

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

érvényes: 2016. júliustól

Készítette:	Murányi Beáta	
Ellenőrizte:	Molnár Aranka felnőttképzési szakmai vezető	
Jóváhagyta a KÖFE választmánya:	képviselő: Kovács Edit elnök	

### Változtatások:

Változtatás dátuma	Változást érintő fejezetek száma	Változtatás lényege
2016.10.10.	II., 5.6	Költözés miatt változtatásra került az iroda címe

## Tartalomjegyzék

<b>I.</b>	<b>BEVEZETÉS</b> .....	2
<b>II.</b>	<b>A KÖZÖSSÉGFEJLESZTŐK EGYESÜLETÉNEK BEMUTATÁSA</b>	
	Szervezeti adatok .....	2
	Partnereink .....	3
	Folyamatos szakmai tevékenységeink .....	3
	A KÖFE szervezeti felépítése .....	4
	Felnőttképzési tevékenység .....	4
	A felnőttképzési tevékenységhez és a felnőttképzési tevékenység minőség irányításához kapcsolódó felelősségi és döntési kompetenciák .....	5
<b>III.</b>	<b>MINŐSÉGPOLITIKA</b> .....	6
	A KÖFE felnőttképzési stratégiai irányai .....	7
<b>IV.</b>	<b>FOGALMAK</b> .....	8
<b>V.</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER</b> .....	7
	Alkalmazási terület .....	8
	Felülvizsgálat .....	9
<b>VI.</b>	<b>ELJÁRÁSI UTASÍTÁSOK</b>	
1.	A képzési programokkal kapcsolatos folyamatok szabályozása.....	9
1.1.	A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartami felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás .....	9
2.	A képzési programokhoz szükséges feltételek biztosításával kapcsolatos eljárás .....	10
2.1.	A képzési programok személyi feltételeinek biztosítása .....	11
2.2.	A képzési programok tárgyi feltételeinek biztosítása .....	11
2.3.	Pénzügyi források biztosítása .....	12
2.4.	A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérése .....	12
2.5.	A képzések megrendelőivel (non-profit szervezetek, munkáltatók) képzéssel kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás .....	12
2.6.	A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás.....	12
3.	A képzési programok lebonyolításával kapcsolatos eljárás .....	13
3.1.	A képzés meghirdetése, a jelentkezések fogadása .....	13
3.2.	Előzetes tudásszint mérés .....	13
3.3.	A képzés adminisztratív lebonyolítása .....	13
4.	Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciák folyamatos fejlesztésével kapcsolatos eljárás	14
4.1.	Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények .....	14
4.2.	Az oktatók kompetencia fejlesztésével kapcsolatos módszerek.....	14
4.3.	Az oktatók önértékelésére és teljesítményének visszacsatolására vonatkozó eljárás .....	15
5.	Az intézmény információs rendszere .....	15
5.1.	A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.....	15

5.2. A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése .....	15
5.3. Az oktatói teljesítményével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése .....	16
5.4. Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése .....	17
5.5. A képzésekkel megszerzett kompetenciák gyakorlati/munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése .....	17
5.6. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének nyilvánosságával összefüggő eljárás.....	18
6. A panaszkezeléssel kapcsolatos eljárás .....	19
7. Az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységekkel kapcsolatos eljárás .....	19
8. Az intézmény tevékenységének önértékelésre vonatkozó eljárás .....	20
<b>VII. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS MŰKÖDTETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER.</b>	<b>21</b>
<b>VIII. 2016. évi MINŐSÉGCÉLOK .....</b>	<b>25</b>
<b>IX. 2016. évi KÉPZÉSI TERV .....</b>	<b>26</b>
<b>X. MELLÉKLETEK</b>	

## I. BEVEZETÉS

Jelen dokumentum a Közösségfejlesztők Egyesületének (továbbiakban: KÖFE, vagy egyesület) felnőttképzési minőségirányítási rendszerét (továbbiakban: MIR) tartalmazó minőségirányítási kézikönyve (továbbiakban: MIRK).

A MIRK a MIR feladatait, felelősségeit és követelményeit rendszerbe foglalja, megvalósítását koordinálja, irányelvet ad a koncepciók kidolgozásához, és a fejlesztésekhez.

## II. A KÖZÖSSÉGFEJLESZTŐK EGYESÜLETÉNEK BEMUTATÁSA

### Szervezeti adatok

Szervezet neve:	Közösségfejlesztők Egyesülete
Székhelye:	1011 Budapest, Corvin tér 8.
Iroda:	1074 Budapest, Szövetség utca 35.
Bírósági bejegyzés száma:	16.Pk.60356/1989
Adószáma:	19009533-2-41
Felnőttképzési engedély száma:	E-000954/2014
E-mail :	<a href="mailto:kofe@kkapcsolat.hu">kofe@kkapcsolat.hu</a>
Web:	<a href="http://www.kofe.hu">www.kofe.hu</a>

A Közösségfejlesztők Egyesülete tevékenységének célja az állampolgárok közösségi kezdeményező és cselekvőképességének fejlesztése és a szakemberek szemléletének és munkamódjainak bővítése a közösségfejlesztés elméletének és a közösségi megoldásoknak megismertetésével.

Az egyesület célcsoportja: helyi emberek, fejlesztő szakemberek, döntéshozók, az Egyesület tagsága, közösségfejlesztő szakemberek, közösségfejlesztéssel foglalkozók, pártoló tagok és partner szervezetek.

Munkája a közösségi alapú társadalom, a társadalmi részvétel, a cselekvő állampolgáriság, a közjó szolgálata, valamint a hozzáférhetőség, nyitottság; közérthetőség, informálás, együttműködés értékeire épül. Tevékenységünk fókuszában a közösségfejlesztés, közösségi munka áll. A KÖFE egyedülálló felnőttképzési szervezet a közösségfejlesztés szakképzése terén.

A Közösségfejlesztők Országos Egyesületét 1989-ben alapította egy progresszív népművelői szakmacsoport, akiknek meggyőződésükké vált, hogy az embereknek joguk és egyben dolguk is részt venni az őket körülvevő világ alakításában, de ehhez szakmai segítséget, bátorítást is kell adni. Egyesületünk tagjai ma is alapvetően a közösségfejlesztés iránt elkötelezett szakemberek, helyi közösségi munkások, önkéntes érdeklődők, akiknek célja támogatni a településükön cselekedni akaró embereket.

### Partnereink

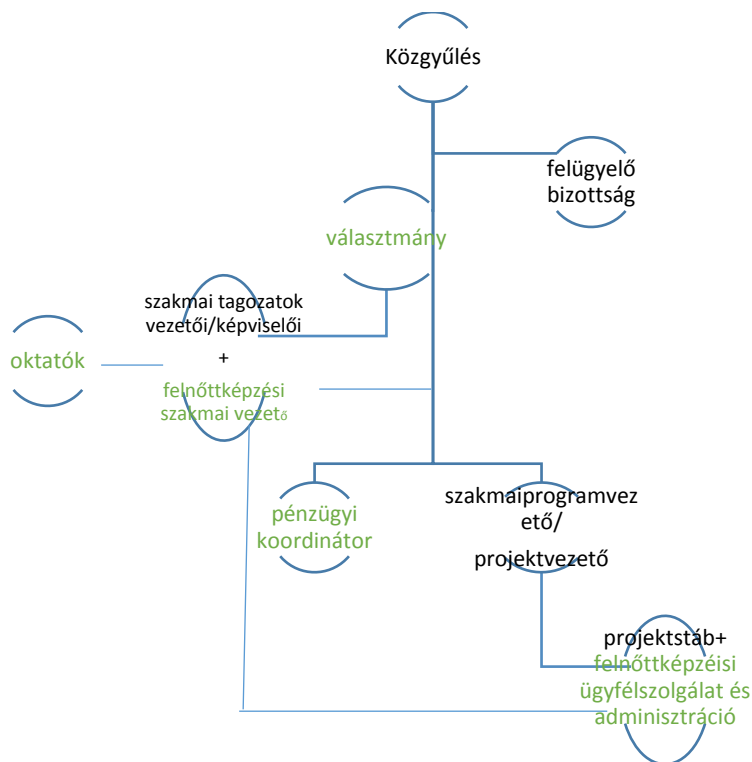
- állampolgárok, helyi közösségek;

- közösségi munkamódokban gondolkodó szakemberek;
- megrendelőként fellépő önkormányzatok és állami szervek, a különböző jogi szabályozásokon dolgozó döntéshozók;
- felsőoktatásban főként humán, vagy építész szakon tanulók.
- Gyakori szolgáltatásaink:
  - közösségi beavatkozások tervezése, megvalósításában való közreműködés;
  - képzések kidolgozása, adaptálása, szervezése, megvalósítása
  - helyi közösségek tagjai, vezetői számára;
  - közösségi beavatkozást tervező, a közösséggel együttműködő szakemberek, döntéshozók számára;
  - közösségfejlesztővé váló szakemberek számára;
  - a közösségi alapú fejlesztő munka speciális területei iránt érdeklődők számára.

### Folyamatos szakmai tevékenységeink

- Egyesületi szakmai programok szervezése, részvétel a szakmai közéletben 1989 óta
- Parola c. szakmai folyóirat kiadása 1990 óta
- Közösségi Adattár szervezése online hozzáféréssel 1990 óta
- Felnőttképzési programok kidolgozása, szervezése, megvalósítása 1990 óta
- Nyári egyetem szervezése a közösségi részvétel fejlesztéséért 2004 óta
- Közbizalom felmérés az Állampolgári Részvétel Hete kapcsán 2005 óta
- Közösségkonferencia alapítóink emlékére 2008 óta
- Szakmai tagozatok alakítása a közösségfejlesztés speciális szakterületei mentén 2014 óta

## A KÖFE szervezeti felépítése



### Felnőttképzési tevékenység

1990 óta folytat az egyesület felnőttképzést. 2003 óta minősített intézményként, amely a felnőttképzési jogszabályi környezet 2013-as átalakulása előtt FAT akkreditált minősítést jelentett.

2014-ben az új 2013. évi LXXVII. törvény szerint „D” képzési körben engedélyezettünk 6 képzési programot:

- Közösségi munka (E-000954-2014/D001)
- Peremhelyzetű és kirekesztett csoportokkal végzett szociális és közösségi munka (E-000954-2014/D002)
- Közösségi mentorálás (E-000954/2014/D003)
- Közösségi gazdaságfejlesztés (E-000954-2014/D004)
- Közösségi tervezés (E-000954-2014/D005)
- Helyi közösségek képzése (E-000954-2014/D006)

2015-ben újabb két képzéssel bővült a képzési kínálatunk, amelyek a 2013. évi LXXVII. törvény szerint „D” képzési körbe tartoznak:

- Közösségfejlesztés elmélete és az első lépések (E-000954/2014/D007)
- Közösségfejlesztés gyakorlati tevékenységei (E-000954/2014/D008)

2014.júniusában a Kereskedelmi és Iparkamara jóváhagyta a KÖFE által kidolgozott „Közösségfejlesztő” szakmai programkövetelmény javaslatot (SzPK-00009-14-04 0 03 3). Erre építve képzési tevékenységét a szervezet 2016. júniusában, minőségirányítási rendszere felülvizsgálatával és átdolgozásával egyidejűleg bővíti új képzési körrel a „B” egyéb szakmai képzés kategóriájában.

Az egyesület a 2013. évi LXXVII. törvény hatálya alá tartozó képzési programokon kívül, egyedi szervezeti igényekre rugalmasan reagálva egyéb képzési tevékenységet is folytat. Jellemzően ezek a képzések non-profit szervezetek projektjeihez kapcsolódó képzési igények mentén, és többnyire

egyszeri alkalommal valósulnak meg. A minőségirányítási rendszer érvényessége ezekre a képzési programokra is kiterjed.

### **A felnőttképzési tevékenységhez és a felnőttképzési tevékenység minőség irányításához kapcsolódó felelősségi és döntési kompetenciák**

A felnőttképzési tevékenység irányítását a felnőttképzési szakmai vezető végzi, aki egyúttal minőségügyi vezetője a képzési tevékenység minőségirányítási rendszerének.

A felnőttképzési szakmai vezető munkáját a választmány közvetlen irányítása és ellenőrzése alatt végzi.

A felnőttképzési szakmai vezető bírálja el a jelentkezők, és a képzésben résztvevők kérelmeit, engedélyezi az igazolt hiányszásokat, ad felmentést az előzetes tudásszint mérés eredményei alapján a résztvevők óralátogatási és számonkérési kötelezettsége alól. A felnőttképzési szakmai vezető köt szerződést az egyesület képviselőjében a képzés megrendelőivel, a képzésben résztvevőkkel, valamint az oktatókkal. A szervezet felnőttképzési tevékenységével kapcsolatosan a nyilvánosság tájékoztatása az egyesület on-line csatornáin és médiában a felnőttképzési szakmai vezető kompetenciája.

Döntést hozhat a választmánnyal való előzetes egyeztetés után:

- új oktató alkalmazásáról,
- képzési megrendelés teljesítéséről,
- a képzésekhez lebonyolításához szükséges tárgyi eszközök beszerzéséről.

A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatban a KÖFE legfőbb döntéshozó szerve, a választmány. A választmány dönt a felnőttképzési szakmai vezető előterjesztése alapján:

- új képzés bevezetéséről,
- új képzési program engedélyezéséről,
- meglévő képzési programok átdolgozásáról,
- az éves képzési tervről, ennek részeként a képzések költség- és humán erőforrás tervéről,
- jóváhagyja a tárgyévi minőségcélokat, a minőségpolitika és a minőségirányítási rendszer szükséges módosításait.

A közgyűlés a szervezet felnőttképzési tevékenységével kapcsolatban véleményezési jogkörrel rendelkezik az éves képzési terv és a minőségpolitikai célkitűzések vonatkozásában. Javaslatot tehet új képzés bevezetésére, meglévő képzési program átdolgozására.

A képzésekben résztvevő oktatók külső megbízottként vesznek részt a képzési tevékenységben.

A képzési ügyfélszolgálati tevékenységet és a képzési adminisztrációt képzési adminisztrátor végzi.

A képzési tevékenységgel kapcsolatos pénzügyi feladatok operatív lebonyolításáért a pénzügyi koordinátor felelős.

A képzésekhez kapcsolódóan a feladatleírásokat és felelősségi köröket a minőségirányítási kézikönyv eljárási utasításai tartalmazzák.



### III. MINŐSÉGPOLITIKA

A minőségpolitika a választmány által jóváhagyott és nyilvánosságra hozott nyilatkozat. Minőségirányítási rendszerünket minden munkatársunk ismeri és felelősséggel tartozik annak működtetéséért.

Minőségpolitikánk

- összhangban áll a szervezet szakmai céljaival, működési elveivel és szervezeti kultúrájával
- megfogalmazza a képzésben részt vevők, a képzést megrendelők és finanszírozók, a munkatársak és az oktatók felnőttképzéssel kapcsolatos igényei kielégítésének szükségességét és módját
- kifejezi a szervezet elkötelezettségét a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt.

Képzési tevékenységünk, szakmai munkánkkal szorosan összefonódik. Képzési programjaink a szakmai munkánk során felhalmozott tapasztalatainkból fejlődnek ki.

Szakmai tevékenységünk céljai és alapértékei határozzák meg képzési minőségpolitikánk alapját.

**Célunk,** hogy képzési tevékenységünkkel hozzájáruljunk a hazai közösségfejlesztés szakmai fejlődéséhez és képzési tevékenységünk minőségének folyamatos fejlesztésével a közösségfejlesztéssel kapcsolatos szakmai és felnőttképzési tevékenység meghatározó szervezetévé váljunk Magyarországon.

**A fenti célok érdekében Egyesületünk az alábbi értékek és elvek mellett kötelezi el magát:**

- **Partnerség:** a képzésben résztvevőket a képzési tevékenységben és a szakmai munkánkban együttműködő kollégákat valamint a képzéseket támogató szervezeteket partnernek tekintjük. Együttműködő partnereinkkel hosszú távú kapcsolatot alakítunk ki. Minőségpolitikánkat és minőségirányítási rendszerünket munkatársainkkal együttműködve dolgozzuk ki.
- **Partneri elégedettség:** minőségpolitikánk, és az azt megvalósító minőségirányítási rendszerünk alapja a partneri elégedettség, ennek megfelelően külső és belső partnereink, különösen képzéseink résztvevőinek visszajelzései alapján folyamatosan fejlesztjük, javítjuk tevékenységeinket. Felnőttképzési programjainkat mindenkor a helyi szükségletek alapján, alakítjuk ki, illetve valósítjuk meg.
- **Személyre és közösségre irányultság:** a képzésben résztvevők tapasztalatainak, igényeinek, adottságainak, céljainak maximális figyelembe vétele a képzés során. A képzésben résztvevőket nem elszigetelt individuumként kezeljük, minden esetben figyelembe vesszük közösségi beágyazottságukat, a helyi közösség sajátosságait.
- **Széleskörű szakmai kapcsolatrendszer:** folyamatosan építjük szakmai és civil kapcsolatrendszerünket, valamint egyedülálló képzési profillal biztosítjuk a hatékony társadalmi aktivitáshoz szükséges felnőttképzési lehetőséget.
- **Felkészült szakemberek:** céljaink elérése érdekében képzett szakembergárdát alakítottunk ki tagjaink körében és más szakemberek bevonásával. A képzési tevékenységeinkben közreműködő külső és belső munkatársak felkészültségét alapvetőnek tekintjük a képzési tevékenység minőségének biztosításával összefüggésben. A munkatársak képzéséért, szakmai fejlődéséért **lehetőségeink** keretein belül mindent megteszünk.

- **Önértékelés:** céljaink megvalósítása elképzelhetetlen a helyi közösségfejlesztésben közreműködő **szakemberek** bevonása nélkül. A szervezet vezetői számára fontos a szolgáltatások megvalósításában közreműködők egyéni elégedettségének fenntartása, növelése. Egyesületünk képzési munkájával kapcsolatban folyamatos önértékelést végez, ami kiterjed a képzési tevékenység minden résztvevőjére és aspektusára. Önértékelési tevékenységünk alapján fogalmazzuk meg képzésfejlesztési terveinket, minőségfejlesztési céljainkat.
- **Megfelelés a jogszabályi előírásoknak:** A Közösségfejlesztők Egyesülete elkötelezett a jogszabályi és követelmények teljesítésében. Az általunk működtetett minőségirányítási rendszer figyelembe veszi a mindenkori jogszabályi előírásokat, követi a változásokat és ezeket alkalmazza folyamatainak működtetése, illetve tervdokumentumainak elkészítése során. Az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján felülvizsgáljuk minőségpolitikánkat, aktualizáljuk minőségirányítási rendszerünket, meghatározzuk minőségcéljainkat.
- **Társadalmi felelősségvállalás a közösségfejlesztési terület fejlődéséért:** képzési kínálatunkat és képzéseink tartalmát a közösségfejlesztési munka során saját gyakorlatunkban és az általunk ismert, nyomon követhető hazai és nemzetközi gyakorlat során felhalmozott ismeretek mentén dolgozzuk ki. Képzési tevékenységünk elsődleges motivációja a tudásmegosztás – céljainkkal összhangban – az állampolgári kompetenciák fejlődésének támogatása minél szélesebb körben.

### A KÖFE felnőttképzési stratégiai irányai

Az egyesület a felnőttképzési tevékenységét stratégiai területként kezeli, szakmai tevékenységei között a felnőttképzés kiemelt szerepet kap és ezt a tendenciát tovább kívánja erősíteni a következő években is. Szakmai tevékenységének stratégiáját három évente készíti el. Aktuálisan a 2015-2018-as évi stratégia felnőttképzési tevékenységre vonatkozó részei a következők:

Munkánk fókuszában a közösség, a közösséggel végzett munka áll, ez szakmai elveinket és közösen vallott értékeinket is tükrözi. Szerteágazó tudással és kapcsolatrendszerrel rendelkező, elkötelezett tagságunk van. Huszonöt éve folyamatos a szakmai jelenlétünk hazai és nemzetközi szinten. Ennek köszönhetően kialakult munkánk szisztematikus szakmai dokumentációja, kidolgozásra került elméleti háttere, kipróbálásra különféle munkamódjai, módszerei, s a mindezeket esszenciálisan megjelenítő képzései. Ezek rendszerében több szinten is szerepünk van a helyi közösségek képzésétől a felsőoktatásig.

#### Szakmai orientáció – közösségfejlesztői célok:

- Szakképzés, felnőttképzés;
- Szakmafejlesztő kísérleti programok (terepmunka), elsősorban másokkal való együttműködésekben;
- Tanulás külföldi szervezetektől, nemzetközi partnerség továbbépítése;

#### Elvárt eredmények:

- Aktív szerepvállalás felnőttképzési programokban - Egyesületi intenzív mesterkurzus alapjainak/feltételeinek megteremtése, lehetőség szerinti megtartása a 3 éves ciklusban (ha ez nem egyetemi MA, akkor megtévesztő az elnevezés: mesterkurzus) –
- A képzési kínálat bővítése (D mellett, B kategóriás - 120 órás „Közösségfejlesztő” képzés). (A következő két évben további programkövetelmény javaslatot, ill. „B”képzési körbe tartozó felnőttképzési tevékenységet nem kíván realizálni a szervezet.)
- Tartsuk és erősítsük pozícióinkat az egyetemi képzésekben

#### IV. FOGALMAK

A Minőségirányítási Kézikönyvben használt minőségirányítási és felnőttképzési fogalmakat a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény és végrehajtási rendelet alapján használjuk.

A minőségirányítási rendszer működtetése és a fogalom meghatározások szempontjából elsődlegesen alkalmazott jogszabályok:

- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény, (továbbiakban: Fktv.);
- 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról;
- 56/2013. (XII. 4.) NGM rendelete a felnőttképzési tevékenység folytatásának engedélyezési eljárása során fizetendő igazgatási szolgáltatási díj mértékéről, befizetésének és felhasználásának szabályairól, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzése során kiszabott bírság befizetésének rendjéről;
- 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól;
- 59/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési szakmai programkövetelmények nyilvántartásba vételének követelményeiről és eljárási rendjéről, valamint a szakmai végzettség megszerzésének igazolásáról A hatályos jogszabályok elérésének elsődleges forrása a net.jogtar honlapon működtetett Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye.

#### V. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

A KÖFE a hatályos felnőttképzési jogszabályok követelményeit és ajánlásait figyelembe véve alakította ki minőségirányítási rendszerét. A minőség irányába való elkötelezettségét fejezi ki, hogy a felnőttképzési törvény hatálya alá nem tartozó képzésekre is kiterjeszti rendszerét, és ezekre vonatkozóan a jogszabályban meghatározottak szerinti eljárásokat alkalmazza. Minőségirányítási rendszerünkben kijelöljük azokat a folyamatokat, amelyek az intézmény minőségpolitikájával összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek.

Az egyesület MIR-nek kidolgozásában a fenti szabályozók mellett figyelembe vette a szervezet felnőttképzési tevékenységében 2011 óta alkalmazott minőségirányítási rendszerét.

##### Alkalmazási terület

A MIR kiterjed az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet 2§. (1). bekezdésében foglalt valamennyi területre.

A MIR kidolgozásában a rendelet az 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet 2.§. (2). bekezdésében foglalt és a szervezeti kultúránkból táplálkozó alapelveket vettük figyelembe, így:

- minőségirányítási rendszerünk kidolgozásának és működtetésének középpontjában a felnőttképzéssel kapcsolatos összes tevékenységünk minőségének fejlesztése áll, amelyben a rendszerszemléletet érvényesítjük,
- a minőségfejlesztés érdekében felnőttképzési programjainkat, a felnőttképzéssel kapcsolatos folyamatokat és a felnőttképzési tevékenység személyi és tárgyi feltételrendszerét folyamatosan fejlesztjük,

- a folyamatok fejlesztése a PDCA elv figyelembevételével történik. A folyamatokat megtervezzük, a tervek szerint megvalósítjuk, a megvalósítás folyamatát és eredményét ellenőrizzük, és az eltéréseket korrigáljuk. A tervezés alapját a minőségpolitikai célkitűzések jelentik.
- A MIR működtetésének alapja belső partnerek (oktatók, munkatársak, egyesületi tagság, felügyelő bizottság, választmány) és külső partnerek (képzést megrendelő szervezetek, finanszírozók és képzésben résztvevők) igényeinek, elvárásainak valamint elégedettségének mérése, valamint
- a képzéseink által érintett szakterület fejlődésének folyamatos figyelemmel kísérése,
- az oktatói kompetenciák fejlődésének támogatása,
- a szervezeti önértékelés, amely kiterjed a képzéssel kapcsolatos összes szereplőre és folyamatra.

A minőségirányítási rendszer működtetése összhangban áll a szervezet 25 év alatt felhalmozott értékeivel, szervezeti kultúrájával.

Jelen MIRK-ben megfogalmazottakat alkalmazni kell az egyesület felnőttképzési tevékenységével összefüggő valamennyi folyamatára, ill. e feladatainak ellátásához szükséges valamennyi tevékenységére. A minőségirányítási kézikönyvben megfogalmazott irányelvek és szabályozások minden – az egyesület felnőttképzési tevékenységével közvetlenül, vagy közvetetten kapcsolatban lévő- munkatárs megismerte és magára nézve érvényesnek tekinti.

A MIRK-et a választmány hagyja jóvá.

### **Felülvizsgálat**

Az Egyesület minőségirányítási rendszerét két évente külső szakértő szervezet bevonásával felülvizsgáltatja és megteszi a javasolt változtatásokat.

Emellett az Egyesület gondoskodik évente a minőségcélok meghatározásáról melyet képzésenként és indoklással készít el.

A minőségcélok felülvizsgálathoz szükséges adatok elemzése és a döntés előkészítés a felnőttképzési vezető feladata, a következő évre vonatkozó minőségcélok meghatározása és elfogadása a választmány feladatköre és az egyesület tagjai, a közgyűlés véleményezési jogkörrel rendelkezik.

A minőségbiztosítás egyes elemeinek változásairól a partnereket a felnőttképzési szakmai vezető e-mailben értesíti, a tárgyévi minőségcélokat és a MIRK aktuális formáját az Egyesület weboldalán nyilvánosan hozzáférhetővé teszi, a jóváhagyástól számított 10 munkanapon belül.

## **VI. ELJÁRÁSI UTASÍTÁSOK**

### **1. A képzési programokkal kapcsolatos folyamatok szabályozása**

#### **1.1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartami felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás.**

Az új képzésekkel kapcsolatos igényekre vonatkozóan az alábbi csatornákon gyűjtünk információkat:

- Évente egy alkalommal a meglévő szakmai kapcsolatrendszerünkhöz tartozó szervezetek és szakemberek igényeiről írásban kérünk visszajelzést. Az igényfelmérés eszközének kidolgozása és a kapott információk feldolgozása értékelése a felnőttképzési vezető feladata. Az igényfelmérés lebonyolítása a felnőttképzési ügyfélszolgálati munkatárs feladata. Határidő: tárgyév vége.
- Az ügyfélszolgálati munkatárs feladata a szervezethez érkező konkrét igények továbbítása a felnőttképzési szakmai vezetőnek 3 munkanapon belül. Amennyiben konkrét képzési igénnyel keresik meg a szervezetet, amelyre nincs a kínálatunkban szereplő képzési program, a képzési vezető tisztázza, pontosítja az érdeklődővel az igényeit a képzés céljára, kimeneti kompetenciáira, óraszámára és finanszírozási forrására vonatkozóan. Majd 10 napon belül elbírálja az igényt és írásos javaslatot terjeszt elő a választmány számára a képzési program kidolgozásával kapcsolatban.
- A képzés zárásakor a résztvevői elégedettség mérés részeként írásban teszünk fel igényfelméréssel kapcsolatos kérdést a résztvevőknek, hogy tájékozódjunk, milyen témában tanulnának még szívesen a közösségfejlesztéssel kapcsolatban. A képzés zárása után az elégedettség mérő kérdőívek feldolgozása a képzési ügyfélszolgálati munkatárs feladata. Határidő: a képzés zárását követő 5nap. Az eredmények alapján a képzési vezető évente egy alkalommal javaslatot tesz új képzés kidolgozására, vagy a meglévő képzési program fejlesztésére a választmány számára. Határidő: a tárgyév vége.
- Szakmai munkatársaink munkájuk során összegyűjtik azokat a jelzéseket, amelyek képzési igényekre vonatkoznak és továbbítják a felnőttképzési szakmai vezető felé.
- Évente egy alkalommal oktatói találkozó keretein belül megvitátjuk többek közt a szakmai innovációink képzésbe forgatásának lehetőségeit.

A választmány elé terjesztett javaslatok elbírálása után a fejlesztési folyamat lépései egységesen a következők:

- A választmány 10 napon belül összeül és dönt a képzésfejlesztésről. Amennyiben a választmány elfogadta a képzésfejlesztési javaslatot a felnőttképzési szakmai vezető kiválasztja a képzési program kidolgozásában résztvevő team tagjait 10 napon belül és szerződést köt velük. A képzési program kidolgozására meghatározható időtartam a képzés óraszámától függően 20-40 munkanap. Amennyiben a 2013. évi XXXVII. törvény hatálya alá tartozó „D” képzés kerül kidolgozásra a felnőttképzési szakmai vezető felkéri a képzési program minősítéséhez a felnőttképzési programszakértőt és szerződést köt vele. A képzési program minősítésére meghatározható időtartam 10-15 munkanap. A képzési program szakértői minősítés után 10 munkanapon belül a felnőttképzési vezető lebonyolítja az engedélyeztetéssel kapcsolatos on-line eljárást.

Meglévő képzési programok továbbfejlesztésével kapcsolatos igények feltárása:

- A képzési igényeket folyamatosan gyűjtjük a megvalósuló képzési programokon résztvevők irányából is. A képzés indításakor és zárásakor az oktatók feladata feltérképezni a képzési programmal kapcsolatos igényeket és a további tanulási érdeklődést. Erről az oktatók a képzés zárása után 15 napon belül az írásos értékelés részeként beszámolnak a képzési vezető számára. A képzési vezető feladata a megvalósult képzési programokon kapott igény jelzések összegyűjtése és javaslat tétel a meglévő képzési programok fejlesztésére, ill. új program kidolgozására a választmány számára, évente egy alkalommal. Határidő: a naptári félév vége.

## 2. A képzési programokhoz szükséges feltételek biztosításával kapcsolatos eljárás

A képzési programok indításáról a felnőttképzési szakmai vezető által előterjesztett éves képzési terv alapján a választmány dönt. A felnőttképzési szakmai vezető a tárgyév január 5-ig terjeszti elő az éves képzési tervet, amelyet a közgyűlés tagjaival véleményeztet. A közgyűlés tagjainak kétféle formában van lehetősége a véleményezésre: egyrészt a felnőttképzési szakmai vezető által elektronikusan kiküldött képzési tervet és tárgyévi minőségpolitikai célkitűzéseket írásban véleményezhetik, e-mailes válaszban január 25-ig. III. előzetes szándékuk jelzése után részt vehetnek a választmány január végi ülésén, ahol dönt az éves képzési tervről és a tárgyévi minőségcélokról. A választmány legkésőbb január 30-ig jóváhagyja az éves képzési tervet és a tárgyévi minőségcélokat. Az éves képzési tervet az aktuális megrendelések, képzési igények jelentkezésekor a felnőttképzési szakmai vezető a választmánnyal való egyeztetés után módosítja, az 1.1. pontban meghatározott esetekben és határidőkkel. Az éves képzési tervről a felnőttképzési szakmai vezető tájékoztatást küld a szervezettel kapcsolatban álló oktató körnek és az egyesület tagjainak a választmány által történt jóváhagyás után 5 munkanapon belül.

### **2.1. A képzési programok személyi feltételeinek biztosítása.**

Az Egyesület több éve stabil oktatói körrel rendelkezik. Az oktatók kiválasztása után, az oktatóval keretszerződés keretein belül állapodunk meg a képzésekkel kapcsolatos együttműködés alapfeltételeiben. Az oktatói keretszerződés egyben kötelezettség vállalás az oktató részéről a képzési programok lebonyolításához történő rendelkezésre állásra. Az éves képzési terv tartalmazza a tárgyévben oktatásba bevonni kívánt oktatók körét és az esetleges kiesés előfordulásakor a helyettesítő személyeket.

A konkrét képzésre vonatkozóan az indítandó képzési programra a felnőttképzési szakmai vezető felkéri az oktatókat, egyezteti a képzés ütemezését (helyszín, órabeosztás) és az oktatói keretszerződés kiegészítéseként velük megbízási szerződést köt, a képzés indítását megelőzően 15 nappal. A felkéréssel egyidejűleg a felnőttképzési szakmai vezető az oktatók rendelkezésére bocsátja a képzéssel kapcsolatos információkat. A felnőttképzési vezető jogosult a képzésekkel kapcsolatos bármely dokumentum, így a keretszerződés és a megbízási szerződés aláírására is.

### **2.2. A képzési programok tárgyi feltételeinek biztosítása (tananyagok, eszközök, képzési helyszín).**

#### *Tananyagok*

Az intézmény által eddig lebonyolított képzéseken a felhasznált tananyagok a szervezet munkájában közreműködő szakemberek által került kifejlesztésre. A képzésben résztvevők számára a képzési programhoz kapcsolódó segédanyagokat a képzés adminisztratív lebonyolításáért felelős képzési adminisztrációs és ügyfélszolgálati munkatárs bocsátja rendelkezésre a felnőttképzési szerződés aláírását követően, elektronikusan, e-mailben. Az átadást átvételi ív aláírásával dokumentáljuk.

#### *Eszközök*

A már meglévő és/vagy rendszeresen alkalmazott, az oktatások lebonyolításban alkalmazott, ill. a résztvevők előrehaladásának mérésére szolgáló eszközökön túli új igényeket az oktatók a képzést megkezdését megelőzően legkésőbb 6 nappal jelzik az ügyfélszolgálati munkatárs felé. Az ügyfélszolgálati munkatárs az igényeket összegyűjti és a képzés megkezdése előtt 5 nappal továbbítja a felnőttképzési szakmai vezető felé, aki dönt azok beszerzéséről. Jóváhagyás esetén megbízza a technikai munkatársat a szükséges eszközök haladéktalan beszerzésével.

#### *Képzési helyszínek*

Képzésink helyszíne, társszervezetünk a Civil Kollégium Alapítvány felnőttképzési központja (6090 Kunszentmiklós-Kunbáony 37/2.) A felnőttképzési központban minden feltétel adott a felnőttképzési tevékenység magas színvonalú megvalósítására.

A felnőttképzési szakmai vezető az éves képzési terv készítésekor egyeztet a Civil Kollégium Alapítvány ügyvezetőjével és a képzési terv jóváhagyása után megállapodást köt a Civil Kollégium Alapítvánnyal a képzési központ tárgyevi igénybevételéről. A képzések indítása előtt 5 munkanappal a felnőttképzési szakmai vezető megrendeli a felnőttképzési központ működtetésével megbízott Adacs-Báony Szociális Szövetkezettől a képzéshez kapcsolódó ellátást (szállás, étkezés).

Amennyiben olyan képzési megrendelés érkezik a szervezethez, ami más helyszínen igényli a képzés megvalósítását, a képzéseket olyan bérelt helyszínen bonyolítjuk, amelyek megfelelnek a Kormányrendelet 2.sz. mellékletében meghatározott feltételeknek.

### **2.3. Pénzügyi források biztosítása**

Az egyesület képzésinek megvalósulása jellemzően pályázati forrásból történik. Ez jelentheti a megrendelő szervezet, mint projektgazda pályázatát, ill. az egyesület saját pályázatát. A saját pályázatok esetében, ill. a szakmai kapcsolatrendszerünkbe tartozó szervezetek pályázataiban is, már a pályázási szakaszban olyan árkalkulációt végzünk, amely lehetővé teszi a képzések stabil és rentábilis lebonyolítását. A pályázatok készítését a szervezet képviselője által megbízott személy végzi, amelynek megírásakor folyamatosan egyeztet a felnőttképzési szakmai vezetővel. Minden esetben úgy szabjuk meg a minimális résztvevői létszámot, hogy biztosított legyen a minimum nulla egyenlegű képzés. A képzésekhez kapcsolódó költség, ill. árkalkuláció a felnőttképzési szakmai vezető feladata, aki ezt az éves képzési tervben előterjeszti a választmány felé.

### **2.4. A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérése**

A képzésben résztvevő felnőttek tudásának, előrehaladásának, az ismeretek alkalmazásának mérésére szolgáló módszerek a „D” képzési körbe tartozó egyéb képzési programok esetében a képzések tanulási egységeinek végén, ill. a képzés végén csoportos irányított beszélgetés. A csoportos beszélgetés témáit és kérdéseit a képzésben oktatók állítják össze, figyelembe véve a résztvevők előzetes tudását. A kérdéseket az oktatók a képzés megkezdése előtt három nappal eljuttatják a felnőttképzési szakmai vezetőnek.

A „B” képzési körben az előrehaladás ellenőrzésére szolgáló módszerek a modulokat záró csoportos beszélgetéseken túl a záródolgozat és a szakmai vizsga.

### **2.5. A képzések megrendelőivel (non-profit szervezetek, munkáltatók) képzéssel kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás.**

A képzések befejezését követően fél év múlva a felnőttképzési szakmai vezető (e-mailben/levélben/telefonon/személyesen) megkeresi azokat a szervezeteket, akik résztvevőket delegáltak a képzési programokba.

A megkeresés célja, hogy visszajelzést kapjon az egyesület arról, hogy a megrendelő szervezet hogyan látja, hogyan tudták hasznosítani a képzést végzetek a képzésen szerzett tudást.

Amennyiben további információk állnak rendelkezésre egyéb szervezetek részéről (pld. támogatók, munkáltatók...stb.) akkor ezeket is figyelembe véve az utánkövetés eredményeit 10 napon belül összesíti és továbbítja a választmány felé.

### **2.6. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás**

Az egyesület weboldalán folyamatosan közzéteszi és frissíti teljes képzési programkínálatát. A weboldal információinak kezelése a felnőttképzési szakmai vezető feladata. A programkínálatban történő változás esetén, azt 3 munkanapon belül átvezeti a weboldalon és

továbbítja az ügyfélszolgálat felé. Az egyesület minden tájékoztatásában – így a web-oldalon is- külön kezeli a Fkp-i törvény hatálya alá tartozó képzési programokat és a 2013. évi XXXVII. törvény hatályán kívüli képzési programokat.

A weboldalon megjelenő információk a következőkre terjednek ki:

- a képzési program megnevezése
- javasolt célcsoport
- a képzésbe történő bekapcsolódás feltételei
- a képzés témájának rövid leírása
- a lehetséges képzési időpontok, helyszínek kínálata,
- a kapcsolatfelvétel módja

A konkrét érdeklődő megkeresése esetén a minél gyorsabb, korrekt udvarias kiszolgálás a követelmény. Az érdeklődőket a képzési ügyfélszolgálati munkatárs feladata tájékoztatni. Az érdeklődőnek lehetőséget teremtünk a képzési program részletes megismerésére. Igény esetén a megkeresést követően 3 munkanapon belül a képzési ügyfélszolgálati munkatárs részletes képzési tájékoztatót küld e-mailen vagy postai úton.

### **3. A képzési programok lebonyolításával kapcsolatos eljárás**

#### **3.1. A képzés meghirdetése, a jelentkezések fogadása**

A képzési programokat a képzési terv alapján az egyesület web-oldalán közzé teszi, ill. közvetlen tájékoztatást küld a megrendelő szervezet számára e-mailen a képzés megkezdése előtt 15 nappal. A jelentkezés történhet on-line formában a web-oldalon keresztül, ill. jelentkezési lapon, amelyet e-mailben, vagy postai úton fogad az ügyfélszolgálat. Az ügyfélszolgálat feladata a jelentkezés visszaigazolása 2 munkanapon belül, valamint a jelentkezők tájékoztatása, a jelentkezők adatainak nyilvántartásba vétele elektronikus formában. Az ügyfélszolgálat a képzés megkezdése előtt 5 nappal lezárja a jelentkezéseket, tájékoztatja a felnőttképzési szakmai vezetőt és az oktatókat a jelentkezőkről elektronikus formában és a 2013. évi XXXVII. törvény hatálya alá tartozó képzési programok esetén, legkésőbb a képzés megkezdését megelőző 3 munkanappal teljesíti a Felnőttképzési Információs Rendszerben a bejelentési kötelezettséget.

#### **3.2. Előzetes tudásszint mérés**

Az előzetes tudásszint felmérését az egyesület a 2013. évi XXXVII. törvény 11§(1) g. pontjának megfelelően biztosítja. Az előzetes tudásszint mérés eszközének kidolgozása a képzési programok kidolgozásával párhuzamosan történik, a program kidolgozásában résztvevő szakmai team tevékenységének részeként. Az előzetes tudásszint mérés eszközét a képzési ügyfélszolgálat elektronikus formában bocsátja a jelentkező rendelkezésére a jelentkezés visszaigazolásokor. A képzési ügyfélszolgálati munkatárs feladata a visszaérkező, kitöltött tudásszint mérőket eljuttatni a felnőttképzési szakmai vezetőhöz és képzésben résztvevő oktatók számára legkésőbb a képzés megkezdése előtt öt nappal. A képzésben résztvevő oktatók a tudásszint mérés eredményét team munkában összesítik és javaslatot tesznek a felnőttképzési szakmai vezető számára a résztvevői felmentésekre, ill. a tematikának a tanulócsoporthoz való igazítására.

#### **3.3. A képzés adminisztratív lebonyolítása**

A képzés lebonyolításához tartozó dokumentáció előkészítése a képzési ügyfélszolgálati munkatárs feladata a felnőttképzési szakmai vezető által adott információk és a minőségirányítási kézikönyvben előírt dokumentum sablonok alapján. A felnőttképzési szakmai vezető a képzési dokumentáció megfelelőségét ellenőrzi a képzés megkezdése előtt.



A képzés során a dokumentáció vezetése a képzésben erre megbízott oktató feladata, aki a képzés zárását követően 3 munkanapon belül leadja a teljes dokumentációt a képzési ügyfélszolgálaton. Az ügyfélszolgálati munkatárs feladata a dokumentáció ellenőrzése, lezárása, a résztvevői elégedettség mérő kérdőívek kiértékelése és a 2013. évi XXXVII. törvény hatálya alá tartozó képzések esetén a FIR rendszerben történő adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése a képzés zárását követő 5 munkanapon belül, ill. az OSAP statisztikai jelentési kötelezettség teljesítése a képzés zárását követő 10 munkanapon belül.

#### 4. Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciák folyamatos fejlesztésével kapcsolatos eljárás

##### 4.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények

Eddigi működésünk során kialakult oktatói körrel rendelkezünk. Az oktatók rendelkeznek a munkájuk ellátásához szükséges szakképzettséggel, végzettséggel és gyakorlattal. Az ezekre vonatkozó dokumentáció (szakmai önéletrajz, végzettségeket igazoló bizonyítványok hiteles másolata és oktatói nyilatkozat a képzéshez szükséges alkalmasságról) rendelkezésre állnak, kezelésük a képzési adminisztrációs munkatárs feladata.

Az oktatók szakmai ajánlás alapján kerülnek a szervezethez, az egyesület szakmai kapcsolatrendszerén keresztül. Meg kell felelniük minimum a képzési programokban előírt követelményeknek. Több lehetséges oktató esetén a kiválasztás elsődleges szempontja a szakmai gyakorlat.

Új oktatói igény esetén az oktatók kiválasztása a választmánnyal történt egyeztetés alapján a felnőttképzési szakmai vezető feladata.

Az oktató kiválasztása után felnőttképzési szakmai vezető a kiválasztást követő 5 napon belül az oktatóval keretszerződést köt és a képzés indítása előtt 15 nappal a konkrét képzésre megbízási szerződést köt, és szükség esetén gondoskodik az oktató helyettesítéséről.

Az oktató az első képzési munkája során páros órávezetéssel dolgozik egy már tapasztalt oktató mentorálása mellett, aki figyeli a munkáját.

##### 4.2. Az oktatók kompetencia fejlesztésével kapcsolatos módszerek

- Oktatóinktól elvárjuk, hogy szakmai tudásukat, kompetenciájukat rendszeresen fejlesszék. Ennek támogatása érdekében a szervezet vezetése az alábbiakkal kíván támogatást nyújtani:
- Minden oktató részvételével évente egy alkalommal két napos oktatói találkozót szervezünk, amelynek egy részében a felmerült oktatói igények és a felnőttképzési szakmai vezető hospitálási tapasztalata alapján a képzési programokhoz kapcsolódó felkészítést tartunk.
- Lehetőségeinkhez mérten támogatjuk oktatóinkat szakmai rendezvényeken, konferenciákon, tanulmányutakon való részvételben.
- Előzetes egyeztetés alapján lehetőséget biztosítunk bármely képzési programon a hospitálásra.
- Szabad hozzáférést biztosítunk a rendelkezésre álló szakirodalomhoz.
- Rendszeres tájékoztatást adunk a bennünket érintő jogszabályi és egyéb követelmények változásáról.
- Szükség esetén csoportokat hozunk létre fejlesztések, műhelymunkák elvégzésére.
- Térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk tárgyi eszközeinket.

##### 4.3. Az oktatók önértékelésére és teljesítményének visszacsatolására vonatkozó eljárás

Az oktatók teljesítményének mérését „Az intézmény információs rendszere/Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése” c. rész tartalmazza a továbbiakban.

A teljesítmény visszacsatolására a következő lehetőségek állnak rendelkezésre:

- Az első képzés után a mentorálást végző oktató visszajelzése a kezdő oktató munkájáról, a képzés lezárását követően 5 napon belül konzultáció formájában.
- A képzés befejezését követően a résztvevői elégedettség mérő kérdőív oktatóra vonatkozó rész eredményeinek ismertetése a feldolgozást követő 5 napon belül.
- A felnőttképzési szakmai vezető által, oktatónként – és a képzési program gyakoriságától függően, de legalább két évente egyszer – végzett hospitálás tapasztalatainak megvitatása konzultáció formájában.
- A szervezet éves felnőttképzési tevékenységének értékelése részeként az oktatói munka értékelésének visszacsatolása a záró értékelést követő 5 napon belül.
- Az esetleges reklamációkból levonható következtetések ismertetése a kivizsgálás lezárását követően 5 napon belül.
- A hatósági ellenőrzés tapasztalatainak ismertetése, különös tekintettel az oktatók megítélésére, az ellenőrzést követő 5 napon belül.

A folyamat végrehajtásáért felelős személy a felnőttképzési szakmai vezető.

## 5. Az intézmény információs rendszere

### 5.1. A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A 2.4-es pontban leírt módszerek felhasználásával kísérjük figyelemmel a képzésben résztvevő felnőttek haladási, tanulási eredményeit, amelyek egyben az elemzések alapadatait is szolgáltatják.

Az így kapott adatokból összegezzük a résztvevők eredményeit, amelyeket összehasonlítunk a célértékekkel, meghatározzuk a tendenciákat, feltéve, hogy értelmezhető.

A kiugró eredmények okait külön is elemezzük, legyen az negatív vagy pozitív. Az okok feltárása az alapvető cél. Az adatok feldolgozása a képzési adminisztrációs munkatárs feladata. A feldolgozást éves szinten végzi és legkésőbb az éves szervezeti önértékelést megelőzően 10 nappal készen kell lennie.

A rendelkezésre álló adatokból a felnőttképzési szakmai vezető feladata a tapasztalatok megfogalmazása, amelyet éves beszámolójában a választmány elé terjeszt, az esetleges változtatási javaslatokkal együtt. A választmány ennek alapján dönt a változtatásokról, amelyet a felnőttképzési szakmai vezető feladata beépíteni a képzési folyamatba.

### 5.2. A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség mérésének nulladik pontja a képzés megkezdésekor a képzéssel kapcsolatos elvárásaik feltárása. A képzést indító oktató feladata minden esetben, hogy ezeket az elvárásokat összegyűjtse és közösen a csoporttal tisztázza az elvárások realitását. A képzést nyitó oktató az első képzési nap végén e-mailben megosztja a képzés oktatóival, a csoporttal közösen összegyűjtött elvárásokat.

A képzés végén a képzést záró oktató feladata a képzés csoportos értékelése a résztvevőkkel, a kezdeti elvárásokkal összevetve.

A képzésben résztvevő oktatók a képzésről visszajelzést adnak a képzés zárása után 10 napon belül a képzési vezetőnek. A visszacsatolás a résztvevői elégedettség megítélésre is kiterjed.

A résztvevői elégedettség mérésére továbbá a képzés végén kérdőíves felmérést végzünk. A kérdőíves felmérés anonim és - a Kormány rendelet 3. sz. mellékletében előírtakon túl - kiterjed a résztvevő önértékelésére is. Mivel a képzési tevékenység, mint szolgáltatás minősége nagyban függ a résztvevők hozzáállásától, aktivitásától, tehát egy közösen – a résztvevőkkel együtt- létrehozott minőségről beszélhetünk, ezért hangsúlyt fektetünk a résztvevők saját munkájának tudatosítására a képzési folyamatban.

Az így kapott adatokat összegezzük, amelyeket összehasonlítunk a célértékekkel, meghatározzuk a tendenciákat, feltéve, hogy értelmezhető.

A kiugró eredmények okait külön is elemezzük, legyen az negatív vagy pozitív. Az okok feltárása az alapvető cél. Az adatok feldolgozása a képzési adminisztrációs munkatárs feladata. A feldolgozást a képzés zárását követően 10 napon belül célszerű elvégezni.

A rendelkezésre álló adatokból a felnőttképzési szakmai vezető feladata a tapasztalatok megfogalmazása, amelyet – ha azonnali beavatkozást igényel - 15 napon belül a választmány elé terjeszt, az esetleges változtatási javaslatokkal együtt. A választmány ennek alapján dönt a változtatásokról, amelyet a felnőttképzési szakmai vezető feladata beépíteni a képzési folyamatba. Ha nem igényel azonnali beavatkozást a felnőttképzési szakmai vezető véleménye alapján az elemzésből levont következtetés, akkor az éves önértékelés részeként terjeszti a választmány elé a javaslatokat, amelyeket a következő évtől épít be a képzési folyamatba.

### 5.3. Az oktatói teljesítményével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.

A képzésben résztvevő oktatók teljesítményének értékelésénél a résztvevői elégedettség mérő kérdőív adatain túl, figyelembe vesszük az esetleges reklamációk számát, azok kivizsgálásának eredményét.

Összegezzük az óralátogatások eredményeit, az oktatók képzés végi visszajelzéseit, kezdő oktató esetén a mentor oktató visszajelzéseit és a hatósági ellenőrzések oktatóra vonatkozó véleményét, amennyiben ez utóbbi értelmezhető.

A felnőttképzési szakmai vezető minden oktatónál legalább két évente egyszer végez hospitálást a képzésen.

Az oktatók a képzés lezárása után 10 napon belül adnak visszajelzést a képzésről.

A kiugró eredmények okait külön is elemezzük, legyen az negatív vagy pozitív. Az okok feltárása az alapvető cél. Az adatok feldolgozása a képzési adminisztrációs munkatárs feladata. A feldolgozást a képzés zárását követően 15 napon belül célszerű elvégezni.

A rendelkezésre álló adatokból a felnőttképzési szakmai vezető feladata a tapasztalatok megfogalmazása, amelyet – ha azonnali beavatkozást igényel - 10 napon belül a választmány elé terjeszt, az esetleges változtatási javaslatokkal együtt. A választmány ennek alapján dönt a változtatásokról, amelyet a felnőttképzési szakmai vezető feladata beépíteni a képzési folyamatba. Ha nem igényel azonnali beavatkozást a felnőttképzési szakmai vezető véleménye alapján az elemzésből levont következtetés, akkor az éves önértékelés részeként

terjeszti a választmány elé a javaslatokat, amelyeket a következő évtől épít be a képzési folyamatba.

#### **5.4. Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése**

A szervezet számára fontos a gazdaságos működés, annál is inkább, mivel képzési tevékenysége szinte kizárólag pályázati forrásból valósul meg. Ezért már a pályázat szakaszában, amennyiben erre lehetőség van, egyeztet a potenciális megrendelővel. A képzésekhez előkalkuláció készül, amelyet utólagosan összevetünk a képzés valós költségeivel. A képzésekkel kapcsolatos költségvetési számítások és a pénzügyi lebonyolítás a pénzügyi munkatárs feladata. A kifizetéseket előzetesen jóvá kell hagyatnia a felnőttképzési szakmai vezetővel.

A költségekkel kapcsolatos kalkulációnál minden esetben figyelembe vesszük a hasonló képzési profillal rendelkező képzők által nyújtott képzéseket, ill. a képzést igénybe vevők anyagi lehetőségeit.

##### *Tárgyi feltételek hatékonysága*

Mivel a képzéseink a Civil Kollégium Alapítvány teljesen felszerelt felnőttképzési központjában valósulnak meg, ezért a gazdaságosság egyetlen fokmérője számunkra a más bérleti lehetőségekkel való összevetés.

Kihelyezett képzési programok esetén a mérlegelési szempontok a bérleti díjra és a felszereltségre vonatkoznak a képzési helyszín törvényi megfelelése után.

*Személyi feltételek hatékonyságának* figyelemmel kísérésénél két szempontot veszünk figyelembe: a foglalkoztatási jogviszonyban lévő munkatársak leterheltsége és a köztük lévő munkamegosztás hatékonysága.

A képzések erőforrásaival kapcsolatos adatok gyűjtése, a tendenciák figyelése a felnőttképzési szakmai vezető feladata. Az adatok feldolgozását az éves önértékelés előtt végzi el és javaslatait a választmány elé terjeszti.

#### **5.5. A képzésekkel megszerzett kompetenciák gyakorlati/munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése**

A képzésekkel megszerezhető kompetenciák hasznosulásának figyelemmel kísérése a 2.5. pontban leírt után követéssel történik, ahol a megrendelők irányából tájékozódunk.

A kidolgozás alatt álló „Közösségfejlesztő” c. egyéb szakmai képzés esetén ezt azért tartjuk különösen fontosnak, mert a szakmai programkövetelmény javaslatot szervezetünk dolgozta ki és ez egy új képzés lesz a szervezet, ill. a közösségfejlesztők felkészítése tekintetében. Az után követést a résztvevők esetében fél évvel a képzés befejezése után végezzük, a képzés résztvevőinek megkérdezésével, a 2.5. pontban leírt formákban. A felmérés célja, hogy információt kapjunk a felkészítés hatékonyságáról és ennek megfelelően korrigáljuk a képzésben alkalmazott módszereket.

Az után követés lebonyolítása a felnőttképzési szakmai vezető feladata – a képzés lezárását követően fél évvel- aki az után követés tapasztalatait írásban összefoglalja és javaslataival együtt a választmány elé terjeszti, legkésőbb az után követés lezárása után 10 nappal.

### 5.6. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének nyilvánosságával összefüggő eljárás

A szervezet választmánya fontosnak és szükségesnek tartja, hogy a szervezet felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségpolitikáját a nyilvánosság megismerhesse. Ennek érdekében az éves felülvizsgálatot követően az aktuális változat mindenki számára megtekinthető az ügyfélszolgálaton. Kihelyezése a jóváhagyást követő 5 napon belül a képzési adminisztrációs munkatárs feladata.

Az ügyfelek tájékoztatására, képzésekkel kapcsolatos ügyeik intézésére az egyesület képzési ügyfélszolgálatot működtet. A képzési ügyfélszolgálat elérhetőségei:

helyszín: 1074 Budapest, Szövetség utca 35. 18-as kapukód  
ügyfélszolgálati idő: hétfő 10-14h-ig előzetes telefonos egyeztetés alapján  
telefonos elérhetőség: 201-5728-as telefonszám ügyélfogadási időben  
e-mail: kofe@kkapcsolat.hu

Az ügyfélszolgálaton elérhető további információk:

- Felnőttképzési engedélyek
- Panaszkezelési rendszer szabályai
- Minden a szervezet felnőttképzési tevékenységével összefüggő és nyilvános további információ (oktatók, tananyagok, oktatási helyszín megközelíthetősége, ellátás, a szervezetnél nyomtatott formában elérhető szakirodalom).
- Minőségpolitika.

A felsorolt adatok aktualitásáért, rendelkezésre állásért a képzési adminisztrációs és ügyfélszolgálati munkatárs felelős, a döntést, ill. az elkészülési időt követő 10 napon belül.

A weboldalon elérhető információk:

- Felnőttképzési engedélyek
- Ügyfélszolgálat és panaszkezelés rendje
- Tájékoztató a képzési programokról
- Tájékoztató az indítandó képzési programokról
- Minőségpolitika
- MIRK

A weboldalon történő információk aktualizálásáért a felnőttképzési szakmai vezető felelős. A változások átvezetése a változást, ill. a döntést követő 10 napon belül.

A különböző média megjelenéseket a képzésekkel kapcsolatban a választmány hagyja jóvá. A felnőttképzési szakmai vezető feladata a szerződés előkészítése a döntést követő 10 napon belül.

A szervezet minden nyilvános megjelenésében feltünteti felnőttképzési engedélyszámát.

## 6. A panaszkezeléssel kapcsolatos eljárás

A reklamációk kivizsgálásának alapelve az érdekelt felek jogos igényeinek teljesítése. A képzésben résztvevőtől reklamáció érkezhetsz szóban, vagy írásban.

A panasz felvevője lehet a képzés oktatója, a képzési ügyfélszolgálati munkatárs, vagy a felnőttképzési vezető.

Amennyiben a panasz azonnal orvosolható a felvevő közreműködése által, a felvevő feljegyzést készít a panaszbejelentésről, kitölti a „Reklamációs lapot”, amelyen feltünteti a megoldást és a panaszosnak adott tájékoztatást is és 2 napon belül továbbítja a felnőttképzési szakmai vezetőnek.

Amennyiben a panasz azonnal nem orvosolható, a résztvevő, vagy akadályozottsága esetén a felvevő kitölti a „Reklamációs lap” 1. oldalát és továbbítja az információt a felnőttképzési vezetőnek. A felnőttképzési szakmai vezető minden esetben 3 napon belül írásos visszaigazolást küld a panaszt tevőnek, amelyben megadja a kivizsgálást követő panaszkezelés várható idejét, ill. szükség esetén egyéb információt kér a panaszostól.

A felnőttképzési vezető saját hatáskörén belül 15 napon belül kivizsgálja a panaszt és írásban válaszol a panasztevőnek.

Amennyiben a panaszkezelés módjával és eredményével a panasztevő nem elégedett írásban fellebbezhet a választmány felé. A választmány szintén 15 napon belül kivizsgálja a panaszt és dönt a panasz megoldásáról, erről írásban tájékoztatja a panasztevőt.

Amennyiben a panasz jogos volt, a szükséges helyesbítő tevékenység végrehajtásáért a felnőttképzési szakmai vezető felelős. Súlyos hiba esetén a felnőttképzési szakmai vezető a panasz kivizsgálásának menetét és a hibajavítás folyamatát egyezteteti a választmánnyal.

A reklamáció elutasítása, csak dokumentált módon, indoklással lehetséges.

## **7. Az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységekkel kapcsolatos eljárás**

Az eljárás elsődleges célja, hogy a minőségirányítási rendszer működtetése során tapasztalt eltérés/-ek gyökér oka/-i meghatározásra kerüljön/-enek, amely/-ekre, helyesbítő intézkedést /-eket kell indítani, az ismétlődés megakadályozására. Amennyiben a hozott intézkedést /-eket követően az eltérés megismétlődik, úgy vagy nem a gyökér ok került meghatározásra, vagy a helyesbítő intézkedés nem volt megfelelő.

Eltérés állapítható meg a gyakorlati végrehajtás során, vagy a saját belső ellenőrzések eredményeként.

Azon egyszerű eltéréseknek a javítása, amelyeket a munkatársak saját hatáskörébe esnek mindenkinek a feladata a felnőttképzési vezető tájékoztatása mellett.

Az ezt meghaladó eltérések esetén a felnőttképzési szakmai vezető vizsgálja ki az eltérést, ill. állítja össze azt a csapatot, akik a kivizsgálásban részt vesznek. A kivizsgálás célja a már említett gyökér okok meghatározása. A kivizsgálás eszközeként jellemzően problématerkép készítünk.

A probléma mélységétől függően a megoldási folyamat két szintű lehet:

- Egyszerűbb, nem átfogó és rendszer szintű probléma esetén, felnőttképzési szakmai vezető dönt a megoldás módjáról, kijelöli a megoldásban résztvevőket és határidőt szab meg. A szükséges erőforrásokat rendelkezésre bocsátja.
- Átfogóbb és mélyebb eltérések esetén a felnőttképzési szakmai vezető tájékoztatja a választmányt. Az eltérés feltárása után 10 napon belül és a választmánnyal közösen elemzik a problémát és dolgoznak ki megoldást a helyesbítő tevékenységre. A helyesbítő tevékenység végrehajtása, ill. végrehajtásának megszervezése, valamint a végrehajtás eredményének ellenőrzése a felnőttképzési szakmai vezető feladata az első erre alkalmas időpontban, a döntést követő legrövidebb időn belül.

Amennyiben a helyesbítő tevékenység sikertelen volt, a folyamatot megismételjük.

Az intézményi önértékelés célja, hogy tényeken alapuló információt adjon a képzési minőségfejlesztési célkitűzések megvalósulásával kapcsolatban, hogy alapot adjon a további fejlesztésekhez.

## 8. Az intézmény tevékenységének önértékelésre vonatkozó eljárás

Évente egyszeri alkalommal a tárgyévet követő év január 5-ig a felnőttképzési szakmai vezető elvégzi a szervezet képzési tevékenységével kapcsolatos átfogó önértékelést és levont következtetések alapján dolgozza ki a képzési és képzésfejlesztési tervet, valamint tesz javaslatot a választmány felé. Az önértékelésbe minden, a képzési tevékenységben résztvevő munkatárs bevonásra kerül. Az önértékelés kiterjed a felnőttképzési tevékenység erősségeire és gyengeségeire és a képzésfejlesztési terv választ ad a gyengeségekre.

Az önértékelési elemei a felnőttképzési vezető által végzett átvizsgálás, a felnőttképzésben résztvevő munkatársakkal közös éves értékelés, amelynek során elkészül a felnőttképzési tevékenységre vonatkozó SWOT analízis.

Az átvizsgálás bemenő adatai a következők:

A megvalósult képzésekkel kapcsolatban:

- a képzési tervben meghatározottakkal való összevetés,
- a képzések során keletkezett dokumentáció (hiányzások, résztvevők eredményei, lemorzsolódások...stb.),
- a résztvevők által kitöltött elégedettségmérő kérdőívek eredményei,
- az oktatók visszajelzései a képzési programok végén,
- a megrendelők visszajelzései a képzési programok végén,
- az után követések (megrendelők, résztvevők) eredményei,
- a panaszkezelések információi.

A szervezet képzési tevékenységével kapcsolatos átfogó adatok elemzése:

- a minőségfejlesztési célok megvalósulása,
- az emberi erőforrások menedzselése,
- a vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében,

- a képzésben résztvevő munkatársak és a választmány értékelése és önértékelése az éves képzési tevékenységgel kapcsolatban (kérdőív),
- az igényfelmérések által kapott adatok,
- a hat ósági ellenőrzések tapasztalatai.

Az önértékelést a szervezet évente egy alkalommal végzi.

## VII. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS MŰKÖDTETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER

Jelen fejezetben megjelölt dokumentumokat a MIRK melléklete tartalmazza.

A minőségirányítási dokumentumok tárolási helye:

- nyomtatott dokumentáció: ügyfélszolgálati iroda
- elektronikus dokumentáció: [kofeegyesulet@gmail.com](mailto:kofeegyesulet@gmail.com) e-mail címhez tartozó drive dokumentum tároló rendszer.

dokumentum jelzése	dokumentum megnevezése	kezelésért felelős személy	érvényessége
M1/2016	minőségirányítási kézikönyv	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól számított két év
M2/2016	2016. évi minőségcélok	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól számított egy év
M3/2016	éves képzési terv	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól a módosításig, ill. a tárgyév végéig
MS4	résztvevői elégedettség mérő kérdőív	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
MS5	hospitálási szempontsor és értékelő lap	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
MS6	képzés végi oktatói értékelő lap	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
MS7	oktatói szervezeti önértékelési kérdőív	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
M8	oktatói képzési önellenőrzési ív	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
M9	vezetői szervezeti önértékelési szempontsor	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
M10	panaszkezelési tájékoztató	képzési adminisztrációs munkatárs	jóváhagyástól módosításig
MS11	reklamációs lap sablon	képzési adminisztrációs munkatárs	jóváhagyástól módosításig



### Képzési programhoz kapcsolódó sablon dokumentumok

- nyomtatott dokumentáció: ügyfélszolgálati iroda
- elektronikus dokumentáció: [kofeegyeselet@gmail.com](mailto:kofeegyeselet@gmail.com) e-mail címhez tartozó drive dokumentum tároló rendszer.

dokumentum jelzése	dokumentum megnevezése	kezelésért felelős személy	érvényessége
KS1	képzési program kidolgozási sablon	felnőttképzési szakmai vezető	az ajánlás módosításáig
KM2	képzési tájékoztató minta	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS3	jelentkezési lap sablon	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KM4	előzetes tudásszint felmérési kérdéssor	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS5	felnőttképzési szerződés sablon „D” képzési körbe tartozó képzési programokra	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS6	felnőttképzési szerződés sablon „B” képzési körbe tartozó képzési programra	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS7	felnőttképzési szerződés sablon a felnőttképzési törvény hatálya alá nem tartozó programokra	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS8	jelenléti ív sablon	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS9	haladási napló sablon	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS10	átvételi ív sablon	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS11	tanúsítvány sablon	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig
KS12	egységes képzési dokumentáció előlap	felnőttképzési szakmai vezető	jóváhagyástól módosításig

### Nyilvántartások

Az alábbi felnőttképzési nyilvántartások a 2016. évi minőségpolitikai célkitűzésrendszer részeként kerülnek kidolgozásra.

- nyomtatott dokumentáció: ügyfélszolgálati iroda
- elektronikus dokumentáció: [kofeegyeselet@gmail.com](mailto:kofeegyeselet@gmail.com) e-mail címhez tartozó drive dokumentum tároló rendszer.

dokumentum jelzése	dokumentum megnevezése	a nyilvántartás hatóköre	kezelésért felelős személy	formája
NY1	Képzési programok nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikus
NY2	A minőségirányítási kézikönyv módosításainak nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikus
NY3	Képzési tájékoztatók nyilvántartása	szervezet összes képzése	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikus
NY4	Előzetes tudásszint mérő eszközök nyilvántartása	szervezet összes képzése	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikus
NY5	Megvalósult engedélyezett képzési programok nyilvántartása	szervezet összes képzése	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikus
NY6	Megvalósult a felnőttképzési törvényen kívül eső képzési programok nyilvántartása	szervezet összes képzése	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikus
NY7/képzés azonosító száma	Képzésre jelentkezők nyilvántartása	képzési programonként	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan az összes képzésre egy adatbázisban és nyomtatott formában az egységes képzési dokumentációban képzésenként
NY8/képzés azonosító száma	Az előzetes tudásszint mérésben résztvevők felnőttek nyilvántartása	képzési programonként	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan az összes képzésre egy adatbázisban és nyomtatott formában az egységes képzési dokumentációban képzésenként
NY9/képzés azonosító száma	Felnőttképzési szerződések nyilvántartása	képzési programonként és	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan az összes képzésre egy adatbázisban és nyomtatott formában az egységes képzési dokumentációban képzésenként
NY10/képzés azonosító száma	Képzésből lemorzsolódók, nyilvántartása	képzési programonként és az összes képzésre vonatkozóan	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan az összes képzésre egy adatbázisban és nyomtatott formában az egységes képzési dokumentációban képzésenként
NY11/ képzés azonosító	Vizsgák nyilvántartása	képzési programonként és	képzési adminisztrációs	elektronikusan

száma		az összes képzésre vonatkozóan	munkatárs	
NY12/ képzés azonosító száma	résztevők eredményeinek nyilvántartása	képzési programonként és az összes képzésre vonatkozóan	képzési adminisztrációs munkatárs	képzésenként nyomatottan és az összes képzésre vonatkozóan elektronikusan
NY13/ képzés azonosító száma	Kiadott tanúsítványok nyilvántartása	képzési programonként és az összes képzésre vonatkozóan	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY14/	Képzésben résztvevők adatainak nyilvántartása	képzési programonként és az összes képzésre vonatkozóan	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY15/ képzés azonosító száma	Haladási naplók nyilvántartása	képzési programonként és az összes képzésre vonatkozóan	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY16	Oktatók és alkalmasságukat igazoló dokumentumok nyilvántartása	képzési programonként és az összes képzésre vonatkozóan	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY17	Képzési megrendelések nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY18	Képzési árajánlatok nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY19	Képzésekkel kapcsolatos megbízási szerződések és teljesítési igazolások nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY20	Dokumentum sablonok és módosításaik nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY21	Panaszok nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY22	Szervezeti önértékelési eredmények nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan
NY23	Hospitálási jegyzőkönyvek nyilvántartása	szervezet		elektronikusan
NY24	Árajánlatok nyilvántartása	szervezet	képzési adminisztrációs munkatárs	elektronikusan

## VIII. 2016. évi MINŐSÉGCELOK

A minőségcélok minőségpolitikánknak megfelelően felnőttképzési tevékenységünk átfogó minőségfejlesztését szolgálják.

Felnőttképzési tevékenységünkben 2016-ban a legfőbb minőségi változást minőségirányítási rendszerünk továbbfejlesztése, felnőttképzési tevékenységünk kiterjesztése a „B” képzési körre és ezen belül a „Közösségfejlesztő” c. képzési programunk kidolgozása és engedélyeztetése jelenti. Szeretnénk ezt a képzési programot 2016 őszén elindítani.

### **A minőségirányítási rendszer egészére vonatkozó minőségcélok:**

- **Az átdolgozott minőségirányítási rendszer bevezetése, az oktatókkal való megismertetése.**

A szervezet felnőttképzési tevékenysége új szakaszához érkezett, aminek az átdolgozott minőségirányítási rendszer bevezetése ad alapot. Nagyon fontos, hogy minden munkatárs, aki valamilyen formában kapcsolódik a felnőttképzési tevékenységhez ismerje és tudja is alkalmazni azokat a mechanizmusokat, amelyek a minőségirányítási rendszer működtetéséhez szükségesek.

Felelős: felnőttképzési szakmai vezető

Határidő: 2016. június vége

Szükséges erőforrások: a képzési tevékenységben érintett munkatársak, egy napos felkészítéshez szükséges tárgyi feltételrendszer, meghívott szakértő.

- **A MIRK-ben már meghatározott képzési nyilvántartások kialakítása.**

A nyilvántartások struktúrájának kidolgozásáért felelős a felnőttképzési szakmai vezető. A nyilvántartások adatokkal való feltöltése a képzési adminisztrációs munkatárs feladata.

Határidő: 2016. augusztus 31.

Szükséges erőforrások: felnőttképzési vezető munkaidő kapacitása, képzési adminisztrátor munkaidő kapacitása, megfelelő informatikai háttér: irodai számítógép és Excel adatbázis kezelő szoftver, valamint internet.

### **A „B” képzés körbe tartozó „Közösségfejlesztő” c. programmal kapcsolatos minőségcélok:**

Mivel új képzési programról van szó, ezért nincs még rendelkezésre álló viszonyítási adat.

- **Vizsgaeredmény** tekintetében azt várjuk, hogy a résztvevők eredményessége, minimum 65%-os lesz.

Indoklás: új képzésről lévén szó, még nincs pontos adat a résztvevők jellemző előzetes ismereteiről és tanulási sajátosságairól, ezért inkább alacsonyabb eredményességi értékkel kalkulálunk.

Felelős: felnőttképzési szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrás: oktatók, hiánytalan tárgyi feltételek, résztvevőkkel való on-line kommunikációhoz szükséges technikai feltételek.

- **Lemorzsolódás tervezetten: max. 5%.**

Indoklás: ez a szakterület nagyfokú elkötelezettséget feltételez és az egyesület többi képzési programja is ezen téma köré összpontosul. Tapasztalataink alapján, aki elkezd a képzést ezen a területen az elkötelezett és a lemorzsolódás nem jellemző.

Felelős: felnőttképzési szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrás: a kiválasztásban és oktatásban közreműködő oktatók

- **Elégedettség átlageredménye legalább 80%**

Képzési programjainknál jellemzően a résztvevői elégedettség 80-98% között mozog. A legnagyobb elégedettséget generáló tényező a képzési tevékenységünkben az oktatói munka. Ez egy új képzés, ezért úgy gondoljuk, hogy legalább 80%-os elégedettséget képesek vagyunk elérni, hiszen az oktatói stáb ugyan az, mint a többi képzési programunknál.

Felelős: felnőttképzési szakmai vezető

Határidő: tárgyév vége

Szükséges erőforrás: résztvevői elégedettség mérő kérdőív sablon, a képzési adminisztrációs munkatárs munkaidő kapacitása, aki feldolgozza az elégedettség mérő kérdőíveket.

## IX. 2016. évi KÉPZÉSI TERV

### 1. Belső képzések:

#### 1.1. A tanárok felkészítése a minőségirányítási rendszer használatára

*Célcsoport:* A Közösségfejlesztők Egyesületének tanárai

*Finanszírozás forrása:* A szervezet belső forrása

*Személyi és tárgyi feltételek biztosításának módja:*

A tárgyi feltételek közül az eszközöket (projektor, flipchart papír és tollak) a KÖFE biztosítja a meglévő eszközeiből, a teret szintén a Közösségfejlesztők Egyesülete biztosítja az irodához tartozó kis tárgyalójával.

A személyi feltételek: Murányi Betti, aki a minőségirányítási rendszer kidolgozója és aki a felnőttképzés folyamatának ismerője, és Molnár Aranka a szervezet felnőttképzési szakmai vezetője

#### 1.2. A 120 órás közösségfejlesztő képzés bevezetése

*Célcsoport:* A Közösségfejlesztők Egyesületének tagja, kiemelten a tanárai

*Finanszírozás forrása:* A szervezet belső forrása

*Személyi és tárgyi feltételek biztosításának módja:*

A tárgyi feltételek közül az eszközöket (projektor, flipchart papír és tollak) a KÖFE biztosítja a meglévő eszközeiből, a teret szintén a Közösségfejlesztők Egyesülete biztosítja az irodához tartozó kis tárgyalójával.

A személyi feltételek: Kovács Edit, Vercseg Ilona, Peták Péter, Giczey Péter, Péterfi Ferenc, Mészáros Zsuzsa, Boda Kitty, Molnár Aranka, akik mindannyian a KÖFE tanárai, illetve ők dolgozták ki a tananyagot.

## **2. Külső képzések**

### **2.1. Közösségfejlesztő (120 órás képzés)**

*Célcsoport:* A közösségfejlesztés iránt érdeklődő szakemberek

*Finanszírozás forrása:* a hallgatók részvételi díja, amelyet a hallgató önállóan fedez

*Személyi és tárgyi feltételek biztosításának módja:*

A képzés helyszínének a Civil Kollégiumot tervezzük, amelyben minden feltétel és eszköz adott a képzési tevékenység lefolytatására.

Személyi feltételek esetében a képzés tananyagát kidolgozó tanárok (akikkel a KÖFE szerződésben áll) tanítják a képzés moduljait: Kovács Edit, Vercseg Ilona, Peták Péter, Giczey Péter, Péterfi Ferenc, Mészáros Zsuzsa, Boda Kitty, Molnár Aranka

### **2.2. Közösségi tervezés**

*Célcsoport:* a CLLD projektekben a szektorok közötti tervezéséért felelős szakemberek

*Finanszírozás forrása:* a hallgatók részvételi díja, amelyet a delegáló szervezete fizet

*Személyi és tárgyi feltételek biztosításának módja:*

A képzés helyszínének a Civil Kollégiumot tervezzük, amelyben minden feltétel és eszköz adott a képzési tevékenység lefolytatására.

Személyi feltételek esetében a képzést tanító tanárokkal kötött szerződés alapján az alábbi tanárok közül 2 fő: Bereczky Béla, Boda Kitty, Giczey Péter, Halmi Zsuzsa, Kovács Edit, Mészáros Zsuzsa, Peták Péter, Péterfi Ferenc, Sain Máttyás, Sélley Andrea.