



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE

A kibocsátás dátuma: 2009.07.15.

Módosítás: 1

Készítette:

Tuboly Jenőné
minőségügyi vezető

A minőségpolitikai nyilatkozatban rögzített célok megvalósítása érdekében jelen minőségirányítási kézikönyvet jóváhagyom és a kibocsátás napjától hatályba léptetem. Elrendelem egyúttal a **GRIFF Humán Esélyegyenlőség Szakközépiskola** valamennyi munkatársa számára vonatkozó kötelező érvényét és alkalmazását.

Nagykanizsa, 2009.07.15



A handwritten signature in black ink that reads 'Csaba Bakos'.

Bakos Csaba
igazgató

Tartalom

1. <i>Bemutakozás, szervezeti felépítés</i>	4
1.1. Az iskola bemutatása	4
1.2. Főbb partnereink	5
2. <i>Minőségpolitikai nyilatkozat</i>	6
3. <i>Fogalmak és meghatározások</i>	7
4. <i>Irányítási rendszer</i>	10
4.1. Általános követelmények.....	10
4.2. A dokumentálás követelményei.....	10
5. <i>A vezetőség felelősségi köre</i>	14
5.1. A vezetőség elkötelezettsége.....	14
5.2. Vevőközpontúság	15
5.3. Minőségpolitika	15
5.4. Tervezés.....	15
5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció.....	17
5.6. Intézményi önértékelés	21
5.7. Kapcsolódó dokumentumok.....	23
6. <i>Gazdálkodás az erőforrásokkal</i>	24
6.1. Gondoskodás az erőforrásokról	24
6.2. Emberi erőforrások.....	24
6.3. Infrastruktúra	26
6.4. Munkakörnyezet	27
7. <i>Az oktatás, mint szolgáltatás</i>	27
7.1. A szolgáltatás megtervezése.....	27
7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok	28
KÜLSŐ VEVŐK.....	29
BELSŐ VEVŐK.....	29
7.3. Tervezés és fejlesztés	34
7.4. Beszerzés	36
7.5. Szolgáltatás nyújtása, az oktatási program megvalósítása.....	37
7.6. A megfigyelő- és mérőeszközök kezelése	39
8. <i>Mérés, elemzés és fejlesztés</i>	40
8.1. Általános útmutatás	40
8.2. Figyelemmel kísérés és mérés.....	40

8.3. A nem megfelelő termék kezelése	42
8.4. Az adatok elemzése	43
8.5. Fejlesztés	44
<i>A minőségirányítási eljárás utasítások jegyzéke</i>	<i>46</i>

1. Bemutkozás, szervezeti felépítés

1.1. Az iskola bemutatása

Név: Griff Humán Esélyegyenlőség szakközépiskola

Cím: 9021 Győr, Munkácsy M. u. 1-5.

Telefon: 96/ 525 969

Fax: 96/ 525 967

1.1.1. Főbb tevékenységi kör

Szakközépiskolai felnőttoktatás esti és levelező tagozaton.

1.1.2. Az iskola személyzete, és létszáma

A szakközépiskola – működésének jellegéből fakadóan – alacsony létszámú főállású alkalmazotti körrel, és túlnyomórészt mellékállásban határozatlan időre alkalmazott oktatói stábbal, illetve vállalkozói jogviszonyban alkalmazott oktatókkal látja el tevékenységét.

A kézikönyv módosításának pillanatában a szakközépiskola személyzete az alábbi módon alakul:

Igazgató: Nakos Csaba

Tagintézmény-vezető: Siliga Mónika

Minőségirányítási vezető: Tuboly Jenőné

Oktatásszervezők: Hegedüsné Jugovits Andrea, Palotai Mónika, Majorné Lőrinc Lilla, Oláh Péter

Vizsgaközpont vezető: Tuboly Jenőné

Állandó munkatársak: Péterfi Rita, Kucserka Ildikó, Varjas Nóra, Boda Veronika, Tóth Károlyné

1.1.3. A Szakközépiskola eszközei

A Szakközépiskola mindhárom tagintézménye adminisztratív és oktatási helyszínein hosszútávú terem- és eszközbérleti szerződésekkel biztosítja a Pedagógiai Programban és Szakmai Programban meghatározott tevékenységek megfelelő ellátását.

1.2. Főbb partnereink

Beszállító partnerek:

➤ Tanárok

A mindenkori tanárok nevét, elérhetőségét és végzettségét az oktató nyilvántartás tartalmazza.

➤ Bérbeadó partnerek

Fő képzési helyszíneinken az alábbi partneri együttműködéseket alakítottuk ki:

- Nagykanizsa: - Zsigmondy-Széchenyi Szakképző Iskola
 - Rozgonyi Általános Iskola
- Szombathely: - Vállalkozói Központ
 - Bolyai János Általános Iskola és Gimnázium
 - Berzsenyi Dániel Könyvtár
- Győr: - Kazinczy Ferenc Gimnázium
 - Pálffy Dénes Szakközépiskola
- Veszprém: - Táncsics Mihály Szakközépiskola

Felhasználói partnerek:

➤ Hallgatók

Hallgatóink nagy többsége munkahellyel rendelkező, aktív dolgozó.

A végzős nappali tagozatos fiataloktól a nyugdíjhoz közeledő hallgatókig, minden korosztály megtalálható, de a létszám kétharmada 25 és 40 év közötti.

A hallgatók fele normatív állami támogatással, másik fele magánszemélyként, vagy cége támogatásával vesz részt a képzésben.

2. Minőségpolitikai nyilatkozat

A Griff Humán Esélyegyenlőség Szakközépiskola célja, hogy megbízható, színvonalas, minőségi szolgáltatásainkkal a vevőink szükségleteit maradéktalanul kielégítsük. A minőségi szolgáltatás számunkra azt jelenti, hogy a vonatkozó jogszabályi követelményeken és a vevőink által megfogalmazott igényeken túlmenően, az igények mögött rejlő szükségleteket is igyekszünk felderíteni és kielégíteni.

Hisszük, hogy a gondolkodásunkban és gyakorlatunkban elsődlegességet élvező minőségi szolgáltatás egyben iskolánk eredményességének is alapvető záloga.

Ennek érdekében:

- Iskolánk vezetése és alkalmazottai mindent megtesznek azért, hogy a külső és belső vevőink igényeit kielégítsék, és szolgáltatásainkkal a vevőink elégedettek legyenek.
- Vevőink hosszú távú elégedettségének elnyeréséhez folyamatosan figyeljük és elemezzük a vevői szükségletek változását, az oktatási és ehhez kapcsolódó tanácsadási programjainkat úgy állítjuk össze, hogy ezeket a szükségleteket ki tudjuk elégíteni.
- Szolgáltatásaink folyamatosan magas minőségének biztosításához minőségirányítási rendszert vezetünk be, amelynek hatékony működtetését rendszeresen ellenőrizzük.
- Minőségi céljaink megvalósításához elvárjuk beszállítóink és előadóink azonosulását, elkötelezettségét is. Teljesítményüket rendszeresen értékeljük, és szükség esetén meghozzuk a megfelelő intézkedéseket.
- Eszközeinket rendszeresen karbantartjuk és fejlesztjük az igények minél magasabb színvonalon történő kielégítése érdekében.
- Eredményességünk szempontjából fontosnak tartjuk az iskola összes alkalmazottja számára az egyéni fejlődési lehetőség biztosítását és a folyamatos képzést.

A minőségért viselt felelősség nem korlátozódik a vezetésre, az iskola minden munkatársa felelős saját munkája minőségéért és a minőségirányítási rendszer előírásainak betartásáért.

Mottónk: **"Griff a segítő társ"**

Nagykanizsa, 2009.07.15

Bakos Csaba
igazgató

3. Fogalmak és meghatározások

minőség: a mi esetünkben a mindenkori szükségletek, elsődleges szükségletek kielégítését jelenti

elsődleges szükséglet: belső motívumok összessége, ami egyfajta hiány megszüntetésére irányuló cselekvésekre készíti az embert

másodlagos szükségletek: azok a szükségletek, amik az elsődleges szükségletek kielégítését segítik, támogatják

követelmény: amit a jogszabályok meghatároznak, ami az általános erkölcsi és etikai szabályoknak megfelel, és amit a vevő, mint igény megfogalmaz

igény: az oktatás paramétereire vonatkozó, a szolgáltatást igénybevevő által meghatározott elvárások

vevői megelégedettség: a vevő észlelése arról, hogy milyen mértékben teljesültek a kifejezett igényei

minőségirányítási rendszer: irányítási rendszer egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából

minőségpolitika: egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetőség által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala

minőségcél: a mindenkori szükségletek pontos meghatározása, és olyan oktatási program kialakítása, amin keresztül ezek a szükségletek maradéktalanul kielégülnek

infrastruktúra: egy szervezet működéséhez szükséges feltételek, berendezések és szolgáltatások rendszere

munkakörnyezet: a belső vevőinkre vonatkoztatottan, olyan feltételek köre, amelyek között a munkavégzés történik. Ezek között a feltételek között szerepelnek a fizikai, a társadalmi, a lélektani és a környezeti tényezők (pl. hőmérséklet, ösztönzési rendszerek, ergonómia és a levegő összetétele).

megfelelőség: egy követelmény teljesülése

eltérés: egy követelmény nem teljesülése

megelőző tevékenység: tevékenység egy lehetséges eltérés vagy más nem kívánatos lehetséges helyzet okának kiküszöbölésére

helyesbítő tevékenység: tevékenység egy észlelt eltérés vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére

minőségirányítási kézikönyv: dokumentum, amely meghatározza egy szervezet minőségirányítási rendszerét

minőségterv: dokumentum, amely előírja, hogy kinek, mikor, milyen eljárásokat és ezekhez milyen erőforrásokat kell alkalmaznia egy meghatározott projekthez, termékhez, folyamathoz vagy szerződéshez

feljegyzés: dokumentum, amely rögzíti az elért eredményeket vagy bizonyítja tevékenységek megtörténtét

objektív bizonyíték: valaminek a meglétét vagy igaz voltát alátámasztó adatok

igazolás (verifikálás): annak megerősítése objektív bizonyíték szolgáltatásával, hogy az előírt követelmények teljesültek

szabvány fogalom: a szabvány-fogalmaknak megfeleltethető, vállalkozásunkban alkalmazott fogalmak

termék: az oktatási program

folyamat: a szolgáltatás nyújtás lépései, szükségletek felmérésétől a lezárásig

szerződés: képzési szerződés, szolgáltatói szerződések, munkavégzésre irányuló szerződések

(műszaki) terv: tanterv, program, órarend

termék követelmény rendszer: képesítés követelményrendszere, képzési program követelményrendszere

beszerzés: a mások által előállított oktatási programok beszerzése, megvétele, vagy közös indítása, tanárok, oktatók megszerzése

termék azonosítása: az oktatási program megnevezése, ha OKJ-s programról van szó, akkor az OKJ száma, minden esetben az évfolyam és a város megjelölésével

átvételi ellenőrzés: a más által előállított programok, saját minőségi céloknak való megfelelés ellenőrzése

gyártásközi ellenőrzés: hallgatók évközi számonkérése, fejlődésük ellenőrzése, tanár hallgatói kapcsolat mérése

végellenőrzés:

záróvizsga (képességek vizsgálata)
a munkaerőpiaci értékének növekedésének vizsgálata

mérőberendezés: osztályozás, tesztek, vizsgadolgozatok, értékelő skálák

nem megfelelő termék (beszerzett): nem megfelelő, átvett, vagy megvásárolt, más cég által tanúsított oktatási program, nem megfelelő tanár.

nem megfelelő termék (előállított): olyan képzési program, ami az elsődleges szükségletek kielégítésére alkalmatlan, vagy a megrendelő által támasztott követelményeknek nem felel meg

nem megfelelő termék kezelése: felzárkóztató képzések, az oktatók kizárása az adott szakma oktatásából, képzési program megváltoztatása, az adott szakma el-távolítása az oktatott szakmák közül

állag megőrzés: az a tevékenység, amin keresztül, amivel folyamatosan vizsgáljuk, hogy az oktatási programban az új felfedezések, új ismeretek, új követelmények napra készek legyenek

vevő: az oktatási programban résztvevő személy

másodlagos vevő: az a szervezet, ahol a vevő a képzési program lezárása után fejti ki értéktermelő tevékenységét

vevő által beszállított termék: a hallgató által elkészített szakdolgozat, valamint a vevő személyes adatai

vevőszolgálat: hallgatók támogatása, és a végzett hallgatók támogatása

4. Irányítási rendszer

4.1. Általános követelmények

Megrendelőink által meghatározott követelmények mind teljesebb szintű kielégítése érdekében minőségirányítási rendszert alakítottunk ki és működtetünk. A minőségirányítási rendszerünk követelményei a megrendelői elégedettség biztosítását célozzák azáltal, hogy kielégítsük vagy túlteljesítsük a megbízóink elvárásait a rendszer alkalmazása, folyamatos fejlesztése és az eltérések megelőzése révén.

A minőségirányítási rendszer bevezetéséhez és fenntartásához az alábbiakat vezettük be:

- Meghatároztuk azon folyamatainkat, amelyek befolyásolják a megrendelőink elégedettségét, ezen folyamatok sorrendjét, kölcsönhatásait
- Meghatároztuk a folyamatok eredményes működtetésének és szabályozásának biztosításához szükséges kritériumokat és módszereket
- Gondoskodtunk arról, hogy rendelkezésre álljon valamennyi erőforrás és információforrás, amely a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének támogatásához szükségesek
- Folyamatosan mérjük, ellenőrizzük és figyelemmel kísérjük ezen folyamatokat, hogy biztosítsuk a tervezett eredmények elérését, és a folyamatos fejlesztést

4.2. A dokumentálás követelményei

4.2.1. A dokumentációs rendszer

A megrendelőink igényei által meghatározott követelmények teljesítése érdekében egy dokumentált minőségirányítási rendszert alakítottunk ki, amely tartalmazza:

- Nyilatkozatot a minőségpolitikáról és a minőségcélokról,
- Minőségirányítási kézikönyvet,
- Dokumentált eljárásokat,
- Azokat a dokumentumokat, amelyeket folyamataink hatásos működtetése és szabályozása biztosítása céljából szükséges.

A minőségirányítási rendszerünk dokumentumainak négy szintű rendszerét az alábbi ábra szemlélteti:



- I. szint:** A Minőségirányítási Kézikönyv a minőségirányítási rendszerünk alapdokumentuma, amely a Minőségpolitikánkra épül, és bemutatja a minőségirányítási rendszerünk működését.
- II. szint:** Az eljárás utasítások azoknak a tevékenységeknek a részleteit határozzák meg, amelyek azt biztosítják, hogy iskolánk eleget tegyen a követelményeknek. Az eljárás utasítások meghatározzák a minőséggel/tevékenységgel kapcsolatos felelősségi köröket, feladatokat, a kapcsolódó előírásokat és a készítendő feljegyzéseket. Eljárás utasítást készítünk azokra a folyamatokra, amelyeket szükséges dokumentáltan szabályozni és nem részleteztünk a Minőségirányítási Kézikönyvben. A minőségirányítási eljárás utasítások jegyzékét jelen kézikönyv "A" fejezete tartalmazza.
- III. szint:** Az adott szerződésekhez, megállapodásokhoz, megrendelésekhez, szolgáltatáshoz vagy folyamatokhoz kapcsolódó előírások, szabványok, jogszabályok és egyéb külső előírások.

IV. szint: Különböző formanyomtatványok, feljegyzések, nyilvántartások, bizonylatok, amelyek a tevékenységeink minőségével és a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatosak.

4.2.1.1. Minőségirányítási Kézikönyv

Ez a Minőségirányítási Kézikönyv az iskolánkban működő minőségirányítási rendszert írja le, amelyet minőségpolitikánkkal összhangban vezettünk be és működtetünk.

A kézikönyv a legfontosabb tájékoztató dokumentum az iskola által végzett összes, a minőséggel kapcsolatos tevékenységről.

A kézikönyv tartalmazza:

- a minőségirányítási rendszer alkalmazási területét.
- a dokumentált eljárásokat, az azokra való hivatkozást,
- a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatok sorrendjének és kölcsönhatásainak leírását.

A kézikönyv szerkezetileg a főbb minőségirányítási szabályozások szempontjából öt fő részből, fejezetből áll:

- *Minőségirányítási rendszer*
- *A vezetőség felelősségi köre*
- *Gazdálkodás az erőforrásokkal*
- *Alaptevékenység, Képzés*
- *Mérés, elemzés és fejlesztés*

4.2.2. A dokumentumok kezelése

A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos dokumentumokat az alábbiak szerint csoportosítjuk:

- aszerint hogy mire vonatkoznak, lehetnek:
 - a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos,
 - a termékkel/szolgáltatással kapcsolatos dokumentumok.
- aszerint, hogy ki készíti őket, lehetnek:
 - belső dokumentumok,
 - külső dokumentumok
- aszerint, hogy hogyan kezelendők:
 - Szigorú számadásúak
 - Általános felhasználásúak
 - Bizalmasak

A minőségirányítási rendszerben alkalmazott dokumentumok ellenőrzésének rendjét a *MEU 0.7* jelű dokumentált eljárásban rögzítjük, amely szabályozza:

- a dokumentumok megfelelőség szempontjából való ellenőrzését, jóváhagyását,
- a dokumentumok rendszeres átvizsgálását, naprakésszé tételére és újbóli jóváhagyásra,
- a dokumentumok olvashatóságának és azonosíthatóságának biztosítását,
- az alkalmazott dokumentumok megfelelő változatainak rendelkezésre állását,
- a külső eredetű dokumentumok azonosítását, ellenőrzött elosztását,
- az elavult dokumentumok visszavonását, véletlen felhasználásuk megakadályozását.
- A dokumentumok elérhetőségének biztosítását
- A dokumentumok tárolásának, megőrzésének és előkereshetőségének módját.
- A dokumentumok megőrzésének időtartamát.
- A dokumentumok megsemmisítésének módját.

4.2.3. A feljegyzések kezelése

A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos feljegyzéseket az alábbiak szerint csoportosítjuk:

- termékre/szolgáltatásra vonatkozóak,
- a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos.

A minőségirányítási rendszer szempontjából szükséges feljegyzéseket megőrizzük, hogy bizonyítékul szolgáljanak arra, hogy rendszerünk megfelel a követelményeknek, és eredményesen működik.

A feljegyzéseink olvashatóságáról gondoskodunk, amelyért a kitöltője a felelős.

5. A vezetőség felelősségi köre

5.1. A vezetőség elkötelezettsége

A Griff Humán Esélyegyenlőség Szakközépiskola vezetősége és munkatársai elkötelezettek a minőségirányítási rendszer működtetése és eredményességének a folyamatos fejlesztése iránt. Az elkötelezettség bizonyítékeként a következőket valósítjuk meg folyamatosan:

- Az iskola vezetősége és munkatársai kulcsfontosságúnak tartják a hallgatói igények és szükségletek megértését és azok követelményekké alakítását. Ebben a folyamatban mindig figyelembe vesszük a vonatkozó jogi szabályozásokat, illetve tudatosítjuk munkatársainkban a vevői követelmények teljesítésének fontosságát.
- Meghatároztuk, és minden munkatársunk számára ismertté tettük és tesszük az iskola minőségpolitikáját és az iskola szervezeti céljaihoz kapcsolódó minőségcélokat,
- a társaság vezetése rendszeresen, évente legalább egy alkalommal intézményi önértékelést tart, amely keretében értékeli a minőségcélok teljesítését, a megrendelők, hallgatók elégedettségét, a követelmények teljesülését.
- Tervezetten és rendszeresen megvizsgáljuk az auditok során a rendszer működését, és ha kell, módosítjuk, hogy rendszerünk megfeleljen a követelményeknek.
- gondoskodunk azon erőforrásokról, amelyek a minőségirányítási rendszer, fenntartásához és fejlesztéséhez szükségesek.

5.2. Vevőközpontúság

A vezetőség gondoskodik arról, hogy a vevői követelmények egyértelműen meg legyenek határozva és teljesítve a vevők megelégedettségének fokozása céljából.

Az elvárások és követelmények meghatározásakor kiemelten vesszük figyelembe a megbízással kapcsolatos kötelezettségeket, beleértve a jogszabályokban előírt követelményeket is.

5.3. Minőségpolitika

Iskolánk vezetősége rögzítette minőségpolitikai nyilatkozatát, amely tartalmazza a követelmények teljesítése és a minőségirányítási rendszer eredményessége, folyamatos fejlesztése iránti elkötelezettséget. Keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez és átvizsgáláshoz.

A minőségpolitikai nyilatkozatot jelen *Kézikönyv* 2. fejezete tartalmazza.

A minőségpolitikát minden munkatársunk részére ismertettük és jól látható helyen az Iskola adminisztrációs helyiségeiben közzétettük, annak érdekében, hogy megértésre kerüljön. A minőségpolitika és a minőségi célok magvalósulását a vezetői átvizsgálás során értékeljük

A minőségpolitikai nyilatkozatot az *igazgató* hagyja jóvá és adja ki.

A minőségpolitikát belépésekor minden dolgozóval ismertetjük.

Teljes körű oktatást tartunk a minőségpolitika megváltozása esetén.

A minőségpolitikát évente legalább egyszer vezetőségi átvizsgáláson értékeljük, és szükség szerint aktualizáljuk.

5.4. Tervezés

5.4.1. Minőségcélok

A minőségpolitikával összhangban az *igazgató* határozza meg a mérhető minőségcélokat, beleértve azokat is, amelyek a szolgáltatásainkra vonatkozó követelmények teljesüléséhez szükségesek, iskolánk minden érintett funkciója és szintje számára.

A minőségcélok dokumentálása és a célok megvalósítására vonatkozó programok elkészítése, amely tartalmazza a célok és a megvalósításhoz szükséges feladatok leírását, a felelősök kijelölését és a tervezett határidőket a *minőségügyi vezető* felelőssége, amely programokat az *igazgató* hagy jóvá.

A minőségcélokat és azok változásait minden esetben ismertetjük az érintett munkatársainkkal, amelyért az *igazgató* a felelős.

Az új dolgozók részére a minőségi célok ismertetése a felvételi oktatás keretében történik meg.

A minőségcélok teljesülésének nyomon követéséért a megvalósítására vonatkozó programokban kijelölt személyek a felelősök.

A minőségcélokat, azok megvalósulását a rendszeresen megtartott intézményi értékelés alkalmával értékeljük, vizsgáljuk felül, és szükség szerint itt határozzuk meg a következő időszakra vonatkozó célokat is.

5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése

Minőségirányítási rendszerünk tervezését a *Kézikönyv 4.1.* fejezetében rögzített követelmények teljesítése és a minőségcélok elérése érdekében végeztük el, és a fejlesztését is ennek megfelelően hajtjuk végre.

A Minőségirányítási Kézikönyvben és a minőségirányítási eljárás utasításokban határoztuk meg és dokumentáltuk a minőségi követelmények kielégítésének módját.

Amennyiben különleges vevői megrendelés, megváltozott minőségi követelmények vagy a minőségcélok indokolják, úgy a konkrét feladatra előzetesen, dokumentált minőségügyi tervet készítünk, amelyben meghatározásra kerül:

- a feladatok egyértelmű definiálása a határidőkkel,
- azon dokumentumok, feljegyzések, erőforrások, amelyek szükségesek a megkövetelt minőség eléréséhez.

A *minőségügyi vezető* kötelessége, hogy megtervezze és naprakészen tartsa a minőségirányítási rendszert, összehangolja a minőségjavítási elképzeléseket.

A minőségirányítási rendszer tervezéséért, és a minőségügyi tervek elkészítéséért, a feladatok pontos meghatározásáért és a minőségügyi terv követelményeinek teljesülésének nyomkövetéséért a *minőségügyi vezető*, és a tervben meghatározott munkatársaink a felelősek.

A minőségirányítási rendszerünk működőképességét akkor is fenntartjuk, ha a minőségirányítási rendszerünkbe módosításokat tervezünk és vezetünk be.

5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

Munkatársaink elkötelezettek a minőségirányítási rendszer iránt, és a megfelelően kialakított dokumentációs rendszer, valamint a belső kommunikáció segítségével hatékonyan együttműködnek a folyamatos tökéletesítés érdekében.

A belső kapcsolattartás a rendszeres megbeszélések és a napi munkakapcsolat alapján működik. Ezek részleteit a dokumentált minőségirányítási eljárás utasítások tartalmazzák.

5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök

A minőségirányítási rendszer dokumentumaiban rögzítettük a minőségre kiható tevékenységeket irányító, végző és ellenőrző dolgozók felelősségét, hatáskörét és kölcsönös kapcsolatát.

A dokumentumokban megnevezett beosztásokat betöltő személyek egyetemlegesen felelősek a minőségirányítási rendszer előírásainak betartásáért és hatékony működtetéséért.

Iskolánk minden vezető munkatársa rendelkezik munkaköri leírással, amelyekben részletesen meghatároztuk a feladat és hatásköröket, a felelősségeket. A munkaköri leírások meglétéért és kezelésért az *igazgató* a felelős.

Tevékenységeink minőségének biztosításáért és fejlesztéséért az alábbi személyek kiemelten felelősek:

Igazgató

A felhatalmazások és felelőségek az *igazgatótól* származnak, aki felel valamennyi dolgozója munkájáért az iskola tevékenységének keretein belül.

Felelős:

- az iskola hatékony, gazdaságos működtetéséért, irányításáért,
- a minőségpolitika, a minőségcélok megfogalmazásáért, jóváhagyásáért,
- a munkák folyamatos ellenőrzéséért,
- a minőségirányítási rendszer működésének az értékeléséért,
- intézkedések meghozataláért a minőség fejlesztése érdekében,
- a minőségirányítási rendszer dokumentumaiban megfogalmazottak betartásáért, betartatásáért.

Tagintézmény-vezetők

Felelnek:

- az iskola hatékony, gazdaságos működtetéséért, irányításáért,
- a szervezeti felépítés meghatározásáért - a feladatok és hatáskörök egyértelmű hozzárendelésével - valamennyi, a minőséget meghatározó feladatot ellátó munkakörre,
- a személyi állomány kiválasztásáért, és továbbképzéséért,
- a szerződésekben elvállalt feladatok maradéktalan teljesítéséért,
- a munkák folyamatos ellenőrzéséért,
- a minőségirányítási rendszer működésének az értékeléséért,
- intézkedések meghozataláért a minőség fejlesztése érdekében,
- minden munkatárs számára kötelességgé tenni a minőségirányítási rendszer fenntartásában, illetve tökéletesítésében a konstruktív közreműködést,
- a előadóktól elvárni, hogy a társaság minőségpolitikai alapelvei iránt elkötelezettek legyenek, azokat magukra nézve is fontosnak és elfogadottnak tekintsék,
- a minőségirányítási rendszer dokumentumaiban megfogalmazottak betartásáért, betartatásáért.

Oktatásszervezők

Az oktatásszervező tevékenységét a tagintézmény-vezető közvetlen irányítása alatt végzi. Az oktatásszervezést érintő kérdésekben független és kompetens, csak a *tagintézmény-vezetőnek* tartozik felelősséggel. Ellenőrzési és intézkedési hatáskörrel rendelkezik az oktatásszervezéssel összefüggő területeken.

Felelős:

- az oktatás szervezési folyamata során a hallgatókkal való kommunikálásért, a helyes információ átadásért
- az érdeklődők pontos nyilvántartásáért
- a megszerzett hallgatók minél precízebb tájékoztatásáért
- a megfelelő oktatóterem és az oktatáshoz szükséges eszközök biztosításáért

Előadók

Az előadó tevékenységét az oktatásszervező közvetlen irányítása alatt végzi. Az oktatást érintő kérdésekben független és kompetens, csak az *oktatásszervezőnek* tartozik felelősséggel. Ellenőrzési és intézkedési hatáskörrel rendelkezik az oktatással összefüggő területeken.

Felelős:

- a szükséges információ-átadás megvalósításáért
- a tananyagban foglalt ismeretek átadásáért
- a hallgatók érdeklődésének fenntartásáért
- a jelenléti ívek és a haladási napló pontos kitöltéséért

Pénzügyi vezető

A pénzügyi vezető tevékenységét az igazgató közvetlen irányítása alatt végzi. Az pénzügyet érintő kérdésekben független és kompetens, csak az *igazgatónak* tartozik felelősséggel. Ellenőrzési és intézkedési hatáskörrel rendelkezik a pénzügygel összefüggő területeken.

Felelős:

- a pénzügyi nyilvántartások és kimutatások karbantartásáért
- a hallgatók és előadókkal való pénzügyi kapcsolatok koordinálásáért

Vizsgaközpont Vezetője

A vizsgaközpont vezetője tevékenységét az igazgató közvetlen irányítása alatt végzi. A vizsgaszervezést érintő kérdésekben független és kompetens, csak az *igazgatónak* tartozik felelősséggel. Ellenőrzési és intézkedési hatáskörrel rendelkezik a vizsgaszervezéssel összefüggő területeken.

Felelős:

- a vizsga szervezési folyamata során a hallgatókkal való kommunikálásért, a helyes információ átadásért
- az vizsgázók pontos nyilvántartásáért
- a vizsgadokumentumok elkészítésért, megőrzéséért
- a megfelelő oktatóterem és a vizsgához szükséges eszközök biztosításáért.

5.5.2. A vezetőség képviselője

Az *igazgató* a minőségirányítási rendszer működtetésére követelményeinek megvalósítására és betartatására *minőségügyi vezetőt* jelölt ki, aki függelmeleg közvetlenül az *igazgató* alá van rendelve. Legfőbb feladata a minőségirányítási rendszer működtetése, és fejlesztése. A *minőségügyi vezető* megbízást és felhatalmazást kapott arra, hogy az *igazgató* helyett és annak nevében érvényt szerezzen a minőségirányítási rendszer dokumentációiban rögzítetteknek.

Feladata továbbá, hogy időszakonként rendszeresen és rendkívüli esetekben beszámoljon az iskola vezetésének a vezetőségi átvizsgálásokhoz a minőségirányítási rendszer működéséről, hatékonyságáról, és azért, hogy megalapozza a minőségirányítási rendszer fejlesztését.

A *minőségügyi vezető* joga és kötelessége minden olyan intézkedés megtételének kezdeményezése, amely a minőségirányítási rendszer megfelelő működéséhez, hatékonyságának fejlesztéséhez szükséges.

Joga és felelőssége kiterjed arra is, hogy iskolánk munkatársaiban fejlessze a vevői követelményekkel kapcsolatos minőségtudatot.

5.5.3. Belső kommunikáció

Iskolánk egyszerű szervezeti felépítése miatt a munkatársak tájékoztatása közvetlenül történik a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos témakörökről.

Dokumentációs rendszerünket úgy alakítottuk ki, hogy valamennyi belső és külső dokumentum, információ minden érintett munkatárs számára elérhető és egyértelmű legyen. A feljegyzések körét és adattartalmát úgy határoztuk meg, hogy minden jellemző és jelentős információ feljegyzésre kerüljön, azonosítva az információ eredetét és kapcsolódási pontjait.

A belső kommunikáció történhet még értekezletek, elbeszélgetések, faliújságra elhelyezett tájékoztató anyagok, a kifüggesztett minőségpolitika és minőségcélok révén, valamint valamennyi vezető munkatársunk mobil telefonnal rendelkezik, amely a gyors és korszerű kommunikáció eszköze. A képviseltek kapcsolattartása céljából bevezettük az Internet, és Web lapon keresztül történő kommunikációt az írott dokumentumok eljuttatásához.

5.6. Intézményi önértékelés

5.6.1. Általános útmutatás

Az iskola vezetése rendszeresen, évente legalább egy alkalommal a megvalósított belső minőségügyi felülvizsgálati program befejezését követően önértékelést, intézményi önértékelést tart. Ezúton is biztosítani akarjuk a rendszerünk folyamatos alkalmasságát, megfelelőségét és eredményességét.

Az önértékelés, átvizsgálás kiter a fejlesztési lehetőségek értékelésére és a minőségirányítási rendszerben eszközölhető változások szükségességére, beleértve a minőségpolitikát és a minőségcélokat is.

Az önértékelésre vezetői áttekintő ülések keretében kerül sor, amelyet az *igazgató* hív össze és személyesen ő vezet. Az áttekintő értekezletek állandó résztvevői az igazgató mellett a tagintézmény-vezetők, a *minőségügyi vezető*, az *oktatásszervezők*, a *pénzügyi vezető*. Az eseti meghívottak körét az *igazgató* határozza meg.

Az önértékelésről, vezetőségi átvizsgálásokról jegyzőkönyvet a *minőségügyi vezető* készít, az *igazgató* hagyja jóvá. A jegyzőkönyvet a *minőségügyi vezető* 3 évig irattározza és gondoskodik arról, hogy az ülés résztvevői, és azon munkatársak is megismerjék, akikre vonatkozóan a *jegyzőkönyv* feladatokat határoz meg.

A *minőségügyi vezető* ellenőrzi a vezetői áttekintő értekezlet *jegyzőkönyvében* előírtak maradéktalan betartását, mind a feladatok, mind a határidők vonatkozásában.

Amennyiben megrendelői reklamáció vagy a változások indokolják, úgy rendkívüli vezetőségi átvizsgálást tartunk, amelyen az aktuális témakört tárgyaljuk meg.

5.6.2. Az önértékelés bemenő adatai

A rendszeres intézményi önértékelés programja:

- a belső felülvizsgálatok eredményeinek áttekintése, az előírt intézkedések végrehajtásának ellenőrzése,
- a minőségirányítási kézikönyv felülvizsgálata, ha szükséges, módosítás kezdeményezése,
- a minőségirányítási rendszer eljárásainak ellenőrzése a működés hatékonysága szempontjából, szükséges módosítás kezdeményezése,
- megrendelői észrevételek áttekintése,
- minőségpolitika és a minőségcélok hatásosságának felülvizsgálata, szükség szerint új célok meghatározása,
- megelőző és helyesbítő intézkedések tervezése, eredményeinek átvizsgálása,
- a korábbi önértékelések során meghatározott feladatok végrehajtásának ellenőrzése,
- éves felülvizsgálati terv jóváhagyása,
- munkakörnyezettel, infrastruktúrával kapcsolatos igények, követelmények felülvizsgálata,
- beszállítók, alvállalkozók teljesítéseinek átvizsgálása, beszállítói jegyzék jóváhagyása,
- képzési igények, képzési terv jóváhagyása,
- szerződésekhez kapcsolódó teljesítések átvizsgálása.

5.6.3. Az önértékelés kimenő adatai

A rendszeres vezetőségi átvizsgálás, önértékelés jegyzőkönyvének tartalmazni kell döntéseket és intézkedéseket:

- a minőségirányítási rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztéséről,
- a termékeknek a vevői követelményekkel kapcsolatos fejlesztéséről,
- az erőforrás-szükségletekről.

5.7. Kapcsolódó dokumentumok

- Minőségirányítási Kézikönyv
- Minőségirányítási eljárás utasítások
- Intézményi önértékelés értekezletek jegyzőkönyvei

6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

A Griff Humán Esélyegyenlőség Szakközépiskola számára szükséges erőforrásokra vonatkozó követelmények meghatározása, az erőforrások biztosítása és fenntartása az *igazgató* felelőssége. Ennek részét képezi az alkalmazottak megfelelő kiválasztása, képzése, ösztönzése, a kulturált munkakörülmények és munkafeltételek, a megfelelő eszközök biztosítása és megfelelőségük fenntartása hatékony és a megrendelők elégedettségét eredményező munkavégzés céljából.

6.2. Emberi erőforrások

Azok a személyek, akiknek a munkája befolyásolja a tevékenységeink minőségét, fel vannak készítve, megfelelő oktatás, képzés, készség és gyakorlat alapján.

Az iskola alkalmazottainak, oktatóinak aktuális névsorát, beosztását, végzettségét és egyéb dokumentumokat az alkalmazottak nyilvántartása tartalmazza.

6.2.1. Felkészültség, tudatosság és képzés

Az *igazgató* a jogszabályi keretek között meghatározta az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges képzettséget, szakmai tapasztalatot, gyakorlati és egyéb feltételeket.

A belépő új munkatársakkal az *igazgató* részletesen ismerteti a munkavégzés menetét és a minőségirányítási rendszert.

Az iskola a piaci igényeknek megfelelően képzeti ki, illetve tovább képzeti munkatársait. A képzéseket a felmerülő igények alapján az *igazgató* tervezi meg.

Ha a munkatársak külső oktatáson vagy továbbképzésen vesznek részt, a letett vizsgákról szóló igazolások vagy bizonyítványok másolatát a *minőségügyi vezető* a munkatárs személyi anyagai között őrzi meg.

Az iskolában a következő belső oktatások, képzések fordulnak elő:

- szakmai,
- minőségügyi,
- új felvételes,
- ismétlő, illetve rendkívüli oktatás.

Az oktatást tartó személy minden oktatásról jegyzőkönyvet készít, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- tematika,
- előadó,
- az oktatás dátuma,
- a résztvevők névsora,
- a résztvevők aláírása.

Ha lehetséges, a résztvevők megkapják az előadótól az előadás kéziratát, amely biztosítja az anyag jobb megértését és hasznosítását munkájuk során.

Amennyiben szükséges, az oktatás anyagából a résztvevők vizsgát tesznek.

Dolgozóink képzésével kapcsolatos nyilvántartásokat a dolgozóink képzési terve tartalmazza.

6.3. Infrastruktúra

A Griff Humán Esélyegyenlőség Szakközépiskola rendelkezik azzal az infrastrukturális háttérrel, amely biztosítja a tevékenységeink előírásoknak megfelelő végzését.

Ezek a következők:

- irodahelyiségek, előadótermek,
- előadások eszközei (írásvetítő, táblák, számítógépek, stb.),
- számítógépes hálózat, mely lehetővé teszi az adatok, információk gyors és pontos továbbítását,
- korszerű telekommunikációs berendezések, amelyek a megfelelő belső és külső kapcsolattartást teszik lehetővé.

Ezeket a felszereléseket megfelelő állapotban tartjuk.

A vezetés minden alkalmazottól elvárja, hogy óvja a rábízott eszközök állapotát.

A szolgáltatás során alkalmazott eszközöket és kommunikációs berendezéseket rendszeresen, a gyártói előírások szerint karbantartjuk.

A munkatársak kötelesek jelezni a berendezések működésével és képességével kapcsolatos minden észrevételt az oktatásszervező részére.

Szolgáltatásaink teljesítése során széles körben alkalmazzuk a számítógépes rendszereket, adatállományokat, nagy hangsúlyt helyezünk az adatvédelemre. A vevőkről keletkezett információk a képzési helyeken (tagintézményekben) keletkeznek, innen naponta interneten keresztül az oktatásszervezők eljuttatják az információkat a központi számítógépre, ahol minden este 24 órakor archiválódnak az adatok. Ezen kívül szintén interneten keresztül vevői adatállományt letöltjük a nagykanizsai iroda számítógépére, és hetenként CD-re írjuk, ezért az *oktatásszervező* felelős. Pénzügyi adatok naponta kerülnek mentésre, ezért a *pénzügyi vezető* a felelős. Eszközeink a számítógépek, nyomtatók, adattárolók, fénymásoló, írásvetítők karbantartására szakosodott céggel kötöttünk szerződést, aminek értelmében ezek a berendezések és eszközök fél évente kerülnek átvizsgálásra.

Meghibásodás esetén szakosodott cég vállalja a 24 órán belüli javítást. Részletek a karbantartásra vonatkozó szerződésben.

6.4. Munkakörnyezet

Iskolánk vezetése biztosítja a zavartalan munkavégzéshez szükséges körülményeket.

Munkatársaink javaslatait, ötleteit figyelembe vesszük a munkakörnyezet kialakítása során.

A munkakörnyezet kialakítása során figyelmet fordít a vezetés a megfelelő fény, ergonómiai, stb. viszonyok kialakítására.

Minden munkatárstól elvárjuk, hogy munkakörnyezetét rendben és tisztán tartsa.

Az irodák és szociális helyiségek tisztántartása érdekében a bérleti szerződésünkben foglaltuk a bérbeadó kötelezettségeként, takarítónő biztosítását, valamint a szociális helyiségekben egészségügyi papír, folyékony szappan, kéztörölő biztosítását.

7. Az oktatás, mint szolgáltatás

7.1. A szolgáltatás megtervezése

Az iskola szolgáltatásának nyújtása folyamatok, és részfolyamatok sorozata, melyeket a Minőségirányítási Kézikönyv foglal össze. A szolgáltatás nyújtásának tervezésekor elsődleges, szempont az iskola és a fenntartó céljaihoz illeszkedő minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése, amelyet egy jól szerkesztett dokumentációs rendszer támogat. A szolgáltatás nyújtásának folyamatait a Minőségirányítási Kézikönyv és a fejezetekhez kapcsolódó eljárás leírások szabályozzák, amelyek tervezésekor a következőket vettük figyelembe:

- a képzési programokra vonatkozó meghatározott minőségcélokat,
- a folyamatok és dokumentációk kialakítását,
- szükséges erőforrások rendelkezésre bocsátását,
- az ellenőrzésekhez kapcsolódó elfogadási kritériumokat,
- azokat a feljegyzéseket, amelyek szükségesek a minőség biztosításához.

7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok

7.2.1. Vevőink azonosítása

A vevők azonosításával kapcsolatos folyamatok módszerek eszközök leírását a *MEU* 0.1-es számú eljárási utasítás tartalmazza.

7.2.1.1. Belső vevőink

7.2.1.1.1. Fenntartó

7.2.1.1.2. Saját dolgozók

- igazgató
- tagintézmény-vezetők
- oktatásszervezők
- minőségügyi vezető
- pénzügyi felelős

7.2.1.1.3. Alkalmazott és megbízott tanárok

7.2.1.1.4. Kapcsolati vállalkozók (újságok, Vállalkozói Központ Szombathely, Kazinczy Ferenc Gimnázium Győr, Zsigmondy Vilmos és Széchenyi István Szakképző Iskola Nagykanizsa, Kamarák Háza, Zalaegerszeg, Veszprém, Hunyadi Mátyás Közgazdasági Szakközépiskola, Székesfehérvár)

7.2.1.2. Külső vevőink

7.2.1.2.1. Közvetett: a hallgatók potenciális vevője (a hallgatók munkahelyének vezetői, tulajdonosai)

7.2.1.2.2. Közvetlen: a hallgató és az oktatási szolgáltatást megrendelő cég

7.2.2. Vevőink szükségleteinek azonosítása

Amit a vevő megfogalmaz, az az **igény**. Az igény háta mögött rejlő szükségletek tisztázása az eladónak a feladata. Rövid távon az elégedettséget az igények kielégítése határozza meg. Az igények kielégítése meghatározó lehet a minőségi célok megvalósításában, de hosszú távon a szükségletek kielégítése határozza meg a vevői elégedettséget..

7.2.2.1. Igények

KÜLSŐ VEVŐK	BELSŐ VEVŐK
Milyen szakma legyen	Aktív részvétel és beleszólás a folyamatokba
Hány óra legyen	Szabadság és önmegvalósítás lehetősége
Hétvégén, vagy hét közben legyen	Rugalmasság a tevékenységek tervezésében
Milyen gyakorisággal legyen	
Milyen helyszínen legyen	
Ki legyen az oktató	
Elérhetőség	

7.2.2.2. Valódi szükséglet

KÜLSŐ VEVŐK	BELSŐ VEVŐK
Biztonságérzet	Biztonság (tartós, kifizetődő kapcsolat)
Érvényesülés	Elismerés, az egyéni teljesítmények, egyéni képességek elismerése
Elismerés (anyagi és erkölcsi egyaránt)	Valahova tartozni, egy sikeres csapat tagjaként élvezni a csapat tagjainak elismerését
	Kompetencia, annak lehetősége, hogy alakítsa, formálja a folyamatokat
	Kapcsolatrendszer, külső ismertség és elfogadottság növelése

Most mi a szükséglete a hallgatóknak és a cégeknek:

- Jelenlegi alapvető szükséglet a munkaerő piaci érték növelése
1. megfelelő szakmát tanuljanak, aminek van jövője, folyamatosan fejlődik
 2. Olyan átfogó gyakorlati ismereteket kapjanak, ami lehetővé teszi munkahelyükön az azonnali alkalmazást. Nem elég a gyakorlati szakmai ismeret a munkaerő piaci érték növeléshez, fontos a megfelelő személyiség, kultúra. Tehát, képzéseinknek személyiségfejlesztő hatásúnak kell lenni, látásmód, gondolkodásmód változást kell eredményezzenek.

Most mi a szükséglete a tulajdonosoknak:

- Piaci pozíció folyamatos erősödése, cég értékének növekedése
1. Magas elégedettségi szint a hallgatók körében
 2. erősen pozitív image kialakulása, nagy vonzerővel
 3. a konkurens cégek szolgáltatásainak áránál magasabb árak elfogadása a vevők részéről

4. a tananyagok, módszerek folyamatos fejlesztése
5. területi terjeszkedés

Most mi a szüksége a saját dolgozóknak:

- Biztonság (hosszú távú megmaradás és fejlődés, ami anyagi biztonságot jelent)
 - Az emberi kapcsolatok kialakítása, fenntartása
 - Az egyéni fejlődés fenntartása
1. változatos, kihívást jelentő feladatok
 2. az eredmények elismerése megbecsülése
 3. megfelelő juttatási rendszer kialakítása
 4. megfelelő szintű informálás

Most mi a szüksége a megbízott tanároknak:

- A megfelelő anyagi háttér biztosításával a karrier célok megvalósulása.
1. szaktudásuk elismeréseképpen, fenntarthatóan magas szintű díjazások
 2. elégedett, közvetett vevők
 3. megfelelő szintű kommunikáció (a vevők pontosan legyenek tisztába, hogy kik az oktatók)

Most mi a szüksége a kapcsolt vállalkozásoknak:

- Folyamatos növekvő bevételek, rendelkezésükre bocsátott ingó és ingatlanok állagának megőrzése
- Folyamatosan növekvő területen több szakma, több hallgató

7.2.3. A szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása (a szolgáltatás maga az oktatás)

A vevőkkel való kommunikáció kezdeti szakaszában tisztázzuk vevőink igényeit, a szolgáltatásainkkal kapcsolatos elvárásait. Ezek az elvárások lehetnek konkrét elvárások, igények, ami az időtartamra, helyszínre, időpontra, az oktatott tantárgyakra vonatkozhatnak. Ezeknek a konkrét igényeknek a háta mögött, elsődleges szükségletek állnak.

- Azokat a követelményeket, amelyeket a vevő nem jelölt meg, de amelyek szükségesek az előírt, vagy a szándék szerinti alkalmazáshoz, ha ez ismert.
- A szolgáltatásainkkal kapcsolatos törvényekben és rendeletekben szereplő követelményeket,
- Az iskola által meghatározott bármilyen további követelményt.

7.2.4. A szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása

Iskolánk a *MEU 0.1-es* számú eljárás leírásban szabályozza a szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálását. A potenciális megbízói követelményeket minden esetben át kell vizsgálni, még mielőtt az oktatási programban való részvételről szóló ajánlatot eljuttatnánk potenciális megbízónkhoz. Az átvizsgálás kitér:

- a szolgáltatásra vonatkozó követelmények egyértelmű meghatározására,
 - időpont
 - időtartam
 - helyszín
 - költségek
- a megbízó követelményeinek dokumentálására, megbízói jóváhagyására, (abban az esetben, hogyha az oktatási program kifejezetten megrendelésre készült)
- a program tanúsítása megtörtént-e, abban az esetben, hogyha új program megvalósításáról van szó,

- a szakmai és vizsgáztatási követelményrendszernek való megfelelésre,
- a szolgáltatás során történő változások kezelésére,
- a feladat teljesíthetőségére.

Az átvizsgálás eredményéről feljegyzést készítünk, amely lehet árajánlat, jegyzőkönyv, szerződés, visszaigazolás, tanúsítvány. Amennyiben a szolgáltatásra vonatkozó követelmények változnak, úgy minden változást, módosítást dokumentálni kell, és az érintetteket értesíteni a változásokról.

7.2.5. Kapcsolattartás a megbízóval, vevővel kapcsolatos közvetlen folyamatok

A *MEU 0.4-es* számú eljárás leírásban foglaltak szerint az *igazgató, tagintézmény-vezetők, oktatásszervező, képviselők* feladata a megbízókkal való kapcsolattartás folyamatos biztosítása, amelyben ki kell térni:

- a szolgáltatással kapcsolatos információkra,
- érdeklődésekre, szerződésekre vagy megrendelések kezelésére, beleértve a módosításokat is,
- a megbízóktól visszaérkező visszacsatolásokra, beleértve a megbízók panaszait is.

7.3. Tervezés és fejlesztés

7.3.1. A tervezés előkészítése, az oktatási program elkészítésének megtervezése

A *MEU 0.1-es* számú eljárás leírásban szabályoztuk részletesen a tervezést. A tervezést előzetesen meg kell tervezni, amely tervezés során meg kell határozni:

- a tervezés folyamatainak szakaszait,
- az átvizsgálás, igazolási és érvényesítési tevékenységeket,
- a tervezéssel kapcsolatos felelősségi köröket.

A tervezés során az érintett személyek közötti kapcsolatokat úgy alakítottuk ki és irányítjuk, hogy eredményes kommunikáció valósuljon meg, és világosak legyenek a feladatok, felelősségi körök.

7.3.2. A tervezés bemenő adatai

A *MEU 0.1-es* számú eljárás leírás szabályozza a tervezés bemenő adatainak dokumentálási, ellenőrzési és jóváhagyási követelményeit, amelyek tartalmazzák:

- az oktatás elkezdésének és a vizsgára bocsátás feltételeit,
- a Griff Kft által meghatározott kompetenciák rendszerét,
- a szakminisztérium által kiírt követelményrendszert,
- a tárgyra vonatkoztatható, korábbi hasonló tervekben leszármaztatott információkat,
- valamennyi lényeges információt.

Ezen adatokat mindenkor átvizsgáljuk abból a szempontból, hogy kielégítőek-e, a követelmények teljesek és egyértelműek-e.

7.3.3. A tervezés kimenő adatai

A *MEU 0.6-es* számú eljárás leírás szabályozza a tervezés kimenő adataival szemben támasztott követelményeket, azaz hogy:

- a kimenő adatok elégítsék ki a bemenő adatok követelményeit,
- szolgáltatassanak megfelelő információt a szolgáltatási műveletekhez,
- tartalmazzák a termék elfogadási kritériumait,
- határozzák meg a termék azon jellemzőit, melyek a felhasználás szempontjából lényegesek.

7.3.4. A tervezés átvizsgálása

A *MEU 0.1 - MEU 0.6-os* számú eljárás leírások szerint a tervezési feladatokat a megvalósítás során folyamatosan ellenőrizzük, hogy megbizonyosodjunk a követelmények teljesítéséről, illetve felfedjük a felmerülő problémákat és azokat helyesbítjük. Ezeken az átvizsgálásokon minden tervezési feladatban, projektben érintett személynek részt kell venni, amelyért az *ügyvezető igazgató* a felelős.

7.3.5. A tervezés igazolása (verifikálása)

A tervek belső ellenőrzését egy független, a tervezésben aktívan részt nem vevő személynek kell elvégeznie. Az ellenőrzést végző személyt az *igazgató* jelöli ki. Feladata a teljes dokumentáció átvizsgálása szakmai, alaki és teljeségi szempontok alapján.

Az ellenőrzés dokumentálását aláírásával igazolja.

7.3.6. A tervezés érvényesítése (validálása)

A tervek és beszámolók átvizsgálása és jóváhagyása a fenntartó hatásköre. A tervezés folyamán létrejövő terveket szintén a *fenntartó* hagyja jóvá, érvényesíti.

7.3.7. A tervezésben eszközölt változások kezelése

A tervezés során eszközölt változásokat ki kell mutatni, dokumentálni és ellenőrizni. A változások kezelését a *MEU 0.1 – MEU 0.2-es* számú eljárás szabályozza.

7.4. Beszerzés

7.4.1. A beszerzés folyamata

Intézményünk a *MEU 0.3-as* számú eljárás leírást alakította ki a szolgáltatás folyamatosságának biztosításához szükséges oktatók és oktatási programok beszerzésének szabályozására.

Folyamatosan ellenőrzzük és értékeljük beszállítóinkat azon az alapon, hogy azok mennyire képesek kielégíteni a szervezetünk és megbízóink által támasztott követelményeket, beleértve a minőségbiztosítási és egyéb követelményeket is. A szállítók értékelésének módját, rendszerességét, és az értékelés dokumentálását a *MEU 0.3-as* számú eljárás leírás szabályozza.

A képzési programok lebonyolításához szükséges termék, eszközök paramétereit a bérleti szerződésekben egyértelműen meghatározásra kerülnek.

Az oktatási segédeszközök beszerzése az *ügyvezető igazgató* feladata és felelőssége. A flipchartra, írásvetítőre, projektorokra, számítógépekre forgalmazóktól árajánlatot kérünk. A beszerzési döntési kritériumként az eszköz megbízhatóságát jelöltük meg.

7.4.2. Beszerzési információ

Az oktatók és az oktatási programok beszerzésének folyamatát, a beszerzési információk dokumentálási, és ellenőrzési módját a *MEU 0.3-as* számú eljárás leírás szabályozza részletesen.

7.4.3. A beszerzett termékek igazolása (verifikálása)

Az oktatók és az oktatási programok beszerzésére vonatkozó igazolást az *igazgató* végzi, amelyet a *MEU 0.3-as* számú eljárás szabályoz.

7.5. Szolgáltatás nyújtása, az oktatási program megvalósítása

7.5.1. A szolgáltatás nyújtásának és az oktatási program megvalósításának szabályozása,

Iskolánk által nyújtott szolgáltatási folyamatokat a *MEU 0.5* eljárás szabályozza. A *MEU 0.5-ös* számú eljárás biztosítja, hogy:

- rendelkezésre álljon valamennyi kellő információ,
- rendelkezésre álljon valamennyi szükséges erőforrás (humán, hardver, szoftver),
- megfelelő ellenőrző eljárások és mérőeszközök.

7.5.2. A szolgáltatás nyújtás folyamatainak érvényesítése (validálása)

Iskolánknál nincs olyan szolgáltatásnyújtási folyamat, amelynek kimenete ellenőrzéssel, vagy az azt követő figyelemmel kíséréssel, vagy mérés útján nem igazolható, ezért társaságunknál a szabvány ezen pontja nem alkalmazható.

7.5.3. Azonosítás és nyomonkövethetőség

Iskolánk a projektek azonosítása és nyomonkövethetősége érdekében egy egyértelmű nyilvántartást dolgozott ki és vezetett be, melyet a *MEU 0.5-ös* számú eljárás szabályoz.

7.5.4. Vevő tulajdona

Társaságunk esetében, a vevő tulajdonát képezheti a vevők által elkészített szakdolgozatok, a hallgatók személyére vonatkozó információk, esetenként a képzési programok lebonyolításához szükséges oktatótermek és eszközök.

A tanulók/ hallgatók szellemi tulajdonát képező termékekre vonatkozóan a jogszabályi előírásokat alkalmazzuk.

A hallgatók által elkészített szakdolgozatok három példányban készülnek, ezen szakdolgozatok átvétele a hallgatóktól egy szakdolgozati lista alapján készül, amiben fel van tüntetve a hallgató neve, a szakma, a szakdolgozat témája, példányszám, mellékletek, a leadás dátuma. A szakdolgozatok két példánya a vizsgáztató cég számára átvétel átadási jegyzőkönyv alapján történik, aminek a melléklete tartalmazza az összes átadott szakdolgozat készítőjének a nevét, a szakdolgozat címét, darabszámát és a mellékletek számát. A szakdolgozatok harmadik példánya az iskola mindenkor székelyhelyén kerül megőrzésre, olyan módon, hogy a szakdolgozatokat évfáratonként, szakmánként, városokként tároljuk. Minden az előbbieken meghatározott kategóriákhoz egy jegyzék tartozik, ami tartalmazza a hallgató nevét, az évet, a várost, ahol a képzésben részt vett, a szakdolgozat címét, az értékelés eredményét, a leadás formáját (papíron vagy, számítógépes adathordozón), példányszámát.

A hallgatók személyes adatainak megőrzése szintén jogszabályi alapokon nyugszik, és két szempont szerint történik. Egyrészt az adatok tárolása megtartása, másrészt az adatok illetéktelen személyekhez való eljutásának megakadályozása. A személyes adatok megőrzése két módon történik, részben jelentkezési lapok, bizonyítványok, oklevelek fénymásolata, évfáratonként, városokként kerül megőrzésre. Részben számítógépen tárolódnak az információk, az erre vonatkozó szabályozások pedig a *MEU 0.4* és a *MEU 0.7-ben* került szabályozásra.

A képzési programok lebonyolításához szükséges oktatótermek és eszközök kezelésével kapcsolatos szabályokat a képzési program lebonyolítására vonatkozó szerződések tartalmazzák.

7.5.5 A termék állagának megőrzése

Iskolánk esetében úgy értelmezhető, hogy a képzési program minden pillanatban megfeleljen mind a jogszabályi, mind a piaci követelményeknek. A jogszabályi változások nyomonkövetését a *MEU 0.7-ben* és a *MEU 0.1-ben*, a piaci változások nyomonkövetését a *MEU 0.1-ben* szabályoztuk.

7.6. A megfigyelő- és mérőeszközök kezelése

Iskolánk nem alkalmaz megfigyelő és mérő eszközöket, csak megfigyelő és mérő módszereket. A szükségletek kielégülése, a szakmai követelményrendszernek való megfelelés és a vevői megelégedettség mérésére. A részleteket a *MEU 0.5 – MEU 0.6* minőségirányítási eljárás utasítások tartalmazzák.

8. Mérés, elemzés és fejlesztés

8.1. Általános útmutatás

Iskolánk a minőségirányítási rendszerében határozta meg azokat a mérési és figyelemmel kíséresi módszereket, amelyek a megfelelőség tanúsításához és a tökéletesítéshez szükségesek. A minőségirányítási rendszerben alkalmazott szabályozások és előírások tartalmazzák a szükséges és alkalmazható módszereket, valamint ezek használatát.

A mérési, ellenőrzési és elemzési eljárásokat rendszeresen fejlesztjük és tökéletesítjük a *Minőségirányítási Kézikönyv 5.6. pontja* szerinti intézményi önértékelés alkalmával.

8.2. Figyelemmel kísérés és mérés

8.2.1. A vevő megelégedettsége

Iskolánk a megbízói visszajelzéseket, reklamációkat, információkat a Megbízói reklamációk, észrevételek dossziében gyűjti. Valamennyi beérkező reklamáció és észrevétel kivizsgálása és a szükséges intézkedések meghozatala az *oktatásszervező* feladata. Valamennyi összegyűjtött információt a vezetőségi átvizsgálások alkalmával kiértékelünk beleértve a vevők megelégedettségére, illetve elégedetlenségére vonatkozó információkat. Az értékelés eredményét a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében dokumentáljuk, és a munkatársakat informáljuk róla.

Folyamatosan vizsgáljuk a vevői megelégedettséget, erre vonatkozóan értékelő lapot dolgoztunk ki, aminek az a célja, hogy két területen mérjük a vevői megelégedettséget. Az egyik terület a tananyag minőségére, a másik az oktató felkészültségére, előadásmódjára vonatkozik. Az értékelő lapot egy-egy oktató előadássorozatának végén, a csoporttal való utolsó találkozás után adjuk ki, és a hallgatók az 1-5-ig skálán értékelik az oktatást. Ezeket az értékelő lapokat összesítjük, és vezetői értekezleteken kiértékeljük.

8.2.2. Belső audit

Iskolánk évente legalább egy alkalommal belső minőségügyi auditot végez annak megállapítására, hogy a minőségirányítási rendszerünk:

- ellenőrizzük a minőségpolitikában megfogalmazott célok megvalósulását,
- megítéljük a minőségirányítási rendszerünk működésének hatékonyságát,
- feltárjuk felmerülő hiányosságait,
- növeljük a társaság eredményességét,
- helyesbítő intézkedéseket hozunk a minőségirányítási rendszerünk javítására.

Iskolánk a *MEU 0.8-as* számú minőségirányítási eljárás leírást dolgozta ki, amely szabályozza az audit program kidolgozását, körét, gyakoriságát és módszerét. A cég valamennyi tevékenységét átfogó auditot évente legalább egy alkalommal végezzük el, amely független az intézményi önértékeléstől. Az *igazgató* feladata kijelölni az auditot végrehajtó személyeket, amely lehet külső megbízott cég is. Az auditot lehetőleg olyan személyeknek kell elvégezniük, akik nem vesznek részt az auditálandó tevékenységben.

A belső minőségügyi auditról jelentést kell készíteni és annak eredményét a vezetőségi átvizsgálások alkalmával ki kell értékelni.

8.2.3. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése

A részfolyamatok a *MEU 0.1 – 0.6* utasításokban vannak leírva, a részfolyamatok kimenő adatai a következő folyamat bemenő adatait képezi. Ezek az eljárás utasítások tartalmazzák a folyamat figyelemmel kísérését és módját. A *MEU xxx-os* eljárás leírás tartalmazza a folyamatok kimenő adatainak vizsgálati és mérési módszereit.

Társaságunk a szolgáltatási folyamatait figyelemmel kíséri, hogy azok milyen mértékben elégítik ki a vevői követelményeket. A rendszeresen megtartott belső minőségügyi auditok egyik fő célja, hogy a szolgáltatás teljesítését szolgáló eljárásokat és módszereket figyelemmel kísérje és ellenőrizze, hogy azok képesek-e kielégíteni a megbízói követelmények teljesítését. A folyamatok mérését és figyelemmel kísérését a *MEU 08-as* számú eljárás leírás szabályozza.

8.2.4. A termék (szolgáltatás) figyelemmel kísérése és mérése

Haladási naplóknak mérjük, és figyelemmel kísérjük, hogy az oktatási programnak a tervezett mennyiségi, minőségi paraméterei valósulnak-e meg. A haladási naplóban nyilvántartjuk a megtartott órákat dátum szerint, az oktató személyét, és a leadott tananyagot. Ez alapján nyomon követhetjük, hogy az oktatási program a megtervezett paraméterek szerint valósul-e meg. A haladási napló mellé csatoljuk a dátum szerint hozzátartozó jelenléti ívet, így pontos információt kapunk arról, hogy a leadott tananyagot milyen létszámmal, kik hallgatták. Ez alapján tudjuk kiállítani a *26/2001. VII.27. OM rendeletben* foglaltak szerint, a hallgatók igazolását, a vizsgáztató cégeknek, a képzésen való részvételről.

8.3. A nem megfelelő termék kezelése

Iskolánk célja, hogy a szolgáltatásai során felmerülő eltérések feltárása és elhárítása a lehető legrövidebb időn belül megtörténjen. Ezért a Kft. úgy alakította ki minőségirányítási eljárásait, hogy az eltérések keletkezési helyén történő feltárása és kiküszöbölése a lehető legeredményesebb legyen. Az eltéréseket megkülönböztetjük a felmerülésük helye alapján:

- szerződéskötés folyamata során,
- a tervezés során,
- a szolgáltatás nyújtása során,
- bejövő adatszolgáltatás során,
- beszállítók ellenőrzésekor,

Valamennyi felmerülő eltérést azonosítunk, és ha indokolt feljegyzést készítünk róla. Az eltérések dokumentálásának minimális követelményei:

- dátum,
- az eltérés leírása,
- az eltérés okának meghatározása,
- hozott javító illetve helyesbítő intézkedés leírása,
- igazoló aláírás tervező és/vagy megrendelő részéről.

A nem megfelelő termékek (oktatási program) esetén, az eltérés okától függően, a termék újra bekerül a tervezési folyamatba, vagy az okok pontos indoklása mellett a termék használatát felfüggesztjük.

A részleteket a MEU 0.8 minőségirányítási eljárás utasítás tartalmazza.

8.4. Az adatok elemzése

Meghatározzuk, gyűjtjük és elemezzük az olyan adatokat, amelyek alkalmasak a minőségirányítási rendszer megfelelőségének és eredményességének bizonyítására annak értékelésére, hogy megtudjuk, hol lehetséges a minőségirányítási rendszerünk eredményességének folyamatos fejlesztése. Ezek felölelik a figyelemmel kíséresi és mérési tevékenységekből és más, alkalmas forrásokból származó adatokat.

Az adataink elemzése információkat szolgáltat

- a vevők megelégedettségéről,
- a termékre vonatkozó követelményeknek való megfelelőségről,
- a folyamatok és a termékek jellemzőiről és ezek trendjéről, beleértve a megelőző tevékenységek lehetőségeit, valamint
- a beszállítókról.

A minőségügyi rendszer megfelelőségének és eredményességének bizonyítására szolgáló adatok gyűjtésének feldolgozásának és értékelésének módszerei a *MEU 0.8-as* számú eljárási utasítás tartalmazza.

8.5. Fejlesztés

8.5.1. Folyamatos fejlesztés

Folyamatosan fejlesztjük a minőségirányítási rendszerünk eredményességét, a minőségpolitika, a minőségcélok, az auditok eredményei, az adatok elemzése, a helyesbítő és a megelőző tevékenységek, valamint a vezetőségi átvizsgálás útján.

8.5.2. Helyesbítő tevékenység

Az eltérések okának kiküszöbölésére rendszeres tevékenységet végzünk, hogy elkerüljük ezek megismétlődését. Az erre vonatkozó módszereket a *MEU 0.8-as* számú eljárási utasításban rögzítettük. A helyesbítő tevékenységeink arányban állnak a felmerült eltérések hatásaival.

Dokumentált eljárást működtetünk, amely tartalmaz követelményeket:

- a) az eltérések átvizsgálására (beleértve a vevők panaszait),
- b) az eltérések okainak megállapítására,
- c) az eltérések megismétlődésének megakadályozására irányuló tevékenység szükségességének kiértékelésére,
- d) a szükséges tevékenység meghatározására és bevezetésére,
- e) az elvégzett tevékenység eredményeinek feljegyzésére, valamint
- f) az elvégzett helyesbítő tevékenység átvizsgálására.

8.5.3. Megelőző tevékenység

Meghatároztuk azt a tevékenységet, amellyel kiküszöbölhetjük a lehetséges eltérések okait, hogy megelőzzük ezek bekövetkezését. Az erre vonatkozó módszereket a *MEU 0.8-as* számú eljárási utasításban rögzítettük.

Dokumentált eljárást működtetünk, amely tartalmaz követelményeket:

- a) a lehetséges eltérések és ezek okainak megállapítására,
- b) az eltérés bekövetkezésének megelőzésére irányuló tevékenység szükségességének kiértékelésére,
- c) a szükséges tevékenység meghatározására és bevezetésére,
- d) a megtett intézkedés eredményeinek feljegyzésére, valamint
- e) az elvégzett megelőző tevékenység átvizsgálására.

A minőségirányítási eljárás utasítások jegyzéke

MEU 0.1 Szakmák kiválasztása

MEU 0.2 Terméktervezés

MEU 0.3 Beszerzés

MEU 0.4 Vevő tájékoztatással kapcsolatos feladatok

MEU 0.5 Képzési programok lebonyolítása

MEU 0.6 Lezárás

MEU 0.7 Dokumentumok, feljegyzések kezelési rendje

MEU 0.8 Mérés, elemzés és fejlesztés

