Az intézmény működési folyamatait meghatározó minőségirányítási rendszer

Néhány adat az intézményről:

***Intézmény neve*:** VÁMIMPEX Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Az intézmény vezetője: Bakonyi Kiss László
Ügyvezető igazgató

Intézmény székhelye: 1038 Budapest, Kőrös utca 31-33

Intézmény telephelye: 6720 Szeged, Tisza Lajos Krt 60

***Intézmény levelezési címe*:** 6720 Szeged, Tisza Lajos Krt 60

Az Intézmény elérhetőségei:

Telefon: 06-62/311-440
Mobil: 06-20/531-7763
e-mail: info@clarus-oktatas.hu

VÁMIMPEX Kft

Tel.: 06-20/531-7763 E-mail: info@clarus-oktatas.hu
Adószám: 11776978-2-41 Számlaszám: 10102086-58457600-01000000
Cégjegyzékszám: 01-09-676183 **Felnőttképzési Nyilvántartási szám: 00363-2008**

A VÁMIMPEX Kft

2008 óta szervezünk különféle képzéseket.

Célunk: minőségi, gyakorlat központú, "használható" tanfolyamokat szervezni, mellyel a végzett hallgatók a munkaerőpiacon el tudnak helyezkedni.

Napjaink munkaerő- piaci helyzete azt bizonyítja, hogy a tudás gyarapítása a legjobb, leghasznosabb befektetés.

A VÁMIMPEX Kft a régió területén, iskolarendszeren kívüli képzéseket szervez a kereskedelemhez, vendéglátás - idegenforgalomhoz, és szociális munkaterülethez kapcsolódó szakmákban.
Feladatunk, hogy a munkaerő-piaci igényeket kielégítve sikeres életpályájú munkavállalókat készítsünk fel.

Olyan szakembereket kívánunk képezni, akik sokszínű és minőségi szolgáltatást tudnak nyújtani.

A képzéseket tanítók elkötelezettek a minőségi munka, a partnerközpontú működés iránt. Mindennapi munkánk során arra törekszünk, hogy felkészültségünk folyamatos fejlesztésével, a partnerek elvárásainak kielégítésével magas minőségű szolgáltatást nyújtsunk.

Oktatóink és tanáraink szakirányú diplomával, nagy tapasztalattal rendelkező kiváló szakemberek.

Képzéseinket, főként kereskedelmi és vendéglátóipari területen, Szegeden a Krúdy Gyula Kereskedelmi és Vendéglátóipari Szakközép-, és Szakiskola termeiben és oktatókabinetjében, szociális területen pedig az Ásotthalmi HKTT Integrált Szociális és Gyermekjóléti Központ helységeiben tartjuk.

Cégünknél lehetőség van a tanfolyam árának kamatmentes részletfizetésére!

A **VÁMIMPEX Kft.** a működése során **minőség alatt azt érti,** hogy a jogszabályi előírásoknak és a fenntartói elvárásoknak megfelelve, a kor követelményeit, a munkaerő piac igényeit a partnerek teljes elégedettsége mellet szolgálja. Ehhez elengedhetetlen, hogy az intézményben folyó oktatás-nevelés és a szolgáltatások minősége folyamatosan fejlődjön.

Minőségirányításunk filozófiája: a minőségközpontú szemlélet kialakítása, **alapvető értéke** pedig a partnerközpontúság. Ez olyan szemlélet, amely segíti az oktatási intézmény, és partnerei köre közötti kölcsönös elkötelezettség kialakítását

1. Minőségpolitika

Az intézményünk elsődleges feladata, hogy a nevelő-oktató tevékenységünk hatására a képzéseken résztvevők biztos alapkészségek birtokában, korszerű, jól alkalmazható tudásra tegyenek szert és legyenek képesek boldogulni a szűkebb és tágabb környezetükben.
A partnerközpontú működés érdekében szisztematikusan vizsgáljuk partnereink elégedettségét és igényeit.

1. Az intézményi célkitűzések megvalósítása érdekében gondoskodunk arról, hogy az oktatók a szükséges képzéssekkel rendelkezzenek.
2. Motiváljuk az oktatókat, hogy a folyamatos javítás elvét érvényesítsék munkájukban, hogy legyenek tisztában a munkájukhoz kapcsolódó minőségi igényekkel.
3. Munkánk során arra törekszünk, hogy feladatainkat szakszerűen és törvényesen lássuk el, a feladatellátás hatékonyságát folyamatosan javítsuk, fejlesszük.
4. A partneri elégedettség növelése érdekében önértékelésen alapuló minőségfejlesztési rendszert alakítunk ki és működtetünk, a partneri elvárásokat és az elégedettséget rendszeresen mérjük és értékeljük.
5. Fontosnak tartjuk, hogy a reklamációkat gyorsan és hatékonyan kezeljük. A feltárt hiányosságokat regisztráljuk, és megszüntetésükről intézkedjünk. A tapasztalatokat felhasználjuk a minőség javítására.
6. A nevelő-oktató munka tartalmának kialakításánál, megszervezésénél nagyhangsúlyt fektetünk a gyakorlatiasságra, ezt kiemelten fontosnak tartjuk a szakképzésterületén.

2. A minőségfejlesztési rendszer területe

2.1 Partnerközpontúság

Az intézmény fő célkitűzése, hogy a társadalmi és helyi igényeknek megfelelő nevelési-oktatási szolgáltatást nyújtson.
Ennek érdekében dolgozta ki partnerközpontú működését, melynek elemei:

2.1.1. A partneri igény- és elégedettség vizsgálata.

2.1.2. A közvetlen partnerekkel való kommunikáció szabályozása.

2.1.3 Panaszkezelés.

2.1.4. PR-tevékenység.

2.1.1. A partneri igény, elégedettség és elégedetlenség mérésének rendje:

Az eljárás célja: **évenként** felmérni a partnerek igényeit, elégedettségét és elégedetlenségét, valamint a mérési eredmények alapján elvégezni a szükséges beavatkozásokat.

2.1.2. Az iskola partnerei:

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

Partnerközpontú működés folyamata és eljárási szabályai:

Cél: Az intézmény azonosítsa és vezessen nyilvántartást közvetlen és közvetett partnereiről.
Tevékenység: A nyilvántartásért felelős a meghatározott helyen köteles a nyilvántartott adatokat megőrizni, a meghatározott adatfrissítési időszakban a partnerek azonosítását ismételten elvégezni.
Folyamatgazda: minőségirányítási vezető

Közvetlen partnerek:

- teljes alkalmazotti kör,
- képzésben résztvevők

Közvetett partnerek:

- ***Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet***
- ***Gábor Dénes Műszaki Szakközépiskola***
- ***Krúdy Gyula Vendéglátóipari Szakközépiskola***
- ***Ásotthalom, HKTT Integrált Szociális és Gyermekjóléti Központ Ásotthalmi tagintézménye***

A közvetlen partnerekkel történő kommunikáció érdekében – különös tekintettel az oktatási-nevelési folyamatban közvetlenül részt vevő képzésben résztvevőkre, pedagógus és a nem pedagógus munkatársakra – intézményünk meghatározta:

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

Az intézmény a partnerekkel való kommunikációja során biztosítja a partnereket érintő bármilyen információ teljes körű nyilvánossá tételét és hozzáférhetőségét.

Alapvetően fontos számunkra, hogy partnereink elégedettségének javítása, ennek érdekében kitűzött céljaink:

- Fejlődik a képzésben résztvevőkkel való együttműködés, kiemelten a kommunikáció területén.
- Két éven belül megoldódik az intézmény akadálymentesítése.
- Panaszkezelési eljárást működtetünk folyamatosan, ha a képzésben résztvevők ezt kérik.

2.1.3 Panaszkezelés

Nagyon fontos az ügyfelekkel a közvetlen, türelmes bánásmód, az odafigyelés, személyes hiteles tájékoztatás (kapcsolattartás telefonon, levélben, e-mail-ben).

- A telefonon jelzett panaszokat (felvételi idő elszámítása, befizetési határidő túllépése, előadás esetleges vizsga időpontjának elcsúszása, közbelépő családi okok, betegség, stb.) megnyugtató, megoldást javasoló tanácsokkal kívánjuk megoldani.
- A személyesen bejövő ügyfelek szóban mondják el őket ért illetve vélt sérelmeket. Az ügyintéző türelmesen végighallgatja az esetleges problémákat, sérelmeket, panaszokat. Minden reklamációnak okait feltárva a képzésben résztvevőnek kellő felvilágosítást kell, hogy kapjanak úgy, hogy azzal problémáik orvosoltak legyenek, a hiányosságok megszűnjenek.
- Postán kapott reklamációk (amennyiben nem kapnak meg valamilyen anyagot, téves számlázás, stb.), amelyek főképpen a képzési vezetőhöz futnak be, aki azonnal korrigálja a hibákat.

A VÁMIMPEX Kft-nek arra kell mindenkor törekednie, hogy jó hírnevet szerezzen. Az intézmény hírnevét minden esetben figyelembe kell venni egy-egy panasz kezelésénél, illetve mielőbbi megszüntetésénél.

2.1.4. PR-tevékenység

E tevékenység körébe tartozik az intézmény népszerűsítése, az eredmények, sikerek széles körben való ismertté tétele is (PR).

Képzés szükségletei:

- Piac felmérése – piacrés keresés.
- Olyan szolgáltatások nyújtása, melyeket más cégek nem kínálnak.
- Meggyőződésnek kell lennie, hogy sikeresek vagyunk a szolgáltatásban.
- Kínálatok, szakmai szolgáltatások.
- Olyan hirdetések, melyek mindenkihez eljutnak a régióban.
- Ingyenes szolgáltatásokkal felcsigázni a képzésben résztvevők érdeklődését.
- A szolgáltatás híre.
- Reklámeszközök: újszerű ötletekkel felhívni a figyelmet.
- Hatásosság: Cégek hirdetési dömpingével ellentétes időben változtatni szolgáltatási időszakot.
- A szolgáltatás kiterjesztése: minél többször találkozik a vevő a szolgáltatással, annál jobban közeledik a döntő pillanathoz.

Céghonlap alapítása – mint sikeres marketing eszköz

- Alapinformációk a cégről.
- Szolgáltatások és tevékenységek leírása.
- Kapcsolatfelvétel megjelölése (cím, telefon, e-mail).
- Fel kell tüntetni a legfontosabb elemeknek, az oldalon végigfutó honlap tartalom jegyzékét, menürendszerét.
- Kulcsszavak kiválasztása melyeket a Google, vagy a Yahoo-val mindig rá lehet találni a weboldalra.
- El kell érni hogy a látogatók mindig térjenek vissza az oldalhoz (friss információk).
- Tömörség: derüljön ki azonnal, hogy a látogatónak milyen előnye származik az oldal látogatásából.

2.2 Az intézmény ellenőrzési, mérési és értékelési rendszere

Az évente, illetve 2 évente végzendő értékelések feladata annak vizsgálata, hogy intézményünk, illetve egyes folyamatai milyen hatékonysággal működnek, merült-e fel igény az intézményi működés módosítására.
Az intézmény értékelését az intézményvezetésnek a fentebb meghatározott időszakonként kell elvégeznie, az erről szóló beszámolókat a különböző partnerek igényeinek figyelembe vételével kell elkészítenie.

2.2.1 Az eljárás célja:

- Az intézmény adottságainak, eredményeinek felmérése, azok értékelése, a szükséges beavatkozások elvégzése.
- A feltárt adatok és tények alapján olyan intézkedéseket hozni, amelyekkel az esetleges hibák, problémák kijavíthatóak.
- A hosszú-, közép- és rövid távú céljaink következetes megvalósítása.
- Az eddig kiépített oktatás - nevelés minőségi szervezeti kultúrát tovább fejleszteni.

2.2.2. Az intézményi elvárásokra épített minőségcéljaink:

- A kulcskompetenciák hatékonyabb fejlesztése révén javuljon az élethosszig tartó tanulási képességek megalapozása.
- Kompetencia alapú nevelés, képzés előtérbe állításával folytatódjon oktatásunk minőségének fejlesztése, amelynek eredményeként javuljon a tudás minősége, a hallgatók versenyképessége.
- Javuljanak a tárgyi feltételek – pályázatok – ezen belül elsősorban a nevelő – oktató munka megvalósításához szükséges tárgyi feltételek – folyamatos pályázati tevékenység – eszközjegyzék szerint.
- Költséghatékonyság, jogszabálykövető magatartás, hatékonyságnövelés az intézmény valamennyi dolgozója révén.

2.2.3. Az iskola szervezet hatékonyságának növelése érdekében kitűzött célok:

Hosszú távú célok:

- Infrastruktúra fejlesztése:
  - Felújítás, karbantartás, beszerzés megalapozott tervezése, beszerzések terv szerinti megvalósítása.
  - Külső források (pályázatok, szponzorok, adományok, természetbeni juttatások) megszerzésének tervezése, szervezése.
- Az intézmény akadálymentesítésének megvalósítása.
- Humán erőforrás fejlesztése.

Középtávú célok:

- Minőségbiztosítási rendszer kidolgozása.
- Információgyűjtés a szakmai képzés iránti szükségletekről. Kapcsolattartás a munkaerőpiac és a munkaügyi szervezetek képviselőivel. Igényekhez igazodó új szakmai képzések, akkreditált emeltszintű szakképzés indítása.
- Az általános és szakmai előkészítő valamint a szakmai képzés tartalmi, szervezeti és infrastrukturális fejlesztése.
- Szakmakínálattal a munkaerő piaci igények követése.
- Fejleszteni az együttműködést a munkaerőpiac képviselőivel, a külső gyakorló helyek számának növelése és a szakmai képzési kínálat és színvonal folyamatos javítása érdekében.

Rövid távú célok:

- Innovációs törekvések erősítése.
- Elemzésekre, tényekre épülő döntések születnek minőségbiztosításunk során.
- Kétirányú információs rendszer kiépítése – kiadott munka, ellenőrzés, visszacsatolás.
- Hatékony konfliktus kezelési eljárások elsajátítása.
- Közösen kidolgozott, legitimált pedagógus értékelési rendszer működtetése.
- Különlegesen eredményes intézményé válni.
- Eredményes oktatásszervezés és végrehajtás – Képzési program alapján.
- Pontosan meghatározott elvárások és követelmények a képzésben résztvevőkkel szemben – Képzési programban szabályozott.
- A változó igényekhez igazodó szilárd és biztos közismereti és szakmai ismeretek nyújtása, képzésben résztvevőink eredményes felkészítése a vizsgákra.

2.2.4. Mérések

- Rendszeres felmérés a közvetlen partnerekre szól. A közvetett partnerekkel való kapcsolattartás gyakoriságát és mikéntjét az igények határozzák meg.
- Mérjük a Képzési program és a Minőségirányítási program célkitűzéseinek teljesülését
- Alkalmi mérések megvalósítása.

2.2.5. Értékelés

Feladat: a központi oktatásirányítás, a fenntartó, valamint az intézmény programjában megfogalmazott célkitűzések, és a tényleges működés - ellenőrzés és mérés során feltárt - eredményeinek összehasonlítása.

Cél: feltárni azon értékeket, melyek megerősítik az eddigi tevékenység helyességét, vagy felismerni hibákat, hiányosságokat melyek a korrekció, a fejlesztés területét mutatják meg.

A pedagógus munkájának értékelése:

Tanítás – tanulás folyamata

- követelményszint
- módszerek az adott tantárgy megtanításához (motiváció, hatékonyság, kommunikáció)
- számonkérési, értékelési módszer
- munkafegyelem
- eredményesség
- partnerek elégedettsége

Fejlesztés, innováció:

- szakmai, pedagógiai önfejlesztés
- fejlesztő munkák (tankönyv, jegyzet, bemutatók, egyéb oktatási anyagok)
- új - a hatékonyságot javító - oktatási módszerek, eljárások bevezetése alkalmazása
- pályázatok készítése lehetőségek felkutatása
- szakképzést támogató vállalkozások keresése, és a meglévőkkel való kapcsolattartás

Tel.: 06-20/531-7763 E-mail: info@clarus-oktatas.hu
Adószám: 11776978-2-41 Számlaszám: 10102086-58457600-01000000
Cégjegyzékszám: 01-09-676183 **Felnőttképzési Nyilvántartási szám: 00363-2008**

3. IRÁNYÍTOTT ÖNÉRTÉKELÉS

Cél:
Az intézmény tevékenységének (folyamatok, elért eredmények) értékelése, hogy megállapíthatók legyenek az intézmény erősségei, fejlesztendő területei, s ennek eredményeként ki tudjuk jelölni, mely területeken szükséges a beavatkozás, fejlesztés.

Tevékenység, felelősség:
Az intézményi alkalmazottakat reprezentáló csoport a modell kiépítését követően 2 (4) évenként irányított önértékelést végez a TQM kérdőív segítségével.

AZ IRÁNYÍTOTT ÖNÉRTÉKELÉS VÉGREHAJTÁSI SZABÁLYZATA

Önértékelés területei	Módszer	Mérés gyakorisága	Felelős
Vezetők irányító tevékenysége (küldetés, jövőkép megvalósulása).	TQM	Folyamatos	Min. vezető
Stratégia (jövőkép kialakítás, hosszú távú tervek, min. politika).			
Emberi erőforrások (alkalmazottak vezetése).			
Erőforrások (forrásgazdálkodás, erő-források felhasználása, bevonása).			
Partneri elégedettség (közvetlen partnerek, elégedettség mutatói).			
Munkatársak elégedettsége (a célok és az elégedettség összhang).			
Kulcsfontosságú eredmények (fejlődés, összehasonlítás más int.).			

Tel.: 06-20/531-7763 E-mail: info@clarus-oktatas.hu
Adószám: 11776978-2-41 Számlaszám: 10102086-58457600-01000000
Cégjegyzékszám: 01-09-676183 **Felnőttképzési Nyilvántartási szám: 00363-2008**

Minőségfejlesztési rendszer

(máshol nem szabályozott tevékenységek és szabályzatuk)

Az intézmény vezetője a minőségbiztosítási rendszer kidolgozásának és működtetésének első számú felelőse, és az a tény, hogy kiemelten kezeli ezt a kérdést, különös súlyt ad az ehhez kapcsolódó munkáknak.

Ennek megvalósítása érdekében:

- Az intézmény vezetése kinyilvánította elkötelezettségét a minőség, a minőségfejlesztés terén.
- Betartja és betartatja az intézmény működését szabályozó külső és belső jogrendszert.
- Elkészítette és megfogalmazta az intézmény minőségpolitikáját.
- Kinevezte az intézmény minőségügyi vezetőjét.
- Megfelelő időközönként felülvizsgálja: Képzési Programját, minőségpolitikáját és a minőségpolitikai célokat.
- Biztosítja a minőség megvalósuláshoz a szükséges erőforrásokat.
- Minden vezető és beosztott felelős saját szakterületén azért, hogy a minőségi előírásokat maradéktalanul betartsák, a hiányosságokat haladéktalanul jelezzék, aktívan vegyenek részt az intézményi tevékenység folyamatos javításában.