósági engedély beszerzéséről, illetve az engedély esetleges kiegészítéséről, módosításáról szintén a szakmai vezető gondoskodik.

Intézményünk felnőttképzési tevékenységét az NSZFH által kiadott engedély alapján kívánja végezni.

A képzési tevékenység Szervezetünk egyik feladata, melynek során főként OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket szervez és bonyolít le, továbbá a képzésre jelentkező vagy a képzésben részt vevő részéről felmerülő igény esetén felnőttképzést kiegészítő tevékenységet nyújt, illetve előzetes tudásmérést végez.

Intézményünk különös gondot fordít arra, hogy hirdetéseiben és tájékoztatóiban az engedély alapján folytatott képzései – a képzésekhez tartozó nyilvántartási szám feltüntetésével – jól láthatóan elkülönüljenek azoktól a képzésektől, amelyeket nem a Felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény hatálya alá tartozó képzésként valósít meg.

Továbbá amennyiben Intézményünk bármely OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzésre, vagy az általa meghirdetett OKJ szerinti képzésre vonatkozó engedéllyel nem rendelkezik,

* hirdetéseiben és tájékoztatóiban nem használ olyan elnevezést a képzéseire, amely megegyezik bármely OKJ szerinti szakképesítés megnevezésével vagy olyan OKJ szerinti szakképesítés megnevezésével, amelyre Intézményünknek nincs engedélye és
* hirdetései és írásbeli vagy szóbeli tájékoztatói nem tartalmaznak utalást OKJ szerinti szakképesítés megszerzésének lehetőségére vagy olyan OKJ szerinti szakképesítés megszerzésének lehetőségére, amelyre Intézményünknek nincs engedélye.

#### A képzési tevékenység szakmai előkészítése, a képzésre történő jelentkezés

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Folyamatlépés** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Felhasznált dokumentum, felület** | **Keletkező dokumentumok** |
| A képzési program létrehozása | szakmai vezető | oktató, szakmai vezető | szakmai könyvek, módszertárak, illetve jelen dokumentum 5.1. pontjában meghatározott dokumentumok, nyilvántartások | képzési program |
| A képzési program minősíttetése (az ajánlati listán szereplő felnőttképzési programszakértő által) | szakmai vezető | felnőttképzési programszakértő | képzési program | minősített képzési program |
| Szükség esetén a felnőttképzési engedély módosítására, kiegészítésére irányuló kérelem/bejelentés beadása | szakmai vezető | szakmai vezető | elektronikus űrlap | módosult, kiegészített engedély |
| Tanfolyami időpont kijelölése, a képzéshez oktatók hozzárendelése, felkérése | szakmai vezető | oktatási asszisztens | a termek, oktatók rendelkezésre állását tartalmazó kimutatás, képzési program | a képzés lebonyolításának az oktatók beosztását is tartalmazó ütemterve (képzési ütemterv) |
| A képzés meghirdetése, tájékoztatás a képzésről személyesen, telefonon, papíralapon és/vagy elektronikus formában (internet, online hírlevél) | oktatási asszisztens | oktatási asszisztens | képzési program  hírlevél, weboldal | képzési tájékoztató, szóróanyagok |
| Jelentkezések fogadása, a képzési program által meghatározott előképzettségek leellenőrzése | szakmai vezető | oktatási asszisztens | jelentkezési és statisztikai lap sablon, eredeti, előképzettséget igazoló dokumentumok | kitöltött jelentkezési és statisztikai lap, jelentkezők (előjegyzési) névsora, a résztvevők személyi adatait tartalmazó adatbázis, az előképzettséget igazoló dokumentumoknak az Intézmény által hitelesített másolata |
| Felnőttképzést kiegészítő tevékenység nyújtása a jelentkezőknek igény szerint | szakmai vezető | szakmai vezető | a szolgáltatás dokumentálásához használt sablon | a szolgáltatás dokumentálásához használt sablon kitöltött változata, a felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről szóló naprakész kimutatás |
| Az előzetes tudásmérések lebonyolítása | szakmai vezető | oktatási asszisztens, oktatók | az előzetes tudásméréshez használt sablon | az előzetes tudásméréshez használt sablon kitöltött változata, a felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről szóló naprakész kimutatás |
| A megfelelő csoportösszetétel kialakítása az előzetes tudásmérés eredménye alapján, és a résztvevők tájékoztatása az eredményről(nem megfelelő résztvevői létszám esetén csoportok átalakítása, vagy a program újrahirdetése) | szakmai vezető | oktatási asszisztens | az előzetes tudásméréshez használt sablon kitöltött változata, jelentkezők (előjegyzési) névsora | jelentkezők és résztvevők névsora csoportonként |
| Elektronikus adatszolgáltatás elvégzése a hatóság részére legkésőbb a képzés első képzési napját megelőző harmadik napig | szakmai vezető | oktatási asszisztens | képzési program, képzési ütemterv, résztvevők névsora csoportonként, elektronikus űrlap | az on-line adatszolgáltatásból származtatott dokumentum |
| A személyi és tárgyi feltételek meglétének leellenőrzése | szakmai vezető | szakmai vezető | a képzési program | - |

Intézményünknél a képzés meghirdetése több úton történik:

* szakmai újságban való megjelentetéssel,
* az Intézmény honlapjára történő kihelyezéssel
* szakmai napokon kiállításon való részvétellel.

Amennyiben a jelentkező a képzéssel kapcsolatban érdeklődni szeretne, azt megteheti telefonon, e-mailen, illetve személyesen az Intézmény ügyfélszolgálati irodájában. A jelentkező az adott képzéssel kapcsolatosan részletes tájékoztatást, felvilágosítást kap:

* a beiratkozás feltételeiről,
* a képzési lehetőségekről,
* a képzések időpontjairól,
* a képzési díjról stb.

Igény esetén az oktatási asszisztens a jelentkezők rendelkezésére bocsátja a képzésről illetve a felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről szóló írásos tájékoztatókat. Ezután kezdődik meg a jelentkezés folyamata, amelyre személyesen a jelentkezési lap kitöltésével az ügyfélszolgálati irodán, illetve a kitöltött jelentkezési lap e-mailen vagy levélben történő elküldésével van lehetőség.

A jelentkezések fogadása után történik azok regisztrálása, valamint a számlázás elindítása. Intézményünk részletfizetési lehetőséget biztosít.

A képzéseket bárki látogathatja, amennyiben rendelkezik a szükséges előképzettséggel. Az Intézmény szakmai vezetése azonban minden esetben ügyel arra, hogy a képzési követelményeknek és a jogszabályi előírásoknak megfeleljenek a helyszínek.

Intézményünk az alábbi adatokat tartja nyilván és kezeli a résztvevőkre vonatkozóan (keletkezésüktől számított 5 évig):

* név, születési név, anyja neve, születési hely és idő, nem, állampolgárság, a lakóhely és a tartózkodási hely címe, telefonszám, nem magyar állampolgár Magyarországon való tartózkodásának jogcíme és a tartózkodásra jogosító okirat, okmány megnevezése és száma,
* a tankötelezettsége teljesítése melletti felnőttképzésben is részt vevő személy esetén a szülő, törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, telefonszáma,
* *B* képzési körben oktatott képzés esetén a képzési jogviszonnyal összefüggő adatok, amelyek a képzésben résztvevő
  + iskolai és szakmai végzettségével, nyelvi ismereteivel,
  + képzésbe történő felvételével,
  + tanulmányainak értékelésével és minősítésével,
  + a képzéssel megszerzett szakképesítés vagy egyéb kompetencia megszerzésével, a vizsga helyével, időpontjával, eredményével

kapcsolatosak,

* társadalombiztosítási azonosító jel.

Intézményünk a kezelt adatokat kizárólag a Felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben meghatározott statisztikai célú adatszolgáltatásra használja személyazonosításra alkalmatlan módon. Az adatokat harmadik félnek nem adja ki.

#### A képzés indítása

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Folyamatlépés** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Felhasznált dokumentumok** | **Keletkező dokumentumok** |
| A megfelelő képzési dokumentumok előkészítése, sokszorosítása | szakmai vezető | oktatási asszisztens, szakmai vezető | jelenléti ív sablon, haladási napló sablon, tananyag, feladatlapok stb. | - |
| Újbóli egyeztetés az oktatókkal, illetve a terem rendelkezésre állásáról | oktatási asszisztens | oktatási asszisztens | képzési ütemterv | - |
| A résztvevők fogadása, elhelyezése | oktatási asszisztens | oktatási asszisztens, oktatók | jelenléti ív sablon | kitöltött jelenléti ív |
| A felnőttképzési szerződések sokszorosítása, megkötése a résztvevőkkel | szakmai vezető | oktatási asszisztens | felnőttképzési szerződés sablon | kitöltött felnőttképzési szerződés | |
| Az oktató elmondja a résztvevőknek a képzésről a legfontosabb tudnivalókat, a résztvevők megkapják az órarendet/képzési ütemtervet, tananyagot, segédleteket és megismerkednek az Intézmény házirendjével | szakmai vezető | oktatók | képzési ütemterv, az Intézmény házirendje | - |

Az oktatók által készített, a képzés követelményeinek teljesítéséhez szükséges tankönyvpótló jegyzeteket Intézményünk biztosítja a résztvevőknek (melynek árát magában foglalja a képzés díja).

#### A képzés lebonyolítása

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Folyamatlépés** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Felhasznált dokumentumok** | **Keletkező dokumentumok** |
| Az oktatási alkalmak rendszeres, szakszerű, a képzési programban előírtaknak megfelelő megtartása (OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzés esetén beleértve a modulzáró vizsga megszervezését és lebonyolítását) és a képzési dokumentumok vezetése | szakmai vezető | oktatók, oktatási asszisztens | jelenléti ív sablon, haladási napló sablon, tananyagok, segédletek, feladatlapok, a képzés során megvalósult számonkérés és a megszerzett minősítések igazoló dokumentumai stb. | a dokumentumok kitöltött változatai |
| Elektronikus adatszolgáltatás elvégzése a hatóság részére a modulzáró vizsgákról, legkésőbb a modulzáró vizsga kezdő napját megelőző harmadik napig | szakmai vezető | oktatási asszisztens | képzési program, képzési ütemterv, elektronikus űrlap | az on-line adatszolgáltatásból származtatott dokumentum |
| A résztvevők visszajelzéseinek kezelése, tanulásuk segítése | oktatók | oktatók | segédanyagok | - |
| Az esetleges panaszok kezelésének lefolytatása | szakmai vezető | oktatók, szakmai vezető | panaszkezelési űrlap/jegyzőkönyv sablon | kitöltött panaszkezelési űrlap/jegyzőkönyv |
| A képzési helyszínekről és a programok megvalósításáról szóló naprakész kimutatás elkészítése | szakmai vezető | oktatási asszisztens | képzési ütemterv, képzési program | a képzési helyszínekről és a programok megvalósításáról szóló naprakész kimutatás (képzési nyilvántartás) |
| Elektronikus adatszolgáltatás elvégzése a hatóság részére szükség szerint az adatváltozás keletkezésének napján | szakmai vezető | oktatási asszisztens | képzési program, képzési ütemterv, résztvevők névsora csoportonként | az on-line adatszolgáltatásból származtatott dokumentum |

A képzések zökkenőmentes lebonyolítására Intézményünk hosszú távon gondoskodik az elméleti és a gyakorlati képzési helyszínekről.

A gyakorlati oktatásra egyrészt

* a TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. telephelyén (1151 Budapest, Horváth Mihály utca 2.) kerül sor,
* másrészt különböző gazdálkodó szervezeteknél történik, melynek helyét egyénre szabottan a felnőttképzési szerződés tartalmazza.

Az elméleti oktatás pedig teljes egészében

* az Intézmény telephelyén valósul meg (1151 Budapest, Horváth Mihály utca 2.).

A meghirdetett képzések ezeken a helyszíneken zajlanak le. Az elméleti és gyakorlati helyszínt Intézményünk bérleti szerződés alapján biztosítja a telephely esetében. A gazdálkodó szervezettekkel az Intézmény szolgáltatási szerződés, valamint nyilatkozat révén létesít jogviszonyt, melyek keretében a gazdálkodó szervezet biztosítja a gyakorlati képzéshez szükséges személyi és tárgyi feltételeket egyaránt.

A képzési alkalmak során egy elméleti óra 45 perces időtartamban kerül megtartásra, a gyakorlati óra pedig 60 percben az adott képzésre, illetve a modulra vonatkozó óraszám és képzési tematika figyelembevételével (amennyiben a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye másként nem rendelkezik). Minden elméleti tanórát 5-20 perc kötelező szünet követi.

A képzések teljes időtartama alatt a résztvevők a jelenléti ívek aláírásával igazolják részvételüket a képzéseken. Az oktatók folyamatosan vezetik a haladási naplót, amelyből megállapítható a leadott órák száma, a téma, illetve a hiányzók és az oktatók nevei.

A képzésben minden résztvevőnek lehetősége van arra, hogy oktatási alkalmon kívül szakmai segítséget, felzárkóztatást kérjen az oktatótól, ha a tananyagban, tudásában hiányosságot érez. Ennek formáját és módját az oktatóval és a szakmai vezetővel közösen határozzák meg.

A résztvevők tudásának folyamatközi figyelemmel kísérése érdekében a tananyagegységek közben gyakorlati és/vagy írásbeli ellenőrző feladatokkal győződhetünk meg a hallgatók tudásszintjéről, amely (ki)értékelése alapján a résztvevők folyamatos visszajelzést kaphatnak tudásuk fejlődéséről. Az összefoglaló és számonkérő órák száma a tananyag terjedelmének függvénye.

OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzés esetén minden modulból – annak lezárása után – modulzáró vizsgára kerül sor, melyet Intézményünk alakít ki és szervez meg, és melynek formáját (írásbeli, szóbeli, gyakorlati), követelményeit, illetve eredményességének feltételeit a mindenkori szakmai és vizsgakövetelmény, valamint a képzési program tartalmazza.

A modulzáró vizsga olyan kompetenciamérés, amellyel Szervezetünk meggyőződik arról, hogy a képzésben részt vevő elsajátította-e a szakmai és vizsgakövetelmény egyes követelménymoduljaiban előírtakat.

A modulzáró vizsga az elmélet és gyakorlat vonatkozásában egyaránt lebonyolításra kerül. Minden modulzáró vizsga vizsgabizottság előtt zajlik: a modulzáró vizsgák vizsgabizottsága két főből áll: egy fő gyakorlati és egy fő elméleti oktatóból.

A modulzáró vizsga sikeres letételéről Intézményünk igazolást állít ki a résztvevő számára. Amennyiben a résztvevő modulzáró vizsgája eredménytelen, úgy 30 napon belül lehetősége van az adott modulból újabb vizsgát tenni.

Intézményünk a modulzáró vizsgával összefüggésben a hatóság részére a szakképesítés és a modulok megnevezéséről; a modulzáró vizsga napjáról, kezdő időpontjáról és helyszínéről; valamint a vizsgán részt vevők számáról elektronikus úton adatokat szolgáltat a modulzáró vizsga kezdő napját megelőző harmadik napig.

#### A képzés zárása, a képzésben résztvevők tudásnak ellenőrzése

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Folyamatlépés** | **Felelős** | **Végrehajtó** | **Felhasznált dokumentumok** | **Keletkező dokumentumok** |
| A résztvevők elégedettségének mérése | oktatási asszisztens | oktatók | résztvevői elégedettségmérő kérdőív sablon | kitöltött résztvevői elégedettségmérő kérdőív |
| Az oktatók elégedettségének mérése | oktatási asszisztens | oktatási asszisztens | oktatói elégedettségmérő kérdőív sablon | kitöltött oktatói elégedettségmérő kérdőív |
| A munkáltatók és a munkaerőpiac  egyéb szervezeteinek képzési programról alkotott véleményének felmérése | oktatási asszisztens | oktatási asszisztens | Képzési programot értékelő szempontsor a munkaerő-piaci szervezetek számára | A dokumentum kitöltött változatai |
| OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzés esetén a vizsgaszervezési eljárás megindítása | szakmai vezető | szakmai vezető | - | - |
| A záró számonkérés, tudásellenőrzés elvégzése, kiértékelése | szakmai vezető | oktatók, vizsgabizottság | feladatlapok, értékelőlapok, esetleg vizsgajegyzőkönyv | kitöltött feladatlapok, értékelőlapok, a résztvevők záró tudásellenőrzése eredményeinek összesítésére szolgáló dokumentum |
| A résztvevők kiértesítése a tudásellenőrzés eredményeiről (a személyiségi jogok figyelembevétele mellett) | szakmai vezető | oktatási asszisztens, oktatók | a résztvevők záró tudásellenőrzése eredményeinek összesítésére szolgáló dokumentum | - |
| A képzés elvégzését igazoló dokumentum kiállítása, átadása | szakmai vezető | oktatási asszisztens, oktatók | tanúsítvány/bizonyítvány sablon, átvételi elismervény sablon | névre szóló tanúsítvány/bizonyítvány, a résztvevők által aláírt átvételi elismervény |
| A kitöltött elégedettségmérő kérdőívek kiértékelése, összesítése | szakmai vezető | oktatási asszisztens | kitöltött résztvevői és oktatói elégedettségmérő kérdőívek | kimutatás a résztvevői és oktatói véleményekről |
| A munkaerő-piaci szervezetek által kitöltött képzési programot értékelő szempontsorok kiértékelése, összesítése | oktatási asszisztens | oktatási asszisztens | a munkaerő-piaci szervezetek által kitöltött képzési programot értékelő szempontsorok | kimutatás a munkaerő-piaci szervezetek képzési programot értékelő véleményéről |
| Elektronikus adatszolgáltatás elvégzése a hatóság részére a képzés befejezését követő 45 napon belül | szakmai vezető | oktatási asszisztens | kitöltött résztvevői és oktatói elégedettségmérő kérdőívek, kimutatás a résztvevői és oktatói véleményekről | az on-line adatszolgáltatásból származtatott dokumentum |
| A képzési dokumentáció lezárása, az előírt dokumentumok meglétének leellenőrzése | szakmai vezető | oktatási asszisztens | a dokumentációs előírásokat tartalmazó jegyzék | képzési dokumentáció |
| OSAP adatszolgáltatás teljesítése | szakmai vezető | oktatási asszisztens | képzési ütemterv, haladási napló, jelenléti ív, képzési program,kitöltött jelentkezési és statisztikai lap, résztvevői névsor | a statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítését igazoló adatlap eredeti példánya |
| Jelen dokumentum 10.5. pontjában meghatározott időközönként pályakövetés végzése | szakmai vezető | oktatási asszisztens | pályakövetési kérdőív sablon | kitöltött pályakövetési kérdőív |
| A kitöltött pályakövetési kérdőívek kiértékelése, összesítése | oktatási asszisztens | oktatási asszisztens | kitöltött pályakövetési kérdőívek | kimutatás a képzéssel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásáról |

Az OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzés esetén a képzés szakmai vizsgával zárul. A szakmai vizsgára bocsátás feltétele a szakmai és vizsgakövetelményben előírt modulzáró vizsga/vizsgák eredményes letétele, és az esetlegesen szakmánként megjelölt egyéb feltételek teljesülése.

A szakmai vizsgákat az NSZFH szervezi és bonyolítja le.

### A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleményére vonatkozó visszacsatolás

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. minőségi, a munkaerő-piaci igényekhez, változásokhoz rugalmasan alkalmazkodó felnőttképzési tevékenységének biztosítása érdekében lehetőséget teremt a munkaerőpiac egyes szereplőinek (így például a munkaügyi központoknak, szervezeti képzés esetén a munkáltatónak, az egyes szakmai minősítő vagy érdekképviseleti ernyőszervezeteknek, gyakorlati képző helyeknek, vizsgaszervező intézményeknek stb.), hogy Intézményünk azon képzési programjaira vonatkozóan, melyekkel kapcsolatba kerültek, visszajelzést adjanak. Ennek keretén belül elektronikus úton az adott képzési program értékelésére vonatkozó szempontsort küld ki, mely kitöltésére felkéri az érintett szervezetet.

Intézményünk a kérdőív kitöltését természetesen nem teszi, teheti kötelezővé, de annak fontosságára és képzésfejlesztésben betöltött szerepére felhívja az érintett szervezet figyelmét.

Az oktatási asszisztens a beérkező értékeléseket összesíti, majd egységes formára hozza az éves önértékeléshez, képzésfejlesztéshez történő felhasználásra.

### A képzési programok nyilvánossága

Intézményünk képzési programjait, illetve a képzéseiről szóló tájékoztatóit minden érdeklődőnek, képzésre jelentkezőnek, képzésen résztvevőnek, ügyfelének – továbbá az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszter részére – folyamatosan hozzáférhetővé teszi ügyfélszolgálatán.

A képzési program az érdeklődő kérésére átadható, azonban az az Intézmény területéről el nem vihető. A képzési program az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt szabadon tanulmányozható, arról másolat – szolgáltatási díj ellenében – az Intézmény területén belül készíthető.

Intézményünk képzési programjainak megismerésére azonban nem csak személyesen van lehetőség. Az oktatási asszisztens – igény esetén – telefonon is részletes tájékoztatást nyújt a képzésekről, képzési programokról. Ilyen módon az érdeklődő friss és valós információkat kap például a képzés tartalmáról, adatairól, rendjéről (helyszín, időbeosztás), a jelentkezés módjáról, a kiegészítő tevékenységek nyújtotta lehetőségekről, a be- és kimeneti szintekről, a képzésbe való bekapcsolódás feltételeiről, a teljesítményértékelő rendszerről, a képzésen elsajátítható ismeretekről, kompetenciákról, a sikeres teljesítésről és a képzés, illetve a képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeiről.

## Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos eljárások

### Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények

Intézményünk az éves önértékelési ülés során határozza meg a szükséges emberi erőforrásokat. Ennek ismeretében az ügyvezető igazgató és a szakmai vezető dönti el, szükséges-e további oktatók, munkatársak foglalkoztatása.

A nem andragógus, illetve andragógus munkakörben foglalkoztatott új munkaerő kiválasztása álláshirdetéssel és állásközvetítő cégek bevonásával történik. Az új munkatárs felvétele a jelentkező szakmai és személyes önéletrajzának kiértékelése, szakmai és egyéb végzettséget igazoló dokumentumainak átnézése, személyes interjú, esetenként gyakorlati tudásszint-mérés alapján történik (pl. próbaoktatás, nem andragógus munkakörben pl. irodai gépek használata, ügyiratkezelés stb.).

Mivel a TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. magas szintű szakmai képzési tevékenységet kíván folytatni, ezért az elejétől fogva nagy hangsúlyt fektet a szakmailag kiváló, tapasztalt oktatók felkutatására és megnyerésére, továbbá az Intézmény vezetése tudatosan törekszik arra, hogy csak a szükséges előfeltételekkel rendelkező jelentkezőkkel létesítsen foglalkoztatási jogviszonyt.

Intézményünk az egyes munkakörökben foglalkoztatottak végzettségével és szakképesítésével kapcsolatos minimum követelményeket pontosan meghatározza.

*Szakmai vezető:*

* andragógiai egyetemi vagy főiskolai végzettség, vagy
* pedagógiai egyetemi vagy főiskolai végzettség és legalább 3 év felnőttképzési szakmai gyakorlat – azaz legalább 3 év felnőttképzést folytató intézménynél munkaviszonyban vagy munkaviszony jellegű egyéb jogviszonyban eltöltött idő –, vagy
* pedagógiai egyetemi vagy főiskolai végzettség és felsőoktatási képzés során felnőttképzési ismeretekből legalább 5 kreditpontot megszerzése,
* számítógép felhasználói szintű ismerete

*Beosztott munkatársak:*

* középiskolai végzettség,
* számítógép felhasználói szintű ismerete

*Oktatók*

* elméleti rész oktatása:
  + - a képzési tartalomnak megfelelő szakos tanári szakképzettség, ennek hiányában
    - a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettség és szakképzettség, vagy
    - felsőfokú végzettség és a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítés
* gyakorlati képzés:
  + - a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettség és szakképzettség, vagy
    - a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítés és legalább ötéves szakmai gyakorlat.

Továbbá az oktatók kiválasztása az Intézményünk által definiált követelmény-rendszer alapján folyik:

* az elvárt kompetenciákkal való rendelkezés,
* az oktatott felnőttek által kinyilvánított elégedettségnek való megfelelés,
* az Intézmény által végzett ellenőrzés elvárt szintjének való megfelelés,
* rugalmasság,
* szakmai tapasztalat,
* referenciák,
* publikáció,
* szakmai szervezetekben való részvétel.

Mint ahogy az a fentiekből látszik, az oktatók kiválasztása a 393/2013. (XI. 12.) számú kormányrendelet, továbbá a képzési program által meghatározott végzettségre vonatkozó előírásokon, illetve a saját, a minőséget mindig előtérbe helyező követelményrendszeren alapul, valamint nagy szerepet játszik az oktatott modulok/tananyagegységek alapos ismerete is. Előnyt élveznek az oktatói gyakorlattal rendelkezők.

További általános követelmény az oktatókkal szemben, hogy ismerjék Intézményünk képzési rendszerét, tananyagait, jellemző képzésszervezési eljárásait, minőségbiztosítási kézikönyvét.

Ezen túlmenően a korábbi képzésekben résztvevőknek az akkori oktatókról alkotott összesített véleménye is jelentősen befolyásolja az új oktatók kiválasztását.

Fentiek alapján az ügyvezető igazgató dönt a jelentkezők szakmai alkalmasságáról, a kiválasztásról.

A kiválasztott oktatóval való szerződéskötésért a szakmai vezető felel. Az önéletrajzokat, az iskolai végzettséget igazoló dokumentumokat az oktatási asszisztens kéri be, amelyekről hitelesített fénymásolatot készít, s azokat oktatónként tárolja.

Intézményünk csak olyan oktatókat foglalkoztat, akikkel a résztvevők, illetve az Intézmény vezetői elégedettek.

Szervezetünk oktatói minősítési rendszert működtet, amelynek keretén belül az oktatók értékelése évente egyszer történik meg (indokolt/szükséges esetben negyedévente), amelyről a szakmai vezető szóban tájékoztatja az oktatót. Az oktatói minősítési rendszer részletes leírása jelen Minőségbiztosítási Kézikönyv 10.3. „Az oktatói minősítési rendszer – Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése” c. fejezetében található.

### Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Bizonyos időszakonként, minimum egy évben egyszer a munkatársak és oktatók részt vesznek egyes külső és esetleg az Intézményünk által szervezett képzéseken, előadásokon. A tréningeken, rendezvényeken való részvétel biztosítja a munkatársak és oktatók tájékoztatásának szakszerűségét szakmai kérdésekben. A továbbképzés célja a szakmai tudás folyamatos naprakészségének biztosítása, a minőségi követelményeknek való megfelelés és a minőségi felnőttképzési tevékenység végzése, illetve a résztvevők elégedettségének fenntartása, növelése.

Az éves szakmai továbbképzési igények feltárása az éves fejlesztési igények meghatározásával egy időben történik, figyelembe véve az oktatói minősítési rendszer tárgyévi eredményeit.

Az igényfelmérést és kiértékelést a szakmai vezető végzi konzultáció keretében, majd dönt a szükséges továbbképzésről.

### Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolások

Az oktatók teljesítményének mérésére, illetve a mérési eredmények képzésfejlesztésbe történő visszacsatolására Intézményünk oktatói minősítési rendszert működtet, mellyel célja a résztvevői elégedettség növelése az oktatói kompetenciák hiányosságainak feltárásával, azok pótlásával, helyreigazításával.

Az oktatói minősítési rendszer részletes leírása a 10.3 „Az oktatói minősítési rendszer – az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése” c. fejezetben olvasható.

## Az Intézmény által nyújtott, felnőttképzést kiegészítő tevékenységeinek folyamatleírása

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft felnőttképzést kiegészítő tevékenységei a következők:

* Előzetes tudásszint felmérés,
* Képzési szükségletek felmérése, képzési tanácsadás.

Intézményünk felnőttképzést kiegészítő tevékenységeit térítésmentesen kínálja.

### Előzetes tudásszint felmérés

Intézményünk az általa nyújtott képzések megkezdése előtt a jelentkezők számára biztosítja előzetes tudásszintjük felmérésének lehetőségét. A tudásmérés nyújtása díjmentes kiegészítő tevékenység.

Az előzetes tudásmérés által lehetőség nyílik arra, hogy valamennyi, a képzésre jelentkező felnőtt lehetőség szerint a már meglévő tudására, kompetenciáira alapozottan, egyéni képességeinek és készségeinek megfelelően sajátíthassa el a későbbi eredményes vizsgához és a sikeres szakmai tevékenységhez szükséges ismereteket, készségeket. A kiegészítő tevékenység további előnye, hogy maga az oktató is tájékozódik a jelentkező szakterületre vonatkozó tudásszintjéről. Ebből kifolyólag minden, a képzéseinkre jelentkező felnőttnek ajánlott igénybe venni az előzetes tudásmérés kiegészítő tevékenységet.

Intézményünk az előzetesen megszerzett tudást a képzési programban meghatározott kompetenciák alapján méri, felhasználva a kimeneti követelmények teljesülésének mérésére alkalmazott eszközöket, módszereket. Tehát a kiegészítő tevékenység a képzés megkezdése előtt olyan ismereteket, készségeket, kompetenciákat mér fel, amelyekkel a résztvevőnek a képzés végére rendelkeznie kell.

A jelentkezőket a jelentkezésüket követően Intézményünk telefonon vagy személyesen tájékoztatja az előzetes tudásmérés lehetőségéről, szükségességéről, továbbá webes felületünkön is megemlítjük ennek fontosságát.

Intézményünk a támogatott OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzései esetén kötelezően, egyébként a jelentkező kérésére biztosítja a tudásmérést.

A program indításaként Intézményünk ügyfélszolgálatán (egy erre alkalmas helységben) szóban és/vagy írásban és/vagy gyakorlatban méri fel a résztvevők tudását (a képzés szakmai és vizsgakövetelményében megjelölt modulzáró vizsgák számonkérési módjának megfelelően). A lebonyolítás az oktató jelenlétében és ellenőrzése alatt történik, ő vezeti le az előzetes tudásmérés folyamatát. A résztvevők szóbeli és gyakorlati felmérés esetén tételhúzás alapján témakifejtéssel, illetve a gyakorlati feladatok bemutatásával, elvégzésével prezentálják szakmai tudásukat. Az oktató egy erre a célra szolgáló kompetencia-mérő lapon rögzíti a felmérés eredményeit, észrevételeit, megjegyzéseit. Írásbeli felmérés esetén a résztvevő egy olyan írásbeli feladatsort old meg, melyben a szakterülethez kapcsolódó legrelevánsabb kérdések szerepelnek.

Az eredmény minősítése kétféle lehet (OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzés esetén modulonként): megfelelt (51%-tól) vagy nem felelt meg (0 – 50%-ig).

Ez a besorolási rendszer lehetőséget ad arra, hogy a résztvevő tudásának legmegfelelőbb csoportba kerülhessen, mivel minél magasabb szintű szakmai képességekkel rendelkezik, annál későbbi szinten kezdheti meg a tanulást: előzetes szakmai tudással rendelkezők mentesülhetnek az egyes képzési szakaszok alól, felmentést kaphatnak az egyes képzési alkalmak látogatása alól. Modulon belüli későbbi becsatlakozásra azonban a képzés szerkezeti felépítése miatt nincs lehetőség, mivel az elméleti és gyakorlati képzés párhuzamosan, egymással szoros összefüggésben zajlik.

Az előzetes tudásszint beszámítása tehát lehetőséget biztosít arra, hogy a jelentkező a képzés egy része alól esetlegesen mentességet szerezzen, ezáltal kevesebb óraszámban vegyen részt a képzési folyamatban. Beszámítás esetén a képzés időtartama és ütemezése mellett módosulhat annak díjazása is.

Amennyiben a jelentkező nem kíván élni az előzetes tudásmérés lehetőségével, vagy 50%-os vagy annál gyengébb teljesítményt mutatott, úgy automatikusan az első modulnál/tananyagegységnél kezdi el a képzési folyamatot.

### Képzési szükségletek felmérés, képzési tanácsadás

Intézményünk célja a kiegészítő tevékenység nyújtásával, hogy az érdeklődőket hozzásegítsük a képzéssel kapcsolatos helyes döntések meghozatalához.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. szakmai vezetője személyes elbeszélgetés útján ismerteti meg az érdeklődővel a céget. Beszámol a képzési időpontokról és bemutatja az oktatás főbb sajátosságait kitérve a következő témakörökre: kiscsoportos oktatás, gyakorlat centrikus órafelépítés, tananyag, sajátos oktatási szemlélet. Bemutatja a tanműhelyben használatos gépeket, eszközöket. Az előadás elején igényfelmérést végez az érdeklődő terveivel, céljaival, végzettségével, munkájával kapcsolatban, majd a bemutató végén megismerteti az érdeklődőt az igényeinek megfelelő oktatási formával. A tanácsadás keretében Intézményünk lehetőséget biztosít a költségek részletes megismerésére, mivel az oktatás szakszerű bemutatásához nélkülözhetetlen az ár, a részletfizetési lehetőségek pontos levezetése a bemutatott ártáblázat alapján. A leendő résztvevő oktatással kapcsolatos döntését megelőzően áttekintik és értelmezik a felnőttképzési szerződés pontjait. A tanácsadás végén a szakmai vezető átadja a szerződés egy példányát, az Intézmény, valamint a saját elérhetőségét, és az oktatás megkezdéséig segíti a képzésben résztvevőt a felmerülő kérdések megválaszolásában.

Elsősorban azoknak ajánljuk kiegészítő tevékenységünket, akik

* tanácsadás keretében szeretnének bővebb információt kapni képzésünkről,
* szeretnék megtalálni a számukra legmegfelelőbb oktatási formát,
* segítséget szeretnének kérni a beiratkozás folyamán,
* egyénre szabottan szeretnének értesülni a különböző képzéssel kapcsolatos lehetőségekről.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. fenti kiegészítő tevékenységeiről nyilvántartást (napi kimutatást) vezet, amelyből megállapítható, hogy mely résztvevők, mikor és milyen felnőttképzést kiegészítő tevékenységet vettek igénybe. A folyamatok felelőse a szakmai vezető.

## A minőségbiztosítási rendszer működését támogató folyamatleírások

### Az ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása

#### Ügyfélszolgálati rendszer

A résztvevők tájékoztatása általában telefonon, e-mailen, illetve személyesen történik, ennek érdekében a tárgyi feltételek (fogadó helyiség, telefon, fax, számítógép, internet hozzáférés stb.) biztosítása szükséges.

Ügyfélszolgálatunk az érdeklődő igényeinek függvényében átfogó tájékoztatást ad az Intézményünk által nyújtott különböző képzésekről, kiegészítő tevékenységekről és az ezekhez szükséges kompetenciákról, a képzési lehetőségekről és a képzés megkezdéséhez szükséges előképzettségről, kompetenciákról, továbbá a képzések során elsajátítható ismeretekről. Szervezetünk célja, hogy az egyén igényeinek megfelelően komplex tájékoztatást kapjon a képzési programok részleteiről: például a képzés tartalmáról, adatairól, rendjéről (helyszín, időbeosztás), a jelentkezés módjáról, a kiegészítő tevékenységek nyújtotta lehetőségekről, a be- és kimeneti szintekről, a képzésbe való bekapcsolódás feltételeiről, a teljesítményértékelő rendszerről, a sikeres teljesítés és a képzés, illetve a képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeiről, az előzetesen megszerzett tudás beszámításának lehetőségéről, a képzés finanszírozási feltételeiről (önerő, munkáltatói támogatás) stb.

Intézményünk ügyfélszolgálata személyesen, illetve telefonon is részletes tájékoztatást ad a képzésekről. Időpont-egyeztetés minden, az előzőekben említett módon és eszközzel lehetséges.

Az ügyfélszolgálat Intézményünk telephelyén (cím: 1151 Budapest, Horváth Mihály utca 2.) található. Nyitva tartása: munkanapokon, hétfőtől péntekig 8.00-tól 16.00-ig, szombaton és vasárnap zárva. Elérhetősége: latszereszkepzes@t-online.hu, 30/394-6990.

#### Panaszkezelési szabályzat

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. oktatási tevékenysége mellett fontos szempont a képzésben résztvevők, partnerek elégedettsége, panaszaik, véleményük meghallgatása, figyelembe vétele. Ennek megfelelően a képzésben résztvevőt panasztételi jog illeti meg. Intézményünk a képzési folyamat valamennyi fázisában törekszik a panaszok okainak megszüntetésére, ezért lehetőséget biztosít arra, hogy a képzésben részt vevők panaszaikkal – azok kezelése végett – a megfelelő szinthez fordulhassanak attól függően, hogy a panasz tárgya miben rejlik.

Az ügyfél-visszajelzések, reklamációk fogadása, kiértékelése, a hiányosságok javítása és a visszajelzés, illetve az ügyfél felé irányuló korrekció a panaszkezelés részét képezi. Legfontosabb a reklamációk megelőzése, illetve elkerülése. Szerződéses ügyletekben a szerződésben rögzítettek szerint, ennek hiányában a szokásoknak megfelelően kell intézni: az üzleti jó hírnév és az ügyfél elégedettségének érdekében korrektül és gyorsan. Szervezetünk az ügyfél-reklamációkat, panaszokat kivizsgálja, azok okait feltárja, megszüntetésükre helyesbítő intézkedéseket határoz meg. A reklamációk kivizsgálásának eredményéről minden esetben tájékoztatja a reklamáló felet.

Panaszt a felnőttképzéssel kapcsolatos ügyekben lehet tenni (ügyfélszolgálati, oktatói magatartás, szervezők munkája, vizsgáztatással kapcsolatos tevékenység, tárgyi feltételek megléte stb.)

A képzésben résztvevők az észrevételt:

* írásban vagy szóban, illetőleg
* személyesen vagy az oktatási asszisztens által jelezhetik az ügyfélszolgálaton az oktatóknak, a szakmai vezetőnek, illetve az érintett személyeknek.

Amennyiben lehetséges, az érintettnek a beérkezett panasz ügyében azonnal intézkednie kell, valamint tájékoztatni szükséges felettesét.

A szóbeli panaszt ügyfélszolgálati és képzési időben, az írásbelit ugyanekkor, illetve postán vagy elektronikus úton bármely időpontban lehet tenni.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket a szakmai vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az ügyvezető igazgatónál intézkedést kezdeményezni.

Amennyiben a panasztétel írásban történt, a vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni. Szóbeli panasztétel esetén a tájékoztatás szóban vagy írásban egyaránt történhet.

A panaszokról Intézményünk „*Panaszkezelési jegyzőkönyv*et” vezet, mely a következő adatokat tartalmazza:

1. A panasz tételének időpontja.
2. A panasztevő neve.
3. A képzési program megnevezése, amelyben részt vesz.
4. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, a panaszkezelési űrlap).
5. A panaszt a TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. nevében fogadó személy neve, beosztása.
6. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye.
7. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye.
8. Az intézkedés végrehajtásért felelős személy neve.
9. A panasztevő tájékoztatásának időpontja.
10. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma.
11. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
12. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A reklamációt felvevő kötelessége a reklamáció azonosító adatainak bekérése, valamint a nem megfelelőség egyértelmű írásos felvétele. A reklamációt felvevő azt az oktatási asszisztensnek továbbítja, aki gondoskodik a jegyzőkönyvbe vételről. Az írásban érkező reklamációkat szintén az oktatási asszisztensnek kell továbbítani. A szakmai vezető kivizsgálja a reklamációt – a kivizsgálásba az ügyvezető igazgatót is bevonva – melyet a „*Panaszkezelési jegyzőkönyv*ben” rögzít.

A panasz kivizsgálását a panasz beérkezésének időpontjától számított 3-5 munkanapon belül meg kell kezdeni. A panasz elutasítása esetén a panasztevő tájékoztatásának legfeljebb 15 napon belül meg kell történnie. A panasz rendezését és az ezzel összefüggő tájékoztatást összesen legfeljebb 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása és lezárása, a panasztevőt a bejelentéstől számított 15 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy az ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. Amennyiben a panasz, bejelentés elutasításra kerül, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell. Az írásban benyújtott panaszt, annak mellékleteivel együtt 5 évig kötelező megőrizni.

Jogos panasz esetén a kompenzációs lehetőségek:

* a képzési díj részének vagy egészének visszafizetése,
* későbbi képzésben történő térítésmentes részvétel.

Intézményünk az ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírását, szabályzatát a képzésben résztvevők számára hozzáférhetővé teszi az ügyfélszolgálaton, arról igény esetén tájékoztatást nyújt.

### A résztvevőkkel, partnerekkel folytatott kommunikáció, kapcsolattartás rendje, formája

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. számára kiemelkedően fontos a mindkét fél számára előnyös, pozitív ügyfél-, résztvevő-és partnerkapcsolat kialakítása, fenntartása, ápolása. Ebből következően nagy gondot fordít a velük folytatott kommunikáció akadálymentes és rendszeres mivoltára.

Intézményünk a résztvevőkkel, ügyfelekkel, telefonon e-mailben és személyesen is tart kapcsolatot. Ezeken a kommunikációs csatornákon keresztül értesülhetnek a résztvevők lehetőségeikről, kötelezettségeikről, az esetleges változásokról. Ügyfélszolgálatunk készséggel áll rendelkezésükre, amelynek rendjét az *Ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása* tartalmazza részletesen.

A partnerintézményekkel a kapcsolattartás rendszeres, melynek eszközei az elektronikus levelezés, telefonos kapcsolat és a személyes találkozások, esetleg a konferenciákon, különböző nyílt fórumokon való részvétel.

## A dokumentációs rendszer működtetése, felépítése

A hatékonyan működtetett minőségbiztosítási rendszer megköveteli az ésszerű és megfelelő mélységű dokumentációs rendszer kialakítását, fenntartását, javítását. Minden egyes dokumentumunk meghatározott sorszámmal ellátott a beazonosíthatóság érdekében, könnyebbé téve az egymáshoz rendeléseket, kereszthivatkozásokat.

Felnőttképzési tevékenység végzése során keletkezett dokumentumaink köre a hatályos jogszabályi elvárások és Intézményünk működési rendje alapján kerülnek meghatározásra, illetve kezelésre.

A dokumentumok megfelelő kezelése a képzésben résztvevő felnőttek elvárásaival összhangban álló eredmények eléréséhez is hozzájárul.

### Általános szabályok

1. A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. az engedéllyel rendelkező képző intézmények nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát a tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban (jelenléti ív, haladási napló, képzési ütemterv stb.), valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon folyamatosan használja, arról ügyfeleit tájékoztatja, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatójában, programfüzetében szerepelteti, és az ügyfelek által jól látható módon kifüggeszti.
2. A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóhoz, valamint a képzési programhoz való hozzáférést az ügyfelek, valamint az OKJ szerinti szakképesítések esetén az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszterrészére folyamatosan biztosítja.
3. Intézményünk a képzési dokumentumokat a keletkezésüktől számított 5 évig megőrzi.

### Kezelt, nyilvántartott dokumentumok

#### Képzési csoportonként vezetett dokumentumok – egységes dokumentumrendszer

| **Ssz.** | **Dokumentum megnevezése** | **Megjegyzés** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Képzési program | Sablon dokumentum alapján  Nyomtatva, szakértő által hitelesítve |
| 2. | A képzés lebonyolításának az oktatók beosztását is tartalmazó ütemterve | Sablon dokumentum alapján  Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, szakmai vezető által aláírva |
| 3. | A képzésekről, felnőttképzést kiegészítő szolgáltatásokról szóló tájékoztató (/A – képzésekről, /B – felnőttképzést kiegészítő szolgáltatásokról) | Sablon dokumentum alapján  /A: Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva  /B: elektronikus dokumentum |
| 4. | Jelentkezési és statisztikai lap | Sablon dokumentum alapján  Résztvevőnként vezetve, nyomtatva, résztvevő által aláírva |
| 5. | Adatbekérő táblázat | Sablon dokumentum alapján  Képzési csoportonként vezetve  Elektronikus dokumentum (Munkáltatói megrendelés esetén) |
| 6. | Felnőttképzési szerződés | Sablon dokumentum alapján  Résztvevőnként vezetve, nyomtatva, résztvevő és ügyvezető igazgató által aláírva |
| 7. | A képzés megkezdéséhez és folytatásához – a résztvevő oldaláról – szükséges feltételek meglétét igazoló eredeti dokumentumoknak az Intézmény által hitelesített másolata | - |
| 8. | Az előzetes tudásmérés dokumentálását szolgáló lap | Sablon dokumentum alapján  Igénybe vevőnként vezetve, igénybevétel esetén nyomtatva, oktató által aláírva |
| 9. | Jelenléti ív és haladási napló | Sablon dokumentum alapján  Csoportonként vezetve, nyomtatva, résztvevők és oktató által aláírva |
| 10. | Esetlegesen elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok | Csak ha releváns |
| 11. | A képzés során megvalósult számonkérés dokumentumai (/A – írásbeli, /B – szóbeli, /C – gyakorlati) | Képzési program és sablon dokumentum alapján  /A, /B, /C: a képzési program előírása szerint, képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, oktató által aláírva |
| 12. | A megszerzett minősítéseket igazoló dokumentum (igazolás modulzáró vizsgáról) | Sablon dokumentum alapján  Résztvevőnként vezetve, nyomtatva, ügyvezető igazgató által aláírva, résztvevőnek kiadva |
| 13. | Résztvevői elégedettségmérő kérdőív | Sablon dokumentum alapján  Résztvevőnként vezetve, nyomtatva |
| 14. | Oktatói elégedettségmérő kérdőív | Sablon dokumentum alapján  Oktatónként vezetve, nyomtatva |
| 15. | Kiértékelő lap a résztvevői elégedettségmérő kérdőívek eredményéről | Sablon dokumentum alapján  Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, oktatási asszisztens és szakmai vezető által aláírva |
| 16. | Kiértékelő lap az oktatói elégedettségmérő kérdőívek eredményéről | Sablon dokumentum alapján  Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, oktatási asszisztens és szakmai vezető által aláírva |
| 17. | Képzési programot értékelő szempontsor a munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei számára | Sablon dokumentum alapján  Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva |
| 18. | Kiértékelő lap a képzési programot értékelő szempontsorok eredményéről | Sablon dokumentum alapján  Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva |
| 19. | A záró számonkérés, tudásellenőrzés elvégzésére szolgáló feladatlapok, vizsgalapok, értékelőlapok | Képzési program és sablon dokumentum alapján  A képzési program előírása szerint, képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, oktató által aláírva |
| 20. | A résztvevők záró tudásellenőrzése eredményeinek összesítésére szolgáló dokumentum | Sablon dokumentum és a feladatlapok, értékelőlapok eredménye alapján  A képzési program előírása szerint, képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, oktató által aláírva |
| 21. | A sikeres vizsga letételét, illetve a képzés elvégzését igazoló dokumentum (bizonyítvány) Intézményünk által hitelesített másolata | Résztvevőnként vezetve, nyomtatva, hitelesítve, ügyvezető igazgató által aláírva |
| 22. | A képzés elvégzését igazoló dokumentum átvételéről szóló elismervény eredeti példánya (átadó ív, tértivevény stb.) | Sablon dokumentum alapján  Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, szakmai vezető által aláírva |
| 23. | A hatóság részére elvégzett elektronikus adatszolgáltatást igazoló adatlap | Az on-line adatszolgáltatásból származtatott dokumentum  Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, az ügyvezető igazgató által aláírva |
| 24. | OSAP adatlap aláírt példánya | A statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítését igazoló adatlap eredeti példánya  Képzési csoportonként vezetve, nyomtatva, az ügyvezető igazgató által aláírva |
| 25. | Pályakövetési kérdőív | Sablon dokumentum alapján  Támogatott képzésben résztvevőnként vezetve, nyomtatva |
| 26. | Kiértékelő lapok a pályakövetési kérdőívek eredményéről a három pályakövetési ciklus szerint (/A – 1. ciklus, /B – 2. ciklus, /C – 3. ciklus) | Sablon dokumentum alapján  Támogatott képzésnél képzési programonként vezetve  Elektronikus dokumentum |
| 27. | Képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulása  Képzési csoport tapasztalatai | Sablon dokumentum alapján  Csoportonként vezetve, nyomtatva, kérdező, moderátor által aláírva |

#### Egyéb vezetett és nyilvántartott dokumentumok

| **Ssz.** | **Dokumentum megnevezése** | **Megjegyzés** |
| --- | --- | --- |
| 28. | A képzési helyszínekről és a programok megvalósításáról szóló naprakész kimutatás (Képzési nyilvántartás) | Sablon dokumentum alapján  Általánosan vezetett dokumentum  Elektronikus dokumentum |
| 29. | A felnőttképzést kiegészítő szolgáltatásokról szóló naprakész kimutatás | Sablon dokumentum alapján  Általánosan vezetett dokumentum  Elektronikus dokumentum |
| 30. | A résztvevők személyi adatait tartalmazó adatbázis | Sablon dokumentum alapján  Általánosan vezetett dokumentum  Elektronikus dokumentum |
| 31. | Panaszkezelési űrlap | Sablon dokumentum alapján  Igénybe vevőnként vezetve, igénybevétel esetén nyomtatva, érintettek által aláírva |
| 32. | Panaszkezelési jegyzőkönyv | Sablon dokumentum alapján  Igénybe vevőnként vezetve, igénybevétel esetén nyomtatva, szakmai vezető által aláírva |
| 33. | Oktatói tevékenység értékelő lap | Sablon dokumentum alapján  Nyomtatva, oktató és szakmai vezető által aláírva |
| 34. | Minőségbiztosítási kézikönyv | Általános dokumentum, módosítások a változásjegyzékben vezetve  Nyomtatva, szakmai vezető és ügyvezető igazgató által aláírva |
| 35. | Tárgyévi minőségcélok | Sablon dokumentum alapján  Évente frissített dokumentum  Nyomtatva, ügyvezető igazgató által aláírva |
| 36. | Önértékelési kérdőív | Sablon dokumentum alapján  Önértékelésben résztvevőkként vezetve  Elektronikus dokumentum |
| 37. | Önértékelési összesítő | Sablon dokumentum alapján  Általánosan vezetett dokumentum  Elektronikus dokumentum, de év végén nyomtatva, ügyvezető igazgató által aláírva |
| 38. | Önértékelési jegyzőkönyv | Sablon dokumentum alapján  Évente frissített dokumentum  Nyomtatva, ügyvezető igazgató és szakmai vezető által aláírva |
| 39. | Helyesbítő tevékenységek jegyzőkönyve | Sablon dokumentum alapján  Szükség esetén vezetve, nyomtatva, érintettek által aláírva |
| 40. | Pályakövetési összesítő | Sablon dokumentum alapján  Támogatott képzések esetében általánosan vezetett dokumentum  Elektronikus dokumentum, de a 12 hónap eltelte után nyomtatva |
| 41. | Képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő piaci hasznosulása  Éves összesítés | Amennyiben releváns sablon dokumentum alapján  Képzési programonként vezetett dokumentum  Nyomtatva, moderátor/kérdező által aláírva |
| 42. | Oktatói fejlesztési lap | Sablondokumentum alapján  Szükség esetén vezetve, nyomtatva, érintettek által aláírva |
| 43. | Indikátorok | Sablon dokumentum alapján  Évente frissített dokumentum  Nyomtatva, ügyvezető igazgató és szakmai vezető által aláírva |
| 44. | A felnőttképzési tevékenység folytatására feljogosító engedély | A hatóság hivatalos dokumentuma |
| 45. | A képzés megvalósításához szükséges személyi feltételek biztosítását szolgáló (alvállalkozói, megbízási, stb.) szerződések egy eredeti példánya | Szerződésminta alapján, nyomtatva, mindkét fél részéről aláírva |
| 46. | Személyi feltételek (oktatók, szakmai vezető) megfelelését igazoló dokumentumok (önéletrajz, végzettség- és egyéb feltételeket igazoló dokumentumok) Intézményünk által hitelesített másolata | - |
| 47. | A képzés megvalósításához szükséges tárgyi feltételek biztosítását szolgáló (szolgáltatási, bérleti stb.) szerződések egy eredeti példánya | Szerződésminta alapján, nyomtatva, mindkét fél részéről aláírva |

## Intézményünk információs rendszere – adatgyűjtés, mérés, értékelés

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. körültekintő és rugalmas, reflektív működéséhez elengedhetetlen, hogy információkat gyűjtsön és elemzéseket készítsen a képzésben résztvevők tanulási eredményeivel, elégedettségével, az oktatók teljesítményével és elégedettségével, a rendelkezésre álló erőforrások hatékonyságával és a megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatban.

### A képzésben résztvevők tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése

A képzésben résztvevők tanulási eredményei nagymértékben meghatározzák a munkaerő-piacnak az Intézményünkről, illetve annak felnőttképzési tevékenységéről alkotott véleményét. Továbbá a képzésben résztvevők képzéseinkkel, Intézményünkkel való elégedettségét is befolyásolja az, hogy milyen eredményeket érnek el, milyen kompetenciákat sajátítanak el a képzés közben és végére.

Megfelelő ismeretek, készségek, attitűd kialakításával, átadásával Intézményünk egyik legfőbb célja, hogy valamennyi résztvevő sikeres vizsgát tegyen a képzés végén, növelve ezzel a képzés színvonalát.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. éppen ezért nagy hangsúlyt fektet a résztvevők tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésére, elemzésére. Az adatok gyűjtését az oktatási asszisztens végzi, melynek keretén belül év közben folyamatosan vezeti az egyes képzések záróvizsgájának százalékos eredményeit tartalmazó adattáblát. Az adatok név nélkül, összesítve kerülnek feltüntetésre. Az oktatási asszisztens az éves önértékelési folyamat rá eső részeként felvezeti az év közben összegyűjtött adatokat az úgynevezett *Önértékelési összesítő*be (részletesebben: 11. fejezet), melyet a vezetőség rendelkezésére bocsát az éves önértékelési ülés előtt.

Az összegyűjtött adatok elemzése, és az arra való reagálási folyamat kidolgozása az éves önértékelési ülés keretében zajlik.

### A résztvevők és oktatók elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése

Képzéseink színvonalának megőrzése végett és a résztvevői oldalról érkező elvárásoknak való megfelelés érdekében Intézményünk felméri résztvevőinek igényeit, kikéri véleményüket szolgáltatásaival való megelégedettségük mértékéről, valamint elősegíti elvárásaik minél érthetőbb és közvetlenebb kommunikálását.

Szervezetünk a résztvevők elégedettségéről a szakmai vezető által meghatározott (kérdőíves) módszerrel gyűjt információt, melynek kitöltése önkéntes. A kérdőív kitöltésére minimum 15 perc áll a résztvevők rendelkezésére. A kérdőíven maximum 15 kérdés szerepel.

A résztvevői elégedettségmérésre OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére felkészítő képzés esetén a képzés elvégzését igazoló bizonyítvány átvételének időpontjában kerül sor.

Intézményünk a  kérdőívet postai úton – a  feladó megjelölése nélküli díjmentes válaszborítékot mellékelve – küldi meg a képzésben résztvevő számára, vagy a válaszadó azonosíthatóságát kizáró módon biztosítja a kérdőív elektronikus kitöltésének lehetőségét, ha az OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére felkészítő képzés és a (támogatott) egyéb szakmai képzés elvégzését igazoló bizonyítványt vagy tanúsítványt megbízott veszi át, vagy a vizsga eredménytelen vagy sikertelen.

Amennyiben a képzés támogatott, a támogatót Intézményünk a kérdőív kitöltésének időpontjáról legalább a kitöltést megelőző 15 nappal korábban értesíti, és felhívja a figyelmét arra a lehetőségre, hogy a kérdőív kiegészítésére saját igényei szerint javaslatot tehet a felhívás kézhezvételétől számított 10 napon belül (a kötelező jellegű kérdéseket meghagyva). Intézményünk a kérdőívet a támogató javaslatainak figyelembe vételével véglegesíti.

A felmérés koordinálása, továbbá az adatok feldolgozása az oktatási asszisztens feladata, a felmérést az oktató végzi el.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. a résztvevői elégedettségmérés keretén belül kikéri a résztvevők véleményét:

* az elméleti és gyakorlati oktatók munkájára\*,
* az Intézmény által a képzéshez biztosított tananyagok színvonalára\*,
* a képzés (elméleti és gyakorlati) színvonalára\*,
* az alkalmazott tudásellenőrző módszerekre\*,
* az Intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekre\*,
* a képzésszervezés módjára\*,
* az Intézmény ügyfélszolgálati tevékenységére\*,
* a résztvevőnek a képzésről alkotott összbenyomására\* vonatkozóan, és, hogy
* honnan értesült a képzésről (szóróanyagok, internet, ismerősök, felnőttképző intézmény által stb.).

(\* kötelező jellegű kérdések)

Az elégedettségmérésből származó adatokat az oktatási asszisztens kezeli, személyazonosításra alkalmatlan módon összegzi (kérdésenként és képzésenként kiértékeli), lehetőség szerint százalékos formára hozza, és a szakmai vezető jóváhagyásával megállapítja a két tizedesig számított átlageredményt. Az eredményeket az Önértékelési összesítőbe is felviszi. A kötelező válaszokra adott átlageredményt képzésenként és kérdésenként Intézményünk továbbítja a felnőttképzési információs rendszerbe.

Az elégedettségmérés csoportonkénti kiértékelő lapja az alábbi adatokat tartalmazza:

* Intézményünk megnevezése, székhelye,
* az engedélyezett képzés megnevezése,
* a képzési csoport azonosító száma,
* a képzési csoport létszáma a kérdőív kitöltésekor és az értékelhető kérdőívek száma,
* a kérdőívekre adott válaszok kérdésenkénti összesítésének átlageredménye két tizedesre kerekítve,
* a kiértékelés napjának megjelölése,
* a kiértékelést és összesítést végző személy aláírása,
* a kiértékelést jóváhagyó aláírása.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. elégedettségmérő tevékenysége azonban nem csak a résztvevőkre terjed ki, az oktatók elégedettségét, igényeit is felméri, aminek keretében a teljesség igénye nélkül kitekint:

* a szervezésre,
* a képzési időpontokra,
* az informálás mikéntjére,
* Intézményünk által biztosított infrastrukturális feltételekre,
* az oktatott tananyag/képzési program színvonalára, megfelelőségére,
* a képzési cél elérésére,
* a képzőintézmény dolgozóinak értékelésére,
* a dokumentációs rendszer rendelkezésre állására,
* a problémakezelő rendszerre,
* az oktatóknak a képzésről alkotott összbenyomására.

Az elégedettségmérés eredményének elsődleges kiértékelése a következő képzésre hat szabályozó elemként, mely változás megvalósításának és követésének felelőse a szakmai vezető. Az adatokat az oktatási asszisztens az Önértékelési összesítőben is megjeleníti.

Az értékelési adatok teljes körű, valamennyi képzést érintő feldolgozására az éves önértékelés keretében kerül sor, amelyek alapján a képzés-fejlesztésbe történő visszacsatolást a tárgyévi minőségcélok, illetve az önértékelés alapján meghatározott fejlesztési igények foglalják magukba.

Az elégedettségméréssel kapcsolatos módszerek hatékonyságát, valamint teljes körűségét évente egyszer, szintén az önértékelés keretén belül a szakmai vezető és az ügyvezető igazgató vizsgálja felül.

### Az oktatói minősítési rendszer – Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése

Az oktatók fontos tulajdonsága a proaktivitás, a folyamatos tanulás, az önfejlesztés készsége. A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. erre épülően oktatói minősítési rendszert működtet, melynek létrehozására és fenntartására azért van szükség, hogy Intézményünk, illetve az általa nyújtott felnőttképzési tevékenység a lehető legmagasabb színvonalú legyen. Hiszen egy képző intézmény tevékenységének minősége mitől is függhetne jobban, mint maguktól a képzőktől, azaz az oktatóktól. Az oktatók munkája, oktatói tevékenysége nagyban befolyásolja Szervezetünk képzési minőségének másik fő indikátorát, a képzésben résztvevők tanulási eredményeit és képzéssel való elégedettségét.

Ahogy az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos eljárások eddigi leírása is igazolja, Intézményünk célja olyan kiváló szakemberek felkeresése, felkutatása, velük partneri viszony kialakítása és tudásuk folyamatos továbbfejlesztése, akik az adott szakterületre vonatkozóan igazolt, sokrétű tudással rendelkeznek mind elméletben, mind gyakorlatban.

A szakmai tudás fő pillérére támaszkodva oktatóink folyamatos fejlesztése érdekében Intézményünk minden év végén megvizsgálja, hogy oktatói hogyan teljesítettek az az adott évben.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. különböző szempontok szerint méri az oktatók tevékenységét, amelyek alapján a szakmai vezető az oktatóval közösen dönti el, hogy megfeleltnek vagy fejlesztendőnek ítéli éves teljesítményét. A szakmai vezető óralátogatásának tapasztalatai, az oktató egyéb szakmai tevékenysége és az Intézményen belüli panaszmentes működése játszik szerepet minősítési rendszerünkben.

Év végén a szakmai vezető egy értékelő interjú keretében átbeszéli az előbbi szempontokat az oktatóval, kitérve az Intézményen belüli és azon kívüli szakmai tevékenységére. Ez tulajdonképpen azt jelenti, hogy a szakmai vezető ismerteti az óralátogatás(ok) észrevételeit az oktatóra vonatkoztatva. Ezt követően az oktató bemutatja éves egyéb szakmai tevékenységének legfontosabb elemeit, például milyen konferenciákon, továbbképzéseken, projektekben vett részt, publikált-e esetleg szakmai témában az év folyamán. Az értékelő interjú keretén belül szintén megvitatásra kerül, ha indult panaszkezelési eljárás az oktatóval kapcsolatban.

Az értékelő interjú végén az elhangzottak alapján a szakmai vezető és az oktató közösen meghatározzák, hogy az adott évet az oktató megfelelt vagy fejlesztendő minősítéssel zárja. Ezt követően kitöltésre kerül az oktatói tevékenység értékelő lap, melyben a szempontoknak megfelelően rögzítésre kerülnek az interjú főbb megállapításai és eredménye. A későbbiekben az oktatói tevékenység értékelő lap szolgál igazoló dokumentumként az oktató éves teljesítményére vonatkozóan.

Amennyiben az oktató fejlesztendő minősítéssel zárja az évet a szakmai vezetővel közösen mérlegelik és dolgozzák ki az egyéni fejlesztés lehetőségeit és menetét egy következő megbeszélés alkalmával, amelyet az Oktatói fejlesztési lapon dokumentálnak.

Ha Intézményünk úgy ítéli, egy-egy oktató kiemelkedő teljesítményt nyújtott az év folyamán, motivációs céllal erkölcsi, anyagi vagy egyéb jutalomban részesítheti.

### Intézményünk rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. rendelkezésére álló erőforrások alkalmazásának hatékonyságával kapcsolatban elsősorban a képzésen résztvevők, az oktatók, illetve az intézményi munkatársak, dolgozók reflexiói mérvadók.

A résztvevői és oktatói elégedettségmérés kiterjed a tárgyi és humán erőforrások megfelelőségének minősítésére, hatékonyságának, működésének, rendelkezésre állásának értékelésére, mely adatok elemzése kellő visszajelzést nyújt a képzésen résztvevőknek és az oktatóknak a tárgyi és személyi erőforrásokra vonatkozó véleményét illetően. Intézményünk dolgozóinak e területtel kapcsolatos észrevételeinek felmérése az önértékelési kérdőív kitöltésének keretében történik. Az adatok kiértékelésére az éves önértékelési ülésen kerül sor.

A megfelelő szint el nem érése a rendelkezésre álló tárgyi erőforrások felülvizsgálatát, a pénzügyi források átcsoportosításának átgondolásával annak fejlesztését/korszerűsítését vonhatja maga után, valamint a humán erőforrásokkal való elégedetlenség esetén az oktatókra és a képzéssel foglalkozó alkalmazott(ak)ra vonatkozóan egy részletesebb, alaposabb véleményfelmérésre kerül sor, mely alapján az érintett személyek tájékoztatást kapnak a résztvevők és/vagy oktatók elégedetlenségéről. Ezután a szakmai vezető gondoskodik a magatartás-vagy munkavégzés-béli hibák, hiányosságok korrekciójáról, pótlásáról.

### A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése

#### Nem támogatott képzések esetében:

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. a képzései minőségének és eredményességének javítása, illetve a résztvevők, munkavállalók gazdasági változásokhoz való alkalmazkodóképességének erősítése érdekében a képzést befejező résztvevői körében, fókuszcsoportos interjú keretében gyűjt információt a megszerzett munkaerő piaci kompetenciák hasznosulásáról.

A képzés végén a szakmai vezető 5-12 önként jelentkező résztvevővel megállapodik, akik belegyeznek, hogy részt vesznek az adatszolgáltatásban és az ezzel járó fókuszcsoportos interjúban. A képzés befejezését követő 6. hónapban a résztvevők visszatérnek az intézménybe és fókuszcsoportos interjú formájában beszámolnak az elmúlt időszakról az alábbi témaköröket érintve:

* az érintett munkaerő-piaci státusza,
* az érintett munkavégzésének jellege (foglalkoztatási jogviszony, vállalkozói tevékenység stb.),
* a munkakör megnevezése, a végzett tevékenység területe,
* a munkakör/végzett tevékenység kapcsolódása az elvégzett képzés tudásanyagához,
  + a megszerzett tudás/képesítés szükségessége a munkaerő-piaci kiválasztáskor, a tevékenység elindításakor (akár feltételként),
  + a megszerzett tudás hasznosítása, alkalmazása a munka során,
  + hiányzó tudáselemek, kompetenciák,
* a megszerzett tudás hasznosítása, alkalmazása egyéb területen,
* a képzés elvégzésével kitűzött cél elérése,
* a megszerzett tudás továbbfejlesztésének igénye,
* egyéb észrevételek.

Az Intézmény kitűzi az interjú időpontját, majd 10 nappal korábban e-mailben vagy telefonon értesíti a képzést elvégzőt az interjú időpontjáról. A visszajelzések alapján az Intézmény az interjúalanyok magasabb létszáma érdekében változtathat az időponton. Az interjú időtartama a résztvevők számától is függően körülbelül 45-60 perc. A moderátor a szakmai vezető vagy az intézmény képviseletében egy erre alkalmas személy. Az interjúról felvétel nem készül, a moderátor a beszélgetést követően írásban foglalja össze a Képzéssel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulása - Képzési csoport tapasztalatai megnevezésű dokumentumba az interjú legfontosabb megállapításait.

Ha nem vállalja megfelelő számú résztvevő, hogy megjelenik a fókuszcsoportos interjú alkalmával, az Intézmény telefonon keresi meg a célcsoportot és a fenti témakörök figyelembevételével egyéni interjúk révén történik meg az adatgyűjtés. A tapasztalatok összesítésére ebben az esetben is a Képzéssel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulása – Képzési csoport tapasztalatai megnevezésű dokumentum szolgál.

Az éves önértékelési ülést megelőzően a moderátor/kérdező képzési programonként a Képzéssel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulása – Éves összesítés megnevezésű dokumentumban összefoglalja az éves tapasztalatokat, ami alapján beszámolót tart az önértékelési ülésen, majd ezt követően az ülés résztvevőivel közösen vitatják meg a képzésbe való beépítés szükségességét, lehetőségét, mikéntjét.

Amennyiben az adatgyűjtés folyamatai, működése megszilárdult, érdemes lehet továbbgondolni a megkérdezettek körének összetételét, esetleg a munkáltatókra, foglalkoztatókra kiterjedő bővítését.

#### Támogatott képzések esetében:

Amennyiben képzésünk megvalósításához állami vagy Európai Uniós forrásokat használunk fel Intézményünk a jogszabályban meghatározottak alapján pályakövetési rendszert működtet az alábbiak szerint.

A TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. pályakövetési rendszert működtet, mely alkalmazása során visszajelzést kap az általa közvetített elméleti és gyakorlati tudásanyag relevanciájára, sokrétűségére, helytállóságára, hasznosíthatóságára vonatkozóan. A pályakövetési rendszer létrehozásával Intézményünk célul tűzte ki képzései minőségének és eredményességének javítását, illetve a résztvevők, munkavállalók gazdasági változásokhoz való alkalmazkodóképességének erősítését.

A pályakövetési rendszer több folyamat-egységből épül fel. Az első visszacsatolás a képzés befejezését vagy a vizsga letételét követő 3. hónapban esedékes, melyről Intézményünk írásban (e-mailben vagy postai úton) értesíti az érintetteket, ezzel egyidejűleg megküldi a pályakövetési kérdőívet, mely már a kiküldéskor tartalmazza a TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft-nél elvégzett képzés megnevezését, a képzési csoport azonosítószámát. A további felmérési ciklusok ütemezése: a képzés befejezését vagy a vizsga letételét követő 6. hónap és 12. hónap.

A pályakövetési kérdőív a következő területekre terjed ki:

* az érintett munkaerő-piaci státusza,
* az érintett munkavégzésének jellege (foglalkoztatási jogviszony, vállalkozói tevékenység stb.),
* a munkakör megnevezése, a végzett tevékenység területe,
* a munkakör/végzett tevékenység kapcsolódása az elvégzett képzés tudásanyagához,
  + a megszerzett tudás/képesítés szükségessége a munkaerő-piaci kiválasztáskor, a tevékenység elindításakor (akár feltételként),
  + a megszerzett tudás hasznosítása, alkalmazása a munka során,
  + hiányzó tudáselemek, kompetenciák,
* a megszerzett tudás hasznosítása, alkalmazása egyéb területen,
* a képzés elvégzésével kitűzött cél elérése,
* a megszerzett tudás továbbfejlesztésének igénye,
* egyéb észrevételek.

Mivel a válaszadás önkéntes, Intézményünk törekszik arra, hogy a megkérdezettek minél nagyobb aránya kitöltse a kérdőívet. Ennek érdekében még a képzés idején többször felhívja a résztvevők figyelmét arra, hogy Intézményünk pályakövetési rendszert kíván működtetni, így számítani lehet bizonyos időközönként válaszadási felkérésre. Az Intézmény vezetősége tisztában van azzal, hogy a kérdőívek kitöltöttségének arányát csökkentheti, ha az túlságosan sok időt vesz igénybe. Így a kérdőív hossza (a kérdések száma és válaszadási terjedelme) úgy került kialakításra, hogy 5-7 perc alatt, bárminemű kutatási munka nélkül kitölthető legyen. Intézményünk célszerűnek tartja eldöntendő vagy választásos kérdések alkalmazását.

A beérkezett adatok összegyűjtése és közérthető, grafikus formára hozása az oktatási asszisztens feladata (a Pályakövetési kiértékelő lapon, majd a Pályakövetési összesítő adattáblában), amely rendszerezés valóságos döntések alapját képezheti az éves önértékelés során. Ehhez kötődően fontos kritérium, hogy az adatok évről évre összehasonlíthatóak legyenek, hogy Intézményünk hosszabb időszakok tekintetében is tudjon érdemi konzekvenciákat levonni. Ennek feltétele, hogy a kérdéssor kérdésein csak kismértékű korrekciókat hajtson végre az esetleges visszajelzések, jelentősebb munkaerő-piaci változások alapján.

### Intézményünk tevékenységével összefüggő információk nyilvánossága

Szervezetünk az Információs rendszerében foglalt adatösszesítéseket hozzáférhetővé teszi az érdeklődők számára igény esetén, amennyiben nem merül fel az adatokkal, információkkal való visszaélés gyanúja. Ellenkező esetben az információszolgáltatás megtagadható.

Szervezetünk minden képzés befejezését követően honlapján személyazonosításra alkalmatlan módon nyilvánosságra hozza a legfontosabb, felnőttképzési tevékenységével összefüggő információkat, így például:

* a képzésbe beiratkozottak száma
* a lemorzsolódás aránya
* a vizsgára jelentkezettek száma
* a sikeres vizsgát tettek száma.

Továbbá – az erre irányuló külön igény jelzése nélkül – személyazonosításra alkalmatlan módon közzéteszi honlapján Információs rendszerének leglényegesebb elemeit, melyek a képzési programokkal, a képzésben résztvevők tanulási eredményeivel, elégedettség-mérésével kapcsolatosak.

Ezen kívül Intézményünk engedélyezett képzésiről a Felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 15. §-a szerint adatokat szolgáltat a hatóság részére, melyről a hatóság elektronikus nyilvántartást vezet, és melyből különböző összesítéseket hoz nyilvánosságra honlapján.

Továbbá a TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. eleget tesz az OSAP szerinti statisztikai célú adatszolgáltatási kötelezettségének is minden képzésére vonatkozóan.

## Az önértékelési rendszer leírása

Ahhoz, hogy Intézményünk a lehető legmagasabb képzési színvonalat biztosítsa, és dinamikusan tudjon alkalmazkodni a gazdaság, környezet változásaihoz, valamint a résztvevők igényeihez, észrevételeihez, a vezetőség évente értékeli az elért teljesítményt, többek között reflektál a résztvevői elégedettségmérés eredményeire, az előző évi minőségcélok teljesülésének mértékére, az erőforrások változására.

Az önértékelés célja Intézményünk alkalmazkodóképességének állandó javítása, szervezetének fejlesztése, az esetleges hibák, gyengeségek beazonosítása, és azok előfordulásának, kialakulásának, elhatalmasodásának megelőzése, redukálása.

Az önértékelésre minden üzleti évet követő második hónap utolsó napjáig kerül sor, amelynek eredménye megfelelő alapot biztosít a további fejlesztési irányok kijelölésére, a helyesbítő és megelőző tevékenységek előkészítésére, elindítására, a küldetés, jövőkép átvizsgálására, illetve a következő évi minőségcélok meghatározására.

Az éves önértékelés során az ügyvezető igazgató, a szakmai vezető és az oktatási asszisztens áttekintik az oktatási asszisztens által összegzett képzési adatokat, elemzik azokat, összevetik elvárásaikkal, illetve a tárgyévre kitűzött minőségcélokkal. Az adatgyűjtés és önértékelési tevékenység szempontjából fontos feltétel, hogy igazodjon Szervezetünk méretéhez, az adatok alkalmasak legyenek a kívánt információ megjelenítésére, követésére; valamint, hogy a mutatószámrendszer áttekinthető legyen. Intézményünk az adatgyűjtés és - elemzés mellett egyéb önértékelő és értékelő módszereket is alkalmaz.

A teljes körű önértékelés elvégzéséhez önértékelési rendszerünk több területre is kiterjed, így például Intézményünk adottságaira, tulajdonságaira. Ezen belül a következő témakörökre nyílik kitekintés:

1) a vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében (célérték: 80%),

* A vezetés elköteleződése a szervezet küldetése, minőségpolitikája mellett, működése összhangban van azokkal.
* A vezetés gondolkodásában, munkájában meghatározó a vevői elégedettségre törekvés, illetve a vevői igények mind teljesebb körű kielégítése.
* A vezetés támogatja a szakmai fejlesztéseket.

2) az emberi erőforrások menedzselése, a tárgyi erőforrások rendelkezésre állása (célérték: 80%),

* A munkatársak menedzselésében alkalmazott vezetési elvek a hatékony és minőségi működést szolgálják.
* A kommunikáció értő módon történik, áramlása akadálymentes.
* A szervezetben adódó konfliktusok megoldása konstruktívan történik.
* A vezetés támogatja a munkatársak szakmai fejlődését.
* Az Intézmény biztosítja a megfelelő infrastrukturális feltételeket.

3) az Intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása (célérték: 80%),

* Az Intézmény stratégiájának meghatározása közös megegyezéssel, az igények figyelembevételével történik.
* Az Intézmény vezetése elkötelezett az Intézmény stratégiája mellett, de rugalmasan kezeli azt a külső (környezeti) és belső (szervezeti) feltételek változásának figyelembe vételével.
* A szervezet céljai a munkatársak és oktatók körében ismertek, és a vezetőség hangsúlyt fektet arra, hogy motiválttá tegye őket a célok elérésére.

4) a partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja (célérték: 80%),

* Az ügyfelekkel, partnerekkel folytatott kommunikáció alkalmas a vevői igények figyelembe vételére.
* A szervezet nyomon követi a képzésnek a résztvevőkre gyakorolt hatását, a résztvevők elégedettségét, a képzési tartalmak célba érését.
* A szervezet a partnerek igényeinek kielégítésében a képzési szolgáltatáson túli járulékos igényeket is figyelembe veszi.

5) a teljes folyamatszabályozás (célérték: 80%)

* A folyamatok ellenőrzöttek, szabályozottak.
* A folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrások (emberi erőforrás ás tárgyi eszközök) rendelkezésre állnak.
* A visszacsatolások alapján a szükséges beavatkozások, módosítások megtörténnek.

Ezen pontok értékelése a vezetőség, illetve az alkalmazottak által, egy önértékelési kérdőív segítségével történik. A célértékek nem teljesülése esetén az eltérés okának feltárására és helyesbítő tevékenységi folyamat elindítására van szükség az önértékelési kérdőívek megállapításokra lebontott elemzése alapján.

Mindemellett a vezetőség a teljes körű önértékelés berkein belül természetesen elvégzi a képzési tevékenység elemzését, összeveti azokat az Intézményünk által elvárt eredményekkel. Így az önértékelési rendszer szerves részét képezi:

1) a képzésben résztvevők képzést értékelő véleményének bemutatása,

2) Intézményünk alkalmazottainak és az oktatóknak az Intézményről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye, valamint a munkáltatóknak illetve a munkaerőpiac egyéb szervezeteinek véleménye a képzési programokról,

Ezeket a pontokat túlnyomóan adatgyűjtésre alapozott adatelemzés módszerével kerülnek kifejtésre. A beérkezett adatokat az oktatási asszisztens az Önértékelési összesítőben összegzi, melyet a vezetőség rendelkezésére bocsát az éves önértékelési ülés előtt.

Az ülés produktuma az *Önértékelési jegyzőkönyv*. Az Önértékelési jegyzőkönyvben a következő tartalmi elemek kapnak helyet:

* A minőségpolitika és minőségcélok teljesülésének vizsgálata,
* Az előző évi fejlesztések megvalósulásának vizsgálata,
* A teljes körű önértékelés eredményeinek áttekintése az Önértékelési összesítőben megjelenő adatok alapján, a célértékek teljesülésének vizsgálata,
  + Adottságok, tulajdonságok – Intézményünk alkalmazottainak Intézményt értékelő véleménye (az önértékelési kérdőívek eredményeinek összesítése alapján),
    - A vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében; célérték: 80%,
    - Az emberi erőforrások menedzselése, a tárgyi erőforrások rendelkezésre állása; célérték: 80%,
    - Az Intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása; célérték: 80%,
    - A partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja; célérték: 80%,
    - A teljes folyamatszabályozás; célérték: 80%,
  + Résztvevői elégedettség áttekintése intézményi szinten,
    - A résztvevői elégedettségmérő kérdőívek adat-összesítésének eredménye képzési programonként; célérték: 85% képzési programonként,
    - Reklamációk, panaszok, észrevételek kezelése – a panaszkezelési jegyzőkönyv tartalmának összegzése,
    - Oktatókkal való elégedettség; célérték: 85%
* Költségvetés, szakmai és pénzügyi eredmény (célérték: húsz millió forint, mint éves nettó árbevétel),
* Intézményünk tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságra hozatala,
* Erőforrások helyzete, erőforrás-szükségletek, alvállalkozók, továbbfejlesztési igények,
* Szervezeti küldetés, alapelvek és jövőkép felülvizsgálata,
* Végrehajtott és tervezett helyesbítő és megelőző tevékenységek,
* Fejlesztési igények,
* Következő évi minőségcélok meghatározása.

A minőségcélok képzésenként kerülnek meghatározásra az alábbiak szerint:

* OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére felkészítő képzés szakmai vizsgáinak éves átlagos vizsgaeredménye szakképesítésenként a tárgyévet megelőző, az NSZFH honlapján nyilvánosságra hozott adatokhoz viszonyítva,
* OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére felkészítő képzés esetén a tárgyévben folyamatban lévő és a tárgyévet követő évben befejezésre kerülő, valamint a tárgyévet követő évben megvalósításra kerülő képzések becsült lemorzsolódási aránya a tárgyévet megelőző évi, az OSAP szerinti statisztikai célú adatszolgáltatásban foglaltak figyelembe vételével számított, e képzésekre vonatkozó adatokhoz viszonyítva (számítás módja: a képzésre beiratkozottak számához azon személyek számának viszonyítása, akik a képzést megkezdték, de a képzésen való részvétel feltételeit bármely ok miatt nem teljesítették),
* a tárgyévet követő évre tervezett képzések elégedettségmérésének évi átlageredményére vonatkozó célkitűzés.

A minőségcélok évente történő felülvizsgálata és módosítása során OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére felkészítő képzés esetén mind a három, fentebb leírt értékelési szempontot figyelembe kell venni.

A teljes körű önértékelés végrehajtásának felelőse a szakmai vezető. Az önértékelésbe vontak köre a vezetőség bármely tagjának javaslata alapján bővíthető.

## Fejlesztés – Az eltérések kiküszöbölésére és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló helyesbítő tevékenységek

Szervezetünk minőségbiztosítási rendszerének és képzési tevékenységének folyamatos fejlesztése érdekében kiegészíti, tökéletesíti a tervek szerint megvalósult folyamatokat, fejleszti a minőségbiztosítási rendszer eredményességét. A célkitűzések elérésének fontosabb eszközei:

* minőségpolitika meghatározása,
* minőségcélok kijelölése,
* önértékelés végzése,
* Önértékelési jegyzőkönyv készítése,
* helyesbítő és megelőző tevékenységek végrehajtása.

Intézményünk az önértékelés legfőbb megállapításait, a fejlesztésre szoruló területeket, fejlesztési irányokat, valamint az ehhez szükséges erőforrásokat, módszereket az adott évre vonatkozó Önértékelési jegyzőkönyvben rögzíti.

A folyamatok fejlesztése általánosan az önértékelő megbeszéléseken indul el. Szervezetünk folyamatait és minőségbiztosítási rendszerének működését az adatelemzések segítségével követi nyomon, és az esetleg hibák, eltérések, vagy a meghatározott célérték nem teljesülése esetén helyesbítő intézkedéseket tesz.

Minden dolgozónk feladata, hogy ha tevékenysége, munkája során olyan problémát észlel, melynek megoldása Intézményünk szolgáltatásának minőségét vagy minőségbiztosítási rendszerének működését javíthatja, akkor azt lehetőség szerint saját hatáskörben megoldja, vagy ha ez nem lehetséges, akkor a problémát a szakmai vezetőnek – lehetőleg írásban és szóban is – jelezze, akinek feladata és felelőssége az ilyennemű dolgozói jelzések folyamatosan figyelése, helyesbítő, megelőző intézkedések elvégzésének kezdeményezése, valamint az intézkedések végrehajtásának, elért eredményének ellenőrzése.

A helyesbítő tevékenység kapcsán mindazon tényezőkre ki kell térni, amelyek eltérést mutatnak a szolgáltatást igénybe vevők elvárásai, igényei, a jelen Minőségirányítási Kézikönyvben foglaltak, valamint a TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS Kft. konkrétan megvalósuló tevékenységei és szolgáltatása között.

A helyesbítő tevékenység folyamatának részleteit (hibák, nem megfelelőségek leírása, javítás, helyesbítés módja, formája, ideje stb.) az erre a célra létrehozott jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melynek felelőse a szakmai vezető.

A hibajavítás felülvizsgálatát – akár belső, akár külső folyamat során észlelték, akár reklamáció során derült ki – a szakmai vezető végzi, jellemző, de megelőzhető hibák esetén hibamegelőző intézkedés bevezetésére tesz javaslatot a vezetőség felé.

Az évközi helyesbítő tevékenységek során megfogalmazott és végrehajtott intézkedések és eredmények áttekintése és elemzése az éves önértékelés részét képezi, mely során megfogalmazásra kerülnek a lehetséges megelőző intézkedések, folyamatok. A megelőzésre fordítandó intézkedéseknek, ráfordításoknak arányban állónak kell lenniük a lehetséges problémák hatásaival, azaz a kockázattal. A megelőző intézkedések folyamata az alábbiak szerint zajlik:

* a legvalószínűbben bekövetkező eltérések és okainak feltárása (az elemzések által),
* a szükségesnek ítélt intézkedések körének meghatározása,
* a meghatározott cselekvési folyamat bevezetése, az érintettek tájékoztatása,
* az intézkedés által kifejtett hatás mérése, összhangba kerülése az elvárt eredményekkel,
* a folyamat megszilárdítása, vagy szükség esetén további helyesbítő tevékenységek meghatározása, kialakítása.

## Változásjegyzék

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Dátum** | **Változás tartalma** | **Érintett fejezet** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Borók Rita Szodorai Margit**

**ügyvezető igazgató szakmai vezető**