Felnőttképzési Intézmény, Vizsgaközpont és Nyelvvizsgahely

05.
MINŐSÉGPOLITIKA

Cím: 3200 Gyöngyös, Kisfaludy u. 6. Oktatóközpont: 3200 Gyöngyös, Fő tér 7.
E-mail: kepzes@ioszia.hu
Telefon: +36(37)301-649, +36(37)312-724, +36(37)312-719, +36(30)436-1907
Int.akkr.: AL-2053 I Nyilv.sz.: 10-0069-06 I NYAK: 3950-8/2009, 3478-2/2012 I ECDL: 518
www.ioszia.hu

Tartalomjegyzék

Jogszabályi háttér ... 3
1. Minőségpolitikai nyilatkozat ... 3
2. Az intézmény feltételei ... 5
2.1 A képzési tevékenység megvalósítása ... 5
2.2 Folyamatleírások ... 5
3. Az „IOSZIA" Kft. minőségpolitikája ... 5
3.1 Megbízhatóság és korrektség ... 5
3.2 Határozottság és következetesség ... 5
3.3 Szakmaiság és egzaktság ... 6
3.4 Precizitás és pontosság ... 6
3.5 Partnerség és egyenrangúság ... 6
3.6 Egyszerűség és követhetőség ... 7
3.7 Mérhető előrehaladás ... 7
3.8 Kedvesség és segítőkészség ... 7
4. Minőségpolitikai célok ... 8
4.1 Rövidtávú célok ... 8
4.2 Középtávú célok ... 8
4.3 Hosszútávú célok ... 8
4.4 Folyamatos célkitűzések ... 8
5. Vezetési feladatok a minőségpolitika megvalósításában ... 9
5.1 Stratégiai tervezés ... 9
5.2 Alapelvek ... 9
5.3 Az intézményvezetés felelőssége és elkötelezettsége ... 10
5.4 Felelősségek az emberi erőforrások biztosítása és fejlesztése területén ... 10
6. A minőségpolitika megvalósítására vonatkozó tervezési feladatok ... 10
6.1 A minőségpolitika megvalósítására vonatkozó mérési, ellenőrzési, értékelési feladatok ... 11
7. Szakmai képzések (akkreditált képzés) ... 11

Bevezetés

Minőségpolitika: *egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a vezetőség által hivatalosan kinyilvánított átfogó szándékai és irányvonala.*

Az „IOSZIA" Kft., mint felnőttképzést folytató intézmény alapvető törekvése piaci részesedésének növelése és partnerei mind színvonalasabb és teljesebb körű kiszolgálása. Szolgáltatásaink minősége kiemelt szerepet játszik versenyképességünkben, ezért céljaink eléréséhez és partnereink elégedettségének elnyeréséhez fontos eszköznek tartjuk, hogy programjainkat megrendelőink igényeire szabjuk. Küldetésünk, hogy megrendelőink szakmai, humánerőforrás- és szervezetfejlesztési igényeit pontosan és szakszerűen konvertáljuk képzési-programmá, megvalósítása során garanciát vállalva képzési tevékenységünk minőségéért, célirányosságáért és eredményességéért.
A szolgáltatásaink megvalósításánál folyamatszabályozási rendszerünket rendszeresen felülvizsgáljuk, fejlesztjük, hozzáigazítjuk a változó piaci környezethez, és beemeljük az új, belső és külső fejlesztéseket. Ennek egyik legfontosabb alapja működésünk folyamatos mérése, a tevékenység pontos dokumentálása, nyomon követhetőségének biztosítása.
Az intézmény igyekszik a jogszabályi környezettel teljesen összhangban működik.

Jogszabályi háttér

A minőségpolitika tartalmára vonatkozóan egyértelmű elvárásokat támaszt a 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet 7. §.
A kérelmező intézménynek rendelkeznie kell az intézmény Vezetősége által jóváhagyott és nyilvánosságra hozott olyan minőségpolitikával, amely összhangban áll az intézmény képzési céljaival, működési elveivel és szervezeti kultúrájával. Megfogalmazza a képzésben részt vevők, a munkáltatók, a munkatársak és az oktatók felnőttképzéssel kapcsolatos igényei kielégítésének szükségességét és módját, kifejezi az intézmény elkötelezettségét a szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt.

1. Minőségpolitikai nyilatkozat

Az „IOSZIA" Kft. minőségpolitikáját az intézmény küldetésnyilatkozata, jövőképe és általános működési/fejlesztési politikája határozza meg. A minőségpolitika részét képezi az

intézmény stratégiájának, amelynek megvalósításához az intézmény vezetőinek elkötelezettsége szükséges. Intézményünk a rendeleteknek megfelelően elkészítette Minőségpolitikáját, mely a Vezetőség által jóváhagyásra került, valamint nyilvánosságra hozott a vevőszolgálatunkon és az internetes honlapunkon keresztül.

Céljaink kitűzésénél figyelembe vesszük a piaci helyzetet, a képzésben betöltött szerepet, a valós igényeket, az intézményünk technikai adottságait, lehetőségeinket, a rendelkezésre álló humán erőforrásaink létszámát, képességeit, felkészültségét.

Az intézmény célja olyan partnerközpontú működés megvalósítása, amely a partnerek azonosításával, igényeik felmérésével, a PDCA – logika (tervezés, végrehajtás, elemzés, beavatkozás) gyakorlati alkalmazásával szervezi meg tevékenységét, vagyis a minőségirányítás ezen alapciklusát beépíti mindennapi munkájába. Az intézmény megfogalmazta küldetésnyilatkozatát, melyben a vezető és munkatársai elkötelezettek a kitűzött stratégiai célkitűzések megvalósítása iránt, igényesek az általuk végzett munka, az általuk nyújtott szolgáltatás minőségére, ugyanakkor rendelkeznek a munkájuk ellátásához szükséges korszerű szaktudással és gyakorlattal, a szükséges és megfelelően rögzített hatáskörrel, adott szintű döntési joggal. A folyamatos fejlesztés elvárásának megfelelően rendszeres önértékelés és a partnerek elégedettség-vizsgálata alapján javítja tevékenységét.

A fentebb leírt céljaink megvalósítása érdekében hatékony és kiegyensúlyozott együttműködésre törekszünk minden partnerünkkel. Nagy hangsúlyt fektetünk a tartós és folyamatos megelégedettségre, a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítésére, minőségirányítási rendszerünk felülvizsgálatára és fejlesztésére. A mérhető, ellenőrizhető célok megfogalmazására, valamint kitűzött céljainknak az intézmény minden munkatársával történő megismertetésére.

2. Az intézmény feltételei

2.1 A képzési tevékenység megvalósítása

A megvalósítás érdekében az intézmény rendelkezik:

- a képzésről és a felnőttképzésről valamint a szolgáltatásokról szóló tájékoztatóval, jelentkezési lappal,
- a képzésbe való bekapcsolódás feltételeinek meglétét igazoló dokumentációval, felnőttképzési szerződéssel,
- a képzésen való részvétel követésére alkalmas nyilvántartással,
- a képzés lebonyolításának – az oktatók beosztását is tartalmazó – ütemtervével,
- a képzés lezárásának dokumentációjával.

2.2 Folyamatleírások

- a képzési és értékelési folyamat leírása,
- előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása,
- a vevőszolgálat és a panaszkezelési folyamat leírása.

3. Az „IOSZIA" Kft. minőségpolitikája

3.1 Megbízhatóság és korrektség

Az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételtől és a képzések szervezésén keresztül az egyeztetett határidők pontos betartása, a kért információ megadása, körültekintő és pontos adminisztráció végrehajtása és a képzések programjának, az előzetesen egyeztetett igényeknek megfelelő kidolgozása elsődleges fontosságú az intézmény számára.

Feladat:

- igényfelmérés a képzések előtt,
- elégedettségmérések képzés közben és után.

Sikerkritérium:

- a mutatók folyamatos növekedése, javulása,
- az adott képzési évre vonatkozóan legalább 2 képzési program jön létre, amelyeken a fentieket teljesítik.

3.2 Határozottság és következetesség

A képzések előkészítése és kivitelezése során határozottan és következetesen képviseljük szakmai nézeteinket, a megrendelőinkkel szemben is, ha ezt az oktatás minőségének és

színvonalának megőrzése kívánja. Fontos, hogy ügyfelünk a képzés során elérje célját, azt a szolgáltatást kapja, amit megrendelt.

Feladat:

- önképzés, vagy belső szakmai képzés biztosítása.

Sikerkritérium:

- az adott képzési program teljesítése 70%-os elégedettségi szinten.

3.3 Szakmaiság és egzaktság

Az oktatóknál nagy figyelmet fordítunk a szakmai fejlődésre és tapasztalatra. A hallgatók felkészítése komoly szakmai és oktatói tapasztalatot igényel. A képzések során fontos szempont, hogy a kiértékelések középpontjában a személy tudása és teljesítménye áll.

Feladat:

- az oktatók körültekintő kiválasztása.

Sikerkritérium:

- az adott képzési tervének, programjának teljesítése 80% elégedettségi szinten.

3.4 Precizitás és pontosság

A képzések előkészítése, kivitelezése és az adminisztráció vezetése során különös figyelemmel járunk el. Fontos az információk utánkövethetősége, helyesírás szabályainak betartása, gépelési hibák, elírások kiküszöbölése, határidők betartása, képzése programjának szigorú követése, a helyszín alapos előkészítése.

Feladat:

- rendszeres ellenőrzés elvégzése, hibák feltárása, megbeszélése, korrigálása

Sikerkritérium:

- csökkenő tendenciát mutató panaszbejelentés

3.5 Partnerség és egyenrangúság

Az „IOSZIA” Kft., mint a minőségi felnőttképzés elkötelezett híve és megvalósítója, igyekszik sokrétű kapcsolatrendszert kiépíteni mind a munkaerő-piac szereplőivel, mind a helyi és megyei vállalatokkal, cégekkel, lehetséges vagy már meglévő partnerekkel, képzéseire jelentkező személyekkel, valamint a társadalom különböző szegmenseinek képviselőivel. Ennek segítségével vagyunk képesek felmérni az aktuális munkaügyi igényeket különböző képzési programjainkra, szolgáltatásainkra. A kölcsönös partnerség minőségének magas szintje teszi lehetővé a folyamatos fejlődést, fejlesztéseket oktatási folyamataink terén.

Feladat:

- munkaerő-piac igényeinek figyelemmel kisérése

3.6 Egyszerűség és követhetőség

Intézményünk az oktatás mellett hangsúlyozottan informatikai, informatikaalkalmazási területen tevékenykedik. Igényes, kiválóan felszerelt számítógépparkunkat nem csak alkalmazottaink, de hallgatóink, partnereink, megrendelőink megelégedésére is magas szinten alkalmazzuk. Az internet adta gyors információáramlás biztosítása intézményünk részéről alapszolgáltatás. A fent említett informatikai folyamatok sokrétűek, kiváló technikai eszközökkel megtámogatottak, de hiszünk abban, hogy az interperszonális kapcsolatok esetében még mindig alapvető fontossággal bír a hagyományos, *face-to-face*, személyes megbeszélés, találkozás is. Ez érvényes az oktatási folyamat bármely résztvevőjével kapcsolatos kommunikációra.

3.7 Mérhető előrehaladás

A hallgatók érthető igénye, hogy a program elvégzésével azt kapják, amit vártak tőle. Ezért nagy gondot fordítunk arra, hogy az intézmény olyan önértékelési rendszert működtessen, melynek segítségével az elégedettségi kérdőívek alapján objektíven megítélhető a képzési tevékenység, majd az elvégzett felmérések után kapott eredményeinket igyekszünk szem előtt tartani és annak megfelelően esetleges javító célú változtatásokat megvalósítani.

Feladat:

- olyan mérőlapok összeállítása, amelyek az egész intézményi működést lefedik (dolgozói környezet megítélése; kommunikáció minősége, jellege – a hallgatókkal; kommunikáció minősége, jellege - a vezetéssel; kommunikáció minősége, jellege – az oktatókkal; kommunikáció minősége, jellege – a többi kollégával; tananyag megítélése; személyes igények, ötletek)

Sikerkritérium:

- évente 5%-os eredménynövekedés az intézmény munkájának megítélésében

3.8 Kedvesség és segítőkészség

Mind a partnerekkel, mind a képzésben résztvevőkkel történő kapcsolattartás során fontos a bizalmi légkör megteremtése. Hallgatóinkat és partnereinket mind szakmai szempontból tanácsadással, mind szervezési területen információkkal segítjük, hogy munkájukat hatékonyabban, eredményesebben tudják végezni. A felsorolt alapelvek nemcsak mindennapi

munkánkat és ügyfeleinkkel való kapcsolattartást jellemzik, hanem az intézmény munkatársai és oktatói közötti kapcsolatot, kommunikációt. Törekszünk arra, hogy demokratikus, nyitott, cselekvésre késztető innovatív közösséggel rendelkezzünk. Szeretnénk elérni, hogy kiegyensúlyozott, a munkahelyén, családi kötelékében boldogulni tudó, a társadalom hasznos tagjává váló, elégedett felnőttek kerüljenek ki intézményünkből, növelve elégedett partnereink számát.

4. Minőségpolitikai célok

Felelősséget vállalunk azért, hogy munkatársaink az esélyegyenlőség megteremtése érdekében a felnőttek méltóságát és személyiségét, egyéni képességeit és más sajátosságait szem előtt tartva, a különböző korlátokkal, így tanulási nehézségekkel küzdő felnőtteket, a maguk és a társadalom számára hasznos képességek elsajátításában segítik.

Munkatársaink, kreatív munkával próbálják elérni, hogy a kihívásoknak megfelelően biztosítsák az élethosszig tartó tanulás feltételeinek megteremtését, az alapkészségek fejlesztését, a munkaerő-piaci integrációt és reintegrációt, valamint a szakképzés fejlesztését.

Kollegáink elkötelezettek a folyamatos intézményi fejlesztés, a minőségi munka és a tanulóközpontú működés iránt.

Mindvégig törekedni fogunk minden tevékenységünkkel és minőségpolitikánkkal, hogy a felnőttképzéssel foglalkozó intézmények között elismert helyet vívjunk ki és azt a jövőben is fenntartsuk, minta értékű munkát felmutatva Magyarországon, a szomszéd országok körében és Európában.

4.1 Rövidtávú célok

- Partnerek igényeinek megismerése, elvárásainak beépítése az oktató munkába, folyamatos információcsere az elért eredményről.
- Erőforrásaink növelése érdekében pályázatok írása.

4.2 Középtávú célok

- Az intézmény működtetésében és oktatási tevékenységében, résztvevő munkatársak informatikai ismereteinek magasabb szintre emelése.

4.3 Hosszútávú célok –

Az intézmény szervezeti kultúrájának fejlesztése.

- Intézményi szintű értékelési rendszer működtetése.

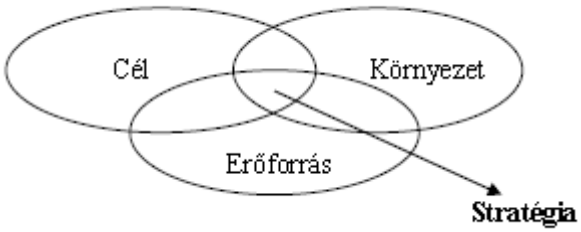
4.4 Folyamatos célkitűzések

- A foglalkoztatottság növelése.
- A tudásalapú társadalom kihívásainak való megfelelés.

- A munkaerő fokozott alkalmazkodásának segítése, az ügyfeleink képességeinek fejlesztése.
- A társadalomi kohézió erősítése, az életminőség javítása.
- A megfelelő színvonalú területileg kiegyenlített, mindenki számára hozzáférhető oktatási, képzési infrastruktúra biztosítása.

5. Vezetési feladatok a minőségpolitika megvalósításában

Az „IOSZIA" Kft. vezetésének feladata, olyan stratégia kidolgozása, amely kölcsönös kapcsolatban áll az intézmény környezetével, az erőforrásokkal, valamint illeszkedik kitűzött célokhoz. Mindezek kölcsönösen összefüggő elemekből álló rendszert alkotnak.



A minőségpolitika megvalósítása érdekében a vezetés kötelessége:

- a munkatársak átfogó informálása,
- az érdeklődés felkeltése, motiválás,
- a gondolatcserék ápolása, mások meghallgatása, a másokra való odafigyelés,
- a tanulási folyamat ösztönzése, támogatása, a tudásmenedzsment megvalósítása,
- a problémák közös megoldása, a csapatmunka lehetővé tétele,
- ösztönzés az intézménnyel való azonosuláshoz, segítség a munkában való öröm megtalálásához.

5.1 Stratégiai tervezés

Stratégiai tervezésen a szervezet jövőjére vonatkozó hosszú távú tervek kialakítását értjük.

A stratégiai tervezés során a szervezet hosszú távú céljaihoz (jövőkép, küldetés) képest elemezzük a megoldandó problémákat, tekintetbe véve a szervezetünk belső és külső adottságait.

5.2 Alapelvek

Csak akkor tervezünk, ha meggyőződtünk annak szükségességéről. Sosem a lehetőségekből, hanem a célokból kell kiindulni. Álmokat szőni nemcsak lehet, de kell is. Csak későbbi lépés a célok és a feltételek összehangolása. A gyengeségeket, hiányosságokat mindig a megújulás

és a fejlődés alapjának (erőforrásoknak) kell tekinteni. A tervezés és az értékelés csak együtt létezik.

5.3 Az intézményvezetés felelőssége és elkötelezettsége

- jogszabályi előírások betartása és betartatása,
- stratégiai tervezés megvalósítása,
- az intézmény belső működési rendjének fenntartása,
- vezetői ellenőrzés elvégzése,
- szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése,
- az intézmény működésének értékelése,
- az „IOSZIA" Kft önértékelése.

5.4 Felelősségek az emberi erőforrások biztosítása és fejlesztése területén

- munkatársak kiválasztása és betanítása,
- belső képzési rendszer működtetése,
- önértékelési rendszer működtetése,
- motivációs rendszer működtetése, szabályozása,

6. A minőségpolitika megvalósítására vonatkozó tervezési feladatok

Az intézmény szabályos működtetésének alapja a hosszú- közép- és rövidtávú feladatok átgondolása, részletes, egymásra épülő tudatos tervezése. A jó tervezés megalapozza a szervezet feladat-meghatározásának összhangját a törvényi-rendeleti követelményrendszerrel. Fontos feladat az intézmény sajátosságait, erőforrásait, saját szervezeti célkitűzéseit, lehetőségeit, a kívánt eredményeket számba venni a végleges tervezési munka megkezdése előtt.

A tervezési feladatok egy intézményen belül több szinten is megvalósíthatóak (vezetői, ügyviteli, oktatói szinteken).

A tervezés egységes célokból indul ki és bontódik le részekre, részfeladatokra. Csak együttműködéssel alakítható ki egy olyan terv, ami a szervezet zavartalan, hatékony működését segíti elő, és pontosan meghatározza, hogy mit, mikor, hogyan és kinek kell megvalósítania, illetve megvalósíttatnia a közösen meghatározott célok elérése érdekében.

6.1 A minőségpolitika megvalósítására vonatkozó mérési, ellenőrzési, értékelési feladatok

Az intézményvezetés az ellenőrzéssel a hatékony működést segíti elő, a működési nehézségek okait keresi, s ez lehetővé teszi a hiányok pótlását, a hibák kijavítását, a valós eredmények és a tetszetős látszatok megkülönböztetését, az eredmények megerősítését, az érdekükben alkalmazott jó módszerek terjesztését.

A mindenkori képzési munka ellenőrzésének, értékelésének célja a képzési gyakorlat segítése és fejlesztése, valamint az elvárásokon alapuló minőség biztosítása. Az elvárt minőség fenntartása érdekében az MIR (Minőségirányítási Rendszer) szabályozott területei meghatározzák az intézményi mérések rendszerét mind vezetői, mind munkatársi, oktatói, mind egyéb partneri szinten.

A gyakorlati munka elemzése során elsődleges szempontok

- az önálló munka tiszteletben tartása,
- a módszertani szabadság biztosítása,
- a pozitívumok megerősítése,
- az elfogadott elvek számonkérése.

Az ellenőrzéseken szerzett tapasztalatok, információk biztosítják, hogy a kitűzött célok megvalósulása milyen úton halad, milyen korrekcióra van szükség a feladatok maradéktalan megvalósulásához.

Az ellenőrzés kiterjed:

- módszertani,
- igazgatási,
- gazdálkodási,
- környezeti területekre.

7. Szakmai képzések (akkreditált képzés)

- **MS Office 2010 az ügyviteli munkában (PL-7382)**

  A képzés 10 modulja lehetővé teszi, hogy kizárólag azok a témák kerüljenek oktatásra, amelyekre valóban szükség van a hallgatóknak. A modulok az alaptól a haladó szintig biztosítanak képzést a Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access programok eredményes napi használata érdekében.

- **20015000 Angol nyelv, KER C1-haladó szint (hagyományos felsőfokú nyelvtudásnak megfelelő) (PL-5536/022)**

  Az angol felsőfokú általános nyelvi képzés célja a hallgatók komplex felkészítése a felsőfokú államilag elismert nyelvvizsgákon (Origo, BME, DEXAM, FCE, CAE, TársalKODÓ, TELC, Chambridge, Trinity, Pittman és bármely más, Magyarországon elismert nyelvvizsga) számonkért kompetenciákra.

- **Német nyelvi KER C1 képzési program (PL-6304/003)**

  A PTE idegen nyelvi képzéseink, így az általunk átvett programnak is alapvető célja, hogy a nyelvtanulók olyan nyelvi kompetenciák birtokába jussanak, amelyek segítségével nyitottabbá válnak a világra, hiszen kommunikálni lesznek képesek más nemzetiségű emberekkel. Nagyon fontos az interkulturális tudatosság (tudás, felismerés, elfogadás és megértés) megszerzése, amely a célnyelvi közösség világának és a nyelvtanuló saját világának viszonyára, a köztük lévő hasonlóságokra és különbségekre vonatkozik. Fontos célunk, egyéb kompetenciákat is elsajátíttatni a nyelvi képzések során. Az információszerzés forrásai átstrukturálódnak és primer forrásává az internet vált. Ezért fontos az információs és kommunikációs technikák, technológiák ismerete és kezelni tudása, de nélkülözhetetlen a flexibilitás és kreativitás is az ismeretszerzés alternatív módjának felkutatásában és továbbá az önálló tanulás igényének felkeltése és technikák elsajátíttatása, mivel a nyelvtanulás egy soha le nem zárható, részben önképzésre épülő folyamat. A képzés közvetlen célja a B1, B2, C1 nyelvvizsgák követelményszintjének elérése. E célokat az adott nyelvvizsgarendszerek összhangban a NYAT akkreditációs előírásaival határozzák meg.

- **Mestergazda – Helyes iránymutatás a mező- és erdőgazdasági értékek előállításához és megőrzéséhez (PL-7849)**

  A mező- és erdőgazdasági tevékenységet folytató, illetve ezen ágazatokban tevékenységet elindítani szándékozó vállalkozó szellemű szakemberek szakmai tudásának szélesítése, az Európai Uniós elvárások, előírások, támogatási lehetőségek ismeretanyagainak figyelembevételével.

A felnőttképzésről szóló 2001. évi CI. törvény szabályozza a programok megvalósítását, miszerint oktatásunk igazodik a képzésben részt vevő felnőttek eltérő előképzettségéhez és képességeihez.

„A legszélesebb értelemben véve a minőség tervezése nem más, mint a minőségre vonatkozó célkitűzések megállapításának, illetve az ezek elérését biztosító eszközök (tervek) kialakításának folyamata." (Juran, 6.3 old.)

Gyöngyös, 2013. június 03.

ph.

Fülöp Henrik
ügyvezető igazgató
sk.