

A SIPKAY BARNA KERESKEDELMI, VENDÉGLÁTÓIPARI,  
IDEGENFORGALMI KÖZÉPISKOLA SZAKISKOLA ÉS KOLLÉGIUM

## INTEGRÁLT

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE

AZ MSZ EN ISO 9001:2001 SZABVÁNY,

ILLETVE

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAMJA

A KÖZOKTATÁSI TÖRVÉNY (1993. ÉVI LXXIX.) ALAPJÁN

2007-2011

A példány sorszáma:

A tulajdonos neve:

.....

munkaköre:

.....

Felügyelt példány

Nem felügyelt példány

**Másolat csak a minőségirányítási vezető engedélyével készíthető!**

Az első kiadás dátuma: 2004. május 21.

Felülvizsgálat: évente

Változat: 4	Készítette:	Jóváhagyta:
Dátum: 2008. 09. 01.	Polgár Lajos	Várad Istvánné

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGITÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGITÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 2/83

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1</b>	<b>A Minőségirányítási kézikönyv</b>	<b>5</b>
1.1	A Minőségirányítási kézikönyv rendeltetése	5
1.2	A Minőségirányítási kézikönyv felhasználási köre	5
1.3	A Minőségirányítási kézikönyv módosítása	5
1.4	A Minőségirányítási kézikönyv, mint minőségirányítási program	5
1.4.1	Az IMIP értelmezése	6
1.4.2	Az IMIP helye a dokumentációs rendszerben	6
1.4.3	A 3/2002-es OM-rendelet 4. § (1)	7
1.5	A Minőségirányítási kézikönyv hatályba léptetése	8
1.6	A Minőségirányítási kézikönyvben és a minőségirányítási rendszer dokumentumaiban használt kifejezések és rövidítések:	9
1.6.1	A minőségirányítási rendszer dokumentumaiban használt kifejezések	9
1.6.2	Szakkifejezések	11
1.6.3	Rövidítések	12
<b>2</b>	<b>Az intézmény bemutatása</b>	<b>13</b>
2.1	Az intézmény képzési irányai	13
2.2	Rövid történetünk	13
2.3	Az intézmény minőségfejlesztési múltjának bemutatása	14
2.4	Intézményünk és a Nyírvidék TISZK kapcsolata	14
2.4.1	A Nyírvidék Térségi Integrált Szakképző Központ küldetése	14
2.4.2	A TISZK célja	15
2.4.3	A TISZK célja és az érintett folyamatok	15
<b>3</b>	<b>Minőségpolitika és Alapelv-nyilatkozat</b>	<b>17</b>
3.1	Hivatkozás az ÖMIP-re	17
3.2	<i>Nyíregyháza Megyei Jogú Város közoktatási minőségpolitikai nyilatkozata</i>	17
3.3	A minőségügyi elvárások a közoktatási intézmények számára a fenntartói minőségpolitika alapján	18
3.3.1	Általános elvárások valamennyi intézmény számára:	18
3.4	Az intézmény küldetése és jövőképe	19
3.4.1	Küldetés	19
3.4.2	Jövőkép	19
3.5	A Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola minőségpolitikája	19
3.6	Minőségi célok a Nyírvidék TISZK tevékenységének eredményeként	21
3.7	Alapelv-nyilatkozat	21
<b>4</b>	<b>A minőségirányítási rendszer</b>	<b>22</b>
4.1	Általános rész	22
4.2	A dokumentálás követelményei	23
4.2.1	Általános rész	23
4.2.2	Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program	24
4.2.3	A Dokumentumok felügyelete	24
4.2.4	A Feljegyzések felügyelete	25
<b>5</b>	<b>A vezetés felelősségi köre</b>	<b>25</b>
5.1	A vezetés elkötelezettsége	25
5.2	Partnerközpontúság	26
5.3	Minőségpolitika	26
5.4	Tervezés	26
5.4.1	Minőségcélok	27
5.4.2	Minőségirányítási rendszer tervezése	28
5.5	Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció	28
5.5.1	Felelősségi kör és hatáskör	28
5.5.2	A vezetőség képviselője	28
5.5.3	Belső kommunikáció	29
5.6	Vezetőségi átvizsgálások szabályozása	30

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 3/83

5.6.1	Általános követelmény.....	30
5.6.2	Az átvizsgálás bemenő adatai .....	30
5.6.3	Az átvizsgálás kimenő adatai .....	30
<b>6</b>	<b>Gazdálkodás az erőforrásokkal .....</b>	<b>30</b>
6.1	Gondoskodás az erőforrásokról .....	30
6.2	Emberi erőforrások .....	31
6.2.1	Felkészültség.....	31
6.2.2	Képzés, továbbképzés .....	31
6.2.3	A dolgozók értékelése.....	32
6.2.4	Az oktatások dokumentálása.....	32
6.3	Infrastruktúra .....	32
6.3.1	Információs rendszer.....	32
6.4	Munkakörnyezet .....	33
<b>7</b>	<b>A szolgáltatás előállítása .....</b>	<b>33</b>
7.1	A szolgáltatás-előállítás megtervezése.....	33
7.2	A vevővel (partnerrel) kapcsolatos folyamatok .....	34
7.2.1	A szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása .....	34
7.2.2	A szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása .....	34
7.2.3	Kapcsolattartás a partnerekkel .....	35
7.3	Tervezés és fejlesztés.....	36
7.4	Beszerezés .....	36
7.4.1	A beszerzés folyamata .....	37
7.4.2	Beszerezési információ.....	37
7.4.3	A beszerzett termék, szolgáltatás igazolása .....	37
7.5	Szolgáltatás megvalósítása.....	37
7.5.1	A szolgáltatás végrehajtásának szabályozása.....	37
7.5.2	A szolgáltatás végrehajtási folyamatainak érvényesítése.....	38
7.5.3	Azonosítás és nyomon követhetőség .....	38
7.5.4	A partner tulajdona .....	39
7.5.5	A termék állagának megőrzése .....	39
7.6	A megfigyelő- és mérőeszközök kezelése .....	39
<b>8</b>	<b>Mérés, elemzés és továbbfejlesztés .....</b>	<b>40</b>
8.1	Általános rész.....	40
8.2	Figyelemmel kísérés és mérés .....	40
8.2.1	A partner megelégedettsége.....	40
8.2.2	Belső audit szabályozása.....	40
8.2.3	A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése .....	41
8.2.4	A szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése.....	41
8.3	A nem megfelelő szolgáltatás kezelése.....	41
8.4	Az adatok elemzése .....	42
8.5	Fejlesztés.....	42
8.5.1	Folyamatos fejlesztés .....	42
8.5.2	Helyesbítő tevékenység .....	42
8.5.3	Megelőző tevékenység.....	43
<b>9</b>	<b>Mellékletek .....</b>	<b>44</b>
9.1	A TISZK stratégiai terve (2006-2010), és az abból következő intézményi feladatok.....	44
9.2	A TISZK közös folyamatainak intézményi szintű szabályozása .....	48
9.3	Eljárások, folyamatszabályozások listája.....	59
9.4	Folyamattérkép .....	60
9.5	Az MSZ EN ISO 9001:2001 modell elemei és a minőségi eljárások közötti kapcsolatok .....	61
9.6	Minőségcéljaink.....	62
9.6.1	Az Intézmény minőségcéljai .....	62
9.6.2	Az kollégium minőségcéljai .....	62
9.7	A Nyírvidék TISZK Stratégiai terve (2006-2010).....	69
9.8	A teljesítményértékelés szabályozása .....	72
	1. A teljesítményértékelés céljai .....	72
	1.1 Általános célok.....	72
	1.2 A pedagógiai munka szakmai színvonalának emelésére irányuló célok .....	73

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 4/83

1.3 Az igazgatás színvonalának emelésére irányuló célok.....	73
2 Alkalmazási terület .....	73
3 A munkatársak teljesítményértékelési rendszere .....	73
3.1 A követelményrendszer alapjai .....	73
3.2 A vizsgálandó területek.....	74
4 A teljesítményértékelés folyamata .....	74
4.1 A teljesítménykövetelmények megállapítása .....	75
4.2 A teljesítmény vezetői értékelése.....	75
4.2.1 Óralátogatások .....	75
4.2.2 A 360°-os szabály.....	76
4.3 A teljesítmény értékelése önértékelés révén .....	76
4.4 A teljesítmény összegző értékelése .....	76
4.5 A teljesítményértékelés megbeszélése, új célok kitűzése.....	76
4.6 A nem pedagógusok teljesítményértékelése .....	77
5.A kapcsolódó feljegyzések .....	77
9.9 Megfeleltetés a Köznevelési (1993. évi LXXIX.) törvénynek és a 3/2002. OM rendeleteknek.....	78
9.10 Megfeleltetés a Felnőttképzési (2001. évi CI.) törvénynek, a 22/2004. (II. 16.) Korm. rendeletnek és a 23/2004. (VI. 22.) FMM rendeletnek .....	79
9.11 Az IMIP módosításának jóváhagyatása .....	83

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradí Istvánné	Lap: 5/83

## **1 Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program**

### **1.1 Az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program rendeltetése**

A Minőségirányítási kézikönyv az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerint egységes keretbe foglalja az intézmény minőségirányítási rendszerébe tartozó tevékenységeket, és biztosítja a jó minőségű érettségre történő felkészítéshez, szakképzéshez, kollégiumi ellátáshoz, felnőttképzéshez, nevelő-oktató szolgáltatáshoz szükséges tevékenységek szabályozását. A kialakításánál figyelembe vettük a közoktatási, a szakképzési és a felnőttképzési törvényt és a kapcsolódó rendeleteket.

### **1.2 Az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program felhasználási köre**

Az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program szolgálati használatra rendelt dokumentáció, és az intézmény tulajdona. Csak az intézmény keretein belül használható, és külső személynek (pl. külső vizsgáló és engedélyező szervezetnek, hatóságoknak) kizárólag az igazgató engedélyével adható át.

A Minőségirányítási kézikönyv az intézmény minden alkalmazottja számára hozzáférhető. Tartalma belső oktatás keretében ismertetésre kerül. Célja, hogy a dolgozók megértsék, és tevékenységük alapjává tegyék a szervezet minőségpolitikáját, s az annak megvalósításához szükséges tennivalókat, kötelezettségeket.

### **1.3 Az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program módosítása**

Az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program egyes fejezeteit, valamint a vonatkozó eljárásokat az illetékes területek szakemberei készítik el, ezek ellenőrzését a minőségirányítási vezető végzi. E dokumentumok jóváhagyását az igazgató végzi az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program esetében az eredeti példány címlapjának és oldalainak aláírásával. Ezt a példányt a minőségirányítási vezető őrzi. Az elosztási listán rögzített munkatársak számára másolatokat biztosít. Az átvételt az elosztási listán mindenki köteles aláírásával igazolni.

A Minőségirányítási kézikönyvben, és mellékleteiben leírtak módosítását minden dolgozó kezdeményezheti. A változtatást, módosítást írásban kell kérni a minőségirányítási vezetőnél. A módosítást indokolni kell. A módosításnál figyelembe kell venni a kapcsolódó részterületeket, folyamatokat is. A módosító javaslatokat a minőségirányítási vezető véleményezi, és a legközelebbi vezetői értekezleten előterjeszti azokat.

Az igazgató megvizsgálja a javaslatokat és dönt azok elfogadásáról, vagy elutasításáról. Amennyiben a módosító javaslatot elfogadja, szükség esetén egy teamet hoz létre a javasolt módosítás kidolgozására. A Belső audit szabályozásaor elvégzi a szükséges módosításokat a dokumentumokon, az igazgató jóváhagyása alapján.

Az eredeti dokumentumokat az elosztási lista szerint a felhasználóktól visszaveszi, és új változatsszámmal kiadja a módosított lapokat. A visszavett és érvénytelenített lapokat megsemmisíti. A törzspéldány érvénytelenített lapjára ráírja a módosítás tényét, időpontját és hozzátűzi a módosítást kérő javaslatot. E lapokat nyilvántartja és a „Minőségirányítási dokumentumok módosítása” dossziéba lefűzi. A dossziéba lefűzött lapokat 5 évig meg kell őrizni, csak utána selejtezhetőek!

Amennyiben az igazgató a módosító javaslatot nem fogadja el, a minőségirányítási vezető írásban értesíti a javaslatot benyújtó dolgozót.

### **1.4 Az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program, mint minőségirányítási program**

Alapja a 1993. évi LXXIX. közoktatási törvény és a 3/2002-es OM-rendelet 4. § (1).

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4. Lap: 6/83

### 1.4.1 Az IMIP értelmezése

Az Intézményi Minőségirányítási Program tartalmát a közoktatási törvény határozza meg: 40. § (A működés rendje)

- (10) „A közoktatási intézmény feladatai hatékony, törvényes és szakszerű végrehajtásának folyamatos javítása, fejlesztése céljából meghatározza minőségpolitikáját. A minőségpolitika végrehajtása érdekében minőségfejlesztési rendszert épít ki és működtet. A minőségpolitikát és minőségfejlesztési rendszert a közoktatási intézmény minőségirányítási programjában kell meghatározni (a továbbiakban: intézményi minőségirányítási program). Az intézményi minőségirányítási programot az intézmény vezetője készíti el, és az alkalmazotti közösség fogadja el. Elfogadása előtt be kell szerezni az iskolaszék (Kt. 60-61. §) és az iskolai, kollégiumi diákönkormányzat (Kt. 63. §) véleményét. Az intézményi minőségirányítási program a fenntartó jóváhagyásával válik érvényessé.
- (11) Az intézményi minőségirányítási program határozza meg az intézmény működésének hosszú távra szóló elveit és a megvalósítását szolgáló elképzeléseket. Az intézményi minőségirányítási programban meg kell határozni az intézmény működésének folyamatát, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési feladatok végrehajtását. Az intézményi minőségirányítási programnak tartalmaznia kell az intézményben vezetői feladatokat ellátók, továbbá a pedagógus munkakörben foglalkoztatottak teljesítményértékelésének szempontjait és az értékelés rendjét. A minőségirányítási programban rögzíteni kell a teljes körű Irányított önértékelés periódusát, módszereit és a fenntartói minőségirányítási rendszerrel való kapcsolatát. A minőségirányítási program végrehajtása során figyelembe kell venni az országos mérés és értékelés eredményeit. A nevelőtestület a szülői szervezet (közösség) véleményének kikérésével évente értékeli az intézményi minőségirányítási program végrehajtását, az országos mérés, értékelés eredményeit, figyelembe véve a tanulók egyéni fejlődését és az egyes osztályok teljesítményét. Az értékelés alapján meg kell határozni azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a közoktatási intézmény szakmai célkitűzései és az intézmény működése folyamatosan közeledjenek egymáshoz. A nevelőtestület és a szülői szervezet (közösség) értékelését és a javasolt intézkedéseket meg kell küldeni a fenntartónak. A javasolt intézkedések a fenntartó jóváhagyásával válnak érvényessé. A fenntartónak az értékelést és a javasolt intézkedéseket a honlapján, honlap hiányában a helyben szokásos módon nyilvánosságra kell hoznia.”

### 1.4.2 Az IMIP helye a dokumentációs rendszerben

A közoktatási intézmények eddigi szabályzó dokumentumai (Alapító Okirat, Pedagógiai Program, Szervezeti és Működési Szabályzat, Házirend) mellett az IMIP jellegzetessége és szükségessége:

Ktv. 85.§ (7): A helyi önkormányzati intézményfenntartó elkészíti az önkormányzati közoktatási intézményrendszer működésének minőségirányítási programját (a továbbiakban önkormányzati minőségirányítási program). Az önkormányzati minőségirányítási program az önkormányzati közoktatási rendszer egészére határozza meg

- a fenntartó elvárásait az egyes intézményeknek a fenntartói elvárásokkal kapcsolatos feladatait,
- a közoktatás rendszerének és a közoktatást érintő más ágazatok – gyermek-, és ifjúságvédelem, szociálpolitika, munkaerő-gazdálkodás, közművelődés, egészségügy- kapcsolatait,
- a fenntartói irányítás keretében tervezett szakmai, törvényességi, pénzügyi ellenőrzések rendjét.

Az intézményi minőségirányítási programnak összhangban kell állnia az önkormányzati minőségirányítási programmal. A törvényi utasítások alapján 2003-ban az Intézményi Minőségirányítási

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradai Istvánné	Lap: 7/83

Program elkészítését a fenntartói / Önkormányzati Minőségirányítási Program elkészítése előzte meg. A törvényi előírás szerint a fenntartó önkormányzat az intézmény rendelkezésére bocsátotta az elkészített ÖMIP-et, és az IMIP ezzel összhangban készült el.

Az önkormányzati MIP meghatározza

- a fenntartónak a közoktatási rendszer egészére vonatkozó elvárásait,
- valamint intézményi szinten az elvárásokkal kapcsolatos feladatokat.

A helyi oktatáspolitikai fejlesztése nem csupán a politikai akarat, hanem a város adottságainak és lehetőségeinek (demográfiai helyzet, helyi pedagógiai tradíciók, településszerkezetben elfoglalt hely, közlekedési viszonyok, pedagógus ellátottság, saját, önkormányzati bevételek, településfejlesztési tervek, regionális területfejlesztési tervek, stb.) sajátos függvénye.

### **1.4.3 A 3/2002-es OM-rendelet 4. § (1)**

„A közoktatási intézményekben folyó minőségfejlesztés célja annak garantálása, hogy a közoktatási intézmények a társadalmi és a helyi igényeknek megfelelő szolgáltatásokat nyújtsanak. A közoktatási intézmény ennek érdekében folyamatos, önértékelésen alapuló minőségfejlesztési tevékenységet folytat. Az önértékelés keretében a közoktatási intézmény azonosítja partnereit, folyamatosan méri azok igényeit, illetve elégedettségét. A mérések eredményeinek elemzése alapján meghatározza szakmai céljait és szolgáltatásainak fejlesztését, amelyek megvalósításához intézkedési terveket készít. Az intézkedési tervek megvalósulását értékeli és azok eredményeit felhasználja, működésének folyamatos fejlesztéséhez.”

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 8/83

## **1.5 A Minőségirányítási kézikönyv hatályba léptetése**

A Minőségirányítási kézikönyvet, mely egyben Minőségirányítási program is, mint a Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola tevékenységének minőségpolitikáját leíró, és azzal összhangban lévő szabályozó dokumentumot a fedőlapon feltüntetett dátummal jóváhagytam és a fenntartó jóváhagyása után hatályba léptetem 2007. szeptember 1-től.

A Minőségirányítási kézikönyvben előírtak az intézmény MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerint készült Minőségirányítási rendszerébe bevont szervezeti egységeinek valamennyi munkatársára, valamennyi alkalmazottjára nézve kötelezőek.

Nyíregyháza, 2007. április 30.

Váradi Istvánné  
igazgató

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 9/83

## **1.6 A Minőségirányítási kézikönyvben és a minőségirányítási rendszer dokumentumaiban használt kifejezések és rövidítések:**

A minőségirányítási rendszer dokumentumaiban használt kifejezések értelmezési alapjának az MSZ EN ISO 9000:2005 szabványt tekintjük, azokat az ott feltüntetett értelmezés szerint használjuk (3.4.1. fejezet)

A minőségirányítási kézikönyvben használt, intézményünk sajátosságából adódó szakkifejezések (3.4.2. fejezet) és rövidítések (3.4.3. fejezet) magyarázatát szintén az alábbiak tartalmazzák.

### **1.6.1 A minőségirányítási rendszer dokumentumaiban használt kifejezések**

#### **TERMÉK**

Egy folyamat eredménye.

#### **FOLYAMAT**

Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át.

#### **ELJÁRÁS (eljárési utasítás)**

Egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésnek előírt módja.

#### **RENDSZER**

Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló elemek összessége.

#### **SZERVEZET**

Munkatársak csoportja és feltételrendszer, a felelősségi körök, a hatáskörök és a kapcsolatok elrendezésével együtt.

#### **SZERVEZETI FELÉPÍTÉS**

A felelősségi körök, a hatáskörök és a munkatársak közti kapcsolatok elrendezése.

#### **FELSŐ VEZETŐSÉG**

Személy vagy személyek olyan csoportja, aki, vagy amely szervezetet a legfelső szinten vezeti, és szabályozott állapotban tartja.

#### **PARTNER**

Szervezet vagy személy, amely, vagy aki vásárol egy terméket.

#### **SZÁLLÍTÓ**

Szervezet vagy személy, amely, vagy aki rendelkezésre bocsát egy terméket.

#### **MINŐSÉG**

Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.

#### **KÖVETELMÉNY**

Kinyilvánított igény vagy elvárás, amely általában magától értetődő vagy kötelező.

#### **MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER (QM-rendszer, MIR)**

Irányítási rendszer egy szervezet vezetésére és szabályozására vonatkozóan a minőség szempontjából.

#### **MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS**

Összehangolt tevékenységek egy szervezet vezetésére és szabályozására vonatkozóan, a minőség szempontjából.

#### **MINŐSÉGPOLITIKA**

Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított átfogó szándékai és irányvonala.

MEGJEGYZÉS: a minőségpolitika általában összhangban van a szervezet általános politikájával, és keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez.

MEGJEGYZÉS: az ebben a nemzetközi szabványban bemutatott minőségirányítási alapelvek alapul szolgálhatnak a minőségpolitika megfogalmazásához.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGITÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGITÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 10/83

## **MINŐSGCÉL**

A minőséggel kapcsolatos valami, amire törekszenek, vagy amit el akarnak érn.

MEGJEGYZÉS: a minőségcélok általában a szervezet minőségpolitikáján alapulnak.

MEGJEGYZÉS: a minőségcélok általában a szervezet megfelelő funkciói és szintjei számára tűzik ki.

## **MINŐSGSZABÁLYOZÁS**

A minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítésére összpontosít.

## **MINŐSGTERVEZÉS**

A minőségirányításnak az a része, amely a minőségcélok kitűzésére, valamint a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározására összpontosít, a minőségcélok elérése érdekében.

## **MINŐSGFEJLESZTÉS**

A minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítési képességének növelésére összpontosít.

## **MINŐSGBIZTOSÍTÁS**

A minőségirányításnak az a része, amely a bizalom megteremtésére irányul, hogy a minőségi követelmények teljesülni fognak.

## **NEMMEGFELELŐSG (eltérés)**

Egy követelmény nem teljesülése.

## **HIBA**

Egy szándék szerinti vagy előírt használattal kapcsolatos követelmény nem teljesülése.

## **MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG**

Tevékenység, egy lehetséges nem megfelelőség, vagy más nem kívánatos lehetséges helyzet okának kiküszöbölésére.

## **HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG**

Tevékenység, egy észlelt nem megfelelőség, vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

## **PARTNERI MEGELÉGEDETTSÉG**

A partner észlelése arról, hogy milyen mértékben teljesültek a partner követelményei.

## **EREDMÉNYESSÉG**

A tervezett tevékenységek megvalósításának és a tervezet eredmények elérésének mértéke.

## **HATÉKONYSÁG**

Az elért eredmény és a felhasznált erőforrások viszonya.

## **MINŐSGJELLEMZŐ**

Terméknek, folyamatnak vagy rendszernek egy követelménnyel kapcsolatos saját jellemzője.

## **MEGBÍZHATÓSÁG**

Gyűjtőfogalom, amelyet a használhatóság és az azt befolyásoló tényezők, azaz a hibamentesség, karbantarthatóság és a karbantartás-ellátás leírására használnak.

## **NYOMONKÖVETHETŐSG**

Képesség arra, hogy nyomon kövessék a múltját, az alkalmazását vagy a helyét annak, amiről szó van.

## **HELYESBÍTÉS**

Tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség megszüntetésére.

## **JAVÍTÁS**

Tevékenység egy nem megfelelő terméken, hogy azt a szándék szerinti használatra elfogadhatóvá tegyék.

## **SELEJTEZÉS**

Tevékenység egy nem megfelelő terméken az eredeti szándék szerinti felhasználás megakadályozására.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 11/83

### **FELHASZNÁLÁSI ENGEDÉLY**

Hozzájárulás az előírt követelményeknek a nem megfelelő termék felhasználásához, vagy továbbbengedéséhez.

### **ELTÉRÉSI ENGEDÉLY**

A termék létrehozása előtt adott hozzájárulás egy termék eredetileg előírt követelményeitől való eltéréshez.

### **DOKUMENTUM**

Információ és hordozója.

### **ELŐÍRÁS**

Dokumentum, amely követelményeket határoz meg.

### **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 szolgálatával, hogy az előírt követelmények teljesültek.

### **ÉRVÉNYESÍTÉS/JÓVÁHAGYÁS (VALIDÁLÁS)**

Annak megerősítése objektív bizonyíték szolgáltatásával, hogy az adott szándék szerinti használatához vagy alkalmazásához előírt követelmények teljesültek.

### **MINŐSÍTÉSI FOLYAMAT**

Az előírt követelmények teljesítési képességét bizonyító folyamat.

### **AUDIT**

Auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek.

### **AUDITOR**

Személy, akinek megvan a felkészültsége audit végzésére.

## **1.6.2 Szakkifejezések**

Partner	Aki finanszírozza a szolgáltatást.
Partner	Az ügyfelek, a partnerek, a fenntartó, a szaktanácsadók és a dolgozók.
Főfolyamat	Az Alapító okiratunkban meghatározott szolgáltató tevékenységek megvalósítását szolgálja.
Vezetési folyamat	Szervezetünk irányításának eszköze.
Támogató folyamat	A rendszer működését kiszolgáló egyéb folyamat.
Kulcsfolyamat	Az intézmény céljainak elérését, a partnerközpontú működést elsődlegesen szolgáló folyamatok

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 12/83

### 1.6.3 Rövidítések

B	Bizonylat
BA	Bizonylati album
E	Előírás / utasítás
EKK	Eljárások kézikönyve
EU	Eljárási utasítás
MIR	Minőségirányítási rendszer
MIR vezető	Minőségirányítási vezető
MKK/IMIP	Minőségirányítási kézikönyv
ML	Munkaköri leírás
N	Nyilvántartás
PDCA	Tervezés (Plan), Megvalósítás (Do), Ellenőrzés (Check), Beavatkozás (Act),
Sz	Szabályzat
T	Terv
J	Jogszabály

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4. Lap: 13/83

## 2 Az intézmény bemutatása

Intézményünk 1975. óta működik több célú, közös igazgatású intézményként. Beiskolázási területünk Szabolcs-Szatmár-Bereg megye. Évek óta erős versenyhelyzetben, színvonalasan és eredményesen működtetjük az iskolát, igazolják ezt partnereink mért visszajelzései is.

### 2.1 **Az intézmény képzési irányai**

Két szakmacsoportban folyik az érettségire és szakvizsgára felkészítés

- kereskedelem-marketing szakmacsoport
- vendéglátás-idegenforgalom szakmacsoport

Tanulóink sikeres Érettségi vizsga szervezése után, a szakképzés évfolyamain, az alábbi szakokon tanulhatnak tovább:

- vendéglátó technikus
- külkereskedelmi üzletkötő
- logisztikai ügyintéző
- kereskedő
  - élelmiszer- és vegyiáru
  - ruházati
  - bútor, lakástextil

*valamint két akkreditált felsőfokú képzésben:*

- kereskedelmi menedzser
- vendéglátó szakmenedzser

Szakiskolai tagozaton:

- bolti eladó
- szakács
- cukrász
- pincér

Intézményünk tevékenységét a Pedagógiai programunkban megfogalmazott alapelvek határozzák meg. Alapelveinkhez kapcsolódó céljainkat, céljainkból következő feladatainkat a *Pedagógiai program*, a *Helyi tantervek* és a *Szakmai programok* tartalmazzák.

Egyike vagyunk azon iskoláknak, akik minden világbanki és egyéb fejlesztő programban részt vettek, és részt vesznek, s ahol különös figyelmet fordítunk a fejlesztő munkára. Így nem véletlen, hogy elsők között vezettük be a Comenius minőségirányítási programot, és szükségét éreztük annak is, hogy a szabványhoz kötött ISO minőségirányítási rendszert is kiépítsük, és működtessük.

A Szakiskolai Fejlesztési Program keretében komplexen fejlesztettük szolgáltatásainkat. E fejlesztés keretében vezettük be a Szakiskolai Önértékelési Modell szerinti Irányított önértékelést.

Sajnos épületünk állapota szükségessé teszi a felújítást, az iskola tanulólétszáma, az osztályok száma, a kétműszakos oktatás pedig a tantermek számának növelését.

### 2.2 **Rövid történetünk**

- 1975. október 30. Felavatták iskolánkat, mely 6 szakközepes és 38 szakmunkás osztállyal indult
- 1989. október 30. Iskolánk felvette Sipkay Barna nevét
- 1990. május 1. Az Ózon panzió iskolánk használatába kerül

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4. Lap: 14/83

1990. október 29. Felavattuk Sipkay Barna szobrát
1991. szeptember 19. Megalakult iskolánkban az „A Modern Kereskedelemért Kelet Kapujában Alapítvány”
1992. szeptember Beindult a két tanítási nyelvű képzés idegenforgalmi tagozaton
1993. szeptember Világbanki pályázat során két kereskedelem-marketing szakos osztályt indítottunk
- 1993/94. Beüzemeltük a Vadászházat, mely oktatási kabinetként működik.
1994. szeptember Világbanki pályázat során vendéglátás-idegenforgalom tagozatos osztályt indítottunk
1995. október Gádor Béla utcai épület átadása, mely a szakiskolai tagozatnak biztosított férőhelyet
- 1995/96. A taniroda átadása
1998. Világbanki programban vettünk részt a Piacorientált szakképzés fiataloknak korszerűsítése témában.
1999. szept. 1. Akkreditált felsőfokú képzés beindítása kereskedelmi szakmenedzser szakon
1999. februártól Megyei bázisiskolai feladatokat látunk el.
2001. szept. 1. Akkreditált felsőfokú képzés beindítása vendéglátó szakmenedzser szakon  
Külkereskedelmi ügyintéző szak indítása
- 2003/2004. Részt vettünk a Vállalkozói készségek fejlesztése a középfokú és felsőoktatásban című Phare-programban
2003. Szakiskolai fejlesztési program során „A” és „B” komponensben pályázatot nyertünk.
2004. A felnőttoktatás akkreditálása megtörtént

### **2.3 Az intézmény minőségfejlesztési múltjának bemutatása**

2000. Minőségfejlesztési program kezdődött el iskolánkban Comenius 2000 (I. modell) néven
2002. október Tanúsítványt vettünk át a Comenius 2000 rendszer sikeres kiépítéséről
2002. HACCP élelmiszerbiztonsági rendszer bevezetése és 2003. január 1.-től működtetése az iskolai tankonyhán és a cukrászkabinetben.
2002. Az ISO 9001:2000 minőségirányítási rendszer kiépítése
2003. június 16. ISO tanúsítványt vettünk át
- 2003/2004. A Szakiskolai Önértékelési Modell szerinti Irányított önértékelés bevezetése

### **2.4 Intézményünk és a Nyírvidék TISZK kapcsolata**

Intézményünk részt vesz a Nyírvidék TISZK-ben, melynek alapvető célja, hogy a térségben működő szakképző intézmények és azok fenntartói segítségével támogatni tudják a tanulók munkaerőpiaci elhelyezkedését. A Nyírvidék Térségi Integrált Szakképző Központ magában foglal nyolc szakképzést folytató intézményt, ezen intézményeket fenntartó önkormányzatokat, valamint a TISZK irányításáért, koordinálásáért felelős Nyírvidék TISZK Kht.-t.

#### **2.4.1 A Nyírvidék Térségi Integrált Szakképző Központ küldetése**

„A pályakezdő fiatalok munkanélküliségének csökkentésére a TISZK szolgáltatásainak lényege, egy olyan együttműködési modell megvalósítása – a konzorciumi tagok, a TISZK intézményei és a Nyírvidék TISZK Kht. által –, amely a szakképzési partnerek érdekeinek összehangolásával működik, és lehetőséget teremt a folyamatosan változó, csúcstechnológiai és munkaerő-piaci igények költség-hatékony kielégítésére, valamint a tanulók lemorzsolódásának lényeges csökkentésére, az élethosszig való tanulás alapképességeinek megszerzésére.”

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 15/83

### 2.4.2 A TISZK célja

„Az Észak-alföldi régió Nyíregyháza kistérségében (Nyíregyháza, Nagykálló, Tiszavasvári önkormányzatok együttműködésével) a pályakezdő fiatalok munkanélküliségének megelőzése érdekében a szakképzési rendszer olyan továbbfejlesztése Térségi Integrált Szakképző Központ létrehozásával, amely képes a folyamatosan változó, csúcstechnológiai és munkaerő-piaci igények költség-hatékony kielégítésére, valamint a tanulók lemorzsolódásának lényeges csökkentésére, az élethosszig való tanulás alapképességeinek megszerzésére.

A TISZK - legfejlettebb technológiával berendezett - tanműhelyeibe és laboratóriumaiban képes a munkaerőpiac igényei szerinti oktatásra, a nagysebességű hálózat kiépítésével képes a modulrendszerű oktatásban a csúcstechnológiai szimulációkra és a pályaorientációs számítógépes modellekkel - kombinálva a tanácsadó rendszerrel - valódi tanulási utakat ajánl tanulóknak.”

### 2.4.3 A TISZK célja és az érintett folyamatok

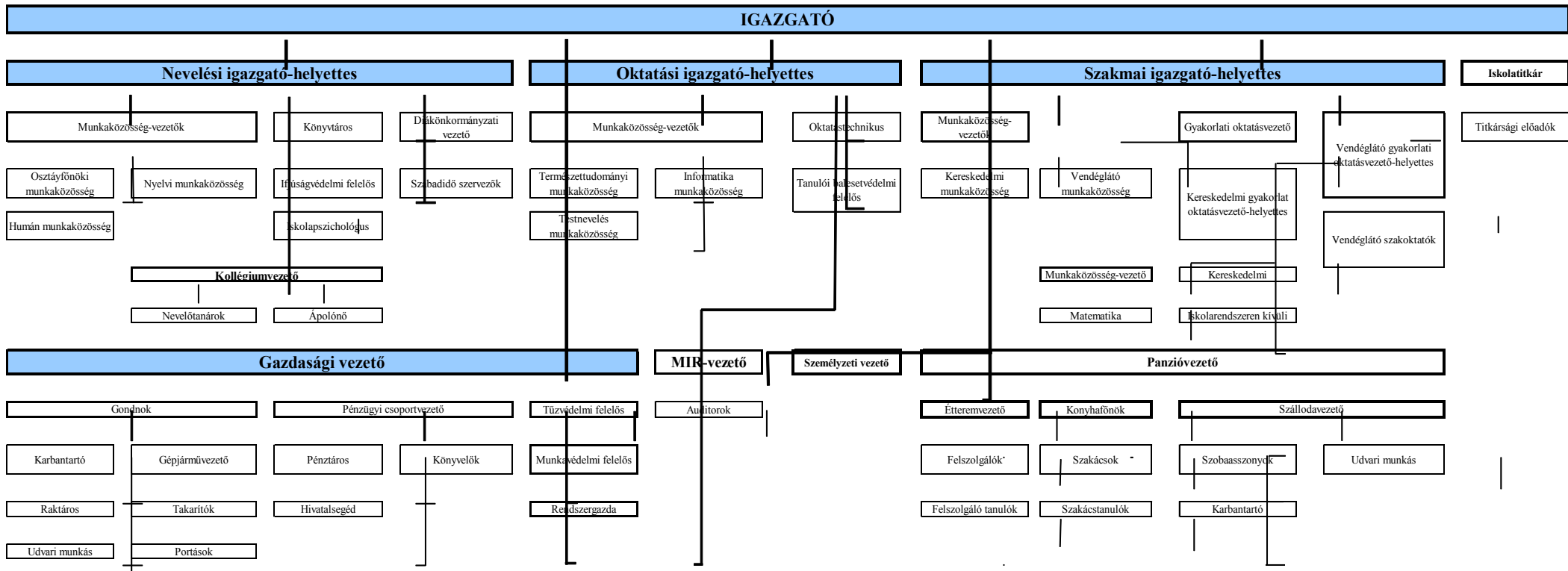
„Az Észak-alföldi régió Nyíregyháza kistérségében (Nyíregyháza, Nagykálló, Tiszavasvári önkormányzatok együttműködésével) a pályakezdő fiatalok munkanélküliségének megelőzése érdekében a szakképzési rendszer olyan továbbfejlesztése Térségi Integrált Szakképző Központ létrehozásával, amely képes a folyamatosan változó, csúcstechnológiai és munkaerő-piaci igények költség-hatékony kielégítésére, valamint a tanulók lemorzsolódásának lényeges csökkentésére, az élethosszig való tanulás alapképességeinek megszerzésére.

A TISZK - legfejlettebb technológiával berendezett - tanműhelyeibe és laboratóriumaiban képes a munkaerőpiac igényei szerinti oktatásra, a nagysebességű hálózat kiépítésével képes a modulrendszerű oktatásban a csúcstechnológiai szimulációkra és a pályaorientációs számítógépes modellekkel - kombinálva a tanácsadó rendszerrel - valódi tanulási utakat ajánl tanulóknak.”

A TISZK stratégiai terve (2006-2010), és az abból következő intézményi feladatok a *9.1 mellékletben* találhatóak.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 16/83

### 2.3 Szervezeti ábra



<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 17/83

### **3 Minőségpolitika és Alapelv-nyilatkozat**

#### **3.1 Hivatkozás az ÖMIP**

Az MKK/IMIP elkészítésekor figyelembe vettük a közoktatási törvényben előírtakat, valamint Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata által elfogadott, és hatályba léptetett *Önkormányzati Minőségirányítási Programot*.

Az ÖMIP megfelelő támogatást nyújt az MKK/IMIP elkészítéséhez, hiszen:

- az alábbiakban is ismertetett közoktatási minőségpolitika alapjául szolgál az intézményi minőségpolitikának,
- a stratégiai célok elősegítik az intézményi minőségcélok megfogalmazását,
- az ÖMIP meghatározza az IMIP-re vonatkozó általános elvárásokat, az azokhoz kapcsolódó főbb elemeket.

#### **3.2 Nyíregyháza Megyei Jogú Város közoktatási minőségpolitikai nyilatkozata**

„Önkormányzatunk működésének egyik vezérelve a minőség- és a partnerközpontúság, melyet az Önkormányzat Hivatalának ISO 9001: 2000 szabvány szerint tanúsított minőségirányítási rendszerében is deklaráltunk. Minőségpolitikánkat szem előtt tartjuk az önkormányzat valamennyi tevékenysége során, beleértve a közoktatási feladatellátást is.

Önkormányzatunk közoktatással kapcsolatos feladata a feladatellátás biztosítása, az intézményrendszer működtetése, az intézményfenntartói jogok gyakorlása, ezen belül a fenntartói ellenőrzési és értékelési feladatok. Az Önkormányzatunk olyan közoktatási intézményrendszer működtetésére törekszik, amelynek szereplői a társadalmi és a helyi elvárásoknak megfelelő minőségű közoktatási szolgáltatásokat nyújtanak.

Ennek érdekében:

- Elsőrendű feladatunknak és követelménynek tekintjük a minőségi közoktatás biztosítását, a racionalitást és a rentabilitást a közoktatási feladatellátás szervezésében, működtetésében, valamint a követelmények érvényesítését a közoktatási intézményeink ellenőrzésében és teljesítményének értékelésében
- Kapcsolatrendszerünkben törekszünk a kölcsönös előnyöket biztosító partnerségre, mind az önkormányzati közoktatási rendszerünk szereplőivel, mind az azon kívül eső oktatási-nevelési szervezetekkel és minden érdekelt féllel. Együttműködésünk alapja a stabilitás, a kiszámíthatóság, a tartósság.

Fenntartói vállalások:

- A fenntartó gondoskodik arról, hogy Önkormányzati Minőségirányítási Programját és Minőségpolitikáját, Közoktatási fejlesztési intézkedési tervét és az abban meghatározott minőségcéljait közoktatási intézményei megismerjék, megértsék és elfogadják.
- A fenntartó rendszeresen értékeli, felülvizsgálja, és folyamatosan fejleszti stratégiáját, Önkormányzati Minőségirányítási Programját és minőségirányítási rendszerét.
- Az ÖMIP működtetése során Hivatali tevékenységeinket úgy szervezzük, hogy céljaink teljesülése érdekében:
  - Minden az ÖMIP működtetésében feladatot vállaló munkatársunknak motiválnak kell lennie önmaga sokoldalú fejlesztésében. Fejlődnünk kell pedagógiaiilag, szakmailag, nyelvtudásban, személyiségben és látókörben egyaránt.
  - Valamennyi munkatársunk kötelezettséget vállal, hogy tevékenységével hozzájárul céljaink eléréséhez, és közvetlen felelősséggel tartozik munkája minőségéért.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 18/83

- Tevékenységrendszerünk tengelyébe a minőséget állítjuk, annak rendszerét következetesen betartjuk, fejlesztjük és megismerését valamennyi érdekelt fél számára biztosítjuk.
- Az Önkormányzat vezetése aktív szerepet vállal a ÖMIP bevezetésében, működtetésében, irányításában.
- Korszerű képzési elvek, módszerek és eszközök hatékony alkalmazásával növeljük a hozzáadott értékmutatóinkat.
- Innovációnkat, a tendenciákhoz való alkalmazkodó képességünket, forrásteremtő tevékenységünket a működés hatékonysága növelésének szolgálatába állítjuk.

Nyíregyháza, 2007. április 23.

Csabai Lászlóné  
polgármester

### **3.3 A minőségügyi elvárások a közoktatási intézmények számára a fenntartói minőségpolitika alapján**

#### **3.3.1 Általános elvárások valamennyi intézmény számára:**

- 1.1. Az intézmények jogszerűen, költségorientáltan, hatékonyan, eredményesen működjenek, erősödjön a tervezés szerepe.
- 1.2. A közoktatási rendszer rugalmasan alkalmazkodjon a felmerülő változásokhoz, erősödjön az iskolakultúra közvetítő szerepe, megtartva a sokszínűséget.
- 1.3. Az intézményekben stabil, innovatív nevelő-oktató tantestületek működjenek.
- 1.4. Minden rászoruló gyermeknek nyújtson segítséget a problémái kezeléséhez, az alapfokú oktatás befejezéséhez, illetve a középiskolai oktatásba és a szakképzésbe való bekapcsolódáshoz.
- 1.5. Legyen hatékony együttműködés az intézmények és a közoktatáshoz kapcsolódó egyéb intézmények között mind a hátránykompenzációban, mind a preventív munkában.
- 1.6. Az intézményeknek tevékenységük során elő kell segíteniük az Önkormányzati Minőségirányítási Programban foglaltak megvalósulását, teljesíteniük kell ezekben a dokumentumokban a számukra előírt feladatokat.
- 1.7. Az intézményvezetőknek kiemelt figyelmet kell fordítani a munkafolyamatokba épített belső ellenőrzések végrehajtására.
- 1.8. Az intézményi minőségirányítás keretében illetve a külső értékelési rendszer működése során feltárt problémákat hatékonyan kell kezelni, és törekedni kell a megelőző szemlélet megvalósítására a hibák megelőzése és a folyamatos fejlesztés céljából.
- 1.9. Költség-hatékony gazdálkodást kell folytatnia minden közoktatási intézménynek.
- 1.10. A Város vezetése elvárja a közoktatási intézményeitől a pályázati lehetőségek minél szélesebb körű kihasználását, melyhez racionális mértékben az önkormányzat biztosítja a szükséges önrészt.
- 1.11. Lehetőségei szerint valamennyi közoktatási intézménynek be kell kapcsolódnia az uniós közösségi programokba, és törekedniük kell az eddig kialakított és újabb együttműködések elmélyítésére az Európai Unió tagállamai közoktatási intézményeivel.
- 1.12. A közoktatási intézményeknek elő kell segíteniük a diákok számára az uniós tanulási-, illetve munkalehetőségeket. Kiemelt feladat az Európai Unióval kapcsolatos tudás és kompetencia megszerzésének elősegítése a közoktatás területén.”<sup>1</sup>

<sup>1</sup> A Nyíregyháza M. J. V. intézményünkre vonatkozó fenntartói elvárás-rendszerét – intézményi minőségcélokat a 9.6 melléklet tartalmazza

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 19/83

### **3.4 A Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola küldetése és jövőképe**

#### **3.4.1 Küldetés**

A 21. században a nevelést, oktatást és képzést elsősorban szolgáltatásnak tekintjük, így annak minőségét kiemelkedő fontosságú kérdésnek tartjuk. Biztosítani akarjuk diákjaink számára a legnagyobb esélyt az elhelyezkedéshez, a sikerekhez az élet minden területén. Ezen belül intézményünk fő feladatának tekintjük a szakképzés nappali rendszerű, általános műveltséget megalapozó és szakképesítés megszerzésére felkészítő iskolai oktatást, a tanulni kívánó felnőttek képzésének megfelelő színvonalú biztosítását, mindezekben pedig a középiskolai érettségire, szakvizsgára, technikus vizsgára való felkészítést, illetve a megfelelő kollégiumi elhelyezés és a diákélet feltételeinek biztosítását. Szolgáltatásainkkal diákjaink sikeres életútját és partnereink elégedettségét szolgáljuk.

#### **3.4.2 Jövőkép**

A nálunk végzetteknek a munkaerőpiacon hosszabb távon kell számítaniuk nehezen kiszámítható helyzettel, elhelyezkedési esélyeik bizonytalanságával, a további tanulmányaik lehetőségeinek romlásával. Ugyanakkor a Nyíregyházát hamarosan elérő autópálya minden bizonnyal mérhető hatással lesz a környék gazdaságának fejlődésére.

A közeljövőben várhatóan radikális változásokon, átszervezéseken megy keresztül a magyar közoktatás és a szakképzés, az iskoláknak több szereplővel (TISZK és más oktatási szervezetek, együttműködések) kell számolniuk küldetésük betöltéséhez, feladataik ellátásához. Ebben, illetve a további versenyben, a korábban megfelelően bizonyító, felkészült iskoláknak jobbak az esélyei. Minden bizonnyal felértékelődik az objektív jegyeket mutató változásokhoz való alkalmazkodás képességének jelentősége. Ugyanakkor lehetőségeket rejt a jövő számunkra az oktatás minőségi mutatóinak felértékelődésével, a jó vezetői és pedagógiai munka fokozott elismerésével.

### **3.5 A Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Középiskola Szakiskola és Kollégium minőségpolitikája**

A Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola 1975 óta biztosítja a kereskedelem, a vendéglátás, az idegenforgalom területén a szakemberellátást. Az elmúlt években alkalmazkodni akart és tudott a megváltozott gazdasági-társadalmi viszonyokhoz. Új képzési formákat vezetett be, biztosítva a szakterületén a különböző képzési szinteket is.

Élen járt a szerkezetátalakításban, a világbanki program keretén belül elsőként valósította meg a korszerűsítési programot.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 20/83

### **Célkitűzéseink:**

- A munkaerő-piaci igényeknek megfelelően és gyorsan alkalmazkodó szakemberek képzését valósítjuk meg, akik képesek a továbbképzésre és önképzésre. Ennek érdekében a képzésben a 2008 – 2009-es tanév folyamán felülvizsgáljuk az OKJ aktuális változásait a moduláris szakmai képzés tekintetében. Az érintett szakmák követelményrendszerét a 2009 – 2010-es tanévre átdolgozzuk és bevezetjük.
- Feladatunk a szakma szerkezet áttekintése, aktualizálása, átdolgozása a megváltozott OKJ és munkaerő-piaci követelményeknek megfelelően.
- A törvényi előírásoknak megfelelően a TISZK-kel együttműködve kialakítjuk és adaptáljuk a pályakövetési rendszert a 2008 – 2009-es tanévben.

### **Céljaink elérése érdekében:**

- Az intézmény vezetése és minden munkatársa elkötelezett a minőségközpontú nevelő, oktató, képző szolgáltatás megvalósításában.
- Eredményes tevékenységünk alapfeltételének tekintjük a jogi keretek szerinti működést és a szakmai követelmények teljesítését.
- Intézményünk partnerközpontú működést vezetett be, és folytat a képzésben részt partnerek, a munkáltatók, a munkatársak és az oktatók képzéssel kapcsolatos igényei kielégítésére.
- Iskolánk elkötelezett abban, hogy a minőségpolitikai célok megvalósítása érdekében nevelőtestületünk szakmai, oktató-nevelő tevékenysége fejlesztése érdekében rendszeresen továbbképzéseken vegyen részt.
- Az alapvető működési feltételek biztosításán túl, folyamatosan fejlesztjük az oktatás tárgyi feltételeit.
- Minőségirányítási programunk alapján kidolgoztuk és működtetjük a folyamatszabályozásokat is tartalmazó minőségirányítási rendszerünket.
- A minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos javítására folyamatos fejlesztést valósítunk meg.
- A bevezetett minőségirányítási rendszert évenként felülvizsgáljuk, illetve szükség szerint aktualizáljuk.
- A rendszer működésének eredményessége és jó híre, valamint nevelési, oktatási és képzési tevékenységünk eredményessége érdekében az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerinti követelményeknek is megfelelő minőségirányítási rendszert működtetünk.
- A képzési rendszerünk hatékonyabbá, korszerűbbé tételét biztosítjuk a Nyírvidek TISZK létrehozásában és működtetésében való közreműködésünkkel.

Nyíregyháza, 2008. 09. 01.

Váradi Istvánné  
igazgató

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 21/83

### 3.6 Minőségi célok a Nyírvidék TISZK tevékenységének eredményeként

- a TISZK – hez tartozó intézményekben olyan szakmastruktúra épüljön ki, mely képes a régió változó munkaerő-piaci igényeinek kielégítésére, ezzel is növelve a munkaerőpiacra kikerülő pályakezdő fiatalok elhelyezkedési esélyeit,
- nőjön az intézmények szakképzési kapacitásának kihasználtságának hatékonysága,
- az általános iskolából kikerülő fiatalok és szüleik megismerjék a régió által kínált továbbtanulási lehetőségeket, ezzel is csökkentve azon fiatalok számát, akik a 9-10. évfolyamon hagyják el a választott képzést.
- az intézményekben erősödjön a pályaorientációs tevékenység, csökkentve a lemorzsolódás arányát.
- megteremtődjenek a feltételei az intézmények közötti átjárhatóságnak.
- a TISZK intézményeiben nő a képzés költséghatékonysága.

Minőségcéljainkat a *9.6 melléklet* tartalmazza.

### 3.7 Alapelv-nyilatkozat

Az intézmény minőségirányítási tevékenységére vonatkozóan az MSZ EN ISO 9000:2001 szabvány alapelveit tekinti meghatározónak, melyek a következők:

1. Partner (ügyfél) központúság
2. Vezetés
3. A munkatársak bevonása
4. Folyamatszempléltű megközelítés
5. Rendszerszemlélet az irányításban
6. Folyamatos fejlesztés
7. Tényeken alapuló döntéshozatal
8. Kölcsönösen előnyös kapcsolatok a beszállítókkal.

Ezek érvényesítésére a minőségpolitikában megfogalmazott célok elérésében az intézmény minden dolgozója és a szolgáltatás teljesítésébe bevont partnere aktívan köteles részt venni, ezért kiemelten fontos feladat a munkavállalók minőség-központú szemléletének kialakítása, illetve annak állandó javítása.

A fokozódó minőségi elvárások teljesítése érdekében nagy figyelmet kell fordítani a munkakultúra színvonalának javítására, valamint a minőségirányítási rendszer kiépítésével és működtetésével kapcsolatos feladatok maradéktalan végrehajtására.

A szolgáltatásteljesítésbe bevont minden munkatárs kötelessége a minőség szolgálatában a szakmai, minőségirányítási és vezetési ismeretek széleskörű elsajátításával és terjesztésével hozzájárulni a Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola jó hírnevének megszilárdításához.

Az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerinti követelményeknek megfelelően működő minőségirányítási rendszer az intézmény teljes szervezetére és minden - saját és alvállalkozói hatáskörben - végrehajtott tevékenységére kiterjed.

A fentiek alapján a módosított minőségirányítási rendszert hatályba léptetem.

Nyíregyháza, 2006. 12. 01.

Váradi Istvánné  
igazgató

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 22/83

## **4 A minőségirányítási rendszer**

### **4.1 Általános rész**

Az intézmény Minőségirányítási rendszere az MSZ EN ISO 9001:2001 nemzetközi szabvány előírásai alapján átfogóan szabályozza a tevékenységek összességét, azok eljárás módjait. Biztosítja az intézmény minőségirányítási alapelveinek és eljárásainak egységes értelmezését. Ugyanakkor a működésünkre vonatkozó törvények minőségirányításra vonatkozó előírásait is figyelembe veszi: Köznevelési törvény (1993. évi LXXIX.), Szakképzési törvény (1993. évi LXXVI.), Felnőttképzési törvény (2001. évi CI.). Ezáltal biztosítjuk az intézmény minőségirányítási alapelveinek és eljárásainak egységes értelmezését.

#### **Ezen belül:**

- meghatároztuk, hogy milyen folyamatokra van szükség a minőségirányítási rendszerben az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány, valamint a köznevelési törvény, a szakképzési törvény, illetve a felnőttképzési törvény követelményeinek kielégítése érdekében (lásd *MKK/IMIP 9.3-9.5. mellékleteket*),
- meghatároztuk a definiált folyamatok sorrendjét és kölcsönhatásait, valamint besoroltuk őket aszerint, hogy a fő folyamatokhoz, a vezetői folyamatokhoz, vagy a támogató folyamatokhoz tartoznak (lásd *MKK/IMIP M2. melléklet*),
- meghatároztuk a folyamatok eredményes működtetésének és szabályozásának biztosításához szükséges kritériumokat és módszereket (lásd *eljárási utasítások*),
- folyamatosan gondoskodunk arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az erőforrások és információforrások, amelyek e folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének alátámasztásához szükségesek,
- figyelemmel kísérjük, mérjük és elemezzük e folyamatokat, valamint
- alkalmazzuk azokat a tevékenységeket, amelyek a tervezett eredmények elérése és a folyamatok folyamatos fejlesztése érdekében szükségesek (*Stratégiai tervezés - , Vezetőségi átvizsgálások szabályozása – EU-5-01 szabályozza*)

A rendszer fenntartását és működését az intézmény valamennyi munkatársának aktív közreműködése és elkötelezettsége biztosítja.

A minőségirányítási rendszer fenntartásával elérhető, hogy minden, a partnerek, jogszabályok, előírások, illetve saját magunk által támasztott követelmény teljesüljön, és ezáltal csak olyan szolgáltatás jöjjön létre, mely ezeknek az elvárásoknak eleget tesz.

A minőségirányítási rendszer átfogja a szervezet minden területét, amit a Minőségirányítási kézikönyv részletesen leír.

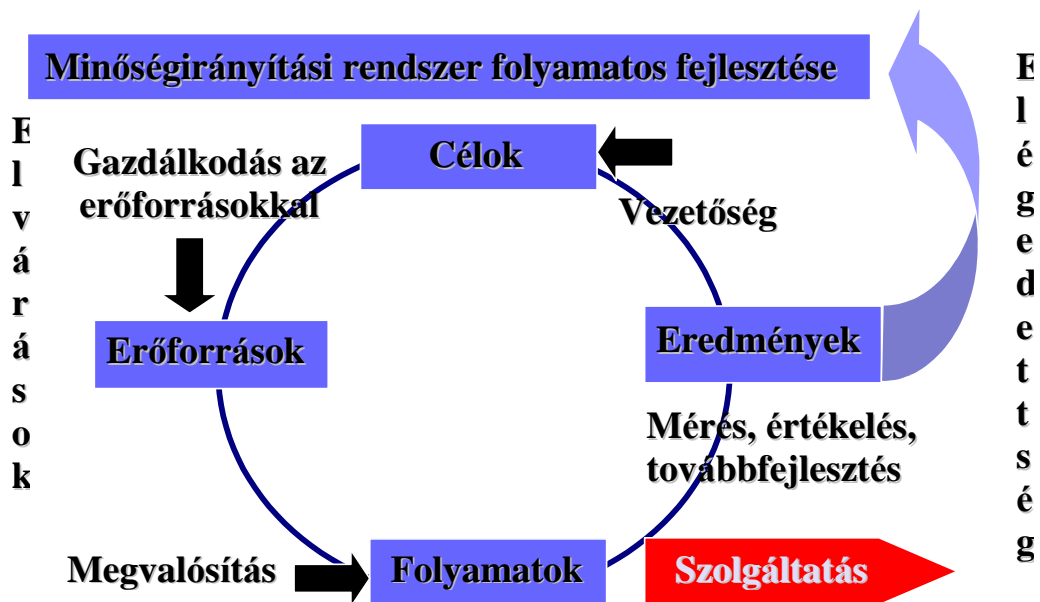
A tevékenységek célirányos, és időbeni tervezésével, valamint a kapcsolódási helyek szabályozásával, az illetékességek egyértelmű meghatározásával biztosított a szervezett munka és a hibák megelőzése.

Az intézmény a minőségirányítási rendszer tervezése, létrehozása és működtetése időszakában figyelembe veszi és alkalmazza az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány ajánlásait. Ez érvényesül a minőségirányítási rendszer megtervezése, bevezetése, működtetése és felügyelete időszakában.

Az intézmény minőségirányítási rendszerében az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány követelményrendszerének minden alpontját értelmeztük.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné

- A rendszer átfogó folyamatmodelljét a 1. ábra mutatja be. Az intézményi folyamatokat három csoportba soroljuk: fő, vezetési, támogató folyamatok. A fő folyamatok az alapító okiratunkban meghatározott szolgáltató tevékenységek megvalósítását szolgálják, a vezetési folyamatok szervezetünk irányításának eszközei, a támogató folyamatok a rendszer működését kiszolgáló egyéb folyamatok. Kapcsolódásait, kölcsönhatásait a 2. sz. melléklet szemlélteti.
- Az egyes folyamatok eredményes működésének és szabályozásának kritériumait és módszereit az adott folyamat szabályozásánál rögzítjük.
- Gondoskodunk a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének támogatásához szükséges erőforrásokról, illetve ezeket a folyamatokat figyelemmel kísérjük, mérjük és elemizzük.
- Céljaink elérését, folyamataink fejlesztését szolgálja stratégiai célrendszerünk működtetése (jelű eljárásban szabályozva), illetve a rendszer működésére vonatkozó méréseink, azok eredményeinek elemzése, beépítése a fejlesztésbe, valamint javító és megelőző tevékenységünk.



**1. ábra: A rendszer folyamatmodellje**

Az általunk végzett szolgáltatásban, annak minőségére alapvető hatást gyakorló beszállítók, alvállalkozók is közreműködnek. E folyamatok szabályozása szerves részét képezi minőségirányítási rendszerünknek. Illetve e folyamatszabályozások meghatározó elemei az alvállalkozókkal kötött szerződéseinknek.

## **4.2 A dokumentálás követelményei**

### **4.2.1 Általános rész**

A rendszer alapidokumentuma az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program, mely tartalmazza minőségpolitikánkat, alapelveiben és átfogóan leírja az intézmény minőségirányítási rendszerét.

Az Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program utalásainak egy része az Eljárások kézikönyvére, illetve az egyes eljárásokra vonatkozik, melyek az egyes folyamatok

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 24/83

konkrét végrehajtását szabályozzák a tevékenységek és a végrehajtásért felelősök meghatározásával. A részfolyamatok, műveletek szabályozását utasítások rögzítik.

A rendszerben használt feljegyzések, számítógépes nyilvántartások és jelölések igazolják hogy a tevékenység az előírásoknak megfelelően történt, biztosítják a rendszer folyamatainak áttekinthetőségét. A kötött formátumú feljegyzések és jelölések mintáit a Bizonylati Album mutatja be.

Az intézmény minden dolgozója munkaköri leírással rendelkezik, amely tartalmazza a minőség szempontjából fontos tevékenységeket, valamint a munkakör betöltéséhez szükséges követelményeket. A munkatársak rendszeres oktatása, képzése és továbbképzése lehetővé teszi, hogy elkötelezettségük, tudásuk és képességük megfeleljen a mindenkori vezetői és szakmai elvárásoknak.

#### 4.2.2 Integrált minőségirányítási kézikönyv és minőségirányítási program

Az *MKK/IMIP*, az Eljárások kézikönyve (folyamatszabályozások) teljes tevékenységünkre kiterjed. Mivel nem foglalkozunk nevelő, képző és oktató szolgáltatásaink szakmai tartalmának tervezésével, ezért a tervezést nem szabályozzuk, az MSZ EN ISO 9001:2000 szabvány 7.3 fejezetét tevékenységünkre nem értelmezzük, annak alkalmazását kizárjuk. Ugyancsak kizárjuk a szabályozásból az MSZ EN ISO 9001:2000 szabvány 7.5.5 fejezetét, a termék állagának megőrzését, melyet szintén nem értelmezzük tevékenységünkre.

A minőségirányítási rendszerünkben kialakított dokumentált eljárásokat, illetve azok viszonyát az *MKK/IMIP* 9.1-9.3 mellékletei tartalmazzák. Az eljárásokat az *MKK/IMIP* 9.1 mellékletében megadott azonosítók megadásával hivatkozunk az *MKK/IMIP* azon fejezeteiben, melyekhez kapcsolódnak.

A minőségirányítási rendszer folyamatai közti kölcsönhatások leírását részben a 9.2 fejezetben megadott folyamattérkép, részben a 9.3 fejezetben megadott „Az MSZ EN ISO 9001:2000 modell elemei és a minőségi eljárások közötti kapcsolatok” című ábra alapján értelmezzük. Ezek a kapcsolódások azonban megjelennek az *MKK/IMIP* egyes fejezeteiben hivatkozott eljárások, valamint az eljárásokban hivatkozott további eljárások megadása révén is.

#### 4.2.3 A Dokumentumok felügyelete

Az intézmény megfelelő mélységig dokumentált formában szabályozta folyamatait, amelyhez kialakította és üzemelteti az intézmény jellegének megfelelő dokumentációs és bizonylatolási rendet, meghatározta a dokumentumok megőrzésének rendjét, időtartamát.

A tervezési, végrehajtási, ellenőrzési, beavatkozási folyamatokat szabályozó dokumentumok kezelésének során az intézmény biztosítja a dokumentumok

- kibocsátás előtti szakmai megfelelő voltának ellenőrzését,
- rendszeres átvizsgálását és szükség esetén aktualizálását,
- érvényes kiadási állapotának azonosítását,
- a rendelkezésre állását minden olyan helyen, ahol az intézmény működésének minősége szempontjából meghatározó tevékenységet végeznek,
- kikereshetőségét, könnyű azonosíthatóságát, olvashatóságát,
- a külső eredetű dokumentumok azonosítását elosztásuk előtt,
- használatának megakadályozását, amennyiben azok hatályukat veszítették,
- nyilvántartását.

Mindezekre vonatkozóan a *Dokumentumok felügyelete (EU-4-01 jelű eljárás)* tartalmazza a részletes szabályozást. A dokumentumok egy típusának, a feljegyzések kialakításának és használatának ismertetését a következő fejezet tartalmazza.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 25/83

#### 4.2.4 A Feljegyzések felügyelete

A minőségirányítási rendszer megfelelő voltának, eredményes működésének, valamint a szolgáltatások paramétereinek igazolására megfelelő feljegyzésrendszert alakítottunk ki és alkalmazunk. A *Feljegyzések felügyelete, EU-4-02 jelű eljárás* szabályozza a feljegyzésekkel kapcsolatos tevékenységeket. A feljegyzéseket irattári terv szerint kezeljük, mely összhangban van a 11/1994. (VI. 8.) MKM rendelet 4. számú mellékletével.

Az alkalmazott feljegyzéstípusokat a *Bizonylati album (BA)* tartalmazza. Az album nyilvántartó lapja meghatározza a bizonylatok kiadását, kezelését, tárolását, azonosítását, valamint az archiválásra, selejtezésre vonatkozó előírásokat és a felelősségi köröket. Az adat és információ megőrzési kötelezettséget törvényi és szakhatósági előírásoknak megfelelően határoztuk meg.

A feljegyzések ellenőrzése az eljárás szerint kiterjed azok helyességére, teljességére, egyértelműségére, a szolgáltatáshoz vagy folyamathoz való hozzárendelhetőségére és megfelelő olvashatóságára.

Az intézmény minőségirányítási feljegyzésrendszere alkalmas a kívánt minőség elérésének, és a minőségirányítási rendszer hatékonyságának kimutatására.

Az ellenőrzést és vizsgálatokat előíró szabályozások minden esetben rendelkeznek a vizsgálati eredmények dokumentálási módjáról. A feljegyzések egyértelműen kimutatják, hogy a vizsgálati eredmények megfeleltek vagy sem a meghatározott elfogadási kritériumoknak.

A feljegyzések azonosítják az eredmények kibocsátásáért felelős személyt, aki jogosult az ellenőrzés, vagy vizsgálat elvégzésére.

A partnereinknek nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos feljegyzések közül az azok megvalósulását igazolókat a partner, vagy a jogi szabályozások szerinti képviselője rendelkezésére bocsátjuk.

#### **Az adatok kezelése**

Az adatok, illetve információk megőrzése papíron, vagy elektromágneses adattárolón történik. Az adat- és információtárolók, valamint feljegyzések megfelelő tárolási feltételeiről intézményünk gondoskodik, illetve megfelelő védelmi rendszert alkalmaz azok megőrzésére.

Az intézmény működésével, a megrendelőkkel, partnerekkel, illetve a szolgáltatásteljesítéssel kapcsolatos adatok és információk tárolása és kezelése során a hozzáférhetőséget kizárólag az illetékes személyek számára biztosítjuk.

A számítógépes adattárolás esetén az adatállomány folyamatos frissítéséről, illetve biztonsági mentéséről gondoskodik. Az intézmény működésével, illetve a megrendelőkkel és partnerekkel kapcsolatos információkat és adatokat a törvényi és a szakhatósági előírásoknak megfelelően kezeljük.

## 5 A vezetés felelősségi köre

### 5.1 A vezetés elkötelezettsége

Intézményünk vezetése azzal bizonyítja elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer létrehozása és továbbfejlesztése iránt, hogy

- tudatosítja minden munkatársában a partnerek által támasztott, valamint a törvényekben és rendeletekben szereplő követelmények teljesítésének fontosságát
- meghatározza a minőségpolitikát
- gondoskodik arról, hogy a minőségcélok mindig meghatározásra kerüljenek
- vezetőségi átvizsgálásokat végez
- gondoskodik az erőforrásokról

Továbbá folyamatosan javítja a minőségirányítási rendszer hatásosságát.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 26/83

## 5.2 Partnerközpontúság

A partnereink, a szolgáltatásainkban érdekeltek, illetve a belső partnerekkel kiegészített partnerek igényeinek minél magasabb szintű megismerése és kielégítése érdekében az intézmény a Partnerközpontú működés folyamán nyert információkat felhasználja a minőségirányítási rendszer javítására.

## 5.3 Minőségpolitika

Az intézmény vezetése kialakította minőségpolitikáját, meghatározta minőségi céljait, deklarálta ezek iránti elkötelezettségét. Rendszeres képzéssel és oktatással gondoskodik arról, hogy ezeket a szervezet minden szintjén megismerjék, megértsék, és megvalósítsák.

## 5.4 Tervezés

Az intézményi tervezőmunkának 3 szintjét különíthetjük el:

- stratégiai tervezés,
- operatív tervezés,
- napi működés tervezése.

A *Pedagógiai program* és a *MKK/IMIP* is mind a stratégiai tervezés, mind az operatív tervezés szintjén megjelenik.

Az operatív tervezés szintjén jelenik meg a *Szervezeti és működési szabályzat*.

A megvalósítás, működés tervezésének eszközei az *Éves munkaterv* és az *Intézkedési tervek*.

A *Pedagógiai program* a nevelés-oktatással kapcsolatos cél, feladatrendszer és módszertan, azaz a teljes tevékenységrendszer leírását tartalmazza.

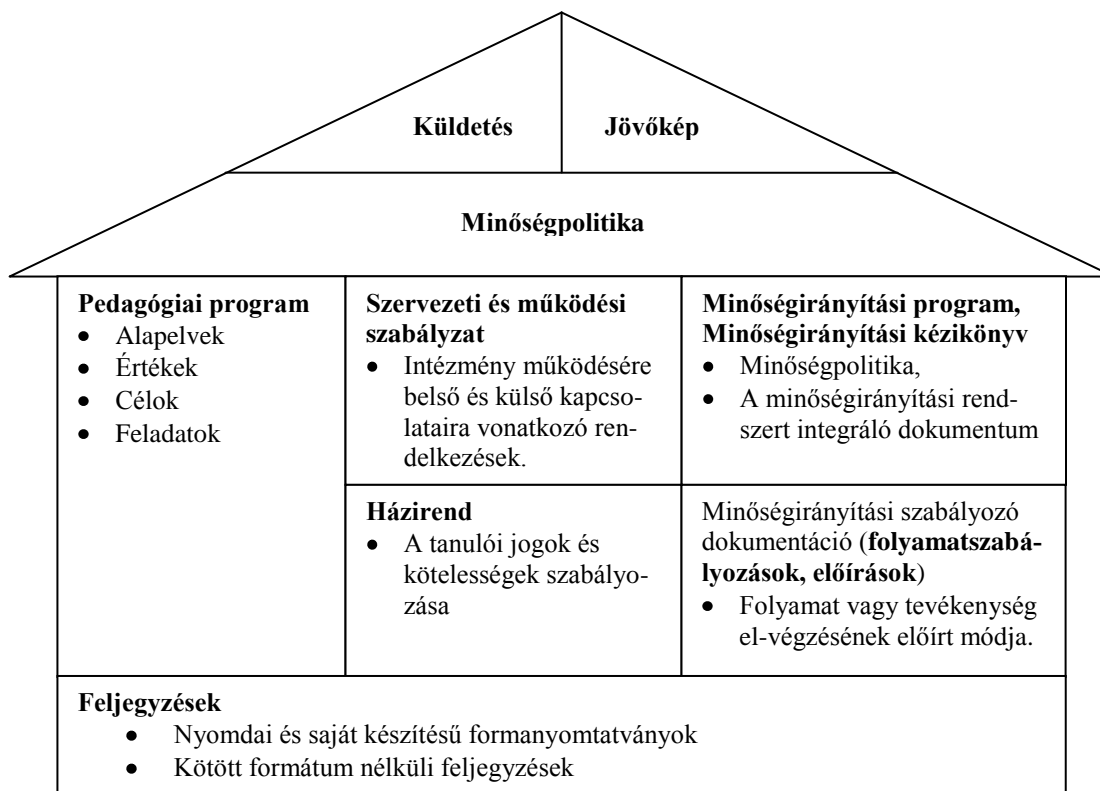
A *Szervezeti és működési szabályzat* írja le azt a szervezetet, amelyben a fenti tevékenységrendszer működik.

A *MKK/IMIP* azonosítja azokat a folyamatokat, melyek az adott szervezeti keretek között a tevékenységrendszer működtetését biztosítják.

A *TISZK Működési Kézikönyv* tartalmazza a stratégiai célokhoz kapcsolódó stratégiai tervet, mely az intézményeket fenntartó három önkormányzat által került meghatározásra. Az intézményi tervezés folyamatában figyelembe kell venni a TISZK által kitűzött hosszú- és középtávú tervekben foglaltakat, és biztosítani kell azok beillesztését az intézmények egyedi terveibe.

A tervezés dokumentálását a 2. ábra szemlélteti.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 27/83



**2. ábra**

### 5.4.1 Minőségcélok

A vezetés a *Stratégiai tervezés (jelű eljárás)* alkalmával határozza meg hosszú távú céljait, a rövid távú fejlesztéseket pedig a *Vezetőségi átvizsgálások szabályozása (EU-5-01 jelű eljárás)* alkalmával határozza meg szervezeti egységekre, funkciókra. (Lásd 9.4 melléklet!)

A stratégiai tervezésnél figyelembe kell venni a *TISZK Működési Kézikönyv* tartalmazta stratégiai célokhoz kapcsolódó stratégiai tervet, mely a 3 alapító önkormányzat által került meghatározásra (Lásd 9.5 melléklet!). Az intézményi tervezés folyamatában figyelembe kell venni a TISZK által kitűzött hosszú- és középtávú tervekben foglaltakat, és biztosítani kell azok beillesztését az intézmény egyedi tervébe.

Az elérésükhöz intézkedési tervet dolgozunk ki, melyet beépítünk az *Éves munka tervezése (EU-7-03 jelű) eljárás* alapján az éves munkatervbe. Az intézkedési tervet az éves munkaterv ismertetésekor évente, a tanévnyitó értekezlet keretében ismerteti, meghatározza a feladatokat, és folyamatosan értékeli megvalósulásukat. A minőségcélok megfogalmazásához a Minőségpolitikánkban adott célokon túl, felhasználjuk a Partnerközpontú működésben az önértékelésből, a partnerek igény – és elégedettségvizsgálatából nyert információkat.

A *TISZK Működési Kézikönyv* tartalmazza a stratégiai célokhoz kapcsolódó stratégiai tervet, mely az intézményeket fenntartó három önkormányzat által került meghatározásra. Az intézményi tervezés folyamatában figyelembe kell venni a TISZK által kitűzött hosszú- és középtávú tervekben foglaltakat, és biztosítani kell azok beillesztését az intézmények egyedi tervébe.

A minőségcélok kiterjednek a képzéssel kapcsolatos minden lényeges funkcióra, és a képzés szervezésében érintett, valamennyi szervezeti egységre, illetve személyre. Gondoskodunk arról, hogy azok

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 28/83

- az érintettek számára érthetőek,
- az intézmény minőségpolitikájával összhangban legyenek,
- igazodjanak az intézmény közoktatási, szakképzési és felnőttképzési, valamint szolgáltató tevékenységéhez, a jogszabályi és szakmai követelményekhez, a belső előírásokhoz,
- mérhetőek, alkalmasak legyenek az objektív értékelésre.

A célok megfogalmazásánál rögzítjük az igazoláshoz szükséges feljegyzésigényt. Minden esetben gondoskodunk arról, hogy a minőség megvalósulását, illetve a kockázatok kizárását minőségirányítási eljárások vagy utasítások által szabályozzuk, figyelembe véve a szükséges eszköz, forrás és szaktudásigényt.

A *TISZK Működési Kézikönyv* tartalmazza a stratégiai célokhoz kapcsolódó stratégiai tervet, mely az intézményeket fenntartó három önkormányzat által került meghatározásra. Az intézményi tervezés folyamatában figyelembe kell venni a TISZK által kitűzött hosszú- és középtávú tervekben foglaltakat, és biztosítani kell azok beillesztését az intézmények egyedi terveibe.

#### **5.4.2 Minőségirányítási rendszer tervezése**

Intézményünk gondoskodik arról, hogy

- a minőségirányítási rendszerünk tervezését az *MKK/IMIP 4.1.* fejezetében megadott követelmények teljesítése és a minőségcélok elérése érdekében elvégezzük,
- a minőségirányítási rendszerünk szabályozásai biztosítsák a működőképesség fenntartását arra az esetre is, ha a minőségirányítási rendszerbe módosításokat tervezünk és vezetünk be.

A minőségi célokhoz minden esetben hozzárendeljük az elvárt teljesítés határidejét és a végrehajtásért, felügyeletért, az igazoló ellenőrzésért viselt felelőségeket. A célok megfogalmazásánál rögzítjük a megfelelőségi, az elfogadhatósági kritériumokat, illetve az igazolásra szükséges feljegyzés igényt. Minden esetben gondoskodunk arról, hogy a minőség megvalósulását, illetve a kockázatok kizárását minőségirányítási eljárások vagy munkautasítások által szabályozzuk, figyelembe véve a szükséges eszköz, forrás és szaktudás igényt.

### **5.5 Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció**

#### **5.5.1 Felelősségi kör és hatáskör**

A minőségirányítási rendszer működéséért az intézmény teljes munkatársi köre felelős. A minőségirányítási rendszer kiépítéséért, bevezetéséért és felügyeletéért, valamint a működőképességére vonatkozó jelentésekért a vezetés részére a minőségirányítási vezető a felelős. Az egyes szakterületek vezetői felelősek az irányításuk alá tartozó szervezeti egység szabályozásáért, a tevékenységek összehangolásáért, a jogosultságok és az illetékességek meghatározásáért.

Minden dolgozó munkaköri leírással rendelkezik. A minőségirányítási vezetőnek, a vezetőség tagjainak nem megfelelés esetén joguk és kötelességük beavatkozni a folyamatokba.

#### **5.5.2 A vezetőség képviselője**

A minőségirányítási vezető (aki az intézményi minőségirányítási programért felelős) az igazgató közvetlen alárendeltségébe tartozik, feladatait munkaköri leírás alapján végzi. E területen minden más szervezeti egységtől független, együttműködik vele a kibővített vezetés.

Az igazgató az intézmény minőségirányítási vezetőjét bízta meg az IMIP megvalósításáért, betartásáért, folyamatos fejlesztéséért, valamint a rendszer-átvizsgálások tapasztalatairól szóló információszolgáltatásért.

A minőségirányítási vezető a szükséges hatáskörrel rendelkezik ahhoz, hogy

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 29/83

- a minőségirányítási rendszert a rögzített előírásoknak megfelelően működtesse,
- biztosítsa a minőségpolitikában és a minőségcélokban megfogalmazott elvek, feladatok megvalósítását,
- megelőzze a nem megfelelő szolgáltatások kialakulását,
- koordinálja a rendszer folyamatos javításának, fejlesztésének munkálatait,
- beszámoljon az intézmény vezetésének és nevelőtestületének a minőségirányítási rendszer működésének hatékonyságáról.

Feladata hogy biztosítsa a minőségpolitikában megfogalmazottak megvalósulását, megakadályozza a nem megfelelő szolgáltatás előfordulását, szükség esetén leállítsa a folyamatokat. A minőségirányítási vezető tervezi, koordinálja, felügyeli a rendszerre vonatkozó intézkedéseket. Karbantartja és aktualizálja a minőségirányítási rendszert. Folyamatosan beszámol a vezetésnek a minőségirányítási rendszer működésének eredményességéről.

Feladata ellátásához a minőségirányítási vezető rendelkezik minden szükséges jogosultsággal, felhatalmazással, és ismerettel.

Felelős a rendszer működőképességéért, valamennyi területen az eljárások kidolgozásáért, bevezetéséért, a rendszer felügyeletéért, kiértékeléséért, a Belső audit szabályozásaok folyamatos végrehajtásáért, a helyesbítő megelőző tevékenységért, s ezen keresztül az intézmény minőségirányítási tevékenységének folyamatos javításáért.

#### **Belső auditok**

A Belső minőségügyi auditorokat, képzettségük megszerzése után a vezetés nevezte ki, megbízólevélben felhatalmazta őket, hogy a rendszerauditokat lefolytassák. A minőségirányítási vezető irányításával végzik munkájukat. Az ezzel a feladattal megbízott Belső minőségügyi auditorok feladata az „5S” program működtetése is.

#### **Támogató szervezet**

A minőségirányítási rendszer hatékony működtetéséhez megfelelő létszámú, jól felkészült munkatársak állnak rendelkezésre. A munkatársak ismereteinek folyamatos korszerűsítése a minőségirányítási célok elérésének meghatározó eszköze.

A minőségirányítási vezetővel szorosan együttműködnek a támogató csoport tagjai. A tagokat az igazgató bízta meg, munkájukat szabályzat alapján végzik. A minőségirányítási vezető a fenntartó Közoktatási Minőségfejlesztési Munkacsoport vezetőjével tartja a kapcsolatot a minőségcélok és az indikátorok megalkotása, az IMIP bevezetése, majd folyamatos működtetése érdekében. Karban tartja a „Jelentések és értekezletek rendszere” táblázatot.

#### **5.5.3 Belső kommunikáció**

Hatékony döntési és információs mechanizmust működtetünk, és közvetlen információs kapcsolatot biztosítunk a vezetés és a munkatársak között, biztosítva a partneri viszony fennmaradását.

A belső kapcsolattartási formákat, illetve fórumokat, amelyek biztosítják a különböző szintek és funkciók közötti, hatékony kommunikációt és információcserét az Intézmény a táblázat szerint határozta meg.

KOORDINATÍV	Vezetői értekezlet
FELSŐ	Kibővített vezetői értekezletek
	Alkalmazotti értekezlet
	ÁNTSZ ellenőrzések
INDIREKT	Munkavédelmi ellenőrzések
PERIODIKUS	Speciális feladatú munkacsoportok

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 30/83

	Belső audit szabályozások
	Hirdetőtábla
	Vezetői ellenőrzés
DIREKT NAPI	Tanári tájékoztató
	Megfelelő munkakörnyezet ("5S")

A vezetői, a tantestületi és az alkalmazotti értekezleteket az intézményvezető hívja össze.

A vezetői értekezleteken az intézményvezető, az intézményvezető helyettesek, a gazdasági vezető, a minőségirányítási vezető, a gyakorlati oktatásvezető, a kollégiumvezető és a felnőttoktatási tagozatvezető vesznek részt.

A kibővített vezetői értekezleteken a vezetői értekezlet résztvevői kiegészülnek a munkaközösség vezetőikkel.

Partnereinkkel és a társadalmi környezettel hatékony kapcsolatot tartunk fenn, és folyamatosan törekszünk a kiváló szakmai és tudományos színvonalat képviselő szervezetekkel, cégekkel való kapcsolataink javítására.

## **5.6 Vezetőségi átvizsgálások szabályozása**

### **5.6.1 Általános követelmény**

Az intézmény vezetősége az éves munkatervben rögzített időpontban, évente végzi a minőségirányítási rendszer átvizsgálását. Ezzel gondoskodunk a rendszer folyamatos alkalmasságáról, megfelelőségéről és eredményességéről. Az átvizsgálás kiterjed a fejlesztési lehetőségek értékelésére és a minőségirányítási rendszerben alkalmazandó változások szükségességére, beleértve a minőségpolitikát és a minőségcélokat is.

### **5.6.2 Az átvizsgálás bemenő adatai**

Vezetőségi átvizsgálások szabályozása bemenő adatai:

- a Belső audit szabályozások eredményei,
- a partneri elégedettség mérésének adatai,
- reklamációk,
- a folyamatok mérési adatai,
- a szakmai és szakszolgáltatások nem megfelelőségei (belső ellenőrzések alapján),
- korábbi felülvizsgálaton hozott intézkedések eredményei,
- a minőségirányítási rendszert érintő változások,
- fejlesztési javaslatok.

### **5.6.3 Az átvizsgálás kimenő adatai**

A Vezetőségi átvizsgálások szabályozásán döntések születnek a minőségirányítási rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztésére, az ügyfélkövetelményekkel kapcsolatos szolgáltatás, valamint a szükséges erőforrások fejlesztésére.

A Vezetőségi átvizsgálások szabályozását az *EU-5-01 jelű eljárás* szabályozza.

## **6 Gazdálkodás az erőforrásokkal**

### **6.1 Gondoskodás az erőforrásokról**

A gazdasági erőforrások biztosításának komplex folyamatát az *Ügyrend* szabályozza. Alapjai: az 1992. évi XXXVIII. törvény, a költségvetési szervek tervezésének, gazdálkodásának, beszámolásá-

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 31/83

nak rendszeréről szóló többször módosított 217/1998.(XII. 30.) Kormány számú rendelet és a *Szervezeti és Működési Szabályzat* előírásai.

A Vezetőségi átvizsgálásokon értékeljük ezek megvalósítását.

## **6.2 Emberi erőforrások**

Az emberi erőforrásokról való gondoskodást a *Humánerőforrás gazdálkodás (EU-6-21 jelű) eljárás* szabályozza. Azon belül a teljesítmények értékelésére a közoktatási törvény értelmében kidolgoztuk és alkalmazzuk a *Vezetők és pedagógusok teljesítményértékelési rendjét*, mely az intézményi minőségirányítási programhoz kapcsolódóan az MKK/IMIP 9.6. mellékletében található.

### **6.2.1 Felkészültség**

A vonatkozó jogszabályok figyelembevételével a munkaköri leírásokban meghatároztuk, hogy mely munkakör betöltéséhez milyen iskolai végzettséggel és/vagy gyakorlati tapasztalattal, esetleg minősítéssel kell rendelkeznie a dolgozónak. Ezt abban az esetben is alapul vesszük, ha nem főállású dolgozónkat alkalmazunk szerződéses viszonyban szolgáltatásunk megvalósítására.

A munkaviszony létesítését, módosítását és megszüntetését a *Munka törvénykönyvben*, a *Közalkalmazottak jogállásáról, a Közoktatásról szóló törvényekben* valamint a *Humánerőforrás gazdálkodás (EU-6-21 jelű) eljárást* alapul véve végezzük. Az Intézmény a rögzítettek szerint gyakorolja munkáltatói jogait belső partneri irányában.

A munkaköri leírások (ML) rögzítik a különböző munkakörökkel szemben támasztott elvárásokat (végzettség, szakképzettség, gyakorlati idő stb.).

A szolgáltatási és a kapcsolódó folyamatokba csakis olyan munkatársat vonunk be, aki alapfelkészültségben eleget tesz a munkakörrel szemben támasztott jogszabályi és az Intézmény által támasztott követelményeknek, és ismereteit a gyakorlatban is igazolta.

Kialakítottuk és életbe léptettük a minden alkalmazott számára kötelező betanulási rendet, amely biztosítja az intézményi hagyományok és a közösen elfogadott és képviselt értékek, valamint a biztonsgos munkavégzés szabályainak és feltételeinek megismerését. Az új munkatársak bevonásával, képzésével és minősítésével kapcsolatos feladatokat a *Humánerőforrás gazdálkodás (EU-6-21 jelű) eljárás* szabályozza.

### **6.2.2 Képzés, továbbképzés**

Az új munkatársakat munkába lépésüket megelőzően minőségirányítási és munkavédelmi oktatásban részesítjük. Ekkor kapnak részletes tájékoztatást az intézmény feladatairól, a minőségirányítási rendszer alapelveiről és összefüggéseiről, saját feladataikról. Ezt a *Humánerőforrás gazdálkodás (EU-6-21 jelű) eljárás* szabályozza.

A teljes dolgozói kör rendszeres szakmai és minőségügyi képzésben részesül, melynek célja a legkorszerűbb szakmai és rendszer-ismeretek birtoklása, alapja pedig a képzési terv. Ebben meghatározó szerepe van a minőségpolitika, illetve az abból levezetett, személyre szabott feladatokat jelentő, aktuális minőségcélok ismertetésének.

E cél érdekében az intézményvezetés a jogszabályi, szakmai előírásokhoz, a belső igényekhez és a kínálkozó lehetőségekhez illeszkedő, folyamatosan aktualizált képzési tervet készít, és meghatározza a különböző munkakörökkel szemben támasztott továbbképzési elvárásait.

Ezek az elvárások biztosítják, hogy munkatársaink képzettsége megfeleljen a tudomány és szakma aktuális színvonalának.

A külső oktatásokon való részvételt az intézményvezetés a fejlesztési stratégia figyelembevételével és a területek vezetőivel való konzultálás alapján határozza meg.

A szakmai és minőségügyi ismeretek széleskörű ismertetéséről, akárcsak a minőségpolitika és a minőségirányítási rendszerben megfogalmazott követelmények betartásának fontosságáról, illetve a konkrét munkavégzés jó eredményeinek a minőségre gyakorolt hatásáról belső oktatások keretében

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 32/83

gondoskodunk. Ezáltal biztosítjuk, hogy munkatársaink tudatosan vállalják szerepüket és felelősségüket a működtetett minőségirányítási rendszerben.

Pedagógus kollégáink továbbképzésében különös szerepet tölt be a pedagógus továbbképzési rendszer. Erre és egyéb képzéseinkre vonatkozóan az oktatási, továbbképzési folyamatokat a *Humán-erőforrás gazdálkodás (EU-6-21 jelű) eljárás* szabályozza.

### 6.2.3 A dolgozók értékelése

Minden, a szolgáltatásainkban közvetlenül résztvevő munkatársunkat tevékenységével kapcsolatosan közvetlenül értékelnek a szolgáltatásban érdekeltek (szülők, pedagógusok, hallgatók). Ezt részletesen az *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű) eljárás* szabályozza. Ezen túlmenően, a vezetőség a dolgozók munkáját évente egy alkalommal átfogóan értékeli saját tapasztalatai és a dolgozói önértékelés alapján.

A dolgozók értékelését a *Humán-erőforrás gazdálkodás (EU-6-21) eljárás* szabályozza, melynek része a munkatársi attitűd, motiváltság, elégedettség pontos megismerési módja és eljárásrendje is.

### 6.2.4 Az oktatások dokumentálása

Az emberi erőforrásokkal való gazdálkodás, annak fejlesztése érdekében a munkatársaink képzéséről, minősítéséről feljegyzéseket készítünk, ami alapja emberi erőforrástérképünknek.

Ennek alapja is a *Humán-erőforrás gazdálkodás (EU-6-21 jelű) eljárás*.

## 6.3 Infrastruktúra

Az intézmény rendelkezik a jogszabályban (10/1994. (V. 13.) MKM rendelet, a középiskolai nevelő-oktató szolgáltatást és kollégiumi ellátást biztosító intézményekről szóló, a szolgáltatásokban való közreműködés feltételeiről, valamint a 14/1994. (V. 13.) MKM rendelet a képzési kötelezettségről és a pedagógiai szakszolgálatokról) rögzített, illetve a szolgáltatásainkhoz szükséges infrastruktúrális feltételekkel, amit egyes (előírt) területeken a rendszeres szakhatósági vizsgálatok (pl. ANTSZ) alapján kibocsátott jegyzőkönyvek is igazolnak.

A gyors, megbízható, kielégítő színvonalú szolgáltatás biztosítása érdekében rendszeresen karbantartjuk az intézmény épületét, belső számítógépes hálózatát, annak perifériáit és minden más kommunikációs és információs eszközeit, hogy azok műszakilag és gazdaságossági szempontból is megfelelőek, üzemképesek legyenek. Ezt a tevékenységet a *Kiszolgáló folyamatok (EU-6-05 jelű) eljárás* szabályozza.

Az intézményi fejlesztési célok meghatározásánál alapvető feladatnak tekintjük a működőképesség fenntartását és a partneri elégedettségre fontos hatást gyakoroló infrastruktúrális feltételek folyamatos javítását. Ezért az infrastruktúrális adottságokat az intézményvezetés rendszeresen a vezetőségi átvizsgálások alkalmával értékeli (*EU-5-01 jelű eljárás*).

### 6.3.1 Információs rendszer

Munkatársainknak biztosítjuk a szolgáltatásaink megvalósításához szükséges adatokat és információkat, illetve biztosítjuk számukra a tevékenységük kifogástalan végrehajtásához szükséges érvényes dokumentumok rendelkezésre állását.

A szabályozó dokumentumokhoz való hozzáférést az *MKK/IMIP 4.2.3. fejezetében* és a *Dokumentumok felügyelete (EU-4-01 jelű) eljárásban* szabályoztuk, míg az információ szervezetten belüli áramlást az *MK 5.5.3. fejezete* szerinti kapcsolattartási formák biztosítják.

Az intézmény működtetésével kapcsolatos jogi követelmények folyamatosan aktualizált változatát minden érintett munkatársunk számára biztosítjuk, amit a *Dokumentumok felügyelete (EU-4-01 jelű) eljárás* szabályoz.

Szolgáltatásaink teljesítésére az MSZ EN ISO 9001:2001, illetve az MSZ EN ISO 9000:2005 szabványok előírásai vonatkoznak.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 33/83

Az információs rendszer jó minőségét az adatok, információk továbbítását, rendszerezését, kiértékelését, tárolását hatékony számítógépes informatikai háttér támogatja. Az adatokhoz való hozzáférést és az adatvédelmet a *Dokumentumok felügyelete (EU-4-01 jelű) eljárásban* leírtak szerint biztosítjuk.

#### **6.4 Munkakörnyezet**

A munkakörnyezet kialakításánál meghatározóak a jogszabályban előírt, illetve hatóság által megkövetelt feltételek. Ezen belül kiemelt hangsúlyt fektetünk a megfelelő, illetve a hatóságilag előírt higiéniai, egészségvédelmi és biztonságtechnikai feltételek teljesítésére.

A biztonságos munkavégzést a *Tűzvédelmi és Munkavédelmi szabályzatban* előírtak betartása segíti elő. A munkahelyi kockázatértékelést a munkavédelemmel megbízott munkavédelmi felelős végzi el minden évben, és folyamatosan a lehető legalacsonyabb szinten tartja a kockázati értéket. Ha rendellenességet, veszélyforrást észlel, azonnal jelenti a gazdasági vezetőnek, aki kisebb ráfordítást igénylő javítás esetén saját hatáskörében eljár. Nagyobb költségvonzattal járó beavatkozás esetén az igazgató dönt.

A minőség magában foglalja a munkakultúra minőségét is. Ezért az intézményben egy olyan környezetjavító program működik, amely a dolgozók közvetlen bevonásával folyamatosan ellenőrzi, fenntartja és javítja a munkakörnyezet minőségét. A megfelelő környezet kialakítását és a rendszeres fenntartását "5S" módszerrel végezzük. Ennek részletes szabályozását *A megfelelő munkakörnyezet biztosítása (EU-6-06 jelű) eljárás* és a *Biztonságos intézmény (EU-6-07)* írja le.

### **7 A szolgáltatás előállítása**

#### **7.1 A szolgáltatás-előállítás megtervezése**

Intézményünkben minőségirányítási rendszerünk többi folyamatával összhangban megterveztük és kialakítottuk azokat a folyamatokat, amelyek szolgáltatásaink megvalósításához szükségesek (lásd még *MKK/IMIP 4.1 fejezet*).

A szolgáltatás előállítási folyamatainak tervezése során meghatároztuk:

- a szolgáltatásainkra vonatkozó minőségcélokat és követelményeket,
- a folyamatok és a dokumentumok kialakításának szükségességét, valamint a szolgáltatásainkhoz szükséges konkrét erőforrásokat,
- a szolgáltatásainkkal kapcsolatban szükséges igazolási, érvényesítési, figyelemmel kíséresi, ellenőrzési és vizsgálati tevékenységeket, valamint a szolgáltatás elfogadási kritériumait,
- azokat a feljegyzéseket, amelyek szükségesek annak bizonyításához, hogy az előállítás folyamatai és az ezek eredményeként létrejött szolgáltatások kielégítik a követelményeket (lásd még *MKK/IMIP 4.2.4 fejezet*).

A szabályozások kidolgozásánál különös figyelmet fordítunk a hatásosságot, hatékonyságot és a minőséget befolyásoló folyamat-paraméterek felügyeletére.

A minőségirányítási rendszer folyamatait minőségirányítási eljárások által szabályoztuk. A folyamatok közötti sorrendiséget és kölcsönhatásokat az eljárások kölcsönös hivatkozásai biztosítják.

A folyamatok működésének, a fő és a kiszolgáló folyamatok kapcsolatainak ellenőrzését és a továbbfejlesztési lehetőségek feltárását az *MKK/IMIP 8. fejezetében* ismertetett intézkedésekkel támogatjuk.

A szabályozási, dokumentációs és képzési rendszerünk segítségével gondoskodunk e folyamatok megfelelő működéséről, hatékonyságáról és eredményességéről, amit feljegyzésrendszerünk igazol (lásd *MKK/IMIP 4.2.4 fejezet*).

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 34/83

## **7.2 A vevővel (partnerrel) kapcsolatos folyamatok**

### **7.2.1 A szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása**

A partneri igények és elvárások azonosítása érdekében az intézmény vezetése megfelelő kommunikációs csatornákat (lásd MK 5.5.3 fejezet) tart fenn. A partnerek igényeinek és elégedettségének pontos azonosítására rendszeres, az *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű) eljárásban* szabályozott elégedettségi vizsgálatokat folytatunk. A felmérések kiértékelését a minőségirányítási vezető végzi, feljegyzésben igazolt módon. A szolgáltatásaink megtervezése és fejlesztése során a közvetlen partnerek (szülők, pedagógusok, közoktatási intézmények, megyei önkormányzat, fenntartó önkormányzatok stb.) igényeit, elvárásait figyelembe vesszük.

A továbbképzések révén (lásd MKK/IMIP 6.2.2 fejezete) biztosítjuk, hogy munkatársaink a legkorábbi szakmai ismeretekkel rendelkezzenek, és képesek legyenek azokat a követelményeket is figyelembe venni, amelyek az adott szakterület pillanatnyi tudományos álláspontja érvényesítése érdekében figyelembe kell venniük szolgáltatásainknál.

A termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatos jogszabályokban szereplő követelmények ismeretét folyamatosan biztosítjuk (Lásd *Dokumentumok felügyelete - EU-4-01 jelű eljárás*), illetve figyelembe vesszük azok megtervezésénél, megvalósításánál.

### **7.2.2 A szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása**

A konkrét és a rejtett partneri igények és elvárások azonosítása érdekében az intézményvezetés megfelelő kommunikációs csatornákat (lásd MKK/IMIP 7.2.3 fejezet) tart fenn. A partnerek igényeinek pontos azonosítására rendszeres, az *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű) eljárásban* szabályozott elégedettségi vizsgálatokat folytatunk.

A szolgáltatásaink megtervezéséhez és fejlesztéséhez a közvetlen partnerek (tanulók, pedagógusok, pedagógiai munkát közvetlenül támogató személyzet, szülők, fenntartó, következő oktatási szint, munkaerőpiac, oktatási program közvetlen megrendelője stb.) igényeit és elvárásait határozzuk meg.

A finanszírozó által megfogalmazott követelményeket jogszabályok (törvények, rendeletek), a fenntartói minőségirányítási program (ÖMIP), illetve hatósági előírások rögzítik. A többi partnerünk igényeinek pontos azonosítására rendszeres, a *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű) eljárásban* szabályozott elégedettségi vizsgálatokat folytatunk.

Az intézményvezetés a partneri igények figyelembevételével alakítja ki, illetve aktualizálja minőségpolitikáját (lásd MKK/IMIP 3. fejezete), pedagógia programját, működési rendjét (SZMSZ) és az *Éves munka tervezése (EU-7-03 jelű) eljárást*.

A követelmények meghatározása kitér a partnerek által meghatározott, megfogalmazott követelményekre, a partnerek által ki nem nyilvánított, de a szakmailag indokolt, a szolgáltatás hatékony megvalósításához szükséges követelményekre, valamint a szolgáltatással kapcsolatos kötelezettségekre (törvényi és más szabályozó követelmények).

A szolgáltatásainkról a partnereinket azok meghirdetésével tájékoztatjuk (*Beiskolázás, felvétel EU-7-04 jelű*), vagy megkeresésükre ajánlatot készítünk az általuk megadott tárgyban, illetve pályázunk az általuk kiírt specifikációjú szolgáltatás megvalósítására.

Az intézményben

- Minden esetben átvizsgáljuk a szolgáltatásra vonatkozó követelményeket. Ezt elvégezzük, még mielőtt az intézmény kötelezettséget vállalna a szolgáltatás nyújtására.
- Kezeljük azokat az eseteket, amelyekben a követelmények eltérnek az előzetesen nyilvánítottaktól.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 35/83

- Biztosítjuk, hogy az intézmény képes legyen a meghatározott követelmények teljesítésére a szakmaiságot és a kapacitást tekintve.

Az átvizsgálás eredményeiről és az ebből következő tevékenységekről készült feljegyzéseket megőrizzük (lásd *MKK/IMIP 4.2.4 fejezet*).

A partnereinkkel való kommunikáció (*MK 7.2.3 fejezet*) biztosítja, hogy a szolgáltatásteljesítés előtt egyértelműen tisztázásra, és a partner által elfogadásra kerüljenek a reális elvárások.

Szolgáltatási kínálatunk módosítása előtt minden esetben felülvizsgáljuk, hogy adottságaink a tervezett módosításoknak megfelelnek-e.

### **7.2.3 Kapcsolattartás a partnerekkel**

Az intézmény szabályozta folyamatát, amelyek a partnerekkel (a szolgáltatásban érdekeltekkel) való kommunikációját meghatározzák: *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű) eljárás*.

A partnerekkel való kapcsolattartás terén nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy elvárásaik a lehetőségekhez mérten maradéktalanul teljesüljenek, és a nekik szánt információk egyértelműek legyenek.

Az intézmény a partnereivel való kommunikációja során biztosítja az őket érintő, bármilyen információ teljes körű bizalommal történő kezelését. Biztosítjuk ugyanakkor partnereink számára, hogy teljes körű információjuk legyen az intézményünkben folyó tevékenységekről.

Az intézmény szabályozta a partnerek azonosításával, igényeinek megismerésével és elégedettségének mérésével kapcsolatos folyamatokat. Az elégedettség mérése során feltárja a partnerek elégedetlenségének okait is, illetve az abból következő lehetőségeket a javításra, változtatásra.

#### **Kommunikáció a partnerekkel**

Az Intézmény szabályozza azon folyamatait, amelyek a közvetett és közvetlen partnerekkel való kommunikációját meghatározzák – beleértve a panaszkezelést is.

A közvetlen partnerekkel történő kommunikáció érdekében – különös tekintettel az oktatási-nevelési folyamatban közvetlenül résztvevő tanulóakra, szülőkre, pedagógus és a nem pedagógus munkatársakra – az intézmény a *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű) eljárásban* meghatározta

- a hatékony napi működéséhez szükséges információk belső áramlásának, frissítésének folyamatát,
- az információsükségletet és az informálandók körét,
- a lehetséges kommunikációs csatornákat, valamint
- az érintettek bevonásának módját az információk terjesztésébe és felhasználásába.

Biztosítjuk ugyanakkor partnereink számára, hogy teljes körű információjuk legyen az intézményünkben folyó tevékenységekről. Ezért elérhetővé tesszük számukra a honlapunkon intézményünk ismertető anyagait, a szolgáltatás folyamán szükséges információkat, közérdekű tájékoztatásokat.

Az Intézmény a partnerekkel való kommunikációja során biztosítja a partnereket érintő, a személyiségi jogokat nem sértő, bármilyen információ teljes körű nyilvánossá tételét és hozzáférhetőségét.

Az intézmény szabályozást alakított ki azon folyamataira, amelyek célja a partnerek egy meghatározott csoportjával történő irányított kommunikáció (Intézményi marketing és PR). E tevékenység körébe tartozik az intézmény népszerűsítése, az eredmények, sikerek széles körben való ismertté tétele is (PR).

Az Intézmény kialakította azt a belső ellenőrzési rendet, amelynek során a nyilvánosságra hozatal előtt ellenőrzi, hogy a közölni szánt információk megfelelnek-e a valóságnak, és hogy képes-e az Intézmény az általa tett ígéretek betartására (*SZMSZ*). Az Intézmény kialakította annak szabályozását is, hogy amennyiben olyan változás következik be, amely korábbi elköteleződését befolyásolja, arról partnerei időben tájékoztatást kapjanak (*Partnerkapcsolatok irányítása, EU-7-01 jelű eljárás*).

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4. Lap: 36/83
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	

Biztosítjuk partnereink számára (tanulók, szülők), hogy teljes körű információjuk legyen az intézményünkben folyó tevékenységekről, a tanulói életről. Ezért elérhetővé tesszük számukra intézményünk ismertető anyagait (továbbtanulási tájékoztató, pedagógiai program, házirend, stb.), a szolgáltatás folyamán szükséges információkat (osztályzatok, üzenetek).

Biztosított minden oktatási szolgáltatás esetén a partnerek (tanulók, szülők) számára, hogy a szolgáltatással kapcsolatos igényeiket, észrevételüket előadhassák, kifejtthessék. Sőt intézményünk ezeknek az igényeknek az ismeretére alapozza tevékenységének fejlesztését, tervezését.

Tájékoztatási rendszerünk biztosítja, hogy a tanulók, illetve a szülők a személyiségi jogok tiszteletben tartásával, igényeik szerint informálva legyenek a tanuló előmeneteléről, megítéléséről. Ezt a tanulók számára az osztályfőnök és a szaktanárok direkt módon, a napi kapcsolatban biztosítják. A szülők számára a szülői értekezlet és fogadóóra keretében adunk erre lehetőséget.

Partnereinknél - társadalmi és etnikai hovatartozásuktól függetlenül - biztosítjuk a személyiségi jogok, illetve az emberi méltóság maximális tiszteletben tartását.

Intézményünk jövője a piaci igények pontos megismerésén alapul. A piaci információk gyűjtése a következőket foglalja magába:

- kiegészítő szolgáltatási igény feltérképezése,
- a versenytársak tevékenységeinek és teljesítőképességének megismerése,
- törvények, jogszabályok és a vonatkozó nemzeti és nemzetközi szabványok és irányelvek figyelemmel követése,
- a partneri követelmények elemzése,
- konzultáció a munkatársakkal, annak érdekében, hogy megerősítsük elkötelezettségüket,
- állandó kutatás a változó partneri igények és a verseny kihatásának vizsgálatára,
- a korszerű szakmai, pedagógiai, tudományos és technikai színvonal megismerése (konferenciákon, tudományos ismertetőkön, kiállításokon stb.).

Partnereink felé biztosítjuk a következő információkat:

- az intézményünk pedagógiai programja és házirendje,
- tájékoztató előadások a fejlesztési tevékenységeinkről,
- pontos, részletes tájékoztatás a vállalt szolgáltatásokról,
- a szolgáltatás költségei,
- annak biztosítása, hogy a partnereink tisztában legyenek, hogy mivel járulhatnak hozzá a szolgáltatás minőségének hosszú távú fennmaradásához,
- elvárt viselkedési normák, úgy a tanulók, mint a szülők részéről (Házirend)
- megfelelő, könnyen hozzáférhető lehetőségek biztosítása a hatékony kapcsolat-tartáshoz az intézmény munkatársaival.
- tájékoztató anyagok szolgáltatásainkról,

A partneri észrevételek és panaszok hatékony kezelését a *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű)*, valamint a *Helyesbítő és megelőző tevékenységek szabályozása (EU-8-05)* című eljárás végrehajtása, betartása biztosítja.

### **7.3 Tervezés és fejlesztés**

Intézményünkben 4.2.2 fejezet értelmében nem folyik új termékre, szolgáltatásra vonatkozó tervezés. Ezt a szabványkövetelményt nem értelmeztük intézményünk tevékenységére.

### **7.4 Beszerzés**

Az intézmény szakmai tevékenységében fontos szerepet játszanak azok a munkatársak, akik nem tartoznak a szervezet alkalmazottai közé, de munkájuk jelentősen hozzájárul a feladataink végrehajtásának eredményességéhez, ezáltal a partnereink elégedettségéhez. Ezt a folyamatot a *Humán erőforrás biztosítása (EU-6-21 jelű) eljárás* szabályozza.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 37/83

Az intézmény gazdaságos működtetése, fenntartása, és a napi munkánkat, az intézményben megjelenő partnereink véleményét, közérzetét befolyásoló, megfelelő infrastrukturális feltételek biztosítása megkívánja, hogy nagy figyelmet fordítsunk a technikai szolgáltatást nyújtó beszállítók, alvállalkozók teljesítésére is. A beszerzés folyamatát a *Beszerzés (EU-7-13 jelű) eljárás* szabályozza.

#### **7.4.1 A beszerzés folyamata**

Minden esetben gondoskodunk arról, hogy a beszerzett termékek, szolgáltatások megfeleljenek az előírt beszerzési követelményeknek. Fokozott figyelmet fordítunk a szolgáltatásaink megvalósítására jelentős hatással bíró termékekre, szolgáltatásokra.

Óraadóinkat, beszállítóinkat, alvállalkozóinkat annak alapján választjuk meg, hogy mennyire képesek az intézmény követelményeinek megfelelő terméket szállítani, szolgáltatást megvalósítani. Ki-választásukat, értékelésüket és ismételt értékelésüket a *Beszerzés (EU-7-13 jelű) eljárás*, illetve a beszállítók minősítésének előírása szabályozza.

#### **7.4.2 Beszerzési információ**

Az alvállalkozókra vonatkozó követelményként érvényesítjük a saját minőségirányítási rendszerünk kötelező alkalmazását, illetve a képzettségre vonatkozó jogi szabályozók által előírtakat. Az elvárt követelményeket a szerződések tartalmazzák.

A beszállítók nyilvántartásába csak olyan pedagógus és külső szakértő kerülhet, aki megfelel e követelményeknek.

#### **7.4.3 A beszerzett termék, szolgáltatás igazolása**

Intézményünkben gondoskodunk annak ellenőrzéséről és igazolásáról, hogy minden pedagógus és külső szakértő, illetve egyéb beszállító, a szolgáltatásainkhoz kapcsolódó tevékenységre alkalmas, valamint a beszerzett termékek kielégítik az előírt beszerzési követelményeket.

Minden esetben gondoskodunk arról, hogy a bejövő termék vagy szolgáltatás ne kerülhessen felhasználásra mindaddig, amíg nem történtek meg az előírt ellenőrzések és vizsgálatok

Az átvételi vizsgálat és tesztelés módját, eszközfeltételeit és a viselt felelősségeket a *Beszerzés (EU-7-13 jelű) eljárás* szabályozza.

A beérkezett áru és szolgáltatás ellenőrzésének mértékét a beszállított áru jellegének, típusának és a szolgáltatások minőségére gyakorolt hatásának, illetve a beszállító korábban kimutatott képességeinek és teljesítésére vonatkozó minőségügyi feljegyzések függvényében határozzuk meg. Minden esetben figyelembe vesszük a törvényileg előírt szakhatósági engedélyek és az érvényességek igazolhatóságát.

Egy új típusú bejövő áru ellenőrzési módját a termék vagy anyag jellegének, a szolgáltatás minőségére gyakorolt hatása figyelembevételével, a minőségirányítási vezető határozza meg, és ezt követően az ellenőrzési utasításban rögzíti.

Amennyiben indokolt a beszerzésre kerülő termék szállító telephelyén történő ellenőrzése, az ellenőrzésre vonatkozó feltételeket és a termék kibocsátási módját a megrendelésben rögzítjük.

### **7.5 Szolgáltatás megvalósítása**

#### **7.5.1 A szolgáltatás végrehajtásának szabályozása**

Szolgáltatásaink végrehajtását szabályozott feltételek között tervezzük és végezzük. E feltételek a következők:

- A szolgáltatás jellemzőit leíró információ rendelkezésre állása az *MKK/IMIP* 7.2 és az *MKK/IMIP* 7.3. fejezetei szerint biztosított (a partneri igények egyértelmű azonosítása). Gon-

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 38/83

doskodunk róla, hogy a szolgáltatás megvalósításába bevont munkatársak számára nyilvánvalóvá váljanak a partneri, valamint a jogi szabályozásban szereplő, illetve a minőségirányítási rendszer működtetésével kapcsolatos követelmények.

- A szükséges munkautasítások rendelkezésre állása. Az *MKK/IMIP* 6.2.2. fejezetében ismertetettek szerint a termékek előállításában és a szolgáltatás teljesítésében a munkatársaknak rendelkezésére állnak a szükséges információk, dokumentumok és adatok.
- A megfelelő infrastrukturális erőforrásokat az *MKK/IMIP* 6.3. fejezete szerint biztosítjuk.
- A szolgáltatási folyamat szabályozását az alábbi eljárások biztosítják:
  - *EU-7-01 Partnerkapcsolatok irányítása,*
  - *EU-7-02 Helyi képzési kínálat tervezése,*
  - *EU-7-04 Beiskolázás, felvétel,*
  - *EU-7-13 Beszerzés,*
  - *EU-7-14 Felnőttképzés,*
  - *EU-7-09 Csoportok vezetése,*
  - *EU-7-08 Kollégiumi nevelés,*
  - *EU-7-07 Gyakorlati képzések,*
  - *EU-7-11 Érettségi vizsga szervezése,*
  - *EU-7-12 Szakmai vizsga szervezése,*

Az eljárások rögzítik a folyamatok résztvevőit, az azokban viselt felelőségeket és a megfelelési kritériumokat.

A középiskolai beiskolázás a központi felvételi rendszeren, az érettségi, valamint a Szakmai vizsga szervezése pedig az Oktatási Minisztérium, valamint az Nemzeti Szakképzési Intézet e célra működtetett internetes rendszerén keresztül történik.

Tudatában vagyunk annak, hogy a megfelelően végrehajtott, eredményes és hatékony folyamatok biztosítják intézményünk partnereink hosszú távú elégedettségét.

- A megfigyelő- és mérőeszközök rendelkezésre állása, és azok alkalmazása: A tevékenységünk megvalósításához az MSZ EN ISO 9001:2001 szerinti mérőeszközöket nem használunk. Az *MKK/IMIP* 7.6. fejezete szerint azonban meghatározzuk a feladatok végrehajtásához szükséges mérőeszközök és vizsgálati eszközök körét. Figyelemmel kísérjük, hogy ezeket az eszközöket a szolgáltatási folyamatban rendeltetésszerűen, illetve szakszerűen alkalmazzák.
- Átadás, szolgáltatás teljesítése utáni tevékenységek szabályozása:  
A vonatkozó törvényi szabályozásokat és a szerződésben rögzített feltételeket maradéktalanul teljesítjük.

### **7.5.2 A szolgáltatás végrehajtási folyamatainak érvényesítése**

A főfolyamatok mindegyikének eredményei közvetlenül mérhetőek az intézményi szolgáltatás keretében. Ezt a szabványkövetelményt nem értelmeztük intézményünk tevékenységére, kizárjuk.

### **7.5.3 Azonosítás és nyomon követhetőség**

Tevékenységünket úgy valósítjuk meg, hogy az lehetővé teszi az intézményben végbemenő folyamatok, tevékenységek valamennyi szakaszában a szolgáltatások egyértelmű azonosítását, és a vonatkozó dokumentumokhoz való hozzárendelését.

Az intézmény meghatározta folyamatait, amelyek lehetővé teszik a tanulók előrehaladásának nyomon követését legalább az életút, illetve tanulási út következő állomását illetően. Szabályozta, hogy a nyomon követés során kapott, az Intézmény nevelési-oktatási munkájának eredményességét jelző információk, illetve tapasztalatok elemzésének eredményeit hogyan építi be saját működésébe és

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 39/83

fejlesztési folyamataiba (beválás-vizsgálat). Mindezt az *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű) eljárás* írja le.

A képzési programok nyilvántartása, azonosítása és a megvalósulás a pedagógiai program részét képező helyi tanterv, a tantárgyfelosztás, az órarend, valamint az osztálynaplók alapján lehetséges. Ezt a *Dokumentumok felügyelete (EU-4-01 jelű)* és *Feljegyzések felügyelete (EU-4-02 jelű) eljárások* szerinti működés biztosítja.

#### **7.5.4 A partner tulajdona**

A partnereink tudomásunkra hozott személyes adatait a jogi szabályozás és a létrejött szerződés értelmében kezeljük, illetéktelennek át nem adjuk. A tulajdonukat képező dokumentumokat, azok állagát megőrizzük, jól azonosítható módon kezeljük.

A szolgáltatásainkat igénybe vevők személyes tulajdonának biztonságáért a lehetőségeink szerint mindent megteszünk. Ahol ebben korlátaink lennének, arra felhívjuk a figyelmüket. (Pl. a szabadon hagyott vagyontárgyak biztonsága.)

Amennyiben a szolgáltatásaink megrendelőinek tulajdona intézményünkben elvész, megsérül, vagy a velük kapcsolatos információ illetéktelenhez kerül, azt írásban, azonnal közöljük velük. Az erről szóló feljegyzést megőrizzük.

#### **7.5.5 A termék állagának megőrzése**

A könyvtári kölcsönzés révén rendelkezésre bocsátott információhordozók (könyvek, folyóiratok, elektronikus adat, hang és képi anyag), illetve az intézmény honlapján rendelkezésre álló adatok, információk megfelelő állagát megőrizzük.

Ez vonatkozik az azonosításra, az anyagmozgatásra, a csomagolásra, a tárolásra és a védelemre is.

#### **7.6 A megfigyelő- és mérőeszközök kezelése**

Az intézmény meghatározta, hogy szolgáltatása megfelelő végrehajtásához, illetve annak igazolására milyen méréseket és megfigyeléseket kell végeznie, illetve milyen mérő és megfigyelő eszközöket kell alkalmaznia.

A hagyományos értelemben vett, az MSZ EN ISO 9001:2000 szerinti mérőeszközöket nem alkalmazunk szolgáltatásaink megvalósításához, illetve azok nem töltik be eredeti funkciójukat. A mérőeszközöket a gyakorlati képzésben csak szemléltetésre használjuk. Így azok kalibrálását, hitelesítését sem végezzük, mivel csak a mérés módszerének elsajátítása a képzés tárgya.

Az országos jogszabályok, a helyi szabályozók, az intézményi alapértékek és az intézményben folyó oktató-nevelő munka jellegének figyelembevételével – határoztuk meg a tanulók értékeléséhez szükséges közös követelményeket. Kidolgoztuk az értékelés mérőeszközeit, nyilvántartásba vettük azokat és szabályoztuk használati rendjüket (különös tekintettel a partnerek tájékoztatására és a naplóvezetésre).

Azokban az esetekben, amikor létezik a tanulók mérésre országos standard (pl.: alapvizsga, Érettségi vizsga szervezése, Szakmai vizsga szervezése) a jogszabályok értelmében azokat használjuk. (Érettségi- és vizsgaszabályzat, Szakmai vizsga szabályzat, stb.) Egyéb esetben a tanév közben, tájékoztató jellegű mérésekhez a munkaközösségek által meghatározott és kidolgozott pedagógiai mérőeszközöket használunk.

Az eszközök kiválasztása az előrelátható alkalmazási, környezeti feltételek figyelembevételével, a pedagógiai tudományra és az általános szakmai gyakorlatra alapozva történik.

Intézményünkben biztosított a mérések, megfigyelések, ellenőrzések és vizsgálatok szakképzett személyzet által és megfelelő környezeti feltételek mellett történő végrehajtása.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 40/83

Csakis megfelelően azonosított, jelölt és a követelmények szerinti mérő- és ellenőrző eszközöket használunk. Az eszközöket alkalmazók gondoskodnak arról, hogy minden esetben szakmailag elfogadott, felülvizsgált, ellenőrzött eszközt alkalmazzanak.

## **8 Mérés, elemzés és továbbfejlesztés**

### **8.1 Általános rész**

Az intézmény megtervezte, létrehozta, és hatékonyan működteti a folyamatok paramétereinek, indikátorainak és a partneri, partneri elégedettség mérésére és elemzésére szolgáló rendszerét, amelyvel biztosítja a PDCA-ciklus értékelési (C) és beavatkozási (A) pontjának intézményi szintű megvalósítását. A mérés, elemzés és az azt követő beavatkozás az intézményi folyamatok szintjén is megtörténik.

A méréseket, ellenőrzéseket, vizsgálatokat, figyeléseket, elemzéseket és javítási tevékenységeket megtervezetten és szisztematikusan hajtjuk végre. Az elemzések segítségével meghatározzuk azokat az intézkedéseket, amelyek a szolgáltatás folyamatának hatékonyságát, minőségét és megbízhatóságát, a jogszabályok által előírt, a hatóságok, a partnerek és a vezetés által deklarált, vagy elvárható követelményeknek való megfelelést, illetve a partneri elégedettség fokozását szolgálják. Adatelemzési és javítási tevékenységeink eredményei a vezetőségi átvizsgálások bemenő adatait képezik (lásd *MKK/IMIP 5.6 fejezete*).

Mindezek felhasználásával is teljes körű önértékelést végzünk az *Irányított önértékelés (EU-8-06 jelű) eljárás* szerint. Az önértékelés felnőtteképzésre vonatkozó elemeit évente kell vizsgálni, megfigyelve a *9.4 mellékletnek*, míg az intézmény teljes egészére vonatkozó, teljes körű önértékelést a vezetői ciklus lejárta előtt egy évvel, az új ciklus második évét, illetve negyedik évét követően.

Az önértékelés alapját képezi a Szakiskolai Önértékelési Modell szempontrendszere, és a hozzá rendelkezésre álló Bevezetési útmutató. Az önértékelésnél minden esetben meghatározzuk a szakképzési rendszer kulcsindikátorainak értékeit.

Az önértékelést egy ezzel megbízott team végzi, melynek tagjait részben a vezetők, részben a pedagógusok közül kéri fel az igazgató.

Eredményei az Intézmény céljainak és minőségpolitikájának felülvizsgálatára, illetve meghatározására szolgálnak. Egyik alapja a vezetőség által, a *Vezetőségi átvizsgálások szabályozása (EU-5-01) jelű eljárás* szerint kiadott intézkedési terveknek.

### **8.2 Figyelemmel kísérés és mérés**

#### **8.2.1 A partner megelégedettsége**

Az intézmény szolgáltatásának minőségét a partneri elégedettség, és a reklamációk jelzik. Megrendelőink, partnereink véleményét rendszeresen kikérjük, gyűjtjük és értékeljük a szolgáltatás színvonalának emelése érdekében. Az esetleges reklamációkat kivizsgáljuk a helyesbítő és megelőző tevékenység érdekében. Ezt a folyamatot az *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01 jelű) eljárás* szabályozza.

#### **8.2.2 Belső audit szabályozása**

Az intézményben a *Belső audit szabályozása (EU-8-03 jelű) eljárás* szerint, tervezett időszakonként, Belső audit szabályozásaokat végzünk annak megállapítására, hogy a minőségirányítási rendszer

- megfelel-e a tervezett intézkedéseknek (lásd *MKK/IMIP 7.1. fejezete*), az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány követelményeinek és a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatban az intézmény által kitűzött követelményeknek, valamint

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 41/83

- bevezetése és fenntartása eredményes-e.

Az auditprogram tervezésénél figyelembe vesszük az auditálandó folyamatok és területek állapotát és fontosságát, valamint a korábbi auditok eredményeit. A minőségirányítási rendszer felülvizsgálatai programja a rendszer valamennyi elemére kiterjed.

Az auditorok kiválasztásánál, illetve elvégzésénél biztosítjuk a képzett auditorokat és az audit folyamatának objektivitását és pártatlanságát. Az auditorok nem auditálhatják saját munkájukat.

Az audit tervezésének és végzésének, továbbá az eredmények jelentésének és a feljegyzések megőrzésének felelősségi körét és követelményeit, valamint feltárt eltérések és ezek okainak megszüntetését a *Belső audit szabályozása (EU-8-03 jelű) eljárás* szabályozza.

### **8.2.3 A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése**

A folyamatok mérése és figyelemmel követése érdekében a *Belső audit szabályozása (EU-8-03 jelű) eljárás* szerint kidolgozott audit tervünkben rögzítjük a Belső audit szabályozások során vizsgálandó kritikus folyamatokat. Az auditok során kiemelten vizsgáljuk e folyamatok képességét a tervezett eredmények elérésére.

Ha a tervezett eredményeket nem érjük el, helyesbítő és / vagy megelőző intézkedéseket kezdeményezünk az *MKK/IMIP 8.5.2.* illetve az *MKK/IMIP 8.5.3.* fejezeteinek megfelelő követelmények szerint.

### **8.2.4 A szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése**

Figyelemmel kísérjük és mérjük a szolgáltatásaink specifikálásában megadott jellemzőit, annak igazolására, hogy a szolgáltatással szemben támasztott követelmények teljesülnek. Ezt a szolgáltatás megvalósítása során, az azt szabályozó eljárás és utasítás szerint végezzük.

Az erre vonatkozó feljegyzéseket megőrizzük. A feljegyzések azonosítják, hogy kik azok a személyek, akik a szolgáltatás megvalósítását engedélyezik (*MKK/IMIP 4.2.4. fejezet*).

A szolgáltatás teljesítése nem folytatható mindaddig, amíg a tervezett intézkedés (*MKK/IMIP 7.1. fejezet*) kielégítő módon nem fejeződött be. Kivételt képez, ha az erre felhatalmazott személy, illetve ahol lehetséges, a partner nem hagy jóvá ettől eltérő döntést.

### **8.3 A nem megfelelő szolgáltatás kezelése**

Intézményünk belső szabályozási rendszere biztosítja, az esetleges nem megfelelőségek hatékony feltárását, és a bármilyen forrásból feltárt nem megfelelő termék, vagy szolgáltatás egyértelmű azonosítását, szükség szerinti külön kezelését és a nem tervezett felhasználásának kizárását.

A nem-megfelelőségek átvizsgálásánál az eljárásban rögzített, megfelelően képzett szakmailag kompetens személyzet gondoskodik a helyesbítő intézkedések meghatározásáról. Ezeket az intézkedéseket dokumentáljuk, és gondoskodunk az eltérés okozta következmények hatékony elhárítási folyamatának szakszerű felügyeletéről.

Az átvizsgálások egyik fő célja a nem-megfelelőségek okának azonosítása és adatbázis biztosítása az *MKK/IMIP 8.2* fejezetében ismertetett továbbfejlesztési tevékenységekhez.

A hibafeltárással és a javító intézkedésekkel kapcsolatos kompetenciákat, jogosultságokat az eljárások és a munkaköri leírások határozzák meg.

A nem megfelelő termék, szolgáltatás kezelését, az ezekhez tartozó felelősségi köröket és a nem megfelelő termék, szolgáltatás kezelésével kapcsolatos hatásköröket, kompetenciákat a *Nemmegfelelőségek kezelése (EU-8-04 jelű) eljárás*, és a munkaköri leírások szabályozzák.

Az eltérésekről és a megtett intézkedésekről készült feljegyzéseket megőrizzük.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 42/83

## 8.4 Az adatok elemzése

Meghatároztuk, gyűjtjük és elemezzük azokat az adatokat, amelyek alkalmasak a minőségirányítási rendszer megfelelő voltának és eredményességének bizonyítására és annak értékelésére, hogy hol lehetséges a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztése. Ez magában foglalja a figyelemmel kíséresi és mérési tevékenységekből és más, alkalmas forrásokból származó adatokat is. A 3/2002. OM rendelet értelmében is gyűjtünk adatokat a partnereinktől, és elemezzük azokat a fejlesztési céljaink egy részének meghatározásához.

Az adatok elemzéséből információt származtatunk a következőkre:

- a partnerek megelégedettségére (lásd az *MKK/IMIP 8.2.1. fejezet, illetve Partnerkapcsolatok irányítása - EU-7-01*)
- a szolgáltatásra vonatkozó követelményeknek való megfelelésre (lásd az *MKK/IMIP 7.2.1. szakaszt, illetve Nemmegfelelések kezelése – EU-8-04, Belső audit szabályozása – EU-8-03, Helyesbítő és megelőző tevékenységek szabályozása – EU-8-05*).
- a folyamatok és a termékek jellemzőiről és ezek trendjéről, beleértve a megelőző tevékenységek lehetőségeit, valamint (*Belső audit szabályozása – EU-8-03, Irányított önértékelés – EU-8-06*)
- a beszállítókra.

Mindezek felhasználásával teljes körű önértékelést végzünk az *Irányított önértékelés (EU-8-06 jelű) eljárás* szerint. Az önértékelés alapját az Intézmény működését vizsgáló Adottság kritériumok, illetve a számszerűsíthető Eredmény kritériumok alapján önmagukban, illetve az egymással való összehasonlításuk révén vizsgáljuk. Az eredmények között kulcsindikátornak tekintjük a *Szakképzési Önértékelési Modell* 40 kulcsindikátorát. A további indikátorokat a Modell alapján képezzük.

## 8.5 Fejlesztés

### 8.5.1 Folyamatos fejlesztés

Folyamatosan fejlesztjük minőségirányítási rendszerünk eredményességét az *Partnerkapcsolatok irányítása- EU-7-01, a Belső audit szabályozása (EU-8-03), a Stratégiai tervezés ( ) és a Vezetőségi átvizsgálások szabályozása (EU-5-01), az Irányított önértékelés (EU-8-06), Megfelelő munkakörnyezet biztosítása (EU-6-06), a Helyesbítő és megelőző tevékenységek szabályozása (EU-8-05)* útján.

### 8.5.2 Helyesbítő tevékenység

Az eltérések, hibák okát feltárjuk és kiküszöböljük, hogy elkerüljük ezek megismétlődését. A helyesbítő tevékenységet a felmerült eltérések hatásaival arányosan határozzuk és valósítjuk meg,

A helyesbítő tevékenységet a *Helyesbítő és megelőző tevékenységek szabályozása (EU-8-05 jelű) eljárás* szabályozza, amely kitér

- az eltérések átvizsgálására (beleértve a partnerek panaszait),
- az eltérések okainak megállapítására,
- az eltérések megismétlődésének megakadályozására,
- a szükséges tevékenység meghatározására és bevezetésére,
- az elvégzett tevékenység eredményeinek feljegyzésére,
- az elvégzett helyesbítő tevékenység átvizsgálására.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 43/83

### 8.5.3 Megelőző tevékenység

Folyamataink megtervezettsége, valamint részletes szabályozottsága és a felelőségek egyértelmű meghatározása biztosítja a hibák keletkezésének megelőzését.

A minőségirányítási rendszerünkben a következő eljárások tartalmazznak olyan elemeket, melyek direkt módon szolgálják a megelőzést:

- *Vezetőségi átvizsgálások szabályozása (EU-5-01)*
- *Humán erőforrás biztosítása (EU-6-21)*
- *Megfelelő munkakörnyezet biztosítása (EU-6-06)*
- *Partnerkapcsolatok irányítása (EU-7-01)*
- *Beszerezés (EU-7-13)*
- *Irányított önértékelés (EU-8-06)*
- *Belső audit szabályozása (EU-8-03)*

A megelőző tevékenységeket alapvetően a *Helyesbítő és megelőző tevékenységek szabályozása (EU-8-05 jelű) eljárás* szabályozza.

A megelőző tevékenységek folyamán a lehetséges eltérések okának kiküszöbölésére és ezek előfordulásának megelőzésére fókuszálunk. Gondoskodunk arról, hogy a megelőző tevékenységek arányban álljanak a lehetséges problémák hatásaival.

A *Helyesbítő és megelőző tevékenységek szabályozása (EU-8-05 jelű) eljárás* tartalmazza a megelőzési céllal végrehajtott tevékenységek ismertetését, továbbá követelményeket:

- Az eltérések átvizsgálására,
- Az eltérések okainak megállapítására,
- Az eltérés bekövetkezésének megelőzésére irányuló tevékenység szükségességének kiértékelésére,
- A szükséges tevékenység meghatározására és bevezetésére,
- A megtett intézkedés eredményeinek feljegyzésére (lásd *MKK/IMIP 4.2.4. fejezete*)
- Az elvégzett megelőző tevékenység átvizsgálására.

A megelőző tevékenységek értékelése tárgyát képezi az *MKK/IMIP 5.6. fejezetében* ismertetett *Vezetőségi átvizsgálások szabályozásának (EU-5-01 jelű)*.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné

## 9 Mellékletek

### 9.1 A TISZK stratégiai terve (2006-2010), és az abból következő intézményi feladatok

	Stratégiai cél	Tevékenységek	Sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)	Intézményi tevékenységek	Intézményi sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)
1.	A munkaerő-piaci igényeket visszatükröző szakmastruktúra kiépítése az intézményekben	<p>A munkaerő-piaci adatok rendszeres gyűjtése és elemzése eljárásának és módszertanának kialakítása.</p> <p>Pályakövetési rendszer kiépítése</p> <p>A szakmai kínálat és a munkaerő-piaci igények összevetése.</p> <p>A humán erőforrás- és eszközfejlesztés tervezése a munkaerő-piaci prognózisok figyelembe vételével.</p> <p>Új szakmák indítása,</p>	<p>Eljárás, illetve módszertan a munkaerő-piaci adatok gyűjtésére és elemzésére</p> <p>Szabályozott folyamatként működő pályakövetési rendszer</p> <p>Középtávú terv a szakmastruktúra átalakítására (hiányszakmák, túlképzés).</p> <p>Középtávú humán erőforrás-eszközfejlesztési és finanszírozási terv.</p> <p>Munkaerő-piaci igényeket visszatükröző szakmastruktúra.</p>	<p>Adatszolgáltatás a TISZK munkaerő-piaci adatbázisának</p> <p>A 2006/2007 – es tanévtől felvesszük a kapcsolatot a végzős tanulók munkáltatóival.</p> <p>A munkáltatói listán szereplő szervezetektől minden évben begyűjtjük munkaerő igényeiket.</p> <p>A munkáltatói igénylista és az intézmény kínálatának összevetése.</p> <p>Meghatározzuk a szakmaváltás kritériumait és kialakítjuk a szakmaváltás folyamatát</p> <p>Szükséges új szakmák indítása a</p>	<p>Évenként a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara aktualizált munkáltatói partnerlista</p> <p>Évente aktualizált munkáltatói igénylista</p> <p>Kritériumrendszer, mely rögzíti, hogy mely adatok figyelembevételével születik döntés a szakmaváltás</p>

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné
		Lap: 45/83

	<b>Stratégiai cél</b>	<b>Tevékenységek</b>	<b>Sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)</b>	<b>Intézményi tevékenységek</b>	<b>Intézményi sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)</b>
		különös tekintettel a hiányszakmákra és a túlképzés megszüntetése.	Munkaerőpiacra kibocsátott tanulók elhelyezkedési aránya 20%-kal javul.	2009 – 2010-es tanévben	folyamatának beindításáról.  Új szakmákra felvett legalább egy tanulói csoport/szakma  Munkaerőpiacra kibocsátott tanulók elhelyezkedési aránya 20%-kal javul.
2.	Az intézmények kapacitáskihasználtságának növelése	Kapacitás nyilvántartás készítése és folyamatos karbantartása.  Okelemzés a kapacitás kihasználtság helyzetéről.  Intézkedési terv készítése a kapacitás kihasználtság optimalizálására.	Szabályozott folyamatként működő kapacitásfelmérés  Ismertté válnak a nem optimális kapacitás kihasználtság okai.  Intézkedési terv.  A konzorcium által felállított sikerkritériumoknak megfelelően alakul a kapacitás kihasználtsága.	Kapacitás kihasználtság indikátorainak meghatározása  Kapacitás nyilvántartás készítése és folyamatos karbantartása Indikátorlista alapján okelemzést készítünk a kapacitás kihasználtság helyzetéről. Adatszolgáltatás a TISZK adatbázisába  Intézkedési terv készítése a kapacitás kihasználtság optimalizálására (ha nem optimális)	Indikátorlista  Évente aktualizált Kapacitás nyilvántartás  Intézkedési terv  A konzorcium által felállított sikerkritériumoknak megfelelően alakul a kapacitás kihasználtsága.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné

Lap: 46/83

	<b>Stratégiai cél</b>	<b>Tevékenységek</b>	<b>Sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)</b>	<b>Intézményi tevékenységek</b>	<b>Intézményi sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)</b>
3.	Pályaorientációs tevékenység erősödése	<p>A szakképző évfolyamok kínálatát lefedő pályaorientációs programok készítése és adaptálása (egy szakmacsoport – egy program).</p> <p>Humán erőforrás- és eszközfejlesztési terv készítése a pályaorientációs programok megvalósítása érdekében.</p> <p>Pályaorientációs programok bevezetése.</p>	<p>Pályaorientációs program</p> <p>Humán erőforrás- és eszközfejlesztési terv, beiskolázás pedagógus (szakoktató) továbbképzésre.</p> <p>Belső továbbképzés sikeres lebonyolítása</p> <p>Szakmacsoportonként működő pályaorientációs program</p> <p>10%-kal csökken a szakképző évfolyamokon a lemorzsolódás minden intézményben</p>	<p>A TISZK által kínált pályaorientációs programok fejlesztésében való részvétel és intézményi adaptálása</p> <p>Részvétel a TISZK által kínált pályaorientációs továbbképzéseken</p>	<p>Intézmény tevékenységrendszerébe beépülnek a TISZK pályaorientációs programjai</p> <p>Minden pályaorientációs továbbképzésen való részvétel legalább egy fővel</p> <p>10%-kal csökken a szakképző évfolyamokon a lemorzsolódás</p>
4.	A fenntartó pályaválasztási tevékenységének támogatása	<p>Együttműködés kialakítása a régió általános iskoláival.</p> <p>Részvétel a pályaválasztást segítő programokon (szülői értekezletek, pályaválasztási kiállítások)</p> <p>Nyílt napok szervezése a TISZK-es iskolákban és</p>	<p>Az általános iskolák ismerik a TISZK és intézményeinek kínálatát.</p>	<p>Együttműködési megállapodás megkötése a beiskolázási terület általános iskoláival.</p> <p>Pályaválasztási nyílt hét szervezése</p> <p>Részvétel pályaválasztást segítő programokon</p>	<p>Együttműködési megállapodások minden érintett általános iskolával.</p> <p>Évente legalább egy pályaválasztási nyílt hét szervezése</p> <p>Részvétel az érintett általános iskolák minden pályaválasztást segítő programján</p>

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné

	<b>Stratégiai cél</b>	<b>Tevékenységek</b>	<b>Sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)</b>	<b>Intézményi tevékenységek</b>	<b>Intézményi sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)</b>
5.	Az intézmények közötti átjárhatóság biztosítása	<p>a Központi képzőhelyen</p> <p>Az átjárhatóság feltételeinek és követelményeinek meghatározása és ismertetése.</p> <p>Ismertető készítése a lehetőségekről.</p> <p>Szakmai programok készítése (a szakmacsoportonként egységes pályorientáció, szakmai előkészítés és alapozás közös moduljainak bevezetése minden intézményben) az átjárhatóság biztosítása érdekében.</p>	<p>A pedagógusok ismerik az átjárhatóság feltételeit és követelményeit.</p> <p>Ismertető</p> <p>A felmerülő igényeket az intézményhálózat képes kielégíteni, teljesíteni</p>	Az érintettek rendszeres tájékoztatása a lehetőségekről.	Minden érintett tanuló elhelyezése az iskolaszövetségben belül.
6.	A szakképzés költséghatékonyságának növelése a Nyírvidék TISZK intézményeinél	<p>Költséghatékonysági számítások rendszerének kialakítása.</p> <p>Indikátorok meghatározása és gyűjtése.</p> <p>Intézkedési terv készül a költséghatékonyság javítására.</p>	<p>Konzorcium által elfogadott - költséghatékonyság számítási eljárás.</p> <p>Költséghatékonyságra vonatkozó indikátorrendszer</p> <p>Intézkedési terv a költséghatékonyság javítására</p>	Alkalmazzuk a TISZK által kialakított költséghatékonysági számítások rendszerét és indikátorait.	<p>Intézkedési tervben meghatározott, a terv céljaihoz rendelt sikerkritériumok teljesítése</p> <p>A költséghatékonysági mutatók pozitív változása.</p>

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 48/83

## 9.2 A TISZK közös folyamatainak intézményi szintű szabályozása

Éves munka tervezése

Beiskolázás, felvétel

Munkatársak továbbképzése

Tanulók mérése, értékelése

Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola		Folyamat neve: Éves munka tervezése			
Készítette: Kertész Sándorné Pájer Attila		Folyamat célja: A tanév egészét érintő éves feladatok tervezése, a szükséges erőforrások biztosítása, valamint a feladatok optimális megosztása, összehangolt működés			
		Elvárt eredmény: Szükséges és elégséges információk az iskolai éves munkaterv elkészítéséhez			
Ssz.	Tevékenységek	Felelős/ Közreműködő	Határidő	Tevékenységet előíró, be- menő dokumentum	Keletkező dokumentum
<b>Tantárgyfelosztás készítése</b>					
1.	Tantárgyi óraszámok meghatározása osztályonként	igazgató/igazgató- helyettes	03. 15.	Előző évi tantárgyfelosz- tás, óratervek	Órakeret mátrix
2.	Előzetes intézményi tantárgyfelosztás elkészítése	igazgató- helyet- tes/munkaközösség- vezető	04. 01.	Órakeret mátrix, Munka- közösségi javaslatok	Intézményi előzetes tantárgyfel- osztás
3.	Adatszolgáltatás a Kht. felé	igazgató/igazgató- helyettes	05. 15.	Intézményi előzetes tan- tárgyfelosztás, intézményi igénylista és humánerőfor- rás lista	-

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné
		Lap: 49/83

4.	Előzetes tantárgyfelosztás módosítása a Kht. tájékoztatása alapján	igazgató/igazgató-helyettes	06. 15.	Intézményi előzetes tantárgyfelosztás Központi tanműhely tantárgyfelosztása	Intézményi módosított tantárgyfelosztás (1.)
5.	Intézményi előzetes tantárgyfelosztás ismertetése a tantestülettel	igazgató/igazgató-helyettes	06. 30.	Intézményi előzetes tantárgyfelosztás	Jegyzőkönyv
6.	Intézményi előzetes tantárgyfelosztás felülvizsgálata	igazgató/igazgató-helyettes	08. 20.	Jelentkezési lapok (szakképző évfolyamok), személyi változások	Intézményi módosított tantárgyfelosztás (2.)
7.	Adatszolgáltatás a Kht. felé	igazgató/igazgató-helyettes	08. 21.	Intézményi előzetes tantárgyfelosztás (2.), módosított intézményi igénylista és humánerőforrás lista	-
8.	Előzetes tantárgyfelosztás(2.) módosítása a Kht. tájékoztatása alapján	igazgató/igazgató-helyettes	08. 26.	Intézményi előzetes tantárgyfelosztás (2.), Központi tanműhely tantárgyfelosztása	Intézményi módosított tantárgyfelosztás (3.)
9.	Intézményi módosított tantárgyfelosztás (3.) véglegesítése	igazgató/igazgató-helyettes	08. 30.	Intézményi módosított tantárgyfelosztás (3.)	Végleges tantárgyfelosztás
<b>Felnőttképzési kapacitások tervezése</b>					
1.	Éves felnőttképzési terv készítése	Igazgató/tagozatvezető	12. 31.	Bázisévi adatok, igénylista	Felnőttképzési terv
2.	Adatszolgáltatás a TISZK-hez kapcsolt felnőttképzési igényekről	tagozatvezető	01. 15. 08. 15.	Felnőttképzési terv	intézményi igénylista
3.	Egyeztetés a TISZK-kel	igazgató	01. 31. 09. 05.	intézményi igénylista, TISZK kapacitásmátrix	Javaslat együttműködési megállapodás

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradí Istvánné	Lap: 50/83

4.	Felnőttképzési terv módosítása (szükség esetén)	Igazgató/tagozatvezető	02. 05. 09. 10.	Felnőttképzési terv	Módosított felnőttképzési terv
5.	Együttműködési megállapodás megkötése a TISZK-kel	Igazgató/Kht. ügyvezetője	02. 10. 09. 15.	Javaslat együttműködési megállapodás	Együttműködési megállapodás
<b>Rendezvények tervezése</b>					
1.	Intézményi következő tanév főbb rendezvényeinek azonosítása	Igazgató/igazgató-helyettes	06. 10.	Tanév rendje	Intézményi rendezvény lista
2.	Adatszolgáltatás s TISZK felé a közös rendezvényekről	igazgató	06. 15.	Intézményi rendezvény lista	Javaslat közös rendezvényekre
3.	Intézményi rendezvényterv készítése	Igazgató/igazgató-helyettes, munkaközösség-vezetők	08. 30.	Intézményi rendezvény lista, TISZK rendezvény-naptár, munkaközösségek rendezvényterve	Intézményi rendezvény terv
<b>Az intézmény éves munkatervének elkészítése</b>					
1.	Előzetes éves munkaterv készítése	Igazgató	08. 22.	Tanév rendje	Előzetes éves munkaterv
2.	Éves munkaterv kiegészítése	Igazgató/igazgató-helyettesek, munkaközösség-vezetők	08. 30.	Előzetes éves munkaterv, munkaközösségek javaslati	Intézményi éves munkaterv
3.	Egyeztetés s TISZK munkatervével	Igazgató/igazgató-helyettesek	09. 12.	Intézményi és TISZK éves munkaterve	Intézményi éves munkaterv
4.	Éves munkaterv jóváhagyása	Igazgató, fenntartó/nevelőtestület	09. 15.	Intézményi éves munkaterv	Végleges intézményi munkaterv

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 51/83

<b>Éves munka tervezésének értékelése</b>					
<b>1.</b>	<b>Adatgyűjtés az éves munka megvalósításáról</b>	<b>Igazgató/területfelelősök</b>	<b>05. 30.</b>	<b>Elégedettséget mérő kérdőívek (intézményi és TISZK)</b>	<b>Összesítés</b>
<b>2.</b>	<b>Elemzés</b>	<b>Igazgató/területfelelősök</b>	<b>06. 05.</b>	<b>Összesítés</b>	<b>Elemzés</b>
<b>3.</b>	<b>Fejlesztési javaslat készítése</b>	<b>Igazgató/területfelelősök</b>	<b>06.10.</b>	<b>Elemzés</b>	<b>Fejlesztési javaslat</b>

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradai Istvánné

Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola		Folyamat neve: Beiskolázás, felvétel			
Készítette: Kertész Sándorné Pájer Attila		Folyamat célja: Intézményi optimális tanulólétszám biztosítása az egyes képzési szakaszokban			
		Elvárt eredmény: A beiskolázási terveknek megfelelő férőhely feltöltöttség			
Ssz.	Tevékenységek	Felelős/ Közreműködő	Határidő	Tevékenységet előíró, be- menő dokumentum	Keletkező dokumentum
<b>I. Tervezés</b>					
1.	Beiskolázási terv készítése	Igazgató/igazgató- helyettes	10. 15.	Pedagógiai program, Helyi képzési kínálat tervezése	Beiskolázási terv
2.	Fenntartói egyeztetés	Igazgató, fenntartó képviselője/intézményi képviselők	10. 30.	Beiskolázási terv	Végleges beiskolázási terv
3.	Beiskolázási stratégia készítése	Igazgató/igazgató- helyettes	11. 15.	Végleges beiskolázási terv	Induló osztályok listája
4.	Fenntartói egyeztetés	Igazgató, fenntartó képviselője/intézményi képviselők	11. 30.	Induló osztályok listája	Végleges induló osztályok listája
5.	Egyeztetés az iskolaszövetség közös felnőttképzési kínálatáról	Igazgatók, Kht. ügy- vezető igazgatója	12. 15.	Felnőttképzési tervezet	Összehangolt felnőttképzési terv
6.	Felnőttképzési terv készítése	Igazgató/tagozatvezető	12. 31.	Összehangolt felnőttképzési terv, bázisévi elemzés, munkaerő-piaci igények	Felnőttképzési terv
7.	Intézményi igénylista összeállítása (TISZK felé)	Igazgató/tagozatvezető	05. 15.	Tantárgyfelosztás, beisko- lázási terv	Intézményi igénylista

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné
		Lap: 53/83

<b>8.</b>	<b>Egyeztetés az intézmény és a Kht. Között</b>	<b>Igazgató</b>	<b>06. 20.</b>	<b>Intézményi igénylista</b>	<b>Aktualizált intézményi igénylista</b>
<b>II. Megvalósítás</b>					
<b>1.</b>	<b>Általános felvételi eljárás lebonyolítása (9. évfolyam)</b>				
<b>1.1.</b>	<b>intézményi képzési kínálat meghirdetése</b>	<b>Igazgató/igazgató-helyettes</b>	<b>09. 30.</b>	<b>Végleges induló osztályok listája</b>	<b>Programfüzet, szórólap, kiadványok</b>
<b>1.2.</b>	<b>Felvételeztetés</b> - jelentkezések gyűjtése, kezelése, - felvételi vizsga bonyolítása - döntés a felvételtől - értesítés a felvételtől	<b>Igazgató/igazgató-helyettes</b>	<b>10. 15.-04. 25.</b> (OM rendelet szerint)	<b>Tanulói jelentkezések, OM rendelet</b>	<b>Felvett tanulók listája</b>
<b>1.3.</b>	<b>Kapacitás felülvizsgálat</b>	<b>Igazgató/igazgató-helyettes</b>	<b>05. 01.</b> (OM rendelet szerint)	<b>Felvett tanulók listája, beiskolázási terv</b>	<b>Felvehető tanulók listája</b>
<b>1.4.</b>	<b>Pótfelvételi</b> - jelentkezések gyűjtése, kezelése, - döntés a felvételtől - értesítés a felvételtől	<b>Igazgató/igazgató-helyettes</b>	<b>05. 04.-05. 30.</b> (OM rendelet szerint)	<b>Tanulói pótlejelentkezések</b>	<b>Felvett tanulók listája</b>
<b>1.5.</b>	<b>Beiratkozás</b>	<b>Igazgató/igazgató-helyettes, osztályfőnökök</b>	<b>Tanév rendje szerint</b>	<b>Felvett tanulók listája</b>	<b>Beírt tanulók listája</b>
<b>2.</b>	<b>Beiskolázás szakképző évfolyamokra</b>				
<b>2.1.</b>	<b>Egyeztetés az iskolaszövetség szakképzési kínálatáról</b>	<b>Igazgatók, Kht. ügyvezető igazgatója</b>	<b>02. 01.</b>	<b>Intézményi beiskolázási tervek</b>	<b>Szakképzési programfüzet</b>

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradí Istvánné	Lap: 54/83

2.2.	intézményi képzési kínálat meghirdetése	Igazgató/igazgató-helyettes	03. 01. 07. 15.	Szakképzési programfüzet, induló osztályok listája	Programfüzet, szórólap, kiadványok
2.3.	Felvételiztetés - jelentkezés - döntés - értesítés	Igazgató/tagozatvezető	08. 15.	Tanulói jelentkezések	Felvett tanulók listája
2.4.	Kapacitás felülvizsgálat	Igazgató/tagozatvezető	08. 17.	Felvett tanulók listája, beiskolázási terv	Felvehető tanulók listája
2.5.	Pótfelvételi - pótjelentkezés - döntés - értesítés	Igazgató/tagozatvezető	08. 28.	Tanulói pótjelentkezések	Felvett tanulók listája
2.6.	Beiratkozás	Igazgató/igazgató-helyettes, osztályfőnökök	08. 31.	Felvett tanulók listája	Beírt tanulók listája
3.	Beiskolázás felnőttképzésre				
3.1.	intézményi képzési kínálat meghirdetése	Igazgató/igazgató-helyettes	Folyamatos	Felnőttképzési terv	Programfüzet, szórólap, kiadványok
3.2.	Felvétel a képzésekre - jelentkezés - beiratkozás	Igazgató/tagozatvezető	A meghirdetés után 2 héten belül	Jelentkezések	Képzési szerződés
<b>III. Ellenőrzés, értékelés</b>					
1.	A folyamat értékelése	Igazgató/igazgató-helyettes, tagozatvezető	Tanév rendje Felnőttképzések lezárása után	Képzési terv, beiskolázási terv, adatbázis a képzésben résztvevőkről	Feljegyzés

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné
		Lap: 55/83

Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola  Készítette: Kertész Sándorné Pájer Attila		Folyamat neve: Munkatársak továbbképzése  Folyamat célja: Szakmai kompetenciák megszerzése és fejlesztése  Elvárt eredmény: Az intézmény céljainak megfelelő kompetenciák megszerzése			
Ssz.	Tevékenységek	Felelős/ Közreműködő	Határidő	Tevékenységet előíró, bemenő dokumentum	Keletkező dokumentum
<b>I. Tervezés</b>					
1.	Továbbképzési program készítése (5 éves)	Igazgató/igazgató-helyettes, személyzeti vezető	Törvény szerint	Kormányrendelet, intézmény pedagógiai programja, intézményfejlesztési stratégia, pedagógus igény-lista, TISZK képzési terve	Továbbképzési program
2.	Beiskolázási terv készítése				
2.1.	Tájékoztatás a továbbképzésekről	személyzeti vezető	12. 31.	Képzési programok	
2.2.	Emberi erőforrás adatbázis naprakész gondozása	személyzeti vezető	01. 15.	Adatbázis, igazoló iratok, továbbképzés elvégzését igazoló dokumentumok	Aktualizált adatbázis
2.3.	Adatszolgáltatás a TISZK felé	személyzeti vezető	01. 16.	Aktualizált adatbázis	
2.4.	Igényfelmérés	személyzeti vezető	01. 20.	Interjú, jelentkezési lapok, intézményfejlesztési stratégia	Igénylista
2.5.	Egyeztetés a TISZK-kel a közös képzésekről	Igazgató, Kht. vezető-je/személyzeti vezető	01. 31.	Igénylista	Módosított igénylista

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 56/83

2.6.	<b>Döntés</b>	<b>Igazgató/igazgató-helyettes, személyzeti vezető</b>	<b>02. 28.</b>	<b>Módosított igénylista, erőforrás-elemzés</b>	<b>Végleges igénylista</b>
2.7.	<b>Beiskolázási terv készítése</b>	<b>Igazgató/igazgató-helyettes, személyzeti vezető</b>	<b>03. 15.</b>	<b>Továbbképzési program, végleges igénylista</b>	<b>Beiskolázási terv</b>
3.	<b>Képzési terv készítése</b>	<b>Igazgató/igazgató-helyettes, személyzeti vezető</b>	<b>09. 01.</b>	<b>Jogszabályi előírások, ISO 9001:2000 intézményi eljárási utasítás</b>	<b>Képzési terv</b>
<b>II. Megvalósítás</b>					
1.	<b>Intézményi továbbképzések szervezése</b>	<b>Igazgató/személyzeti vezető</b>	<b>Terv szerint</b>	<b>Képzési terv</b>	<b>képzési szerződések</b>
2.	<b>Intézményi továbbképzések lebonyolítása</b>	<b>Igazgató/területfelelősök</b>	<b>Terv szerint</b>	<b>Képzési terv</b>	<b>Dokumentumok</b>
<b>III. Ellenőrzés, értékelés</b>					
1.	<b>Beiskolázási terv megvalósulásának értékelése</b>	<b>Igazgató/területfelelősök, személyzeti vezető</b>	<b>03. 01.</b>	<b>Elégedettségi kérdőívek, képzéseken való résztvétel igazoló dokumentumok</b>	<b>Összegző értékelés</b>

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2007. 04. 30. Változat: 3.
	Kidolgozta: Kertész Sándorné	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 57/83

Sipkay Barna Kereskedelmi, Vendéglátóipari, Idegenforgalmi Szakközépiskola és Szakiskola  Készítette: Kertész Sándorné Pájer Attila	Folyamat neve: Tanulók mérése, értékelése  Folyamat célja: Az intézmény oktatási, nevelési folyamatának megbízható, rendszeres mérése és értékelése  Elvárt eredmény: Intézkedési terv készítése fejlesztési területekre
---	--

Ssz.	Tevékenységek	Felelős/ Közreműködő	Határidő	Tevékenységet előíró, be- menő dokumentum	Keletkező dokumentum
1.	Éves mérési terv elkészítése	Igazga- tó/területfelelősök	05. 15.	Tanév rendje, munkakö- zösségek javaslatai, TISZK mérési terve	Intézményi éves mérési időterv
2.	Mérés-értékelési csoport megbízása	Igazgató	08. 20.		Megbízás
3.	Mérések megtervezése - mérési célok meghatározása - célcsoport meghatározása - mérés módszereinek meghatározása - mérési időpontok meghatározása	Csoportvezető/csoport	08. 30.	Intézményi éves mérési időterv	Intézményi éves mérési terv

## II. Megvalósítás

1.	Mérések lebonyolítása - mérőeszközök elkészítése - munkaszervezése - erőforrások hozzárendelése	Csoportvezető/csoport	Mérési terv szerint	Intézményi éves mérési terv, erőforráslista	Kérdőívek, mérőlapok
2.	Mérések feldolgozása	Csoportvezető/csoport	Méréseket követő 2 héten belül	Kérdőívek, mérőlapok	Adatbázis

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2007. 04. 30. Változat: 3.
	Kidolgozta: Kertész Sándorné	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 58/83

<b>III. Mérések értékelése</b>					
1.	Adatok elemzése	Csoportvezető/csoport	Méréseket követő 2 héten belül	Adatbázis, TISZK által végzett mérések eredményei	Feljegyzés, eredménylista
2.	Jelentés, javaslatkésztés	Csoportvezető/csoport	Méréseket követő 2 héten belül	Feljegyzés, eredménylista	Intézményi jelentés
3.	Visszajelzés a mérésben résztvevők felé	Igazgató/területfelelős	Méréseket követő 2 héten belül	Feljegyzés, eredménylista	Tájékoztató
4.	Intézkedési terv készítése	Igazgató/igazgató-helyettes	Mérési terv szerint	Intézményi jelentés, TISZK által tett javaslat a fejlesztésekre	Intézkedési terv
<b>IV. Ellenőrzés, értékelés</b>					
1.	A folyamat értékelése	Igazgató/igazgató-helyettes, csoportvezető	Mérési terv szerint	Intézményi éves mérési terv	Feljegyzés a tapasztalatokról, korrekciós javaslatok

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 59/83

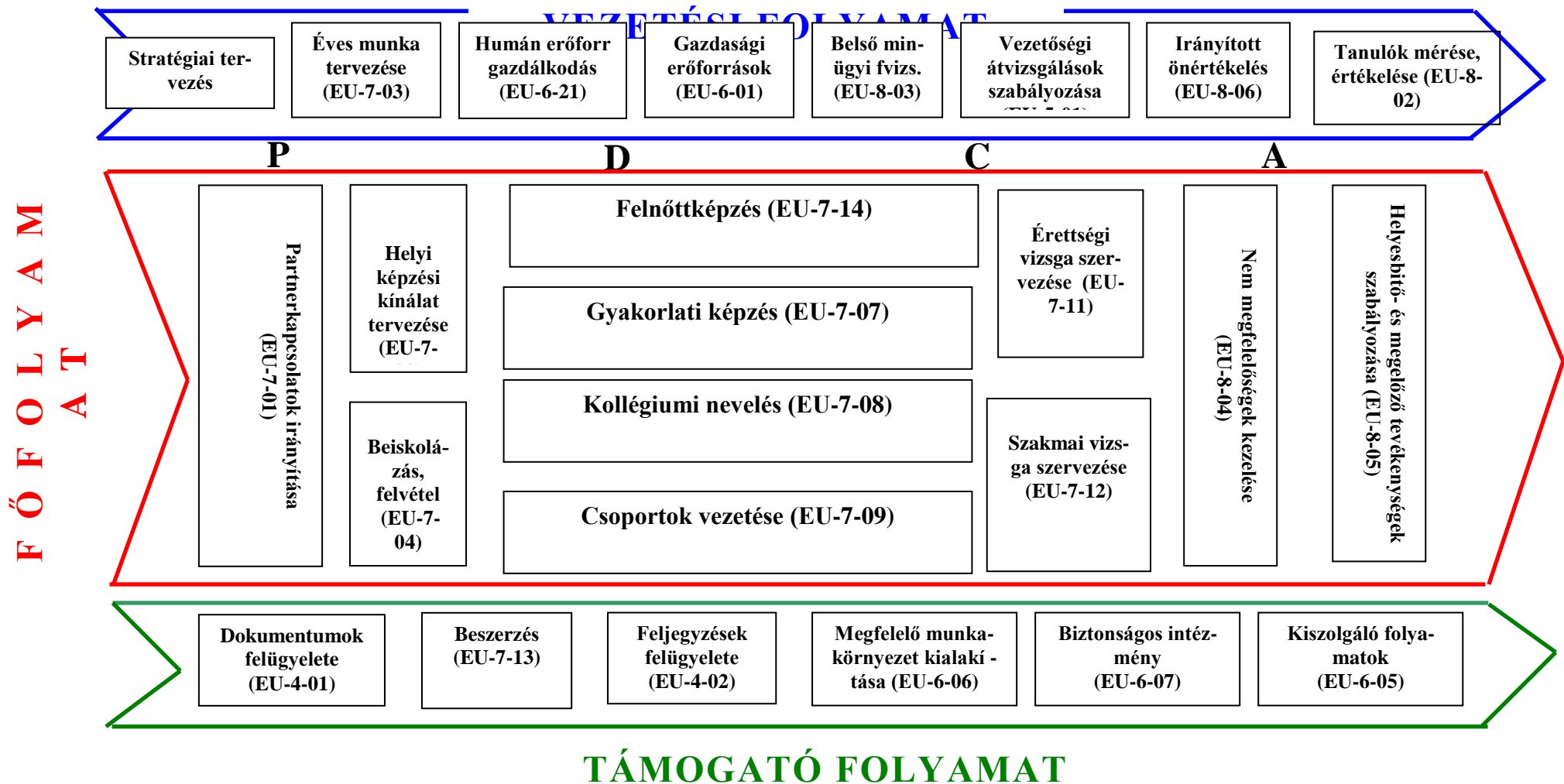
### 9.3 Eljárások, folyamatszabályozások listája

Az Intézményben azonosított és szabályozott folyamatok több, a közoktatási törvényben és az ÖMIP-ben azonosított funkciót is ellátnak. Nem minden szabályozott folyamatunkat érdemes ezekbe a kategóriákba besorolni.

<b>Azonosító</b>	<b>Megnevezés</b>	<b>vezetési folyamatok</b>	<b>tervezési folyamatok</b>	<b>ellenőrzési, mérési folyamatok</b>	<b>értékelési folyamatok</b>	<b>vezetési ellenőrzési – értékelési folyamatok (ped. telj. ért. is)</b>	<b>A szolgáltatás kulcsfolyamatai</b>
EU-4-01	Dokumentumok felügyelete						
EU-4-02	Feljegyzések felügyelete						
EU-7-03	Éves munka tervezése						
	Stratégiai tervezés						
EU-5-01	Vezetőségi átvizsgálások szabályozása						
EU-6-01	Gazdasági erőforrások						
EU-6-21	Humánerőforrás gazdálkodás						
EU-6-05	Kiszolgáló folyamatok						
EU-6-06	Megfelelő munkakörnyezet biztosítása						
EU-6-07	Biztonságos intézmény						
EU-7-01	Partnerkapcsolatok irányítása						
EU-7-02	Helyi képzési kínálat tervezése						
EU-7-04	Beiskolázás, felvétel						
EU-7-13	Beszerezés						
EU-7-14	Felnőttképzés						
EU-7-09	Csoportok vezetése						
EU-7-08	Kollégiumi nevelés						
EU-7-07	Gyakorlati képzés						
EU-7-11	Érettségi vizsga szervezése						
EU-7-12	Szakmai vizsga szervezése						
EU-8-06	Irányított önértékelés						
EU-8-02	Tanulói mérés, értékelés						
EU-8-03	Belső audit szabályozása						
EU-8-04	Nem megfelelősegek kezelése						
EU-8-05	Helyesbítő és megelőző tev.gyek szabályozása						

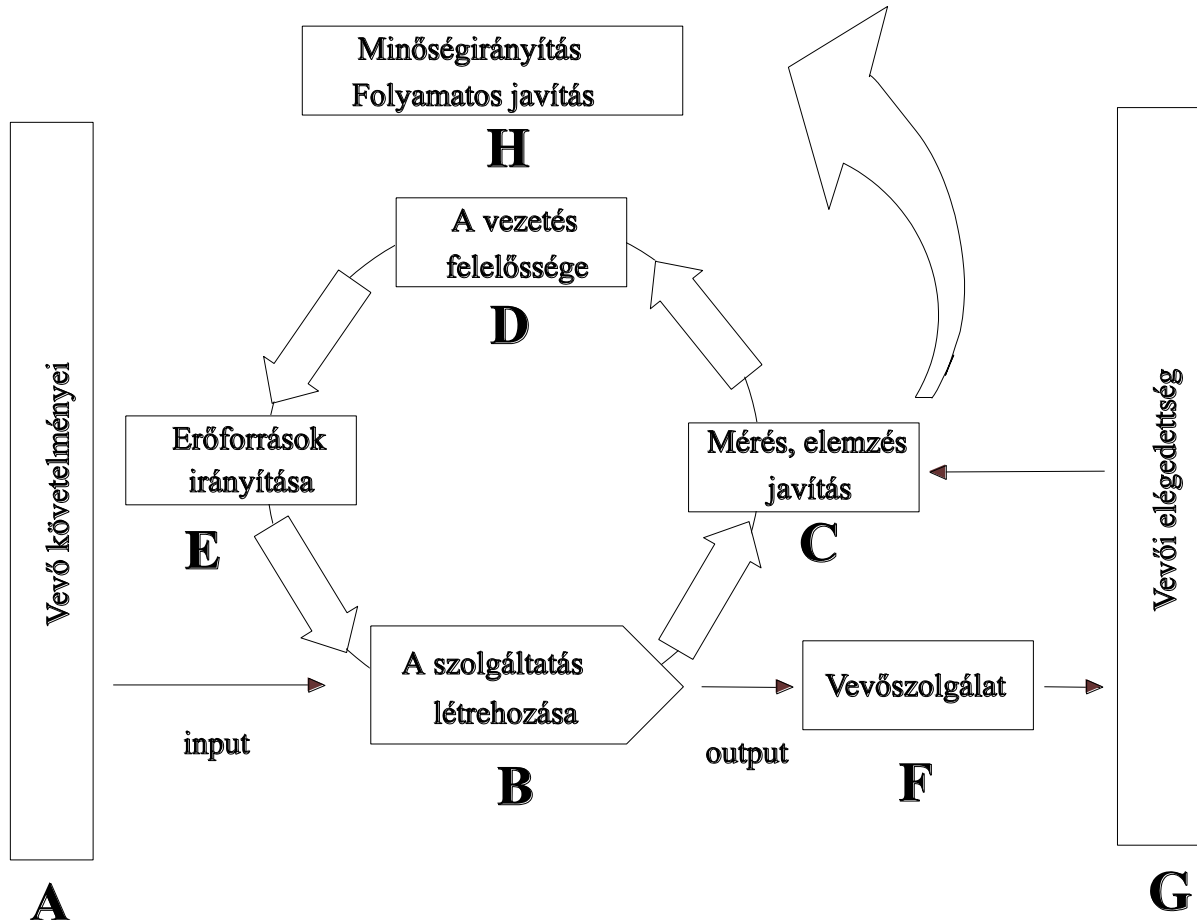
SIPKAY	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
			Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné		Lap: 60/83

#### 9.4 Folyamattérkép



<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 61/83

### 9.5 Az MSZ EN ISO 9001:2001 modell elemei és a minőségi eljárások közötti kapcsolatok



A	B	C	D	E	F	G	H
EU-7-01*	EU-7-13	EU623	EU-4-01	EU423	EU-7-01	EU-7-01	EU-8-06
EU-7-02	EU-7-14	EU-7-11	EU-4-02	EU-6-21	EU-8-04		EU-8-05
EU-7-04	EU-7-09	EU-7-12	EU-7-03	EU-6-05			
	EU-7-08	EU-8-04		EU-6-06			
	EU-7-07	EU-8-05	EU-5-01	EU-6-07			
		EU852					

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 62/83

## 9.6 Minőségcéljaink

### 9.6.1 Az intézmény minőségcéljai

<b>Minőségcél</b>	<b>Sikerkritérium</b>	<b>Indikátor</b>	<b>Feladatok</b>
Az intézmény jogszerű, hatékony működtetése.	- Törvény szerinti osztály- és csoportlétszámok, - Az éves tervezésben megjelennek a gazdaságosság mutatói.	- Az osztályok, csoportok létszáma, - Az egy pedagógusra jutó tanulók száma, - A betervezett és a felhasznált költségek összevetése.	- Osztály és csoportlétszámok optimalizálása, - A beiskolázás tudatos tervezése, - Takarékos, hatékony gazdálkodás megteremtése.
A szakmai képzési kínálat alkalmazkodik a szakképzésben kialakuló új szerkezetekhez.	- Az intézmény képzési kínálata megfelel az új elvárásoknak.	- Elhelyezkedési mutató	- Piacépes szakmai struktúra kialakítása
Megfelelő, illetve növekvő képzettségű alkalmazotti kör.	- A szakvizsgázott pedagógusok számának növelése, - Új szakmai kompetenciák szerzése, - Új diplomák megszerzése, - Teljesített továbbképzési program és beiskolázási terv.	- A szakvizsgázott pedagógusok száma, - A többdiplomások arányának emelkedése.	- Továbbképzési lehetőségek biztosítása.
Innovatív nevelőtestület kialakítás.	- Önfejlesztő, alacsony fluktuációjú nevelőtestület.	- Az innovációban résztvevő pedagógusok száma	- Fejlesztési terv készítése a szervezet fejlesztésére, és annak végrehajtása.
A hátrányos helyzetű tanulók segítése.	- A lemorzsolódó hátrányos helyzetű tanulók száma tanévenként csökken.	- A lemorzsolódott hátrányos helyzetű tanulók száma.	- A hátrányos helyzetű tanulók segítségét biztosító egyéni- és csoportfoglalkozások szervezése.
Az intézmény külső kapcsolatainak fenntartása és bővítése.	- Működő, dokumentált kapcsolatok:	- A működő kapcsolatok száma a létrejött dokumentumok alapján.	- A meglévő kapcsolatok erősítése, - Az együttműködés dokumentumainak felülvizsgálata, - Új kapcsolatok kialakítása.
Hatékony együttműködés kialakítása a Városi Családsegítő Központtal, a Nevelési Tanácsadóval, a Gyámhivatallal és a gyermekvédelmi szolgálattal.	- Működő, dokumentált kapcsolattartás kiépítése, - A hátrányos helyzetű, illetve veszélyeztetett tanulók számára segítség biztosítása, - A gyámság alá helyezett tanulóink követése.	- A kapcsolattartás révén megvalósult esetek száma - A gyámság alá helyezett tanulókkal kapcsolatos dokumentumok száma.	- Az intézmények által szervezett képzéseken, rendezvényeken való részvétel. - A hátrányos, veszélyeztetett, illetve gyámolt tanulók ügyében való együttműködés.
Az ÖMIP-ben foglalt fenntartói elvárások, feladatok teljesítése.	- A fenntartói feladatok teljesülése.	- Az elvárások, feladatok végrehajtásához készített intézkedési tervek eredményei.	- A fenntartó elvárásaihoz kapcsolódó feladatok megvalósítása.
Folyamatos belső ellenőrzés.	- Az ellenőrzések tervezettek, - Az ellenőrzések végrehajtása értékelte.	- A belső ellenőrzések során készült dokumentumok száma.	- A megtervezett belső ellenőrzési feladatok ütemezett végrehajtása.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
			Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 63/83	

Javító- és megelőző tevékenység működtetése az intézmény minőségirányítási keretében, illetve a külső értékelési rendszer működése során feltárt problémák kezelésére.	- Megtörtént a feltárt hibák javítása. - A megelőzhető hibák kiküszöbölése biztosított.	- A problémák javítására készített intézkedési tervek száma, - A hibák kiküszöbölése érdekében tartott tájékoztatások, oktatások száma, - A dokumentált partneri észrevételek száma csökkenő tendenciát mutat.	- A feltárt hibák javítása, - A megelőzés módjának kidolgozása.
Gazdálkodás hatékonyságának javítása.	- Költségek csökkentése.	- Költségmutatók	- A költségvetés folyamatos felülvizsgálata.
A pályázati lehetőségek széleskörű kihasználása.	- Pályázatok készülnek intézményi célokkal összhangban lévő kiírásokra.	- A sikeres pályázatok száma.	- Pályázatok figyelése, készítése.
Uniós ismeretek bővítése, UNIÓS tanulási-, illetve munkalehetőségek elősegítése.	- Az Uniós tanulási- és munkalehetőségek megismerése, - UNIÓS tanulási- és munkalehetőségek ismertetése szerepel a pedagógiai programban.	- Uniós osztályfőnöki órák, illetve előadások száma. - Kiadott Europass bizonyítvány kiegészítők száma.	- Tantervi UNIÓS ismeretek kimunkálása, - UNIÓS ismeretek biztosítása, továbbhaladáshoz szükséges készségek fejlesztése.
Az intézményi kulcsfolyamatok meghatározása és szabályozottságuk kidolgozása.	- Az IMIP-ben meghatározottak és szabályozottak az intézményi kulcsfolyamatok.	- A hiányzó eljárásrendek száma, - A feladatát pontosan nem ismerő dolgozók száma.	- A hiányzó eljárásrendek kidolgozása.
A tanulói kultúra fejlesztése, szabadidős és tanórán kívüli foglalkozások keretében.	- Színházlátogatások szervezése, - Közművelődési intézmények szabadidős programjainak látogatása.	- A tanulók által meglátogatott programok száma, - A programokon résztvevők száma.	- Szabadidős tevékenységek szervezése.
A tanulók egészségügyi tevékenységének fejlesztése.	- Szorosabb kapcsolat az egészségügyi szervezetekkel és a sportintézményekkel.	- Az egészségügyi szűrések, véradások száma, - A sportintézményekkel közösen rendezett sportrendezvények száma, - A tanulók által látogatott külső, belső sportrendezvények száma.	- Egészségügyi és sportrendezvények szervezése.
Folyamatos kapcsolattartás, közös programok szervezése a gyermek- és ifjúságvédelmi, valamint a szociális szervezetekkel.	- A veszélyeztetettség elhárítása.	-A veszélyeztetettek száma, - Közös rendezvények száma.	- Egészségnevelési, ifjúsági programok szervezése, - Veszélyeztetett tanulókkal kapcsolatos tevékenység.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
			Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 64/83	

Az intézmény minőségpolitikájának felülvizsgálata.	- Az IMIP-ben meghatározott az intézmény min. politikája, - A minőségpolitikában deklarált elvek szerinti működés.	- A minőségpolitikát nem ismerők száma.	- A minőségpolitika felülvizsgálata, módosítása.
Az intézmény középtávra vonatkozó minőségcéljainak meghatározása.	- Az IMIP-ben meghatározottak a minőségcélok.	- A szakértő véleménye a minőségcélokról.	- A minőségcélok meghatározása.
A munkatársi attitűd, motiváltság, elégedettség megismerésének módját, ütemezését bemutató eljárásrend kidolgozása.	- Az IMIP-ben kidolgozott a munkatársi attitűd, motiváltság, elégedettség pontos megismerési módjának eljárásrendje.	- Az eljárásrendben foglaltakat nem ismerők száma.	- A munkatársi attitűd eljárásrendjének kidolgozása.
Szervezetfejlesztési terv készítése a munkatársak motiváltságának, elégedettségének növelésére.	- Az IMIP-ben kidolgozott a szervezetfejlesztési terv az elégedettség növelésére, - Nő a dolgozók elégedettsége.	- A kérdőívek eredménye.	- Szervezetfejlesztési terv kidolgozása az Irányított önértékeléshez kapcsolódóan.
Az Irányított önértékelési rendszer eljárásrendjének felülvizsgálata.	- Az IMIP-ben kialakított a felülvizsgált Irányított önértékelési eljárásrendje.	- Az Irányított önértékelés alkalmazása a működés javítására.	- Az önértékelési rendszer felülvizsgálata.
Az intézményi indikátorrendszer felülvizsgálata.	- Az IMIP-ben kidolgoztak a felülvizsgált és módosított szakmai indikátorok, - A szakmai indikátorok használata az oktatási, nevelési eredmények értékelés során.	- A szakmai indikátorok alkalmazása tanévenként összevethető eredményeket ad.	- A szakmai indikátorok felülvizsgálata.
Készüljön eljárásrend a helyesbítő- és megelőző tevékenységekre.	- Az IMIP-ben meghatározottak a helyesbítő- és megelőző tevékenységek eljárásrendje.	- A képződött hibák száma, - Ne forduljon elő ugyanaz a hiba még egyszer.	- Eljárásrend készítése a Helyesbítő és megelőző tevékenységek szabályozása működtetéséhez.
Felülvizsgáljuk az Eljárási utasításokat, van-e Eljárási utasítás/szabályozás minden előírt területre.	- Minden az ÖMIP-ben meghatározott eljáráshoz van-e Eljárási utasítás vagy naprakész szabályozó.	- ISO audit során az auditor véleménye.	- Az Eljárási utasítások felülvizsgálata.
A minőségirányítási felelős feladat- és hatáskörének meghatározása, a meglévő hatáskörök felülvizsgálata. A Mag-team szervezési keretének, működési rendjének felülvizsgálata.	- Az IMIP-ben meghatározottak a minőségirányítási felelős feladat- és hatáskörei, - A feladatkörök elfogadása, - Az IMIP-ben meghatározott a Mag-team szervezési kerete és működési rendje.	- Az intézményi minőségirányítási tevékenységét felülvizsgáló szakértő véleménye.	- A minőségirányítási felelős munkaköri leírásának és a Mag-team szabályzat felülvizsgálata.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
			Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 65/83	

### 9.6.2 A kollégium minőségcéljai

<b>Minőségcél</b>	<b>Sikerkritérium</b>	<b>Indikátor</b>	<b>Feladatok</b>
1. Az intézmény jog-szerű hatékony eredményes előre tervezett működése.	Optimális és törvényes csoportlétszám. A célok és a mindennapi munka közelítése. Az éves tervezésben megjelennek a	- Csoportlétszámok - Tanári létszám Feladatellátáshoz igazodva. Az éves tervezésben az eredményességi mutatók.	- Takarékos - hatékony működés - ésszerű munkaszervezés - tervszerű tanulói egyéni törődés
2. A közoktatási rendszer rugalmasan alkalmazkodik a változásokhoz. Erősödjön a kollégium kultúráközvetítő szerepe.	A szükséges dokumentumok rendszeres felülvizsgálata. A városi kulturális intézményekkel való és közösségekkel való kapcsolat kiépítése.	- A dokumentumok aktualizálása - Intézményi kapcsolatok száma	- Felkészülés a változásokra. Rendezvények látogatása. Rendezvényekre való látogatás szervezése.
3. Stabil, innovatív nevelőtestület működése.	Humán erőforrás, fejlesztése hosszú távú tervek készítése.	Az innovációban résztvevő pedagógusok száma.	- Fejlesztési terv készítése a szervezet fejlesztésére az iskolával együtt.
4. A kollégiumok nyújtsanak segítséget minden rászoruló tanulónak a problémái kezeléséhez, az aktuális oktatási szint befejezéséhez, a következő szintre jutáshoz / továbbtanuláshoz, a munkába álláshoz.	Az esélyegyenlőséget, esélyteremtést segítő, biztosító oktatási, nevelési formák alkalmazása. Differenciált személyiség és képességfejlesztés, felzárkóztató programok. A lemorzsolódás csökkenése,	A felzárkóztató programokban résztvevők száma, neveltségi szintmérés felsőbb évfolyamok eredménye, összehasonlítva a kezdő évfolyamhoz viszonyítva.	Egyéni bánásmód. Egyéni foglalkozás Egyéni fejlesztés Felzárkóztató programok indítása. Az esélyegyenlőség biztosítása.
5. Legyen hatékony együttműködés a kollégiumok, és az iskolák, a közoktatáshoz kapcsolódó egyéb intézmények között mind a hátránykompenzációban, mind a prevenció munkában.	Az érintettek fejlesztése biztosított. Az együttműködés hatékony és dokumentált.	A programokban résztvevő diákok mérése: Mit kapott a programtól? Értékelés	A látványt csökkentő programok indítása. Egyéni törődés, fejlesztés.
6. A kollégium az iskolán keresztül tartja a kapcsolatot a megfelelő ifjúsági és ifjúságvédő szervezetekkel.	Sikeres együttműködés.	Szükséges együttműködés esetén a dokumentáció.	Az együttműködés és az iskolai ifjúságvédelmi felelőssel való napi és tartalmi kapcsolat tartása.
7. Az ÖMIP-ben foglaltak teljesítése.	A fenntartói elvárások teljesülése.	Az elvárások eredményei.	A feladatok tervezése, végrehajtása, ellenőrzése, értékelése.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
			Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos		Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 66/83

8. Az intézményvezetőknek kiemelt figyelmet kell fordítani a munkafolyamatokba épített belső ellenőrzések végrehajtására.	A folyamatba épített ellenőrzések tervezettek, végrehajtásuk nyomon-követett és értékelt.	Az ellenőrzésekről készült feljegyzések, dokumentumok száma.	A vezető az ellenőrzéseket tervezi, végrehajtását nyomon követi, az értékelést végzi.
9. Pályázati lehetőségek kihasználása.	Pályázat benyújtás a kollégium fejlesztésére, működésére.	Pályázatok benyújtásának száma.	Pályázat figyelés Kimutatás készítés a benyújtott és elnyert pályázatokról. Értékelésük.
10. Bekapcsolódás az uniós közösségi programokba, az iskolával karöltve.	Sikeres együttműködés, a kollégiumi tanulók bekapcsolódása a programokba.	Kollégiumi tanulók száma.	Az együttműködési lehetőségek figyelemmel kísérése, bekapcsolódás az iskolán keresztül.
11. Az uniós ismeretek bővítése.	Uniós sarok kialakítása, naprakész információk a kollégiumban.	A tanulók véleménye (+-) az információkról.	Az uniós sarok működtetése: információk
12. A tanulók szabadidejének hasznos eltöltése érdekében építeni kell a közművelődési és sport intézmények, szervezetek által nyújtott lehetőségekre.	A közművelődési intézmények szabadidős programjaiban és a sport szervezetek által nyújtott lehetőségekben a részvétel növekedése kimutatható. Szabadidős programkínálat és a tanulói elégedettség nő.	A szabadidő és sportprogramokban való részvételek száma.	A szabadidős tevékenységek kínálatának növelése, a városi közművelődési intézmények programjainak nyomonkövetése, a programok faliújságon való szerepeltetése.
13. Az egészség megőrzés érdekében rendszeres kapcsolat az egészségügyi intézményekkel.	Folyamatos kapcsolattartás.	A kapcsolattartás dokumentációi.	Egészségmegőrző programokban való részvétel.
14. A tanulók veszélyeztettségének csökkentése, kapcsolattartás a gyermek és ifjúságvédelmi, valamint szociális szervezetekkel.	Folyamatos kapcsolattartás.	A kapcsolattartás dokumentációja.	A kapcsolattartást az iskolán keresztül tartjuk, az iskola gyermek és ifjúságvédelmi felelősével.
15. Az intézmény működésére a minőségelvűség partnerközpontúság legyen jellemző. Ezeket a minőségirányítási program határozza meg. Küldetéstudat meghatározása.	Az IMIP-ben meghatározottak, a minőségelvűség, a partnerközpontúság, az intézményi küldetés, és biztosított az ezek szerinti működés.	A minőségirányítási program tartalma - Az intézmény küldetésének megfelelő kollégiumi tevékenységrendszer - Éves munkaterv - Pedagógiai program	Az IMIP-ben megfogalmazottak szerinti működetés.
16. Középtávú intézményi célokat és fejlesztési elképzeléseket fogalmazzunk meg.	IMIP-ben meghatározottak a minőségcélok, a középtávú fejlesztési elképzelések.	Szakértők véleménye a minőségcélokról.	Minőségcélok meghatározása.
17. Meghatározzuk a vezetési tervezési, ellenőrzési, mérési értékelési feladatokat végrehajtását. A vezetői ellenőrzés és értékelés feladatait – a pedagógus értékelést -	Folyamatok szabályozottak	A mérési, értékelési eredmények. A pedagógus értekelés elvégzése.	A mérési, értékelési rendszer áttekintési idejének évi munkatervben való szerepeltetése. Az eredmények elemzése.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 67/83

18. A partneri elégedettség és igény mérése.	A mérések rendjének meghatározása.	A mérési eredmények.	A mérések idejének meghatározása. A mérések értékelése, elemzése.
19. A munkatársak attitűdjének pontos mérése. Az elégedettség, a motiváltság fokozása.	A munkatársak attitűdjének megismerési módja, eljárási rendje, szervezetfejlesztési terv a javításra.	A munkatársak elégedettsége. A partnerek elégedettségének mutatói.	A munkatársak motiváltságának fokozása, ébrentartása.
20. Az Irányított önértékelési rend kialakítása. Erősség és gyengeség meghatározása.	Eljárásrend kialakítása. A továbbfejlesztési feladatok meghatározása.	Az Irányított önértékelés működése, rendszeressége, dokumentálása.	Az önértékelési rend kidolgozása.
21. Kidolgozzuk a nevelési eredmények mérhetőségét, értékelhetőségét és regisztrálhatóságát. Az indikátorokat az értékeléshez használjuk.	Az IMIP-ben kidolgozottak a szakmai indikátorok, azokat az értékeléshez használjuk.	Eredmények Értékek Dokumentáció	Az indikátorok kidolgozása. A nevelési eredmények mérhetőségének kidolgozása. Az eredmények regisztrálása. Az indikátorok használata az értékeléshez.
22. Szabályozni kell az előforduló hibákkal, eltérésekkel, nem-megfelelőségekkel kapcsolatos felelőségeket, a szükséges helyesbítő intézkedések rendjét, valamint a lehetséges problémák valószínű okainak meghatározásával és hatásaival kapcsolatos tevékenységeket és mindezekkel kapcsolatos feljegyzések rendszerét.	Az IMIP-ben meghatározottak a hibákkal, eltérésekkel, nemmegfelelőségekkel kapcsolatos felelőségek, a szükséges helyesbítő intézkedések eljárási rendje kidolgozott. Az eljárásrend tartalmazza a problémák okainak feltárását, a problémaelemzés módját, módszerét, eszközét, a kapcsolódó feljegyzések rendszerét.	Dokumentációk	A hibákkal, eltérésekkel, nemmegfelelőségekkel kapcsolatos felelőségek meghatározása, a szükséges helyesbítő intézkedések eljárási rendjének kidolgozása. Az eljárásrend tartalmazza a problémák okainak feltárását, a problémaelemzés módját, módszerét, eszközét, a kapcsolódó feljegyzések rendszerét.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4. Lap: 68/83
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	

<p>23. A minőségirányítási program részeként eljárást működtetünk az oktatási infrastruktúrális feladatok ellátása, a szakmai folyamatok feltételeinek biztosítása érdekében.</p>	<p>Szabályozottak az infrastruktúrális feladatok ellátása.</p>	<p>Dokumentációk</p>	<p>Az IMIP-ben az alábbi infrastruktúrális feladatok ellátásának szabályozása (nem kell, ha már van működő szabályozó, pl. az SzMSz-ben, vagy nem értelmezhető a feladat):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Oktatási, nevelési segédanyagok kezelése</b></li> <li>- Információ- és kommunikációtechnológiai háttér biztosítása</li> <li>- Portaszolgálat</li> <li>- Karbantartási, üzemeltetési tevékenység</li> <li>- Takarítás</li> <li>- Anyagkezelés (raktározás), szállítás</li> </ul>
<p>24. Meghatározzuk meg a minőségirányítással foglalkozó felelős feladat- és hatáskörét, valamint a minőségi körök szervezési kereteit, működési rendjét (feladat és felelősségi körét). A város közoktatási intézményrendszerében elvárás, hogy minden, a közoktatási szolgáltatások minőségére hatással lévő munkatárs rendelkezzen munkaköri leírással, valamint az egyes munkatársak aláírási, kiadmányozási jogait az SzMSz-ek, illetve a Kiadmányozási szabályzatok rögzítsék.</p>	<p>Meghatározottak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- minőségirányítási felelős feladat- és felelősségi köre</li> <li>- minőségi körök szervezési keretei, működési rendje (feladat- és felelősségi köre)</li> <li>- a munkaköri leírások készítésének és kezelésének eljárásrendje</li> </ul> <p>Az aláírási, kiadmányozási szabályok felülvizsgálata, és a szükséges módosítások megtörténtek.</p>	<p>Dokumentációk</p>	<p>Az IMIP-ben az alábbiak meghatározása:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- minőségirányítási felelős feladat- és felelősségi köre</li> <li>- minőségi körök szervezési keretei, működési rendje (feladat- és felelősségi köre)</li> <li>- a munkaköri leírások készítésének és kezelésének eljárásrendje</li> </ul> <p>Az aláírási, kiadmányozási szabályok felülvizsgálata, és a szükséges módosítások végrehajtása.</p>

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 69/83

## 9.6.2 Minőségcéljaink

- A munkaerő-piaci igényeknek megfelelően és gyorsan alkalmazkodó szakemberek képzését valósítjuk meg, akik képesek a továbbképzésre és önképzésre. Ennek érdekében a képzésben a 2008/09-es tanévre kidolgozzuk és bevezetjük az új OKJ szerinti, moduláris szakmai képzést.
- Korszerű és gyakorlatorientált képzés kívánunk megvalósítani. Ennek érdekében a 2008/09-es tanévre kidolgozzuk és bevezetjük az iskolai tanműhely, a TISZK gyakorlólhely és a vállalati gyakorlólhelyeken történő képzés összehangolt rendszerét.
- Vizsgáztatás területén, a szakmai vizsgák esetén a 2008/09-es tanévre kidolgozzuk és bevezetjük az iskolában oktatott szakok modulrendszerű vizsgáztatási feltételeit.

## 9.7 A Nyírvidék TISZK Stratégiai terve (2006-2010)

### 1. Bevezető

A stratégiai terv a Nyírvidék TISZK azon dokumentuma, mely tartalmazza a Konzorciumi Tanács által konszenzussal meghatározott stratégiai célokat, a célok megvalósulását támogató tevékenységeket és a terv teljesülésének kritériumait.

A konzorciumban részpartner fenntartók vállalják, hogy a TISZK stratégiai céljait és a célok megvalósítása érdekében meghatározott tevékenységeket beépítik Önkormányzati Minőségirányítási Programjukba (ÖMIP) és középtávú intézkedési tervükbe, melyek alapul szolgálnak a TISZK éves terveinek elkészítéséhez.

A terv kialakítása az alábbi dokumentumok figyelembevételével történt:

- Önkormányzati Minőségirányítási Programok (Nyíregyháza, Nagykálló, Tiszavasvári)
- Intézményi Minőségirányítási Programok (8 intézmény)
- Önkormányzati Fejlesztési Tervek
- TISZK pályázat
- Konzorciumi együttműködési megállapodás
- Intézkedési tervek (Nyíregyháza, Nagykálló, Tiszavasvári)

### 2. Stratégiai célok

A stratégiai célok meghatározása a konzorciumi tagok bevonásával került meghatározásra.

#### Stratégiai célok:

1. A munkaerőpiaci igényeket visszatükröző szakmastruktúra kiépítése az intézményekben
2. Az intézmények kapacitás-kihasználtságának növelése
3. Pályaorientációs tevékenység erősödése
4. A fenntartó pályaválasztási tevékenységének támogatása
5. Az intézmények közötti átjárhatóság biztosítása
6. A szakképzés költséghatékonyságának növelése a Nyírvidék TISZK intézményeinél

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 70/83

### 3. A célokhoz kapcsolódó tevékenységek és sikerkritériumok meghatározása

	<b>Stratégiai cél</b>	<b>Tevékenységek</b>	<b>Sikerkritériumok (8 évre vonatkozóan)</b>
1.	A munkaerő-piaci igényeket visszatükröző szakmastruktúra kiépítése az intézményekben	A munkaerő-piaci adatok rendszeres gyűjtése és elemzése eljárásának és módszertanának kialakítása.	Eljárás, illetve módszertan a munkaerő-piaci adatok gyűjtésére és elemzésére.
		Pályakövetési rendszer kiépítése.	Szabályozott folyamatként működő pályakövetési rendszer.
		A szakmai kínálat és a munkaerő-piaci igények összevetése.	Középtávú terv a szakmastruktúra átalakítására (hiányszakmák, túlképzés).
		A humánerőforrás- és eszközfejlesztés tervezése a munkaerő-piaci prognózisok figyelembe vételével.	Középtávú humánerőforrás-eszközfejlesztési és finanszírozási terv.
		Új szakmák indítása, különös tekintettel a hiányszakmákra és a túlképzés megszüntetése.	Munkaerő-piaci igényeket visszatükröző szakmastruktúra.
			Munkaerő-piacra kibocsátott tanulók elhelyezkedési aránya 20%-kal javul.
2.	Az intézmények kapacitás-kihasználtságának növelése	Kapacitás nyilvántartás készítése és folyamatos karbantartása.	Szabályozott folyamatként működő kapacitás felmérés
		Okelemzés a kapacitás kihasználtság helyzetéről.	Ismertté válnak a nem optimális kapacitás-kihasználtság okai.
		Intézkedési terv készítése a kapacitás kihasználtság optimalizálására.	Intézkedési terv.
			A konzorcium által felállított sikerkritériumoknak megfelelően alakul a kapacitás kihasználtsága.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4. Lap: 71/83
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	

3.	Pályaorientációs tevékenység erősödése	A szakképző évfolyamok kínálatát lefedő pályaorientációs programok készítése és adaptálása (egy szakmacsoport – egy program).	Pályaorientációs program.
		Humánerőforrás- és eszközfejlesztési terv készítése a pályaorientációs programok megvalósítása érdekében.	Humánerőforrás- és eszközfejlesztési terv, beiskolázás pedagógus (szakoktató) továbbképzésre.
		Pályaorientációs programok bevezetése.	Belső továbbképzés sikeres lebonyolítása.
			Szakmacsoportonként működő pályaorientációs program.
			10%-kal csökken a szakképző évfolyamokon a lemorzsolódás minden intézményben.
4.	A fenntartó pályaválasztási tevékenységének támogatása	Együttműködés kialakítása a régió általános iskoláival.	Az általános iskolák ismerik a TISZK és intézményeinek kínálatát.
		Részvétel a pályaválasztást segítő programokon (szülői értekezletek, pályaválasztási kiállítások)	Pályaválasztást segítő programok.
		Nyílt napok szervezése a TISZK-es iskolákban és a Központi képzőhelyen	Nyílt napok.
5.	Az intézmények közötti átjárhatóság biztosítása	Az átjárhatóság feltételeinek és követelményeinek meghatározása és ismertetése.	A pedagógusok ismerik az átjárhatóság feltételeit és követelményeit.
		Ismertető készítése a lehetőségekről.	Ismertető.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>		Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 72/83

		Szakmai programok készítése (a szakmacsoportonként egységes pályorientáció, szakmai előkészítés és alapozás közös moduljainak bevezetése minden intézményben) az átjárhatóság biztosítása érdekében.	A felmerülő igényeket az intézményhálózat képes kielégíteni, teljesíteni.
6.	A szakképzés költséghatékonyságának növelése a Nyírvidék TISZK intézményeinél	Költséghatékonysági számítások rendszerének kialakítása.	Konzorcium által elfogadott költséghatékonyság számítási eljárás.
		Indikátorok meghatározása és gyűjtése.	Költséghatékonyságra vonatkozó indikátorrendszer.
		Intézkedési terv készül a költséghatékonyság javítására.	Intézkedési terv a költséghatékonyság javítására

## 9.8 A teljesítményértékelés szabályozása

### 1 A teljesítményértékelés céljai

A pedagógus teljesítmény vizsgálatának legáltalánosabb célja az, hogy hozzájáruljon az iskolai munka színvonalának emeléséhez az iskola *Pedagógiai Programjában* megfogalmazott intézményi szintű célok és az iskolában dolgozó egyes pedagógusok munkateljesítménye között teremtve kapcsolatot. E cél elérése egyrészt közvetlenül az egyes pedagógusok nevelő-oktató munkájának színvonalát javító, másrészt pedig az iskolai munka irányításával összefüggő célokon keresztül valósulhat meg.

#### 1.1 Általános célok

- lehetőség biztosítása a vezető és a beosztottak számára az elért eredmények áttekintésére, a teljesítmény-visszajelzésére;
- javuljon a vezetők és pedagógusok egyéni teljesítménye, erősödjön a teljesítményelvű szemlélet, az emberi erőforrással való hatékonyabb és eredményesebb gazdálkodás valósuljon meg;
- a vezetőkkel és pedagógusokkal szemben támasztott szakmai elvárásokat számon kérhető módon határozzák meg;
- fejlődjön a pedagógusok és vezetők feladat-centrikus együttműködése, a nagyobb teljesítményt elősegítő emberi viszonyok;
- a fejlődéséhez szükséges lépések meghatározása az egyéni teljesítmények és a munkakapcsolatok javítása területén, valamint az egyén szakmai előrehaladása érdekében;
- információk szolgáltatása a munkaerő-tervezés és a képzési szükségletek tervezése számára, rendszeressé váljanak a munkatársaktól jövő visszajelzések;
- kommunikációs lehetőség biztosítása az alkalmazott és a vezetés között, az elvárások tisztázására;
- a rendszeres információgyűjtés segítse a teljesítmény-menedzsment erősítését, a jobb vezetői tevékenység és a pedagógus munka kialakítását.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 73/83

## 1.2 A pedagógiai munka szakmai színvonalának emelésére irányuló célok

- rögzíteni és méltányolni az elért egyéni teljesítményeket és a kimutatható fejlődést;
- minden pedagógus képet alkothasson arról, hogy teljesítményét hogyan ítélik meg kívülről, egy nevelőtestületi konszenzus alapján létrehozott és általa elfogadott kritériumrendszer szerint;
- segíteni az esetleges egyéni problémák feltárását, és az arra épülő tanácsadással, egyéni célok kitűzésével – végső soron azonban az érintett döntéseire hagyatkozva - elősegíteni a pedagógus szakmai fejlődését.

## 1.3 Az igazgatás színvonalának emelésére irányuló célok

- növelni a vezetői tevékenységben a személyzeti feladatok súlyát, erősíteni a stratégiai gondolkodásukat a munka tervezésében, értékelésében és fejlesztésében;
- elősegíteni a színvonal emeléséhez szükséges iskolai tárgyi/igazgatási feltételekkel kapcsolatos problémák azonosítását és megoldását;
- elősegíteni az iskolai feladatok jobb elosztását;
- elősegíteni az egyéni igények/szükségletek és a továbbképzés összehangolását;
- adatokat szolgáltatni az iskolai Pedagógiai Program aktualizálásához;
- javítani a pedagógusok és az iskolavezetés közötti kommunikációt;
- adatokat, információkat szolgáltatni a beosztással kapcsolatos személyi döntésekhez;
- adatokat, információkat szolgáltatni a bérezéssel, jutalmazással kapcsolatos döntésekhez.

## 2 Alkalmazási terület

Az intézménnyel jogviszonyban álló, pedagógusi és vezetői munkakörben foglalkoztatott minden alkalmazottra vonatkozik.

## 3 A munkatársak teljesítményértékelési rendszere

A munkatársak (vezetők és pedagógusok) értékelése egyrészt folyamatos nyomon követéssel és rendszeres visszajelzéssel történik, másrészt háromévente egy alkalommal összegző értékelésre és visszajelzésre kerül sor.

Az intézményi teljesítményértékelési rendszer áttekintését segíti a *Vezetői teljesítményértékelési mátrix (B-6-02-19)*, illetve *Pedagógus teljesítményértékelési mátrix (B-6-02-20)*, melyek meghatározzák a rendszer elemeit, definiálják módszereit.

A későbbiekben vezetőn értjük a következő beosztásban dolgozókat:

- igazgató
- igazgatóhelyettes
- gyakorlati oktatásvezető
- gyakorlati oktatásvezető-helyettes
- kollégiumi vezető
- tagozatvezető

### 3.1 A követelményrendszer alapjai

- az iskola *Szervezeti és Működési Szabályzatában* rögzített, a pedagógus munkakör általános, helyi és személyre szóló (az érintett pedagógus és az igazgató megegyezésén alapuló) elemeket tartalmazó *Munkaköri leírása*;
- egy, a munkaköri leírás többnyire formális minimumkövetelményein túlmutató, a pedagógusi és vezetői munkához szükséges kompetenciák;
- az adott tanévek egyedileg vállalt feladatok megvalósítása (pl. fejlesztési célok kidolgozásában és megvalósításában való közreműködés);

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 74/83

- az előző értékelési ciklus végén született, egyénekre vonatkozó megállapítások, amelyek rögzítik a kiemelkedően sikeres területeket, és fejlesztési célok formájában kijelölik a jövőben fejlesztendő területeket.

### 3.2 A vizsgálandó területek

A fenti összetevők egy rendkívül összetett, szerteágazó követelményrendszert alkotnak. Éppen ezért feltétlenül szükség van szelekcióra, bizonyos prioritások kijelölésére.

A pedagógusok esetében rendszeresen vizsgálni kell a következő területeket:

- a pedagógus tanórai nevelő-oktató munkája;
- a pedagógus tanórán kívüli iskolai tevékenysége;
- a pedagógus tanórán, iskolán kívüli szakmai tevékenysége;
- a pedagógus képzettsége és felkészültsége;
- a pedagógus kompetenciái, hozzáállása és munkafegyelme;
- a pedagógusi teljesítmény egymást követő ciklusokban tapasztalt javulása.

Kollégiumi nevelők esetében vizsgálni kell a következő területeket:

- nevelőtanári szerep;
- szervezeti, intézményi szerep;
- dokumentációkhoz kapcsolódó teljesítmény;
- intézményi folyamatokban hasznosuló civil tudás.

A vezetők esetében rendszeresen vizsgálni kell a következő területeket:

- a vezető biztosítja-e a jogszerű működést, a jogkövető magatartást;
- a vezető biztosítja-e humán erőforrással való jó gazdálkodást: a munkatársak kiválasztásánál, felvételénél, a továbbképzésnél, az ösztönzésnél és értékelésnél;
- a vezető biztosítja-e az ÖMIP által megfogalmazott követelményeknek való megfelelést;
- a vezető biztosítja-e a jövőkép, célok, feladatok, sikerkritériumok, feltételek megfogalmazását;
- a vezető biztosítja-e a feladatok meghatározását, a felelősség delegálását, a bevonást;
- a vezető biztosítja-e a munkafeltételeket: eszközök, felszerelések, szervezett működés;
- a vezető biztosítja-e a belső ellenőrzés, értékelés eredményeinek beépítését a működésbe;
- a vezető kompetenciái.

Az első számú vezető teljesítményének értékelésére a fenntartó hivatott. Az ahhoz szükséges bemeneti adatokat, mint célrendszert megfogalmazó dokumentumok:

- *Vezetői pályázat,*
- *Pedagógiai program,*
- *Fenntartói minőségirányítási program (ÖMIP),*
- *Intézményi minőségirányítási program (IMIP),*
- *Éves munkaterv.*

E dokumentumok azonosítják azokat a célokat, melyek megvalósítása a vezető felelőssége. Az értékelés alapvető eszköze a célok elérésének vizsgálata.

A teljesítménykövetelményeket a közvetlen vezető aktualizáltan állapíthatja meg, személyenként más és más követelmény előírása lehet indokolt, de az egyéni követelménynek minden esetben kapcsolódniuk kell a munkaköri feladatokhoz, illetve az intézmény kiemelt céljaihoz.

### 4 A teljesítményértékelés folyamata

A teljesítménykövetelményeket a vezető, pedagógus munkaköre és az intézmény kiemelt céljai alapján, egyénileg kell megállapítani a közvetlen vezetőknek. Ezek teljesítését háromévente írásban értékelnie kell, illetve az igazgatónak ezt jóvá kell hagynia.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 75/83

A teljesítményértékeléskor az adott munkakör feladatait, valamint az intézmény kiemelt céljait együttesen kell figyelembe venni.

#### **4.1 A teljesítménykövetelmények megállapítása**

A vezetővel, pedagógussal kapcsolatos teljesítménykövetelményeket a tanévre vonatkozóan előre, írásban kell megállapítani a közvetlen vezetőnek, illetve jóváhagynia az igazgatónak. Ennek határideje a tanévnyitó tantestületi értekezlet.

A teljesítményértékelés alaki követelménye az írásbeliség.

- Az objektív értékelés alapja, hogy előzetesen írásban rögzítsék a számon kérhető elvárásokat. Ha a vezető, pedagógus nincs tisztában a vele szemben támasztott követelményekkel, akkor az elvárásoknak megfelelő munka sem kérhető rajta számon.
- Az írásbeliség hiánya önkényes döntéshez vezethet.

Az egyéni követelményeket előre kell megállapítani.

- Ehhez abból kell kiindulni, hogy az egyéni követelményeknek az intézmény kiemelt céljaihoz is kell kötődniük, akkor tekinthetjük azokat megalapozottnak.
- Ezek a célok elsősorban az intézmény *Pedagógiai Programjában*, *Minőségpolitikájában*, valamint az elégedettségmérésre épülő fejlesztési célokban találhatóak. Az intézmény minőségpolitikája tartalmazza a fenntartó célrendszerének közvetlenül kapcsolódó elemeit is.

Az egyéni követelményeket a közvetlen vezetőnek kell átadnia, és meg kell beszélnie beosztottjával. A megbeszélésen a vezető, pedagógus lehetőséget kap, hogy észrevételt tegyen, amely alapján az egyéni követelmények megváltoztathatóak. Ennek érdekében célszerű egy előzetes változatot készíteni.

A *Munkaköri leírás* a teljesítményértékelés alapidokumentuma, ezért a változásoknak megfelelően folyamatosan aktualizálni kell azt. Ha év közben módosul a munkakör, akkor a tárgyévben módosítani kell a teljesítménykövetelményeket, és az értékelést mindkét munkaköri leírás figyelembe vételével kell elvégezni az időarányoknak megfelelően. A munkaköri leírások elkészítését a *Humán erőforrás gazdálkodás (EU-6-21)* folyamatszabályozás írja le.

#### **4.2 A teljesítmény vezetői értékelése**

A teljesítményértékelést a tanév elteltével, a tanévzáró tantestületi értekezlet előtt egy héttel el kell készíteni.

A vezetők a teljesítményértékelés során a következő forrásokat használják elsődlegesen

1. *Éves munkaterv*
2. Óralátogatások feljegyzése
3. Tanulói értékelés
4. Munkatársi értékelés
5. A dolgozó önértékelése
6. A közvetlen vezető értékelése a vezetőről, pedagógusról

##### **4.2.1 Óralátogatások**

Az óralátogatást a *Humán erőforrás biztosítása (EU-6-21)* folyamatszabályozás szerint kell szervezni és megvalósítani.

A teljesítményértékeléshez, az azt végzőnek biztosítani kell az *Óralátogatás feljegyzését (B-6-04-02)*, melynek szempontjai szerepelnek a pedagógus önértékelés - *Pedagógusok teljesítménye – önértékelés (B-6-02-11)* – és a vezető által végzett értékelés - *Pedagógusok teljesítménye – összesítő értékelés (B-6-02-12)* – szempontjai között.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 76/83

#### 4.2.2 A 360°-os szabály

A teljesítményértékelésnél mindig alkalmazni kell az ún. 360°-os szabályt. Tehát a közvetlen vezetőnek az adott munkatárssal kapcsolatosan az értékelést el kell végeznie az értékelt valamelyik beosztottjával, illetve munkaközösség-vezetőivel. Az értékeléseket fel kell használnia a saját értékelésének kialakításához.

Az értékelést írásban kell végezni, a kérdőívek öt kérdéskörben írják elő a vezető, illetve pedagógus értékelését, melyek azonosak az önértékelés szempontjaival is:

- Munkaköri leírásban, megbízásban megjelölt szakmai tevékenységek, feladatok megvalósítása a tanévben,
- Kulcskompetenciák megléte a tanévben,
- Tulajdonságok,
- Kiemelt célok megvalósítása, speciális tevékenységek, célfeladatok elvégzése a tanévben,
- Az előző értékelési ciklus rögzített fejlesztendő területek, fejlesztési célok.

#### 4.3 A teljesítmény értékelése önértékelés révén

A vezetőknek és pedagógusoknak önértékelést kell végezniük a vezetőik kérdőívével azonos tartalommal.

#### 4.4 A teljesítmény összegző értékelése

A közvetlen vezetőknek az adott tanévre vonatkozóan a vezetők, pedagógusok értékelését el kell készíteniük. Ehhez el kell készíteniük a

- *Vezetők teljesítménye – összesítő értékelést (B-6-02-14),*
- *Pedagógusok teljesítménye – összesítő értékelést (B-6-02-12).*

Meg kell határozniuk az összesítő értékelés alapján azokat a területeket, amelyeken a munkatárs jól dolgozik és azokat, amelyeket fejlesztendőknek tart.

A teljesítményértékelést azoknál a vezetőknél és pedagógusoknál kell megvalósítani, akik legalább fél éve már az intézményben dolgoznak.

Az igazgató értékelését a fenntartó végzi.

#### 4.5 A teljesítményértékelés megbeszélése, új célok kitűzése

Ezek után, a tanévzáró tantestületi értekezletig a közvetlen vezetőnek, illetve az igazgatónak minden értékelt pedagógussal, illetve vezetővel meg kell beszélnie az értékelés eredményeit.

A szóbeli megbeszélés előtt a vezető köteles valamennyi érintett vezetőt és pedagógust együttesen tájékoztatni a megbeszélés céljairól és az értékelés szempontjairól, valamint szabályairól.

A teljesítményértékelésre a vezető köteles alaposan felkészülni. A szóbeli megbeszélések időpontját és sorrendjét előzetesen meg kell tervezni, és arról olyan időpontban kell az illető vezetőt, vagy pedagógust tájékoztatni, hogy elegendő idő álljon a rendelkezésére a felkészüléshez.

A megbeszélésen az értékelteknek lehetőséget kell kapniuk arra, hogy észrevételt tegyenek, amely alapján az értékelés eredménye megváltoztatható. Ennek érdekében célszerű az értékelés egy előzetes változatát elkészíteni a megbeszélésre. Az összesítő teljesítményértékelő lapon a dolgozó aláírásával veszi tudomásul az értékelés eredményét:

- *Vezetők teljesítménye – összesítő értékelés (B-6-02-14),*
- *Pedagógusok teljesítménye – összesítő értékelés (B-6-02-12) kitöltésével.*

Esetleges megjegyzéseit itt kell feltüntetnie.

Az értékelő megbeszélésen a vezető határozza meg – az illető vezetővel, vagy pedagógussal egyetértésben – a következő évre vonatkozó teljesítményfejlesztési célokat, a célok eléréséhez szükséges, s az illető vezető, vagy pedagógus által vállalt feladatokat, valamint a feladatok eredményes végrehajtásához nélkülözhetetlen intézményi feltételek biztosítását.

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b>
		Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 77/83

A teljesítménykövetelmények megállapításának, a teljesítménykövetelmények értékelésének, valamint az azokkal kapcsolatos szóbeli megbeszélésről készített *Emlékeztetőknek* egy példányát az érintett vezetőnek, vagy pedagógusnak is át kell adni, aki az átvételt aláírásával igazolja.

Az igazgató a tanévzáró tantestületi értekezleten ismerteti az intézmény teljesítményértékelésből megállapítható általános helyzetét.

Az igazgatónak, mint munkáltatónak, a jogi kereteken belül figyelembe kell vennie a teljesítményértékelés eredményeit az adott vezetőre, illetve pedagógusra vonatkozóan annak támogatásához (a *Beiskolázási tervek (T-6-03-02)* kidolgozásánál: továbbképzés, tréning), más feladatokkal való megbízásához, jutalmazásához, egyéb konzekvenciák levonásához.

#### **4.6 A nem pedagógusok teljesítményértékelése**

A nem pedagógusok teljesítményértékelése évente egyszer, a vezetők és a pedagógusok értékelésével egyszerre történik, és a gazdasági vezető végzi. Az értékelés eredményét meg kell beszélnie az értékeléssel. Annak eredményét figyelembe kell vennie a továbbképzéseknél, megbízásoknál, az illető munkatárs jutalmazásánál, anyagi elismerésénél.

#### **4. A kapcsolódó feljegyzések**

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Pedagógusok teljesítménye – önértékelés         | B-6-02-11 |
| 2. Pedagógusok teljesítménye – összesítő értékelés | B-6-02-12 |
| 3. Vezetők teljesítménye – önértékelés             | B-6-02-13 |
| 4. Vezetők teljesítménye – összesítő értékelés     | B-6-02-14 |
| 5. Tanulói értékelő                                | B-6-02-16 |
| 6. Vezetői teljesítményértékelési mátrix           | B-6-02-19 |
| 7. Pedagógus teljesítményértékelési mátrix         | B-6-02-20 |
| 8. Pedagógusok teljesítménye - emlékeztető         | B-6-02-21 |
| 9. Továbbképzési program                           | T-6-03-01 |
| 10. Beiskolázási terv                              | T-6-03-02 |
| 11. Beiskolázási terv költségigénye                | T-6-03-03 |
| 12. Képzési terv                                   | T-6 03-04 |
| 13. Képzési terv költségigénye                     | T-6-03-05 |
| 14. Kimutatás továbbképzésről... Tanévben          | N-6-03-01 |
| 15. Oktatási naplópedagógusok részére              | B-6-02-01 |
| 16. Jelentkezési lap továbbképzésre                | B-6-03-02 |
| 17. Tanulmányi szerződés                           | B-6-03-03 |
| 18. Oktatási napló pedagógusok részére             | B-6-02-01 |
| 19. Oktatási napló nem pedagógus dolgozó részére   | B-6-02-02 |
| 20. Feljegyzés az óralátogatásról                  | B-6-04-02 |

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 78/83

#### 4.7 9.9 Megfeleltetés a Köznevelési (1993. évi LXXIX.) törvénynek és a 3/2002. OM rendeleteknek

Sorszám	1993. évi LXXIX. törvény paragrafusa	MKK/IMIP fejezet
1.	40. § (10) A köznevelési intézmény feladatai hatékony, törvényes és szakzerű végrehajtásának folyamatos javítása, fejlesztése céljából meghatározza <i>minőségpolitikáját</i> .	MKK/IMIP 3. fejezet
2.	A minőségpolitika végrehajtása érdekében <i>minőségfejlesztési rendszert</i> épít ki és működtet.	MKK/IMIP 8.2 fejezet
3.	A minőségpolitikát és minőségfejlesztési rendszert a köznevelési intézmény <i>minőségirányítási programjában</i> kell meghatározni (továbbiakban: intézményi minőségirányítási program).	MIP
4.	Az intézményi minőségirányítási programban kell meghatározni az <i>intézmény működésének folyamatát</i> , ennek keretei között a <i>vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési feladatok</i> végrehajtását.	MKK/IMIP 4-8. fejezetei
	<b>3/2002. OM rendelet</b>	
5.	4. § (1) A köznevelési intézmény <i>folyamatos, önértékelésen alapuló minőségfejlesztési tevékenységet</i> folytat. Az önértékelés keretében a köznevelési intézmény <i>azonosítja partnereit, folyamatosan méri azok igényeit, illetve elégedettségét</i> .	MKK/IMIP 8.2 fejezet
6.	A mérések eredményeinek elemzése alapján <i>meghatározza szakmai céljait és szolgáltatásainak fejlesztését</i> , amelyek <i>megvalósításához intézkedési terveket készít</i> . Az intézkedési tervek megvalósulását értékeli, és azok eredményeit felhasználja működésének <i>folyamatos fejlesztéséhez</i> .	MKK/IMIP 5.6, 7.2 és 8.2 fejezetei
7.	5. § (1) A nevelési-oktatói intézményben folyó minőségfejlesztési feladatok végrehajtásának összehangolása az <i>intézményi minőségfejlesztési szervezet</i> (csoport) feladata. A minőségfejlesztési szervezet (csoport) figyelemmel kíséri a munkatervben foglaltak teljesülését és szervezi a minőségfejlesztési folyamat egyes feladatainak végrehajtását.	MKK/IMIP 5.5.2 fejezet
8.	(2) A köznevelési intézmény a minőségfejlesztési feladatok végrehajtásához <i>munkatervet</i> készít. A munkaterv tartalmazza a minőségfejlesztési folyamat szakaszait, az elvégzendő feladatokat, azok időbeni ütemezését és a végrehajtásért felelős személyek neveit.	MKK/IMIP 5.4.1 fejezet

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 79/83

**9.10 Megfeleltetés a Felnőttképzési (2001. évi CI.) törvénynek, a 22/2004. (II. 16.) Korm. rendeletnek és a 23/2004. (VI. 22.) FMM rendeletnek**

Sor-szám	2001. évi CI. törvény paragrafus		MKK/IMIP fejezet	EKK fejezet	Egyéb	
1.	6. § (3) Az intézménynek rendelkeznie kell a képzés minőségét döntően befolyásoló folyamatleírásokkal:	a) a <i>képzési és értékelési</i> folyamat leírása,	MKK/IMIP 7.5	EU-7-14		
2.		b) a már megszerzett <i>kompetenciák felméréseinek és beszámításának</i> folyamatleírása	MKK/IMIP 7.5	EU-7-04		
3.		c) a <i>vevőszolgálat és a panaszkezelési</i> folyamat leírása.	MKK/IMIP	EU-8-04		
4.	7. § (1) A kérelmező intézmény <i>irányítási és döntési folyamatainak szabályozottnak kell lennie.</i> Az intézményirányítási és döntési folyamatok szabályozottságát különösen az alábbi dokumentumok tanúsítják:	a) a <i>minőségügyi stratégiát, célokat</i> megfogalmazó dokumentum,	MKK/IMIP			
		b) a <i>felnőttképzési tevékenység fő folyamatait</i> leíró dokumentum,	MKK/IMIP 5-8.	EKK		
		c) a <i>képzési folyamatok értékelésére, ellenőrzésére és folyamatos fejlesztésére</i> vonatkozó dokumentum.	MKK/IMIP 8.5	EU-8-05		
	(2) A kérelmező intézménynek rendelkeznie kell	a) az intézmény szakmai tanácsadó testülete által jóváhagyott és nyilvánosságra hozott olyan <i>minőségpolitikával</i> , amely	aa) összhangban áll az <i>intézmény képzési céljaival, működési elveivel és szervezeti kultúrájával</i> ,	MKK/IMIP 5.3, 3.		PP A/I.
			ab) megfogalmazza a képzésben részt vevők, a munkáltatók, a munkatársak és az oktatók felnőttképzéssel kapcsolatos <i>igényei kielégítésének szükségességét és módját</i> ,	MKK/IMIP 5.3, 3.		
			ac) kifejezi az <i>intézmény elkötelezettségét</i> a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt,	MKK/IMIP 5.3, 3.		
			ad) utal az <i>évenkénti felülvizsgálat</i> , illetve aktualizálás szükségességére,	MKK/IMIP 5.3, 3.		
		b) a tárgyévvel szülő, a szakmai tanácsadó testület által – az éves képzési tervvel egyidejűleg – jóváhagyott, az előző évi értékelés tapasztalatain alapuló olyan <i>minőségcélokkal</i> , amelyek	ba) kiterjednek a képzéssel kapcsolatos <i>minden lényeges funkcióra</i> és a képzésszervezésben érintett <i>valamennyi szervezeti egységre, illetve személyre</i> ,			intézkedési terv
			bb) az <i>érintettek számára közérthetőek</i> ,			jkv.
			bc) <i>összhangban vannak az intézmény minőségpolitikájával</i> ,	MKK/IMIP 5.3, 3.		vezetőségi átv. jkv.
			bd) <i>igazodnak</i> az intézmény felnőttképzési és szolgáltató tevékenységéhez, a jogszabályi és szakmai követelményekhez, a belső előírásokhoz,	MKK/IMIP	EKK	intézkedési terv
			be) <i>mérhetőek, tartalmaznak sikerkritériumokat és alkalmasak az objektív értékelésre</i> ,			intézkedési terv
bf) <i>megvalósításához az intézmény vezetése határidőt, felelősöket és erőforrásokat rendelt.</i>					intézkedési terv	

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 80/83

Sor- szám	2001. évi CI. törvény paragrafusa	MKK/IMIP fejezet	EKK fejezet	Egyéb	
5.	(3) Az intézménynek rendelkeznie kell a működési folyamatait meghatározó, dokumentált, bevezetett és fenntartható, a szakmai tanácsadó testülete által jóváhagyott olyan <i>minőségirányítási rendszerrel</i> , amely	a) kijelöli azokat a folyamatokat, melyek a képzésben résztvevő felnőttek elvárásainak megfelelnek és az intézmény minőségpolitikájával összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek, ideértve <i>a képzéssel kapcsolatos dokumentumok, szerződések, tananyagok és taneszközök kezelésére vonatkozó eljárásokat</i> , valamint <i>a képzéshez szükséges egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtését is</i> ,	MKK/IMIP 4.2 6.4 7.2	EKK 421, 422, 641 (4.1.2) 722	
		b) meghatározza az a) pont szerinti <i>folyamatok sorrendjét és kölcsönhatásait</i> ,	MKK/IMIP 5-8 és 9.1-9.3	EKK	
		c) megszabja az a) pont szerinti folyamatok <i>hatékony működéséhez, figyelemmel kíséréséhez és éves felülvizsgálatához szükséges erőforrásokat, illetve megoldásokat</i> ,	MKK/IMIP 5.6 és 8.	EU-8-03 EU-8-04 EU-8-05	
		d) megállapítja azokat a tevékenységeket, melyek a tervezett eredmények eléréséhez, valamint a folyamatok és az intézmény szervezetének folyamatos fejlesztéséhez szükségesek, különös tekintettel <i>a képzés minőségét döntően befolyásoló munkatársak és oktatók felkészültségének javítására</i> ,	MKK/IMIP 6.2	EU-6-21	
		e) tartalmazza azokat az eszközöket és módszereket, melyek garantálják <i>a kialakított folyamatok és az intézmény szervezetének állandó javítását</i> , az esetleges hibák megállapítását és azok előfordulásának megelőzését,	MKK/IMIP 5. és 8.	EU-8-03 EU-8-04 EU-8-05	
		f) meghatározza azokat a legfontosabb – különösen a képzés tartalmára, tárgyi feltételeire, az alkalmazott oktatási módszerekre, az oktatók munkájára, a szervezés módjára, a résztvevők ellenőrzésére és a követelmények teljesítésének módjára vonatkozó – információterületeket, melyekről az intézménynek folyamatosan visszajelzéseket kell gyűjtenie <i>a képzésben résztvevő felnőttek elégedettségének vizsgálata és folyamatos javítása érdekében</i> ,	MKK/IMIP 7.2	EU-7-04	
		g) egyértelműen rögzíti a képzésben résztvevő felnőttekkel, <i>az intézmény partnereivel kialakított kommunikáció és kapcsolattartás rendjét</i> , formáját, különös tekintettel a körültekintő ügyfélkapcsolatokra, illetve a visszacsatolások kezelésére és feldolgozására,	MKK/IMIP 7.2.3	EU-7-14	honlap

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné	Lap: 81/83

		h) kijelöli az annak működtetéséért és fejlesztéséért felelős, valamint a szükséges kompetenciákkal rendelkező <i>személyt</i> .	MKK/IMIP 5.5.2	mun- kaköri leírás
--	--	--	-------------------	--------------------------

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 82/83

Sor	2001. évi CI. törvény paragrafusa	MKK/IMIP fejezet	EKK fejezet	Egyéb
6.	8. § (1) A kérelmező intézménynek rendelkeznie kell az éves működésének értékelésére vonatkozó, a szakmai tanácsadó testülete által jóváhagyott olyan önértékelési rendszerrel, amely az önértékelés területeit és módszereit foglalja magában.	MKK/IMIP 8.4	EU-8-06	
7.	(2) Az önértékelésnek ki kell terjednie a kérelmező intézmény jellemző tulajdonságaira, adottságaira, így különösen			
	a) a vezetés szerepére a minőségi kultúra fejlesztésében,			
	b) az emberi erőforrások menedzselésére,			
	c) az intézmény stratégiájának meghatározására és megvalósítására,			
	d) a partnerkapcsolatokra és a partneri igények figyelembevételének módjára,			
	e) a teljes folyamatszabályozásra.			
8.	(3) Az önértékelésnek – a (2) bekezdésben foglaltakon túl – ki kell terjednie a képzési tevékenység elemzésére, a kérelmező intézmény által elért eredményekre, így különösen	MKK/IMIP 8.4	EU-8-06	
	a) az intézmény szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenységének bemutatására,			
	b) a képzésben részt vevők képzést értékelő véleményének bemutatására a tanfolyam szervezéséről, a tananyag minősítéséről, az előadók, az oktatók értékeléséről, a felnőttképzési szolgáltatásokról, az előzetes tudásszint méréséről, illetve az ennek lehetőségéről való intézményi tájékoztatásról, a tárgyi feltételek megfelelőségéről,			
	c) az intézmény alkalmazottainak és az oktatóknak az intézményről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleményére,			
	d) az intézmény képzési tevékenységének kulcsfontosságú eredményeire, illetve mutatóira.			
9.	(4) Az önértékelés módszerét a kérelmező intézmény saját maga határozza meg. Az intézménynek a módszer kiválasztásánál arra kell törekednie, hogy az a tényyszerűség mellett tegye lehetővé az intézmény tevékenységének, elért eredményeinek legteljesebb bemutatását, használatával megállapítható legyen az intézmény erőssége, kijelölhetőek legyenek a fejlesztést igénylő területek.			
10.	9. § (1) A képzés iránt érdeklődő, illetve a képzésben résztvevő személyek érdekében a kérelmező intézmény olyan vevőszolgálatot működtet, amely biztosítja	MKK/IMIP 7.2.3		
	a) a személyes megkeresés és a telefonon történő elérés lehetőségét, illetve			
11.	(2) A kérelmező intézménynek rendelkeznie kell <i>panaszkezelési szabályzattal</i> . Erről a képzés megkezdése előtt a képzésben résztvevőket tájékoztatni kell, és ezt számukra hozzáférhetővé kell tenni.	MKK/IMIP 8.3	EU-8-04	<b>panaszkezelési előírás!</b>
12.	(3) A kérelmező intézménynek a képzésben résztvevők által bejelentett <i>panaszok kivizsgálásának eredményéről, illetve a megtett intézkedésekről nyilvántartást</i> kell vezetnie.	MKK/IMIP 8.3	EU-8-04	<b>panaszkezelés nyilvántartása</b>

<b>SIPKAY</b>	<b>INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM</b>	Azonosító jel: <b>MKK/IMIP</b> Dátum: 2008. 09. 01. Változat: 4.
	Kidolgozta: Polgár Lajos	Jóváhagyta: Váradi Istvánné Lap: 83/83

#### 4.8 9.11 Az IMIP módosításának jóváhagyatása

	Név	Aláírás	Időpont
<b>Készítette (igazgató)</b>	Váradi Istvánné		
<b>Minőségirányítási vezető</b>	Polgár Lajos		
<b>Jóváhagyta (a fenntartó részéről)</b>			

<b>Diákönkormányzat véleményezése (vezető)</b>	Üveges Lívია		
<b>Szülői Szervezet véleményezése</b>			
<b>Alkalmazotti közösség jóváhagyása</b>	dr. Hajnal Attiláné		
<b>Tervezett felülvizsgálat határideje (érvényesség)</b>			<b>2009. 04. 28.</b>