

VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS JEGYZŐKÖNYVE 2017. évről

Felvéve (időpont, hely): **2018. január 30., a CSÚCS '91 Kft székhelyén**

Jelen vannak:

Ladányi Lőrinc ügyvezető igazgató
Horváth Etelka minőségirányítási vezető

Az átvizsgálás célja:

Az intézmény működésének összesítése, értékelése a 2017-es év összes bemeneti adata szerint.

A vezetőségi átvizsgálás eredményei alapján a következő év minőségcéljainak, célértékeinek megállapítása, amennyiben szükséges, a stratégia megváltoztatása.

A vezetőségi átvizsgálás kiemelt területei:

1. A minőségpolitika felülvizsgálata

Az előző évekhez hasonlóan minőségpolitikánk összhangban áll az Intézmény képzési céljaival, működési elveivel, szervezeti kultúrájával. Megfogalmazza a képzésben részt vevők felnőttek, a munkáltatók, a munkatársak és az oktatók felnőttképzéssel kapcsolatos igényei kielégítésének szükségességét és módját.

Kifejezi az intézmény elkötelezettségét a szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt.

Továbbra is garantálja képzési szolgáltatásaink állandó és kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését, ügyfeleink megelégedettségét. Az intézmény működése egyenletes, kiszámítható, felhasználó centrikus.

Minőségirányítási rendszerünknek megfelelően az Intézményt a pozitív, problémamegoldó kultúra jellemzi. A Kft permanensen tartja-növeli a felnőttképzés piacán elfoglalt helyét.

Tevékenységében változatlanul elsődleges az ügyfélközpontúság; cél az igényeknek való maradéktalan megfelelés.

Munkatársainkra az elkötelezettség, a felelősség jellemző; alapvető fontosságúnak tartjuk a folyamatos képzést és önképzést, melyet a menedzsment maximálisan támogat. Naprakész a szakterületet érintő tájékozottság, mely alapvető feltétele a minőségstratégia kialakításának is.

Megállapítható, hogy az intézmény minőségpolitikája változatlanul összhangban áll a célok elérésével.

2. Az éves fejlesztési tevékenység megvalósulásának értékelése

Az éves fejlesztési tervünkben kiemelt feladatként szerepelt a 150/2012. (VII. 6.) Kormányrendeletnek megfelelő újabb képzési programok kidolgozása.

A kidolgozott programok a Kormányhivatalok kirendeltségeihez, alapítványokhoz kiírt pályázatokhoz beadásra kerültek, önerős jelentkezők, céges megrendelések képzéseinek lebonyolításánál felhasználásuk folyamatos.

Céges megrendelésre vizsgaszervezési tevékenység kiterjesztése, különös tekintettel a komplex vizsgákra.

Figyelmet érdemel az éves fejlesztési terv megvalósulásához szükséges erőforrások megléte, melynek alapja volt a szakképzési menedzserek színvonalas, profitorientált munkája, a Kft meglévő optimális infrastrukturális ellátottsága, kapcsolati tőkéje, a kiváló szaktanárok. Összességében a Kft eredményes működése.

3. Az intézmény információs rendszerében keletkezett adatok elemzése

- A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése

2017. évben 4,39 az átlagos tanulmányi eredmény.

Megfigyelhető, hogy a probléma a csoportok nem heterogén összetétele, a szintbehozás. Mind szakmailag, mind pedagógiaiailag jól felkészült oktatóink gyakran maradnak itt hallgatókat „korrepetálni”.

Általános konzekvenciaként vonható le, hogy a képzésüket önerőből finanszírozók sokkal jobban felkészültek a vizsgákon, motiváltabbak, mint az államilag finanszírozottak.

- A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok elemzése

2017. évben 9,56 pont elégedettségmérési átlag (kérdőívek alapján)

Ebbe az átlagba a legkülönbözőbb képzések tartoznak bele, a legkülönbözőbb összetételű hallgatói csoportokkal.

A kérdések közül a legmagasabb pontszámot az oktatók, előadók kapták.

Kitűzött cél továbbra is 9,46 mutató elérése.

Ezt az eredményt elérhetővé teszi a felnőttképzési tevékenységre vonatkozó jogszabályok maximális betartása; a jól megválasztott tanári gárda, a tananyagok színvonala, az intézmény meglévő optimális infrastrukturális ellátottsága, szervezettsége, a képzés megszervezésével és ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos – minőségbiztosítási keretrendszerben is rögzített – tevékenysége.

Az előző évekhez hasonlóan ki kell emelnünk, hogy ezek szubjektív vélemények, nem mindig a realitások talaján állnak. Példázza ezt, hogy ugyanarra a kérdésre sok esetben igen szélsőségesek a válaszok.

Önerős képzések esetében nagyobb az „elégedettség mértéke”, álláskeresők esetében sokkal alacsonyabb, sokkal több dolgot kifogásolnak, és nem konzekvensen.

- Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése

Intézményünknel professzionista, a felnőttképzésben nagy gyakorlattal rendelkező szaktanárok tanítanak a legkorszerűbb oktatástechnikai berendezések igénybevételével, a legoptimálisabb infrastrukturális ellátottsággal, az SZVK-ban leírtak precíz betartásával.

A kft oktatói adatbázisa hatalmas; több, egy időben lebonyolítandó, azonos képzés esetén is biztosítottak mind az elméleti tanárok, mind a gyakorlati oktatók.

Az oktatói kérdőíveken egységes volt az a vélemény, hogy a kft maximálisan biztosítja az oktatáshoz szükséges feltételeket, eszközöket.

- Az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok elemzése

Személyi erőforrások

Mint fentebb jeleztük, munkatársainkat a maximális elkötelezettség és lojalitás jellemzi. Személyes érdekelttségük is a rentábilis, nyereséges működés, mind erkölcsi, mind anyagi vonatkozásban. Így hatékony munkájuk nem kérdéses. Személy szerint minden kollégánál figyelemre méltó az ügyfélközpontúság (visszatérő jelentkezők, egy-egy cég, vállalkozás többször is megrendel cégünktől szakképzést).

Munkánkat a jól informáltság és a gyorsaság determinálja; azonnali felismerése azoknak a szakmáknak, amelyek az adott időben a legkeresettebbek, melyekre van fizetőképes igény.

Felbecsülhetetlen jelentőségű mind a menedzsment, mind a munkatársak hosszútávon meglévő kapcsolati tőkéje.

Külön kiemelendő minden kolléga kommunikációs és kapcsolatteremtő képessége, magabiztossága, határozottsága, mely ismeretanyagukból, iskolai végzettségükből, tájékozottságukból, személyiségükből fakad.

A kollégák természetesen munkájukat a szakmai – képzésért felelős - vezető irányítása, kontrollja alatt végzik, aki rendszeres, meghatározott időnkénti munkatársi értekezleteket tart, értékelve az elvégzett munkát, meghatározva a jövő cégszintű feladatait. Természetesen rendkívüli, aktuális feladat esetén ettől eltérően is vannak megbeszélések

Említést érdemelnek kihelyezett (munkáltatónál) megrendezett képzéseink, melyek munkaidő kímélők, és a hiányzás mértéke is minimális.

A vezető szakemberek és a szakképzési menedzserek ebben az évben is részt vettek felnőttképzési és vizsgaszervezési szakmai konferenciákon.

Belső képzés keretében a pályázati rendszerek elemzése, illetve minőségirányítási rendszerünket érintő dokumentumok változásával kapcsolatos képzés-tájékoztatás folyamatos.

Tárgyi erőforrások

Az oktatótermek kihasználtsága 100 %-os volt, időnként előfordult, hogy teremhiánnyal küszködött az intézmény. Ez abból adódik, hogy a képzések száma egy adott időszakon belül nem egyenletesen oszlik meg. Megoldásként mind délelőtt, mind délután volt oktatás, kisebb létszámú csoportoknál a nyelvi szaktantermet is igénybe vettük.

Tantermeink naposak, tágasak, parkra néző ablakokkal, mely a képzésben résztvevők szerint rendkívül üdítőleg hat.

Külön ki kell emelni modern oktatás-módszertani eszközeinket (projektorok, flipchart táblák, DVD lejátszók, színes másoló stb), melyek az oktatók rendelkezésére állnak. Egy-egy film lejátszásával pl. színesebbé, emlékezetesebbé tehetik az előadást.

Az Építő- és anyagmozgató gépek kezelője képzéseknél szinte folyamatos az intézményünk saját tulajdonát képező Mitsubitsi Stapler targonca és BobCat kihasználtsága. Ugyanez vonatkozik a számítástechnikai szaktanteremre, a laptopokra (interaktív vizsgáztatás megoldott), a Motorfűrész-kezelő képzés eszközparkjára.

Nem elhanyagolható, hogy székhelyünk parkosított részlegének folyamatos a rendezése (utak, járdák javítása, dísznövények telepítése, teraszok burkolása stb.), ezt a környezetet nagyon pozitívan ítélik meg a képzéseink résztvevői. Kisgyermekgondozó- és nevelő OKJ-s képzés keretein belül az iskolánk parkjában tartott órák rendszeressé váltak.

- A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok elemzése

Az elhelyezkedési esélyek szakmánként változóak. Nagyon jó az elhelyezkedési arány a gazdasági (kereskedelem, pénzügy, társadalombiztosítás) szakképesítések, a gépgyártás, fémipar (CNC-forgácsoló, hegesztő), az Építő- és anyagmozgató gép kezelője, a szociális gondoskodás szakmacsoportba tartozó képesítések esetében. Az építőipari és az épületgépészeti képzéseknél továbbra is látványos a változás az előző évek negatív tapasztalataival szemben.

Tapasztalataink szerint az elhelyezkedettek aránya nem ad hű képet a képzőintézmény elhelyezkedésre tett erőfeszítéseiről; munkaerő-piacon jól konvertálható szakmával sem biztos, hogy valaki munkába „tud” állni, ha életformának tekinti az álláskereső állapotot.

- Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő feladatok értékelése

Legnagyobb nyilvánosságú a honlap. Ennek fejlesztése érdekében a korábbi években tett erőfeszítéseink hasznosak voltak, ma már rendkívül nagy számban érkezik érdeklődés a honlapon keresztül, illetve az ott látott adatok ismeretével.

Ügyfélszolgálat elérhetősége szinte egyedi, a nap 24 órában hívható. Képzési ismertetőink korrektek, az ügyfélszolgálaton személyesen bárki hozzájuthat, kérésre természetesen ezeket postán is elküldjük.

4. A képzési programok megvalósulásának értékelése

Mivel a képzési programok megvalósítását a jogszabályok minden apró részletet illetően behatárolják, így ezek kötelező, maximális betartása determinálja a képzések sikerét.

Örök probléma az államilag finanszírozott képzéseknél a képzés rövidegsége; kevésnek találják az óraszámot.

Nagyon fontos az oktatók kontaktusteremtő képessége, jó kapcsolata az osztállyal, az adott tananyag – legyen az bármilyen száraz – megkedveltetése a résztvevőkkel. Alap elvárás a szakmai felkészültség mellett a pedagógiai oldal is. Humánerőforrás tervünkben a jogszabályi háttéren túl, az oktatók kiválasztásánál ez is elsődleges szempont.

5. A minőségcélok és célértékek teljesülésének értékelése

Az intézmény honlapjának állandó frissítése, a hatályba lépő OKJ programjainak -engedélyezés utáni - szerepeltetése.

Induló képzéseink időpontjainak figyelemfelkeltő szerepeltetése a honlapon.

Vizsgaközpont tevékenységébe új megrendelők, új szakmák bevonása

Ügyfélszolgálati tevékenység újabb és újabb területekre történő kiterjesztése; a Kormányhivatalok Foglalkoztatási Osztályaival napi/heti szintű kapcsolat, pályaválasztási kiállításokon való részvétel, reprezentatív bemutatkozás, egységes arculattal történő részvétel, képzésben részt vevő felnőttek toborzása.

Felnőttképzési nyilvántartásunkban szereplő, valamint az új képzésekhez a szaktanárok, szakoktatók biztosítása folyamatos.

6. A panaszkezelési tevékenység értékelése

Ügyfeleinkkel való kommunikációs és személyes kapcsolat továbbra is kiemelkedően nívós. Ez szolgálja az igények mind teljesebb feltárását, az érdeklődők, potenciális megrendelők megfelelő, sokoldalú informálását.

Az ügyfelek részéről sem írásos, sem szóbeli reklamáció immár évek óta – a 2017-es évben sem - volt, így ebből adódó eltérést, panaszt nem kellett dokumentálni.

Az ügyféli elégedettség mért a hallgatók, a megrendelők és a Kormányhivatalok kerületi Foglalkoztatási Osztályainak vonatkozásában is.

Az azonnali elemzések alapján az esetleges korrekciós intézkedések napi tevékenységünk során megtörténnek.

A pályázatok kötelező mellékleteként beadott – különböző aspektusú - referenciaigazolások önmagukért beszélnek.

Felnőttképzési tevékenységünk végzésével kapcsolatosan jelentős probléma nem merült fel, mivel szakképzési menedzsereink precízen betartják az e terület szinte minden részletére vonatkozó jogszabályokat, követve az esetleges jogszabályi módosításokat (Felnőttképzési szerződés).

Oktatók munkájával kapcsolatosan negatív észrevétel nem merült fel.

7. Önértékelési tevékenység

A CSÚCS '91. Oktatási és Vezetési Tanácsadó Kft 2013. évi önértékelése mellékelve.

A jegyzőkönyvet összeállította: **Horváth Etelka** minőségirányítási vezető
Jóváhagyta: **Ladányi Lőrinc** ügyvezető igazgató

Budapest, 2018. január 30.

Ladányi Lőrinc
Ügyvezető igazgató

Horváth Etelka
minőségirányítási vezető