

Szakmai minőségbiztosítási kézikönyv

**DIMOP Plusz-4.2.4.-23-2023-00001 azonosító számú,
„DIGKOMP ALAPÚ MAGASABB SZINTŰ ÁLLAMPOLGÁRI
KOMPETENCIA FEJLESZTÉS, TÁMOGATÁS, MENTORÁLÁS”
c. projekt**

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.

H-1243 Budapest, Pf.: 669.

ikk.hu | iroda@ikk.hu



DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669.
ikk.hu | iroda@ikk.hu



Verziókövetés

Verzió	Dátum	A változás rövid leírása	A változtatás végrehajtója
V100	2024.11.29.	Első verzió	IKK Zrt.
V200	2025.12.03.	Második verzió	IKK Zrt.
V300	2026.01.20.	Harmadik verzió	IKK Zrt.

+

Tartalomjegyzék

1	FOGALOMTÁR	6
2	BEVEZETÉS	8
2.1	A projekt rövid ismertetése, céljai	8
2.2	Minőségpolitika	9
2.2.1	IKK DIMOP képzések minőségpolitikai nyilatkozata	9
2.2.2	Küldetésünk	9
2.2.3	A megvalósító szervezet bemutatása	9
3	A SZAKMAI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS CÉLJA ÉS HATÁSKÖRE	12
3.1	A szakmai minőségbiztosítás célja	12
3.2	A szakmai minőségbiztosítás alkalmazási területe	12
3.3	A szakmai minőségbiztosítás feladatai	12
3.3.1	Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyv kidolgozása	12
3.3.2	A célcsoportok fejlesztési célkitűzéseinek folyamatos vizsgálata, a minőségi kritériumok teljesülésének monitorozása	12
3.3.3	Fejlesztési javaslatok megfogalmazása a képzésekhez kapcsolódó feladatellátás, tevékenységek korrekciójára	13
3.3.4	Fejlesztési javaslatok egyeztetése és kiértékelése	14
3.4	A szakmai minőségbiztosítás szereplői és felelősségük	14
3.4.1	Szakmai Minőségbiztosítási Munkacsoport	14
3.4.2	Összetétele	14
3.4.3	Felelősségi szintek	14
3.4.4	A minőségi kritériumok és célok, indikátorok létrehozásának, értékelésének, fejlesztésének folyamata	15
3.4.5	PDCA-ciklus folyamatszemplélet	16
4	DOKUMENTÁLÁS	17
4.1	A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumainak típusai	17
4.2	A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumai (űrlapok)	18
4.3	Dokumentumkezelés	18
5	A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA	20

3 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

5.1	Minőségi jellemzők és a kötelező eljárások meghatározása	20
5.2	A minőségi jellemzők (indikátor) meghatározási elve.....	20
5.3	A minőségbiztosítás kötelező eljárásai	20
5.4	Célértékek meghatározása	21
6	A KÉPZÉS MINŐSÉGI KRITÉRIUMAI ÉS ELLENŐRZÉSI MÓDSZEREI, ELJÁRÁSAI	22
7	A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG LEBONYOLÍTÁSÁVAL ÉS A KAPCSOLÓDÓ TANANYAGOK TERVEZÉSÉVEL ÉS TARTALMI FELÜLVIZSGÁLATÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS.....	23
7.1	A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)	23
7.2	A képzés sikerességének vizsgálata	25
7.3	A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata	27
8	A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG VÉGREHAJTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK, PÉNZÜGYI FORRÁSOK BIZTOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	28
8.1	A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata	28
9	AZ OKTATÓK ALKALMAZÁSÁVAL KAPCSOLATOS KÖVETELMÉNYEKRE ÉS KOMPETENCIÁIK FEJLESZTÉSÉVEL KAPCSOLATOS MÓDSZEREKRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	32
9.1	Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása	33
9.2	Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek.....	34
10	AZ OKTATÓK TELJESÍTMÉNYÉVEL KAPCSOLATOS VISSZACSATOLÁSRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	36
10.1	Oktatók teljesítményének monitorozása	36
11	A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYEK VISSZACSATOLÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	38
11.1	Az oktatók és a mentorok belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről.....	39
12	A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ INFORMÁCIÓ NYILVÁNOSSÁGÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ELJÁRÁS	40
12.1	A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása	40
13	A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG ÖNÉRTÉKELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁST TARTALMAZÓ DOKUMENTUM.....	42
13.1	Önértékelési tevékenység	43

14 A KÉPZÉSBEN RÉSZT VEVŐ SZEMÉLYEK ELŐREHALADÁSÁNAK ÉS TELJESÍTMÉNYÉNEK FIGYELEMMEL KISÉRÉSÉRE VONATKOZÓ MÓDSZEREKET VIZSGÁLÓ ELJÁRÁS	44
14.1 Résztvevők mérésének biztosítása, módszerei	45
15 A MINŐSÉGI CÉLOK VIZSGÁLATÁNAK ÉS ELEMZÉSÉNEK KÖVETELMÉNYEI	46
15.1 A komplex vizsgálat és elemzés	46
15.2 Az adat- és információgyűjtés eszközei a szakmai monitoring során	46
15.3 Szakmai Minőségbiztosítás Munkacsoport	47
15.4 A képzésben résztvevők elégedettségével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése	47
15.5 Az ellenőrzés, komplex vizsgálat és elemzés ütemezése	47
16 KÉPZÉSEK LEBONYOLÍTÁSÁNAK ELLENŐRZÉSI KÖVETELMÉNYEI.....	48
17 A FEJLESZTÉSI FOLYAMAT KORREKCIÓJÁRA VONATKOZÓ JAVASLATOK	50
18 CSELEKVÉSI- ÉS ÜTEMTERV	52
19 KOCKÁZATKEZELÉS	53
20 PANASZKEZELÉS, JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG	55
21 JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET.....	56
22 MELLÉKLETEK.....	62
22.1 Résztvevői elégedettségmérő kérdőív.....	62
22.2 A mentorok/oktatók kérdőíve	64
22.3 Cselekvési- és ütemterv	66
22.4 Továbbfejlesztési javaslat kötelező elemei	67
22.5 Óralátogatási űrlap minta.....	68
22.6 Képzési program verziókövetés.....	69
22.7 ÖNÉRTÉKELÉS – ADATÖSSZESÍTŐ LAP minta	70
22.8 VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS JEGYZŐKÖNYV minta	72
22.9 OKTATÓI FEJLESZTÉSI LAP.....	77
22.10 Minőségcélok, indikátorok űrlap	78

1 Fogalomtár

Fogalom/rövid név	Magyarázat / kifejtés
Blended képzés	Vegyes/ kombinált tanulási módszer, melynek során a kontaktórák képzés és a távoktatás módszereinek kombinált alkalmazása valósul meg. Figyelembe kell venni a távoktatás fogalmát a felnőttképzési törvény szerint a százalékos arányok miatt.
Digitális Tanulástámogató Rendszer	A továbbiakban DTR: A DIMOP PLUSZ-4.1.2-23 projektben megvalósítandó egységes virtuális tanulási környezetet és tanulástámogató platformot biztosító informatikai rendszer jelen projekt keretében alkalmazott megnevezése.
DigKomp rendszer	A DigKomp rendszer a digitális kompetencia fejlesztési céljainak megvalósítását szolgáló rendszer egésze. Tartalmazza mindazokat a mechanizmusokat és szabályokat, amelyek szerint a digitális kompetencia-keret tartalmi elemei folyamatosan frissülnek, illetve ahogyan az egyes társadalmi csoportok számára a digitális kompetenciák megszerzése elérhetővé válik (támogató képzés, tanulástámogató ösztönzők és kedvezmények, értékelés és igazolási, elismerési rendszer, felelősségmegosztás, finanszírozási megoldások stb.).
E-learning képzés	Távoktatási képzésmenedzsment-rendszeren keresztül elvégezhető e-learning kurzus. Az e-learning (elektronikus tanulás) egy átfogó fogalom, amely a digitális eszközök és technológiák tanításra és tanulásra való felhasználására vonatkozik.
Ellenőrzési módszer	Az ellenőrzés során kvantitatív és/vagy kvalitatív módon történik a minőségi kritériumokhoz rendelt célérték (a cél számszerű vagy leíró definíciója, mint viszonyítási pont) megvalósulásának megállapítása.
ESZA Plusz bemeneti adatgyűjtés	Az Európai Szociális Alap Plusz (ESZA+) által támogatott projektek résztvevőire vonatkozó információk gyűjtését jelenti. Ezen adatgyűjtés célja, hogy nyomon kövesse és értékelje a projektek hatékonyságát és eredményességét. Ezeket az adatokat az ESZA Plusz kérdőívek segítségével gyűjtik, amelyek kitöltéséhez útmutatók állnak rendelkezésre.
ESZA Plusz	Európai Szociális Alap Plusz (ESZA+); a humántőke-befektetések és a szociális jogok európai pillére végrehajtásának fő eszköze az Európai Unióban.
Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszer	Továbbiakban: FAR, A Pest Vármegyei Kormányhivatal, mint a felnőttképzési államigazgatási szerv a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (továbbiakban: Fktv.) szerinti nyilvántartások vezetésére – felnőttképzők nyilvántartása, szakértők nyilvántartása –, valamint a felnőttképzési államigazgatási szerv hatáskörébe tartozó feladatok ellátására a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszert használja az Fktv. 20/A. §-a szerint ¹ .

¹ <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300077.tv>

Fogalom/rövid név	Magyarázat / kifejtés
Jelenléti képzés/oktatás (személyes)	Az oktatók és a képzésben résztvevők egy adott fizikai helyszínhez kötött személyes jelenlétét igénylő oktatás.
Képzést idő előtt elhagyó / lemorzsolódó	Az a képzésben részt vevő, aki felnőttképzési szerződéssel rendelkezik, és a képzés teljesítését megelőzően kilép a képzésből.
Mentor	pátfogó, tanácsadó szakember, aki képzésben résztvevő személyt segíti.
Minőségbiztosítás	Része minden olyan tevékenység, mely az IKK Nonprofit Zrt. Módszertani Központ képzésekhez kapcsolódó minőségpolitikai célkitűzéseinek megvalósítását támogatja, valamint az annak értékeléséhez szükséges technikai és módszertani háttért biztosítja.
Minőségbiztosítási rendszer	A minőségbiztosítási tevékenységek hatékony összehangolását, illetve a visszacsatolási folyamatokat támogató intézményi struktúra.
Minőségirányítás	A minőségbiztosítási tevékenység szervezeti koordinációja.
Minőségfejlesztés	A minőségcélok rendszeres felülvizsgálata és továbbfejlesztése, valamint új minőségbiztosítási módszerek beépítése az intézmény minőségbiztosítási rendszerébe.
Minőségi kritérium	Azon követelmények, amelyek megfogalmazzák egy képzés elvárt színvonalát, és amelyek alapján értékelhető a képzés tartalma, megvalósítása.
PAD	Projekt Alapító Dokumentum
Projekt	DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” című kiemelt projekt (a szövegtörzsben: Projekt)
RRP	Helyreállítási és Ellenállóképességi Terv
Szakmai minőségbiztosítás	A képzések minőségi színvonalának ellenőrzését és fenntartását célzó eljárások összessége.
SZMSZ	Szervezeti és Működési Szabályzat

2 Bevezetés

2.1 A projekt rövid ismertetése, céljai

A DIMOP Plusz 4.2.4-2023-00001 azonosító számú „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” című projektben az alapszintűnél magasabb jártassági fokú digitáliskompetencia-fejlesztő képzések valósulnak meg, amelyekbe olyan felnőtt állampolgárok léphetnek be, akik már rendelkeznek megfelelő és magabiztos digitális eszközhasználati tudással. A Projektben fejlesztésre kerülő képzési programok közvetlenül támogatják az egyéni munkaerőpiaci érvényesülést és közvetetten a vállalkozások versenyképességét. A DigKomp 2.2 alapján az alapszintűnél magasabb jártassági szint a legalább középszintű jártassággal rendelkezőket jelöli, akik digitáliskompetencia-területenként legalább 2-es, 3-as szintű képzést megelőző jártassági szinttel rendelkeznek.

A Projekt közvetlen célcsoportjai:

- magyarországi konvergenciaregiókban élő 16-74 év közötti személyek,
 - valamint a 2001/55/EK irányelv szerint meghatározott átmeneti védelemben részesülő személyek,
- akik már rendelkeznek alapvető digitális kompetenciával, - ezen belül kiemelten a nők, valamint az atipikus foglalkoztatásra alkalmassá tehető személyek.

Az RRP keretében digitális készség/képességfejlesztésben részesült személyek nem vonhatóak be a képzésekbe.

A képzéseket tervezetten a felnőttképzési tevékenységre engedéllyel rendelkező, közbeszerzési eljárás keretében kiválasztott felnőttképzők bonyolítják le.

A projekt megvalósításának elvárt eredményei

A Felhívásban meghatározott indikátorok és célértékek:

DPO17 Digitális kompetenciák elsajátításába bevontak száma: 80 500 fő

DPR06 Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma: 161 000 db

A célértékek elérésének dátuma: 2027.12.31.

Területi lehatárolás: kevésbé fejlett régiók (Észak-Alföld, Észak-Magyarország, Dél-Dunántúl, Dél-Alföld, Pest megye, Közép-Dunántúl, Nyugat-Dunántúl).

2.2 Minőségpolitika

2.2.1 IKK DIMOP képzések minőségpolitikai nyilatkozata

Minőségbiztosítási tevékenységünk célja az IKK Nonprofit Zrt. megvalósításában zajló DIMOP PLUSZ projektek digitáliskompetencia-fejlesztő képzéseinek magas színvonalon történő biztosítása, valamint a felhívásban kitűzött műszaki, szakmai eredmények, indikátorok maradéktalan megvalósítása érdekében folyamatos minőségfejlesztés, szakmai monitoring tevékenység végzése, visszacsatolással és a szükséges fejlesztések elvégzésével.

A minőségirányítási rendszerünk támogatja szakmai célkitűzéseink elérését, a kifogástalan minőséget, a folyamatos fejlesztést. Célunk megfelelni a hatályos jogszabályi és szakmai előírásoknak, ennek megfelelően alakítjuk ki képzési tevékenységeink szabályozását, ellenőrzését, monitoringját.

Partnereinktől (elsősorban a szerződéssel rendelkező felnőttképzőktől) elvárjuk, hogy minőségpolitikai elveinket elfogadják és tevékenységüket ennek megfelelően végezzék, ezért szakmai minőségbiztosítási kézikönyvünket megosztjuk, és a benne leírt követelményeket érvényesítjük a szerződéseinkben, betartását monitorozzuk, értékeljük.

Elköteleztünk vagyunk a minőségirányítási rendszer alkalmazása mellett, ezért a célok megvalósításához rendelkezésre bocsátjuk a szükséges erőforrásokat, bevonjuk a munkatársakat is a folyamatokba.

Figyelembe vesszük a képzésben részt vevők, az oktatók és mentorok felnőttképzéssel kapcsolatos igényeit, ezért rendszeresen végzünk elégedettségmérést és beépítjük eredményét a minőségbiztosítás megvalósításába, szükség esetén helyesbítő tevékenységet végzünk, javítjuk a hibákat.

Mindezek teljesüléséért megismertetjük stratégiai céljainkat munkatársainkkal, partnereinkkel, bevonjuk őket a célok elérését biztosító feladatok tervezésébe, végrehajtásába, ellenőrzésébe és értékelésébe.

2.2.2 Küldetésünk

Az IKK Nonprofit Zrt. küldetése szerint szerepet vállal a szakképzés és felnőttképzés megújításában, szakmai készségek fejlesztésében és digitális módszerek alkalmazásában. Küldetésünk, hogy a pályaválasztók, szakmát váltók és a szakképzésben érintettek könnyedén eligazodjanak a szakképzés új rendszerében².

2.2.3 A megvalósító szervezet bemutatása

A Projektet megvalósító konzorcium a konzorciumvezetőből, valamint a konzorciumi tagból tevődik össze. A Projektet megvalósító konzorcium vezetője az IKK Nonprofit Zrt. Konzorciumi partnerként a

² (<https://ikk.hu>)

Digitális Kormányzat Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. (továbbiakban: DKF Kft.) a kijelöléséről szóló 684/2020. (XII.28.) Korm. rendelet³ 3. § (2) cc pont alapján kerül bevonásra a Projektbe.

A minőségpolitika érvényesítése a Projektet megvalósító konzorciumi tagok feladata. A konzorciumban a konzorciumvezető a legfőbb döntéshozó, a konzorcium képviselőjeként jár el: képviseli a projektet és viseli a felelősséget a résztvevők, vállalkozók munkájának stratégiai szintű felügyeletéért, a szükséges belső erőforrások (pénzügyi, emberi erőforrások stb.) biztosításáért. A konzorciumvezető szorosan együtt dolgozik a konzorciumi taggal, mely folyamat-minősbiztosítói szerepben támogatja konzorciumvezető projektben végzett tevékenységét. A Projekt minősbiztosítására a Felhívás⁴ kiemelt figyelem fordítását javasolta annak érdekében, hogy módszertanilag egységes, a végrehajtást támogató eszközrendszer álljon rendelkezésre. Ennek érvényesítése érdekében a Projekt szakmai előrehaladásának nyomon követését, és az informatikai fejlesztési folyamat minősbiztosítását támogató tevékenységet a DKF Kft. valósítja meg.

A konzorciumvezető képviseli a teljes Projektet, kiemelten a támogatóval, a hatóságokkal és a konzorciumi partnerekkel történő kapcsolattartást (igény szerint az Irányító Hatósággal és az Európai Bizottsággal együttműködve). A működési rendet szabályozó dokumentumoknak összhangban kell lenniük az IKK Nonprofit Zrt. belső szabályzataival (pl. SZMSZ, PAD).

³ 684/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet az e-közigazgatással, informatikával, valamint infokommunikációs infrastruktúrával kapcsolatos fejlesztési programok keretében megvalósuló projektek megvalósításáról és a Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. kijelöléséről (a jogszabály 2025.01.01 hatályos állapota: <https://njt.hu/jogszabaly/2020-684-20-22.6#CI> ; a jogszabály 2023.07.15 - 2024.12.31 hatályos állapota: <https://njt.hu/jogszabaly/2020-684-20-22>)

⁴<https://www.palyazat.gov.hu/programok/szechenyi-terv-plusz/dimop-plusz/dimop-plusz-424-23/alapadatok>
10 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt



1. ábra A Projekt szervezete

3 A szakmai minősegbiztosítás célja és hatásköre

3.1 A szakmai minősegbiztosítás célja

A szakmai minősegbiztosítás célja a Projektben átfogóan, hogy garantálja a képzések megvalósításának magas színvonalát, relevanciáját és hatékonyságát.

3.2 A szakmai minősegbiztosítás alkalmazási területe

A szakmai minősegbiztosítás alkalmazási területe és érintettjei a Projekt szakmai tevékenységei, valamint a Projekt közvetlen és közvetett célcsoportjai.

A szakmai minősegbiztosítás fókuszja a teljes fejlesztési folyamat, beleértve

- a módszertani előkészítést,
- képzéseket,
- a képzések fejlesztését,
- a képzési fejlesztés megvalósítását,
- az oktatási módszereket,
- a támogató rendszer (oktatók és mentorok) felkészültségét.

A szakmai minősegbiztosításnak nem alkalmazási területe a Projekt keretében alkalmazandó **termék-minősegbiztosítás**, amely a Projekt keretében létrejövő szakmai eredménytermékek minőségi, szabályszerűségi vizsgálatát, az átadás-átvételi folyamatokban való közreműködést jelenti.

A szakmai minősegbiztosításnak nem alkalmazási területe a Projekt keretében alkalmazandó folyamat-minősegbiztosítás, amely a projektmenedzsment keretein belül működik és a projekt folyamatainak meglétét, előírásoknak, valamint céloknak való megfelelésségét vizsgálja. A folyamat-minősegbiztosító részt vesz a kockázatok azonosításában és a kezelésüket célzó intézkedések meghatározásában.

3.3 A szakmai minősegbiztosítás feladatai

A szakmai minősegbiztosítási feladatot végrehajtó szervezethez rendelt **fő feladatcsoportok** a projektben:

3.3.1 Szakmai Minősegbiztosítási Kézikönyv kidolgozása

Jelen dokumentum formájában teljesül.

3.3.2 A célcsoportok fejlesztési célkitűzéseinek folyamatos vizsgálata, a minőségi kritériumok teljesülésének monitorozása

Szakmai minősegbiztosító szervezet feladata:

- a **képzési** programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott **feladatok szerződészerű ellátásának, teljesítésének ellenőrzése** és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok **megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése** a DKF Kft.-vel is egyeztetve;
- az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a digitáliskompetencia-fejlesztő képzések szakmai célkitűzései, mennyiségi, minőségi, **eredményességi kritériumai, indikátorai teljesülésének ellenőrzése**, valamint a **vizsgálati eredmények minőségbiztosítási dokumentációban történő rögzítése** a DKF Kft.-vel is egyeztetve;
- az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a képzésben résztvevők elsősorban elégedettségmérési kérdőívekben rögzített visszajelzései alapján a **képzések minőségének, hasznosságának, szakmai színvonalának értékelése, vizsgálata**, a **lehetséges továbbfejlesztési irányok**, a képzéseken résztvevők által meghatározott **fejlesztendő területek**, illetve megfogalmazott **fejlesztési javaslatok azonosítása**, **összegyűjtése**, valamint ezek alapján a **vizsgálati eredmények szakmai értékelését tartalmazó dokumentáció összeállítása** a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

3.3.3 Fejlesztési javaslatok megfogalmazása a képzésekhez kapcsolódó feladatellátás, tevékenységek korrekciójára

Szakmai minőségbiztosító szervezet feladata:

- az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan az elkészített minőségbiztosítási dokumentációkat, előrehaladási jelentéseket, szakmai értékeléseket tartalmazó dokumentumok, dokumentációk alapján **fejlesztési, korrekciós javaslatok megfogalmazása**, a lebonyolítandó képzések alábbi főbb területeire kiterjedően:

- képzéshez kapcsolódó célcsoport felmérési és elemzési feladatok megszervezése, ellátása;
- a képzési programok felépítése, tartalma;
- képzési programokhoz szükséges tartalmak, taneszközök, segédanyagok;
- az oktatók, mentorok képzése;
- támogató rendszer elemeinek és azok elérhetőségének biztosítása;
- mentorálási tevékenységek megszervezése és végrehajtása;
- képzésszervezés és képzések szükséges infrastruktúrájának, tárgyi és személyi feltételeinek kialakítása, biztosítása;
- képzések szervezése és lebonyolítása;
- szakmai minőségbiztosítási feladatok megszervezése és ellátása;
- mentorálási tevékenységek megszervezése és végrehajtása.

3.3.4 Fejlesztési javaslatok egyeztetése és kiértékelése

A megfogalmazott korrekciós, fejlesztési, optimalizálási javaslatok egyeztetése, kiértékelése a Projekt szakmai vezetésével, projektvezetésével és az érintett szervezetekkel együttműködve, valamint a korrekciós, fejlesztési, optimalizálási javaslatok közül **a következő képzési fázisban már alkalmazandó, megvalósítandó korrekciós, fejlesztési, optimalizálási javaslatok azonosítása és tervezett teljesítési módjuk meghatározása.**

3.4 A szakmai minőségbiztosítás szereplői és felelősségük:

- Minőségbiztosítási szakértők: felelősek a teljes folyamat koordinálásáért és a szabványok betartásáért.
- Oktatók: biztosítják a minőségi oktatási tartalom és módszertan alkalmazását.
- Projektmenedzsment: felügyeli a minőségbiztosítási folyamat végrehajtását és integrációját a projekt egészébe.

3.4.1 Szakmai Minőségbiztosítási Munkacsoport

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladatainak ellátásának támogatása céljából a szakmai minőségbiztosító és a Projekt szakmai vezetője, projektvezetője közösen szakmai minőségbiztosítási munkacsoportot hoz létre, amelynek szerepe átfogóan, hogy **rendszeresített és formális fórumot biztosítson az érintett szervezetek és szereplők részvételével a szakmai minőségbiztosítás támogatására.**

3.4.2 Összetétele:

- a szakmai tevékenységeket végző külső szervezetek (pl. felnőttképzők) delegáltja(i);
- a Projekt szakmai és projektvezető részéről résztvevők (szakmai vezető, projektvezető, és/vagy az általuk delegált személy, Projekt szakmai munkacsoportok vezetői és/vagy tagjai, tanácsadók);
- a szakmai minőségbiztosítást végző szervezet részéről résztvevők (minőségbiztosító szakértők, tanácsadók, menedzserek);
- a projekt végrehajtásában érintett további szereplők/szakértők

3.4.3 Felelősségi szintek

A szakmai minőségbiztosítási munkacsoport rendszeresen egyeztet a szakmai minőségbiztosítóval, meghatározza a képzési szakaszokat, a célértékek ellenőrzési gyakoriságát, részt vesz a minőségcélok felülvizsgálatában, a képzési monitoringban.

A minőségpolitikai nyilatkozat tartalma is megerősíti, hogy a IKK Nonprofit Zrt. vezetői elkötelezettek a képzések magas minőségének biztosítása érdekében a minőségirányítási rendszer kialakítása, hatékony működtetése és folyamatos fejlesztése iránt. Ezt a célt szem előtt tartva határozza meg az indikátorokat, a minőségi kritériumokat⁵ a célértékeket, (14.1.Minőségcélok, indikátorok ürlap), s **vezetőségi átvizsgálások** során ellenőrzi ezek teljesülését. A rendszeres vezetőségi átvizsgálások során (évente) felülvizsgálja a minőségirányítási rendszert és a teljes képzési folyamat működését a folyamatosan gyűjtött adatok alapján. Szükség esetén módosításokat javasol, helyesbítő és/vagy fejlesztési tevékenységet végez. A szakmai minőségbiztosítási munkacsoport készíti elő ezeket a módosítási, fejlesztési javaslatokat.

A folyamatok működtetéséhez meghatározásra kerülnek a felelősségi szintek és hatáskörök.

- a) **Legmagasabb felelősségi szint, legfőbb döntések** (alírási jogosultsággal rendelkező vezető) Informatikai és Projekt Igazgató
- b) **Felelősségi szint Szakterületi kompetenciakör.** Saját szakterületén döntési jogkörrel, feladat, vagy munkaköri leírás alapján pl. projektvezetők, projektmenedzsment, megbízott minőségbiztosító - szerződése alapján
- c) **Felelősségi szint, Végrehajtási szint.** A konkrét feladatok végrehajtásában résztvevők, önálló döntési jogkör nélkül. Pl. felnőttképző részéről oktatásszervező; megbízott minőségbiztosítási szakértő

3.4.4 A minőségi kritériumok és célok, indikátorok létrehozásának, értékelésének, fejlesztésének folyamata

Folyamatok	Feladat	Felelősségi szint
Képzési fejlesztések tervezése	Projektcélok, Felhívás, MT képzési fejlesztéseinek megtervezése, később fejlesztési javaslatok, vezetőségi átvizsgálások eredményének beépítése	a b c
Célok kitűzése	Működés kezdetekor (projektek képzéseinek tervezése) meghatározásra kerülnek a konkrét célok, később időszakos felülvizsgálatkor, pl. vezetőségi átvizsgálások alkalmával.	a b
Cselekvési- és ütemtervek készítése	Feladatok, részfeladatok, felelősök, erőforrások meghatározása határidőkkel. (CSÜT)	a b
Kockázatelemzés	Kockázatok felmérése a CSÜT alapján, megoldási javaslatokkal.	b c
Erőforrások biztosítása	A vezetőség feladata a projektekben az erőforrások biztosítása (elsősorban beszerzéseken keresztül - képzési, minőségbiztosítási).	a b

⁵ Bővebben a 6 A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai fejezetben
15 / 81

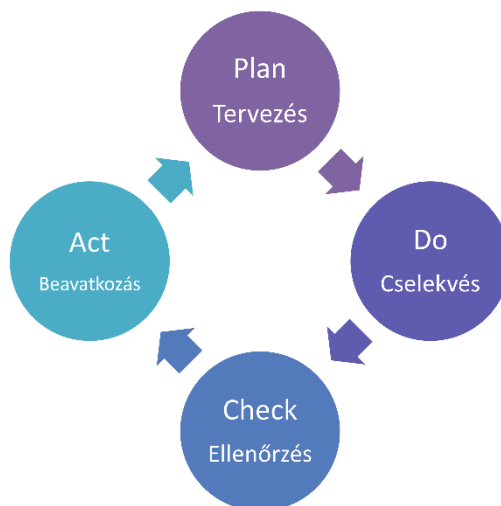
DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

Lebonyolítás, eredmények értékelése	A képzési határidők, részhatáridők, mérföldkövek elérésekor az összegyűjtött adatokból kinyert eredmények továbbítása a szakmai vezető és a projektvezető felé.	c
Teljesítések ellenőrzése	A Szakmai minőségbiztosító szervezet a projektek vezetőivel együtt folyamatosan figyelemmel kíséri a célok és célértékek teljesülését, különös tekintettel a határidők lejártára.	b
Módosítási igény felmérése	A Szakmai minőségbiztosító szervezet javaslata alapján a vezető módosíthatja a célokat (pl. határidők, erőforrás, felelősök).	a
Értékelés, visszacsatolás	A kitűzött célok elérését, és megfelelőségét a mérföldkövekhez, képzési szakaszokhoz kapcsolódó időszakos felülvizsgálat, és az éves vezetőségi átvizsgálás alkalmával a vezetők áttekintik és értékelik.	a b

Kapcsolódó űrlap: ⁷⁸

3.4.5 PDCA-ciklus folyamatszemplélet

A PDCA-ciklus folyamatszempléletének elvei szerint történik a minőségbiztosítási feladatok tervezése, végrehajtása, ellenőrzése és a javaslatok megtételét követő esetleges fejlesztések, beavatkozások megtétele.



2. ábra PDCA-ciklus saját szerkesztés

16 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

4 Dokumentálás

A minőségirányítási rendszer dokumentációs alapját képezi a minőségirányítási kézikönyv és az ahhoz kapcsolódó eljárások. A felnőttképzésre vonatkozó minőségirányítási eljárásokat a 2013. évi LXXVII. törvény és a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet határozzák meg.

4.1 A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumainak típusai

a) Szabályozók (szabályozzák a minőségirányítási rendszer működését):

- Szakmai minőségbiztosítási kézikönyv
- Minőségpolitikai nyilatkozat
- Minőségirányítási eljárások

b) Formanyomtatványok

A formanyomtatványok a képzések megvalósításával összefüggő dokumentumok, melyek a projekt és a felnőttképző/k működése során keletkeznek, s melyekkel igazolható a minőségbiztosítási rendszer működése, a követelményeknek való megfelelés:

- minőségirányítási dokumentumok és formanyomtatványok-űrlapok
- projekt egységes képzési dokumentáció (jelenléti ív, felnőttképzési szerződés, haladási napló stb.)
- DTR-ből letöltött online igazoló, alátámasztó dokumentumok

c) Külső dokumentumok

A külső dokumentumok és adatok nem az intézményi minőségirányítási rendszer előírásaiban keletkeztek, de szükségesek a minőségirányítási rendszer követelményeinek teljesítéséhez.

- felnőttképzők saját egyéb igazoló dokumentumai, képzési programok is
- végzettséget igazoló bizonyítvány/oklevél
- önéletrajz (pl. oktatók, mentorok),
- szakmai gyakorlat igazolás
- szerződések (ebben szerepelnek ellenőrizendő pontok)

4.2 A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumai (űrlapok)

(23 Mellékletek)

- Résztvevői elégedettségmérő kérdőív
- Oktatói/mentori kérdőív
- Cselekvési- és ütemterv
- Továbbfejlesztési javaslat kötelező elemei
- Óralátogatási űrlap minta
- Képzési program verziókövetés
- Önértékelés – adatösszesítő lap minta
- Vezetőségi átvizsgálás
- Oktatói fejlesztési lap
- Minőségcélok, indikátorok űrlap

4.3 Dokumentumkezelés

1. kategória: Minőségirányítási dokumentumok

- *Dokumentumok fajtái:* a minőségirányítás alapidokumentumai, szabályozói (kézikönyv, mellékletek, minőségpolitika), minőségirányítási űrlapok, minőségirányítási rendszer folyamatos működtetésének dokumentumai, monitoring jegyzőkönyvek
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus mappákba sorolás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* projekt székhely, telephely vagy ügyfélszolgálat
- *Iratmegőrzés ideje:* a projekt tevékenységének működése folyamán folyamatosan+5 év, a felnőttképzési törvény és kormányrendelet előírása szerint

2. kategória: Képzési programok és képzési szakmai anyagok

- *Dokumentumok fajtái:* a minősített képzési programok és azokhoz tartozó szakmai háttér dokumentumok (szintrendszerek, tanmenetek, tananyagok, stb.)
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus mappákba sorolás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* felnőttképző ügyfélszolgálat

- *Iratmegőrzés ideje:* a képzési programok érvényességi ideje alatt folyamatosan, illetve képzés esetén a képzés kezdetétől számított nyolcadik év utolsó napjáig.

3. kategória: Képzési dokumentumok

- *Dokumentumok fajtái:* a szervezett képzések dokumentumai (szerződések, egységes dokumentumok, kérdőívek, adatkezelési dokumentumok, bemeneti feltételek és előzetes tudásmérés dokumentumai, tanúsítványok, jelentkezési lapok, tájékoztatók, stb.)
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus mappákba sorolás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* felnőttképző ügyfélszolgálat, a képzés zárását követően irattár
- *Iratmegőrzés ideje:* a képzés kezdetétől számított nyolcadik év utolsó napjáig.

4. kategória: A felnőttképző intézmény általános dokumentumai

- *Dokumentumok fajtái:* felnőttképző alapidokumentumai, általános szerződéseik, munkaszerződéseik és munkaviszonyhoz kötött egyéb dokumentumai, pl. oklevelek másolata, általános működéshez kötött egyéb dokumentumok, nyilvántartások
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus mappákba sorolás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* székhely, telephely vagy ügyfélszolgálat
- *Megőrzés ideje:* a vállalkozás működése folyamán folyamatosan, vállalkozásokra vonatkozó egyéb jogszabályoknak megfelelően

Az iratok kezelése a hatályos adatvédelmi szabályok betartásával történik, különös tekintettel a GDPR előírásokra.

5 A minőségbiztosítási folyamatok leírása

5.1 Minőségi jellemzők és a kötelező eljárások meghatározása

A Projekt szakmai minőségbiztosítási rendszerének fő célja, hogy a képzések minősége folyamatosan javuljon. Ennek érdekében a felnőttképzés minőségbiztosítási szabályozása alapján⁶ szükséges meghatározni a minőségi jellemzőket.

5.2 A minőségi jellemzők (indikátor) meghatározási elve

- az indikátor legyen alkalmas a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére,
- az indikátorhoz szükséges hozzárendelni az érintett tartalmi elemmel elérni kívánt célértéket, célértékeket a felnőttképzési tevékenység megszervezéséhez.

5.3 A minőségbiztosítás kötelező eljárásai

Az alábbiakban felsorolt dokumentumok a felnőttképző intézmény minőségirányítási rendszerének részét képezik, és a képzési tevékenység teljes folyamatát szabályozzák. Az eljárások biztosítják, hogy a képzések megfeleljenek a jogszabályi követelményeknek, szakmailag megalapozottan működjenek, valamint átlátható és ellenőrizhető módon valósuljanak meg. A dokumentumok kiterjednek a képzések tervezésére, megvalósítására, az oktatók és résztvevők értékelésére, valamint az intézményi önreflexiót szolgáló folyamatokra is. Az alábbi lista ezen eljárásokat és az azokhoz kapcsolódó dokumentumokat tartalmazza:

- a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás,
- a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás,
- a képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás,
- a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás,
- a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás,

⁶ Fktv. 2/B. § 14.§. * A felnőttképző képzési tevékenysége minőségének folyamatos javítása céljából a Kormány rendeletében meghatározott minőségirányítási rendszert működtet és gondoskodik annak külső értékeléséről. 11/2020 fktv. korm. rend.23. § 24. §

- f) az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszerekre vonatkozó eljárás,
- g) az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás,
- h) felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.

A meghatározott minőségi jellemzőhöz **rendelt célérték nem teljesülése esetén a felnőttképző feltárja az okokat**, és a (3) bekezdés f) pontjában meghatározott **helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.**

5.4 Célértékek meghatározása

A minőségi jellemzőkhöz célértékek hozzárendelése szükséges, valamint meg kell határozni a célérték elérésének ellenőrzési módját, a célérték kitűzésének és ellenőrzésének gyakoriságát és a felelősöket, valamint, ha szükséges, a nem megfelelés következményeit, a visszacsatolási módot, a fejlesztés megvalósulásának szem előtt tartásával.

Melléklet: minőségcélok, indikátorok űrlap

Tárgyevi minőségcélok meghatározásának elve: A képzők csak projektcélokkal megegyező minőségcélokat tűzhetnek ki a támogatott képzések tekintetében.

6 A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai

A minőségi kritériumokkal kapcsolatos általános kritériumok:

- A minőségi kritériumok listája és azok definíciója a fejlesztések szakmai megvalósítása során természetesen bővíthet, változhat.
- A minőségi kritériumoknak le kell fednie a szakmai minőségbiztosítás céljához mérten a Projekt minden szakmai tevékenységét, amely alapján az ellenőrzés, vizsgálat és szükség szerint továbbfejlesztési, korrekciós javaslat készülhet.
- A szakmai minőségbiztosítás folyamatában is biztosítani kell az adaptivitást, tehát, hogy a minőségi kritériumok listája és definíciója, az alkalmazott ellenőrzési módszerek finomításra, továbbfejlesztésre kerüljenek.
- Egyes minőségi kritériumok ellenőrzésének szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is.

Mindezek okán tehát várható, hogy a szakmai fejlesztések során rendszeresen új minőségi kritériumok kerülnek megfogalmazásra, vagy azok meghatározásainak módosítása válik szükségessé, illetve meglévő kritériumok kerülhetnek alkalmazáson kívülre.

A szakmai minőségbiztosító szervezet feladata a Kézikönyvben rögzített minőségi kritériumok meghatározásainak rendszeres felülvizsgálata, a projekt szakmai vezetőjével, projektvezetőjével és további érintett szakértőkkel egyeztetve.

7 A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

Az eljárás célja:

A digitális kompetencia fejlesztésre vonatkozó képzési tevékenységek tervezése, lebonyolítása a képzési programok és tananyagok tervezése, tartalmi felülvizsgálata, mindezek minőségének biztosítása.

Az eljárás részei:

- A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)
- A képzés sikerességének vizsgálata
- A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) ba)

(3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll: b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza: ba) a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást.

Az eljárás folyamatainak leírása:

7.1 A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)

A képzés megkezdése előtt a felnőttképzők a projekt Felhívásban, MT-ben, szerződésben, műszaki leírásban leírtaknak megfelelően elkészítik a **képzési programokat** és felnőttképzési szakértő által előzetesen minősítetik. Ez a dokumentum az alapja a képzés helyes megvalósításának. A képzési programot a felnőttképző szakmai vezetője ellenőrzi, hogy megfelel-e a jogszabályi feltételeknek. A képzési programot közzé kell tenni (c felelősségi szint, oktatásszervező) képzés megkezdése előtt, valamint a kapcsolódó tájékoztatókat is. Mindemellett csak akkor lehet elfogadott a képzési program, ha a projekt szakmai vezetője jóváhagyta (b felelősségi szint, teljesítés igazolás). A képzési programnak megfelelően biztosítja a **személyi és tárgyi és pénzügyi feltételeket**, figyelembe véve a szerződésben szereplő elvárásokat.

Biztosítja a **bemeneti kompetenciamérést, előzetes tudásmérést**. Felméri a jelentkezők esetében, hogy megfelelnek-e a képzés meghatározott bemeneti feltételeinek. **Felnőttképzési szerződést köt** a résztvevőkkel 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 21 § (1-2) szerinti tartalommal, a Projekt által biztosított

23 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

mintasablonban. A képző **kezeli a résztvevők adatait** a felnőttképzési szerződés megkötésétől számított 8. év utolsó napjáig, illetve a támogatott projekt előírásainak megfelelően.

Képzési tevékenysége során vezetnie kell az **egységes dokumentációt** (Fktv. 16.§., 11/2020. Korm. rend. 26.§ szerint) a projekt által biztosított mintadokumentációnak megfelelően, megőrzéséről gondoskodik.

Adatszolgáltatási kötelezettségét (FAR) teljesíti (Fktv. 15. § és a 15/A. § valamint a Korm. rendelet 22.§ (3a). Folyamat felelőse a felnőttképző (c felelősségi szint, oktatásszervező). Képzés végén, sikeres teljesítést követően tanúsítványt/mikrotanúsítványt ad. A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereinek leírása az azonos című eljárásban került leírásra.

Minőségi kritériumok: a résztvevői létszámra és a kiadott mikrotanúsítványok számára vonatkozó célok megvalósulnak

Indikátor:

- a képzésbe bevontak száma,
- mikrotanúsítvány szám

Definíció:

A Projekthez tartozó képzési programokon az elvárt, előre meghatározott létszámban vesznek részt és azokat az elvárt létszámban végzik el a Projekt célcsoport tagok (képzésbe bevontak, képzést elvégzők).

A digitális kompetenciák elsajátításába bevontak száma (DPO17): Bevont személynek tekinthetők azon személyek, akik az adott (online) kurzusra regisztráltak, a kurzushoz kapcsolódó tananyagok feldolgozását megkezdték.

Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma (DPR06): A digitális kompetenciák elsajátításába bevont személyek által megszerzett mikrotanúsítványok száma.

Ellenőrzési módszer:

A DTR adatai alapján kvantitatív módon nyomon követhető és ellenőrizhető a minőségi kritérium teljesülése.

Az alkalmazandó kettő célértékre vonatkozó javaslatunk a képzésbe bevontak és külön a képzést elvégzők számának arányát fejezi ki (a fejlesztés teljes időszakájának végére, minden felnőttképző és a Projekthez tartozó összes képzésére vonatkoztatva, a Projekt célcsoport és területi meghatározottsága szerint, de egyéb tényezők szerinti lehatárolás nélkül):

1. a képzésbe bevontak száma: minimum 100%. (számszerűen a Felhívás szerint: 80 500 fő).

2. mikrotanúsítvány szám: minimum 100%. (számszerűen a Felhívás szerint: 161 000 darab).

Az ellenőrzés, a célértékek meghatározásának további tényezői szerződéskötéskor kerülnek meghatározásra a felnőttképzők számára, figyelembe véve a mérőföldköveket és az indikátorokat. a képzési szakaszok és felnőttképzők szerint bontott célértékek; önálló célértékek speciális célcsoport szegmensek szerint. Az éves célérték bekerül a *minőségcélok, indikátorok űrlapra*.

7.2 A képzés sikerességének vizsgálata

A képzés sikerességének vizsgálata több elemből tevődik össze. Egyfelől sikeres, ha megfelelő létszám szerződést köt és tanúsítványt szerez. Ennek mérésére megfelelő eszköz a lemorzsolódás vizsgálata. Minél kisebb a lemorzsolódás, annál sikeresebb a képzés. Online képzéseknél általában magasabb a képzést elhagyók száma, ezért szükséges a mentorálás ezen a területen is (képzésben tartás). Képzési eredményességet mérni a képzési programok célnak, projekt elvárásoknak és résztvevők igényeinek megfelelőségével is lehet. Amennyiben a képzési program előminősített, engedélyezett és a projekt szakmai vezetősége elfogadta, ez is megfelelő.

A résztvevők elégedettségének mérése is lehet egy mutatója a képzés sikerességének. Ehhez a résztvevői elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdését/kérdéseit használhatjuk. A résztvevői elégedettségmérés adatait a felnőttképző gyűjti és megküldi a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

Minőségi kritériumok:

- alacsony a lemorzsolódás
- a képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak
- a résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és a lebonyolítással

Indikátor:

- lemorzsolódási arány
- projekt jóváhagyása (teljesítésigazolás) és előminősített képzési program,
- alacsony a panaszok száma,
- elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése

Minőségi kritérium: alacsony a lemorzsolódás

Definíció:

A felnőttképző képes az adott képzésben tartani a résztvevőket, tehát a képzésekre beiratkozott résztvevők döntő többsége elvégzi a képzést, azaz a meghatározott célértéknél alacsonyabb azoknak az aránya, akik megkezdik, de valamilyen okból idő előtt abbahagyják a képzést.

Képzést idő előtt elhagyó/lemorzsolódó az a képzésben részt vevő, aki felnőttképzési szerződéssel rendelkezik, és a képzés teljesítését megelőzően kilép a képzésből.

Ellenőrzési módszer:

A DTR adatai alapján kvantitatív módon nyomon követhető és ellenőrizhető a minőségi kritérium teljesülése.

Az alkalmazandó célérték(ek) azt az arányt fejezi ki, hogy egy képzés kezdeti résztvevőinek hány százaléka hagyta abba a képzést a befejezés előtt.

A lemorzsolódási célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.^{22.10.78}

Minőségi kritérium: a képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak

Definíció:

A képzések szervezése, valamint megvalósítása, a képzések lebonyolításához kapcsolódó egyes támogató szolgáltatásokat közbeszerzési eljárás keretében kiválasztott, a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény⁷ szerinti, felnőttképzési tevékenységre engedéllyel rendelkező felnőttképzők, az előzetesen megfogalmazott követelményspecifikáció szerint bonyolítják le.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is.

Minőségi kritérium: a résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolítással

Definíció:

A résztvevők elégedettek az előzetes tájékoztatással, a lebonyolítást gördülékenynek és zökkenőmentesnek ítélik. A résztvevők úgy vélik, hogy a lebonyolítás az igényeik figyelembevételével történt.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők a képzés szervezésével és lebonyolítással szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

A résztvevői elégedettségmérés kérdései alapján történik.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.

⁷ <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300077.tv>

7.3 A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata

Képzés megkezdése előtt a felnőttképző gondoskodik megfelelő tananyagról, mely megfelel a projekttel kötött szerződésnek, a műszaki leírásban elvárt kötelező igényeknek, a képzési programban foglaltaknak, célcsoportnak. A felnőttképző szakmai vezetőjének felelőssége a tananyagok felülvizsgálata, és a beérkező igények alapján való esetleges fejlesztése a vezetőségi átvizsgálás eredményeképpen.

Minőségi kritériumok:

- a résztvevők elégedettek a tananyaggal
- az oktatók/mentorok elégedettek a tananyaggal

Indikátor:

- elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése (elégedettségi átlag)
- elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése

Minőségi kritérium: a résztvevők elégedettek a tananyaggal

Definíció:

A résztvevők tananyaggal szembeni általános elégedettsége azt jelenti, hogy adott képzés tematikája megfelelt előzetes elvárásaiknak, a képzésen kapott ismereteket a gyakorlatban hasznosíthatónak találták, a képzés felépítését áttekinthetőnek ítélik, az általános véleményük szerint a tananyag feldolgozására elegendő időkeret állt rendelkezésre és a tananyagok minősége megfelelő.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők tananyaggal szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

A résztvevői elégedettségmérés kérdései alapján. Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok úrlapon kerül kitűzésre.

Minőségi kritérium: az oktatók/mentorok elégedettek a tananyaggal

Definíció:

Az oktatók/mentorok tananyaggal szembeni általános elégedettsége azt jelenti, hogy adott képzés tematikája megfelelt előzetes elvárásaiknak, a képzésen kapott ismereteket a gyakorlatban hasznosíthatónak találták, a képzés felépítését áttekinthetőnek ítélik, az általános véleményük szerint a tananyag feldolgozására elegendő időkeret állt rendelkezésre és a tananyagok minősége megfelelő.

Ellenőrzési módszer:

Az oktatók/mentorok tananyaggal szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

Az oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján.

8 A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

Az eljárás célja:

A felnőttképző felnőttképzési tevékenysége végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítási módjának meghatározása és folyamatleírása.

Az eljárás részei:

- A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata

Jogsabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)

b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza:

bb) a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárást.

2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről:

12. § (1) j): A képzési programnak tartalmaznia kell a képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, valamint a képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételeket és ezek biztosításának módját.

16. § A felnőttképzőnek az alábbi dokumentumokat kell vezetnie, nyilvántartania és – a felnőttképzési államigazgatási szerv ellenőrzési jogköre gyakorlásának biztosítása érdekében – nyolc évig megőriznie:

e) a képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések eredeti példányát;

g) az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumokat.

Az eljárás folyamatainak leírása:

8.1 A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata

A felnőttképző az oktatókkal/mentorokkal munkaszerződést, megbízási szerződést, vagy más az alkalmazást bizonyító szerződést köt. Az oktatók/mentorok foglalkoztatásával összefüggő dokumentumokkal együtt 8 évig őrzi. Az oktatók/mentorok végzettsége és szakmai gyakorlata megfelel a képzési programban szereplő elvárásoknak.

28 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

A felnőttképző szakmai vezetőt alkalmaz, aki felelős a felnőttképzési tevékenység minőségi és jogszabályi megfeleléséért. A hatályos jogszabályok alapján szakmai vezető az lehet, aki

- a) andragógiai szakképzettséggel rendelkezik,
- b) pedagógiai szakképzettséggel és három év felnőttképzési szakmai gyakorlattal rendelkezik, vagy
- c) pedagógiai szakképzettséggel rendelkezik, és a felsőoktatási alapképzésben vagy mesterképzésben az adott szak képzési és kimeneti követelményében meghatározott felnőttképzési ismeretekből legalább öt kreditpontot szerzett.

Felnőttképzési szakmai gyakorlatnak minősül a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő munkakör ellátására létesített foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban eltöltött tevékenység.

A felnőttképző a szakmai vezetővel munkaviszonyban, vagy gazdasági társasággal tagsági jogviszonyban állhat (megbízási szerződés nem megfelelő).

A **tárgyi feltételek biztosítása** az intézmény vezetőjének felelőssége. A felnőttképző képzési tevékenységének megfelelően biztosítja a képzési programnak megfelelő tárgyi eszközöket, képzési helyiségeket, infrastruktúrát (pl. online képzések esetében tárhely, internet, digitális platform). A tárgyi feltételeket mind tulajdoni, mind bérleti szerződéssel igazolhatja, vagy monitoringnál leltárkönyvi listával. A tárgyi feltételeket az önértékelés során vizsgálja felül.

Pénzügyi feltételek biztosítása: a projekt keretében megvalósított képzések és képzők esetében a pénzügyi feltételek rendelkezésre állását a projekttel kötött szerződés igazolja.

A személyi és tárgyi feltételek ellenőrzése a képzési monitoring során valósul meg, egyrészt online adatbekéréssel, másrészt helyszíni megtekintéssel. A felmérés adatait a felnőttképző gyűjti és megküldi a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

Minőségi kritériumok:

- a résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel
- a helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek
- a képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek
- az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel

Indikátor:

- elégedettségi kérdőív tárgyi feltételekre vonatkozó kérdése(i)
- képzési program és képzői szerződés szerint a tárgyi feltételek megfelelők
- képzési program és képzői szerződés szerint személyi feltételek megfelelők
- oktatói, mentori elégedettségmérés erre vonatkozó kérdése

Minőségi kritérium: a résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel

Definíció:

A felnőttképző által személyes részvétellel tervezett képzésekkel kapcsolatban a résztvevők elégedettek az oktatástechnikai eszközökkel és a helyszín felszereltségével.

A résztvevők elégedettek a virtuális tanulási környezettel.

A képző rendelkezik a képzési program alapján előírt tárgyi feltételekkel.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők a képzés tárgyi feltételeivel szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést. (A résztvevői, oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján.)

Képzési monitoring során ellenőrzésre kerül a vizsgált képzés/ek tekintetében a képzési program által megkövetelt tárgyi feltételek rendelkezésre állása. A monitoring jegyzőkönyve rögzítésre kerül, szükség esetén vezetői intézkedésre kerül sor.

Minőségi kritérium: a helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek

Definíció:

A képzési helyszíneken megfelelően rendelkezésre álltak a szükséges tárgyi feltételek az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelően.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is. Képzési monitoring során ellenőrizhető.

Minőségi kritérium: a képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek

Definíció:

A képzési helyszíneken megfelelően rendelkezésre álltak a szükséges személyi feltételek az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelően.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is.

Minőségi kritérium: az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel

30 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.

H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.

H-1243 Budapest, Pf.: 669.

ikk.hu | iroda@ikk.hu

Definíció:

A felnőttképző által személyes részvétellel tervezett képzésekkel kapcsolatban az oktatók/mentorok elégedettek az oktatástechnikai eszközökkel és a helyszín felszereltségével.

Az oktatók/mentorok elégedettek a virtuális tanulási környezettel.

Ellenőrzési módszer:

Az oktatók/mentorok a képzés tárgyi feltételeivel szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

Az oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján.

9 Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményekre és kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszerekre vonatkozó eljárás

Az eljárás célja:

A felnőttképző intézmény oktatóinak alkalmazásával kapcsolatos követelményeinek, kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszereknek meghatározása és folyamatleírása

Az eljárás részei:

Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása

Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) c) ca) cb) cc) és b) bb)⁸

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll: c) az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, amely tartalmazza: ca) az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárást, cb) az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszereket, cc) az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárást.

Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d), 16.§. e) és g)

11.§ (2) A felnőttképzőnek, ha felnőttképzési tevékenysége engedélyhez kötött, a működése során e Fejezet rendelkezései közül az alábbi követelményeknek kell megfelelnie:

d) * a 14. § szerinti minőségirányítási rendszert és annak részeként ügyfélszolgálati, panaszkezelési és **oktatói minősítési rendszert kell működtetnie** és gondoskodnia kell a minőségirányítási rendszer külső értékeléséről,

16. § A felnőttképzőnek az alábbi dokumentumokat kell vezetnie, nyilvántartania és – a felnőttképzési államigazgatási szerv ellenőrzési jogköre gyakorlásának biztosítása érdekében – nyolc évig megőriznie: e) a képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések eredeti példányát; g) az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumokat.

Az eljárás folyamatainak leírása:

⁸ Ld. előző eljárásban.

9.1 Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása

A felnőttképző feladata, hogy a projekt keretében vállalt képzések tekintetében megfelelő számú és végzettségű oktatót és mentort foglalkoztasson, megfelelően a szerződésben, műszaki leírásban és az adott képzések képzési programjában lévő elvárásoknak. A képzési program pontosan leírja a személyi feltételeket.

Az oktatók és mentorok (képzési programban előírt) iskolai végzettsége, és szakmai tapasztalat igazolásának biztosítása a szakmai vezető felelőssége, végrehajtója az oktatásszervező. A bizonyítványok, oklevelek másolatait hitelesíteni kell és a személyi nyilvántartásban tárolni, a jogszabályban meghatározott időtartamig papír alapon és lehetőleg elektronikusan is meg kell őrizni. Képzési monitoring során ellenőrzésre kerül.

Új képzés csak akkor indítható, ha rendelkezésre áll megfelelő és elegendő oktató/mentor, valamint szerződése van a szükséges időszakra.

Minőségi kritériumok:

- az oktatói és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelel
- a fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg

Indikátor:

- képzési program és képzői szerződés szerint az oktatók/mentorok végzettsége, szakmai gyakorlata megfelelő
- Az oktatók szerződése rendelkezésre áll, végzettsége megfelel a képzési programban elvártak monitoring ellenőrzés során
- képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő

Minőségi kritérium: oktatói- és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelel

Definíció:

A digitáliskompetencia-fejlesztő programokat megvalósító oktatók és mentorok támogató rendszere az előzetesen meghatározott kritériumok szerint kerül felállításra és működik.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is. Képzési monitoring során ellenőrizhető.

Minőségi kritérium: a fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg

Definíció:

A digitáliskompetencia-fejlesztő programokat megvalósító oktatók és mentorok az előzetesen meghatározott alkalmazási kritériumoknak megfelelnek.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is. Elsősorban az adott képzési program tartalmazza az oktatói feltételeket. Képzési monitoring során ellenőrizhető.

9.2 Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Az eljárás folyamatainak leírása:

Az oktatók és mentorok felkészülését és folyamatos fejlesztését biztosító támogató rendszer részeként képzési csomag kerül összeállításra, amely alapján minden oktató és mentor, akik tényleges feladatot látnak el a kiemelt projekt keretében, felkészítést kapnak a feladatok elvégzéséhez (belső képzések, szükség esetén kiegészítő belső képzés). A képzések a DTR-ben zajlanak. A felnőttképző felelőssége, hogy csak olyan oktató és mentor bonyolíthatja le a képzéseket, aki a felkészítésen részt vett. A belső képzést dokumentálni szükséges, vagy a DTR-ben, vagy igazolásokkal, jelenléti ívvel. Emellett részt vehetnek egyéb belső képzéseken igény szerint.

Az oktatók felkészítését az Oktatói fejlesztési lapon összesítik a felnőttképzők, melyet képzési szakaszonként megküldenek a projektnek és a minőségbiztosítónak. Képzési monitoring során ellenőrizhető a vezetőségi átvizsgálás, önellenőrzést követően.

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (1) c), 23.§ (2) d), 23.§(3) c) cb)

Minőségi kritérium: a fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg

Indikátor: az oktatói/mentori felkészítés igazolása

Minőségi kritérium: a fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg

Definíció:

A digitáliskompetencia-fejlesztő programok a feladatra felkészített oktatók és mentorok bevonásával valósulnak meg.

Az oktatók és mentorok felkészülését és folyamatos fejlesztését biztosító támogató rendszer részeként képzési csomag kerül összeállításra, amely alapján minden oktató és mentor, akik tényleges feladatot

látnak el a kiemelt projekt keretében, felkészítést kapnak a feladatok elvégzéséhez (belső képzések, szükség esetén kiegészítő belső képzés). A képzések a DTR-ben zajlanak.

Ellenőrzési módszer:

Elsősorban az adott képzési program tartalmazza az oktatói feltételeket. Az oktatók megfelelő felkészítése a képzésre a lezajlott képzést igazoló jelenléti ívekkel (online adatsorokkal), és összesítő Oktatói fejlesztési lappal igazolható. Képzési monitoring során ellenőrizhető a vezetőségi átvizsgálás, önellenőrzést követően.

10 Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Az eljárás célja:

A felnőttképzést folytató intézmény oktatóinak teljesítményük visszacsatolásával kapcsolatos követelményeinek meghatározása és folyamatának leírása.

Az eljárás részei:

Oktatók teljesítményének monitorozása

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (1) c), 23.§ (2) d), 23.§(3) c) cc)

Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d)

Az eljárás folyamatainak leírása:

10.1 Oktatók teljesítményének monitorozása

A felnőttképzést folytató intézmény oktatóinak munkája elsősorban a képzésben résztvevők visszajelzései alapján kerül értékelésre. A visszajelzések a képzés végén kiküldött elégedettségmérés oktatókra vonatkozó kérdéseiből, valamint a beérkezett panaszokból származnak. Az összegyűjtött adatokat a felnőttképző szakmai vezetője vagy az általa kijelölt munkatárs minden évben összesíti és kiértékeli. Ezt követően tájékoztatja az oktatót, biztosítva a visszacsatolást az önértékelés során.

Ezen felül a felnőttképző szakmai vezetője vagy az általa kijelölt munkatárs óralátogatás alkalmával is ellenőrizheti az oktató munkáját (panaszok esetén javasolt). A projekt szakmai monitoring csoport számára is fennáll a lehetőség, hogy monitoring látogatáskor óralátogatást tartson. Az óralátogatást jegyzőkönyvben (óralátogatási jegyzőkönyv) rögzítik. A projekt szakmai minőségbiztosító számára megküldi az adatokat a felnőttképző. A minőségbiztosító összesíti, értékeli és jelentést készít az adatokból, valamint fejlesztési javaslatot fogalmaz meg, szükség esetén.

A felnőttképző gyűjti a beérkező panaszokat, és ezek számáról, valamint a kivizsgált, sikeresen lezárt panaszok számáról, arányáról az összes panaszhoz képest összesítést küld a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként.

Dokumentumok: Óralátogatási űrlap, minőségcélok, indikátorok űrlap, résztvevői elégedettségmérés kérdőív, Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyv

Minőségi kritériumok:

- a résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével
- oktatókkal kapcsolatosan érkezett kivizsgált, sikeresen lezárt panaszok száma/aránya a teljes létszámhoz/ összes panaszhoz képest

Indikátor:

- elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése
- panaszok száma/aránya

Minőségi kritérium: a résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével

Definíció:

A résztvevők az oktatók és mentorok szakmai feladatellátásával kapcsolatban elégedettek. Az oktatók teljesítménye magas minőségű.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők az oktatókkal és mentorokkal szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést. A kérdőívek adatait feldolgozzák, összesítik, megküldik a projekt és a minőségbiztosító számára.

Az oktatókra érkező panaszokat a felnőttképző oktatásszervezői kivizsgálják, sikeresen lezárják, az adatokat összesítik, megküldik a projekt és a minőségbiztosító számára.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.

11 A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás

Az eljárás célja:

A felnőttképzők a projekttel kapcsolatos felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolási módjának meghatározása és folyamatleírása.

Az eljárás részei:

Az oktatók és a mentorok belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bd)

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll: b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza: bd) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárást.

Az eljárás folyamatainak leírása:

A projekt keretében zajló képzések esetében több elégedettségmérés történik a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények mérése: egyfelől résztvevői elégedettségmérés, másfelől oktatói és mentori elégedettségmérés keretében. A résztvevők, oktatók és mentorok megkérdezése a DTR-ben, online történik, a képzés elvégzését követően. Emellett a FAR is végez elégedettségmérést. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények kérdéseit dolgozzák fel ebben az eljárásban.

A felmérések adatait a felnőttképző gyűjti és megküldi a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

A felnőttképző gyűjti a beérkező panaszokat, és ezek számáról, valamint a kivizsgált, sikeresen lezárt panaszok számáról, arányáról az összes panaszhoz képest összesítést küld a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként. Ehhez az Önértékelés – adatösszesítő lap mintát, valamint a Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyv mintát használja. A vezetői átvizsgálás során a kapott információk elemzése, értékelése történik, szükség esetén visszacsatolással.

Minőségi kritériumok:

- Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel
- Az oktatókra érkezett panaszok száma alacsony

Indikátor:

38 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

- oktatói/mentori elégedettségmérések átlageredménye
- panaszok száma/aránya

11.1 Az oktatók és a mentorok belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről

Minőségi kritérium: Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel

Definíció:

Az oktatók és a mentorok elégedettek a projekt keretében megvalósuló képzésekkel, azok szervezésével, a felnőttképző által biztosított feltételekkel, eszközökkel, tananyagokkal, képzési programmal.

Ellenőrzési módszer:

Az oktatók és mentorok elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele az oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján történik. A képzésre vonatkozó kérdések eredményeit vizsgálja, átlagát méri.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.

Minőségi kritérium: Az oktatókra érkezett panaszok száma alacsony

Definíció:

Az oktatók és mentorok megfelelően végzik a munkájukat, a résztvevői panaszok száma alacsony.

Ellenőrzési módszer:

Az oktatók és mentorok munkájával, kommunikációjával kapcsolatos panaszokat a felnőttképző a panaszkezelési szabályzata szerint kezeli.

Az oktatókra érkező panaszokat a felnőttképző oktatásszervezői kivizsgálják, sikeresen lezárják, az adatokat összesítik, megküldik a projekt és a minősegbiztosító számára.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.

12 A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Az eljárás célja:

a felnőttképző felnőttképzési tevékenységével összefüggő nyilvánosságával kapcsolatos feladatok és folyamatok leírása

Az eljárás részei:

a felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bf) a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárást,

Az eljárás folyamatainak leírása:

A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő nyilvános információkat a felnőttképző honlapján (vagy ügyfélszolgálatán) kell közzétenni. Ügyfélszolgálati irodát működtet, tájékoztatja ügyfeleit. A felnőttképzési információs rendszerbe (FAR) történő adatszolgáltatás a felnőttképző felelőssége. Ez alapján elérhető a felnőttképző felnőttképzési adataira vonatkozó információ. A képzési programok nyilvánossága biztosítható a FAR-ba való feltöltéssel és a résztvevők számára honlapon (digitális képzés esetén ez javasolt), vagy ügyfélszolgálati irodában való eléréssel. A felnőttképző nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát (engedélyszámát) a felnőttképzési tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltünteti, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben részt vevő személyeket tájékoztatja.

Minőségi kritériumok:

- Elérhető előminősített képzési programok, tájékoztatók
- A minősített képzési programokról szóló tájékoztatók honlapon való elérhetőségének aránya

Indikátor:

- képzési program elérhető
- tájékoztató elérhető

12.1 A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása

Minőségi kritérium: Elérhető előminősített képzési programok, tájékoztatók

40 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

Definíció:

A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő nyilvános információkat a felnőttképző honlapján (vagy ügyfélszolgálatán) kell közzétenni. A felnőttképzési információs rendszerbe (FAR) történő adatszolgáltatás a felnőttképző felelőssége. Ez alapján elérhető a felnőttképző felnőttképzési adatairól vonatkozó információ. A képzési programok nyilvánosságának biztosítása a FAR-ba való feltöltés és a résztvevők számára való eléréssel. A felnőttképző nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát (engedélyszámát) a felnőttképzési tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltüntetni, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben részt vevő személyeket tájékoztatja.

Ügyfélszolgálat működtetése.

Ellenőrzési módszer:

Felnőttképző honlapján megjelenő előminősített képzési programjai.

A FAR-ba felvitt adatok megfelelősége.

Ügyfélszolgálat elérhetősége, ügyfélszolgálati rend meghatározva.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre. Panaszkezelési űrlap, Tájékoztató anyagok képzésekről. Ellenőrzése képzési monitoring során történik.

13 A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum

Az eljárás célja:

A felnőttképző felnőttképzési tevékenységének önértékelésére vonatkozó követelményeinek meghatározása és folyamatleírása.

Az eljárás részei:

Önértékelési tevékenység

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) g

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll: g) a felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.

Az eljárás folyamatainak leírása:

A felnőttképző önértékelési tevékenységét kérdőíves adatgyűjtés alapján végzi. Az önértékelés során az oktatók, mentorok megkérdezése (oktatói/mentori elégedettségmérő kérdőív) az elsődleges. További munkatársak véleménye is lehetséges, de nem kötelező. A feldolgozott kérdőíveket az éves vezetőségi átvizsgálás során értékeli, az eredmények alapján határozza meg következő éves terveit, indikátorait egyeztetve a projekt vezetőségével a projekthez kapcsolódó képzések tekintetében.

az önértékelés területei:

- a képzési tevékenységének minősége,
- a képzési tartalmak, tananyagok minősége,
- a képzési tevékenység eredményessége

Az adatok kiértékelése a felnőttképző feladata. Az elkészült értékelést megküldi a szakmai minőségbiztosító és a projekt részére. Az elemzés során megvizsgált dokumentumok, eredmények segítségével kimutathatóak a felnőttképző erősségei és javítandó területei. A javítandó területeknél az éves vezetőségi átvizsgálás során lehet javaslatot tenni az szükséges fejlesztések megvalósítására.

Dokumentumai:

- Oktatói/mentori elégedettségmérő kérdőív
- Önértékelés – adatösszesítő lap (minta)
- Vezetőségi átvizsgálás

42 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

felmérés adatait a felnőttképző gyűjti és megküldi a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

Minőségi kritériumok:

- A felnőttképző munkatársai (oktatók/mentorok) elégedettek az önértékelés alapján

Indikátor:

- elégedettségmérések átlageredménye

13.1 Önértékelési tevékenység

Minőségi kritérium: A felnőttképző munkatársai (oktatók/mentorok) elégedettek az önértékelés alapján

Definíció: A felnőttképző képzési tevékenységének önértékelésére vonatkozó követelményeinek meghatározása és folyamatleírása.

Az önértékelési tevékenység módszere az elégedettségmérés (kérdőíves módszerrel), melynek kiértékelése a vezetőségi átvizsgálás során kerül kiértékelésre. Itt a mentorok és oktatók elégedettségét mérik. Ha a kérdőív kimutat javítandó területet, akkor a minőségbiztosítási munkacsoport meghatározza a javasolt beavatkozást, fejlesztést.

Ellenőrzési módszer: Oktatói/mentori elégedettségi kérdőív

A résztvevők a képzés szervezésével és lebonyolítással szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

A résztvevői elégedettségmérés kérdései alapján történik.

Az oktatókra érkező panaszokat a felnőttképző oktatásszervezői kivizsgálják, sikeresen lezárják, az adatokat összesítik, megküldik a projekt és a minőségbiztosító számára.

oktatói/mentori elégedettségmérés

panaszok száma/sikeres lezárása

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok úrlapon kerül kitűzésre.

14 A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás

Az eljárás célja:

A projektbe vont felnőttképző képzéseinél a képzésben részt vevők előrehaladásának és teljesítményének mérési módszereinek meghatározása és folyamatának leírása.

Az eljárás részei:

résztevők mérésének biztosítása, módszerei

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bc) a képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket,

Az eljárás folyamatainak leírása:

A felnőttképző képzési programjában határozza meg a képzésben résztvevők teljesítményét értékelő rendszer leírását, figyelembe véve a projekttervekben, és a szerződésben megfogalmazott előírásokat, továbbá a képzésről, illetve a képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeit. A projektcéloknak megfelelően ezek az igazolások mikrotanúsítványok lesznek, így engedélyezett képzések előminősített képzési programjairól beszélünk.

A résztvevővel kötött felnőttképzési szerződés tartalmazza a képzés során nyújtott teljesítmény ellenőrzésének, értékelésének módját.

A teljesítményértékelés elemei lehetnek:

- Előzetes tudásmérés módszerei (tudásszint felmérése, megfelelő képzési szint felméréséhez)
- Képzés közbeni teljesítményértékelés módszerei
- Képzést záró teljesítményértékelés módszerei

Feladatok:

- a képzési programoknak, céloknak megfelelő tesztek, feladatsorok, értékelési útmutatók meghatározása, kidolgozása
- mikrotanúsítványok, tanúsítványok készítése, kiállítása

A felnőttképző a képzési programban előírt követelmények teljesítése esetén kiállítja a mikrotanúsítványokat és tanúsítványokat, elektronikus úton a résztvevő részére megküldi.

44 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

Minőségi kritériumok:

- előzetes tudásszint mérése,
- tesztek rendelkezésre állnak, képzésben lévő tesztek (képzés közbeni és záró teljesítményértékelés)

Indikátor:

- előzetes tudásszint mérése,
- képzésben lévő tesztek (képzés közbeni és záró teljesítményértékelés)

14.1 Résztevők mérésének biztosítása, módszerei

Minőségi kritérium: előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek (képzés közbeni és záró teljesítményértékelés)

Definíció:

A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek meghatározása és ellenőrzésének leírása a képzési programban található.

A képzési program tartalmazza a résztvevő teljesítményének értékelési módját, a képzés zárásának, a mikro/tanúsítvány kiadásának feltételét. A tananyagban találhatóak a tesztek. Képzés megkezdése előtt történik az előzetes tudásszint mérése.

Ellenőrzési módszer:

A képzési program és a DTR alapján ellenőrizhető a teljesítmény értékelési módszer, a tanúsítványok igazolják a rendszer működését.

Kapcsolódó dokumentumok: előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek, tanúsítványok

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.

15 A minőségi célok vizsgálatának és elemzésének követelményei

15.1 A komplex vizsgálat és elemzés

A szakmai minőségbiztosítás célok eléréséhez komplex vizsgálatok és elemzések szükségesek a szakmai monitoring visszajelzési mechanizmusok révén rendelkezésre álló adatok és információk alapján.

A vizsgálat és elemzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező eredménytermékek, emellett, a vizsgálat és elemzés során figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is.

A komplex vizsgálat és elemzésnek fel kell tudnia tárnai a szakmai folyamatok összetettebb részleteit és szakmai összefüggéseit a Projekt szakmai megvalósításának egyes vetületeiben ahhoz, hogy a megfelelő továbbfejlesztési és korrekciós javaslat kerüljön megfogalmazásra.

A szakmai monitoring révén rendelkezésre álló adatok és információk komplex, szakértői elemző vizsgálatát és elemzését a tényezők minden relációjában el kell végezni, amelyeket a szakmai minőségbiztosító szervezet, a Projekt szakmai vezetője és projektvezetője szükségesnek ítél az eljárások és az azokban lévő minőségi kritériumok mentén.

15.2 Az adat- és információgyűjtés eszközei a szakmai monitoring során

A komplex vizsgálatokat, elemzéseket módszeres adat- és információ gyűjtés teszi lehetővé, amelyek eszközei:

- a) A szakmai monitoring eszköze a DTR, amely a Projektben az egységes virtuális tanulási környezetet és tanulástámogató platformot biztosító informatikai rendszer. A DTR a képzésszervezés, tanítási-tanulási folyamatok, a tanulók előrehaladásának és teljesítésének nyomon követése céljából adatokat tárol és kezel. A DTR riport funkciót biztosít a megfelelő jogosultsággal rendelkezők számára a tárolt előrehaladási adatokhoz, amely adatok felhasználhatók a szakmai minőségbiztosítás során is.
- b) A szakmai monitoring további eszköze a DTR mellett a Projekt szakmai megvalósítása során elkészült dokumentáció: eredménytermékek (pl. képzési programok) előrehaladási jelentések, ütemezések, szakmai értékeléseket tartalmazó dokumentumok stb., amelyekre alapozható az elemzés, például bevezethető a Felnőttképzők időszakos beszámolója a megvalósításról, egy erre rendszeresített sablonban.
- c) A szakmai monitoring eszközt jelenti továbbá a Projekt szakmai megvalósításában részt vevő szakértői erőforrás szakvéleménye és tapasztalata a megvalósítással kapcsolatban, amely célzott munkacsoportban, egyéni interjún/egyeztetésen, szakmai fórumokon (például műhelyeken, konferenciákon) kerülhet felvételre a minőségbiztosítás szakmai monitoring során.
- d) Egyéb eszközök: a hallgatói és az oktatói/mentori kérdőívek feldolgozása.

Szakmai minőségbiztosító feladata, hogy a Kézikönyvben a Projekt szakmai vezetőjével és projektvezetőjével egyeztetve rögzítse a szakmai monitoring eszközeit, és ezt minden képzési szakasz

előtt vizsgálja felül. A felülvizsgálat javasolt szempontja, hogy a szakmai monitoring működéséhez az adatok, információk rendelkezésre állását biztosító eszközök mennyiben támogatják azt megfelelően.

15.3 Szakmai Minősegbiztosítás Munkacsoport

A szakmai minősegbiztosítást végző szervezet feladatai ellátásának támogatása céljából a szakmai minősegbiztosító és a Projekt szakmai vezetője, projektvezetője közösen szakmai minősegbiztosítói munkacsoportot hoz létre, amelynek szerepe átfogóan, hogy rendszeresített és formális fórumot biztosítson az érintett szervezetek és szereplők részvételével a szakmai minősegbiztosítás támogatására.

A munkacsoportok résztvevői:

- a szakmai tevékenységeket végző külső szervezetek (pl. felnőttképzők) delegáltja(i);
- a Projekt szakmai és projektvezető részéről résztvevők (szakmai vezető, projektvezető, és/vagy az általuk delegált személy, szakmai munkacsoportok vezetői és/vagy tagjai, tanácsadók)
- a szakmai minősegbiztosítást végző szervezet részéről résztvevők (minősegbiztosító szakértők, tanácsadók, menedzserek).
- a projekt végrehajtásában érintett további szereplők/szakértők.

15.4 A képzésben résztvevők elégedettségével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése

A képzésben részt vevők elégedettségével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése a DTR funkcionalitására támaszkodva történik.

A kérdőív válaszokat a rendszer anonim módon kezeli, a kiküldött kérdőív és az ezek alapján beküldött válaszok között nincs adatkapcsolat. Egy kérdőívet minden képzésben részt vevő személy képzésenként csak egyszer tölthet ki és nem kötelező minden kérdésre válaszolnia.

15.5 Az ellenőrzés, komplex vizsgálat és elemzés ütemezése

A szakmai minősegbiztosító végző szervezet a projekt vezetőivel egyeztetve a minősegbiztosítási ciklus ütemezését a projektcélok teljesítési ütemeihez, képzési szakaszaihoz, évforduló mérföldköveihez igazítja, ezt a cselekvési ütemtervben rögzíti. Az ütemezés kialakításakor figyelemmel kell lenni arra, hogy a minősegbiztosítási feladatokat Szakmai Minősegbiztosító Szervezet úgy tudja ellátni, hogy ezek eredményeképpen az időszak végére megvalósuljanak a minősegbiztosítás céljai. A minősegbiztosítási ciklus ütemezése képzési szakaszonként és mérföldkövenként történik. A mérföldkövek elérése után következnek az éves vezetőségi átvizsgálások (kivéve a projekt végén, mert akkor párhuzamosan zajlik).

16 Képzések lebonyolításának ellenőrzési követelményei

A képzések szabályszerű és előírásoknak megfelelő lebonyolításának követelményeit a Projekt a kapcsolódó közbeszerzési eljárás specifikációjában és a szerződéskötéskor előírja a projekteket megvalósító Felnőttképzők számára.

A Felnőttképzőknek a képzések megvalósítása során meg kell felelniük a jogszabályoknak:

- hazai jogszabályoknak;
- az európai uniós jogszabályoknak;
- a projekt-specifikus meghatározottságoknak.

A vonatkozó jogszabályok megtalálhatók a ⁵⁶ című fejezetben.

A projekt megvalósításának egyes projektspecifikus meghatározottságai:

- A Projektben a DPO17 Digitális kompetenciák elsajátításába bevontak száma indikátor és a DPR06 Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma célértékek elérése igazolásához az elért indikátor értékeket igazoló eredménytermékek (alátámasztás): Az elért indikátor értékek teljesülésének alátámasztása személyes jelenléttel járó képzés esetén fotódokumentációval, jelenléti ívekkel, jegyzőkönyvekkel, kiállított elektronikus mikrotanúsítványokkal, nem személyes jelenléttel járó képzés esetén elektronikus képzési naplóval, illetve elektronikus mikrotanúsítványok kiállításával történik.
- A Projekt számára az indikátorok eléréshez a célcsoport felmérése, felmérés eredményeinek elemzése, értékelése, kompetenciafejlesztési terv kidolgozása: célok, módszertanok, szükséges eszközrendszer részletes kidolgozása, valamint a képzésfejlesztés kereteinek meghatározása szükséges.
- A Projekt számára elengedhetetlen feltétel továbbá a képzési program fejlesztése, a támogató rendszer elemeinek meghatározása az oktatók és mentorok képzése mellett. A célcsoport bevonását elősegítő kommunikációs tevékenységek kiemelten fontosak. A kompetenciafejlesztő programok megvalósítása, egyéni mentorálás elsősorban az alapszintű képzések esetében szükséges.

A Projekt a megvalósító Felnőttképzők számára a jogszabályi kötelezettségeken túl további követelményeket ír elő a képzés szakaszaira vonatkozóan:

- tervezési szakasz
 - képzési programok meghatározása,
 - célcsoport meghatározása,
 - megvalósítási időtartam és ütemezés;
- engedélyek, akkreditációk és szükséges jóváhagyások megléte;
- képzés megvalósítása
 - képzésszervezés,
 - toborzás és népszerűsítés,
 - célcsoportok elérése,

- jelenléti nyilvántartás,
 - tanterem és eszközök,
 - tanulástámogató platform (DTR) használata,
- képzés helyszínének megfelelősége:
 - a tárgyi eszközök és
 - tananyagok rendelkezésre állása;
- személyi feltételek
 - oktatók, képzési programnak és szerződésnek megfelelő végzettséggel, szakmai tapasztalattal, felkészültséggel
 - mentorok támogató rendszerének felállítása és működtetése, megfelelő képesítéssel és felkészültséggel;
- dokumentációs és képzési adminisztráció megfelelősége;
- mikrotanúsítványok kiállítása és folyamata;
- minőségbiztosítás (a szakmai minőségbiztosítási folyamatban való részvétel).

A jogszabályoknak megfelelő és szerződésszerű megvalósítás folyamatba épített ellenőrzése egyfelől a szerződés meghatározott pontjai szerint a teljesítési időszakokban történik, másfelől a minőségbiztosítási kézikönyv alapján meghatározottak szerint szakmai minőségbiztosító bevonásával. A Kézikönyvben szereplő eljárások a jogszabályok betartását és a szerződés szerint előírt határidőben és tartalommal való teljesítést is monitorozzák.

17 A fejlesztési folyamat korrekciójára vonatkozó javaslatok

A Szakmai minőségbiztosító szervezet feladata, hogy a Kézikönyvben rögzítettek szerint az adott minőségbiztosítási szakaszhoz kapcsolódóan az

- elkészített minőségbiztosítási dokumentációk,
- előrehaladási jelentések,
- szakmai értékeléseket tartalmazó dokumentumok, dokumentációk alapján

fejlesztési, korrekciós javaslatokat fogalmazzon meg, szükség szerint, a szakmai monitoring vizsgálatok és elemzések eredményére alapozva, a lebonyolítandó képzések alábbi főbb területeire kiterjedően:

- képzéshez kapcsolódó célcsoport és igényfelmérési és elemzési feladatok megszervezése, ellátása;
- a képzési programok felépítése, tartalma;
- képzési programokhoz szükséges taneszközök, segédanyagok tartalma és biztosítása;
- az oktatók, mentorok képzése;
- mentorálási tevékenységek megszervezése és végrehajtása;
- támogató rendszer elemei és azok elérhetőségének biztosítása;
- képzésszervezés és képzések szükséges infrastruktúrájának, tárgyi és személyi feltételeinek kialakítása, biztosítása;
- képzések szervezése és lebonyolítása;
- szakmai minőségbiztosítási feladatok megszervezése és ellátása.

Amennyiben az adott szakasz adatfelvételei és információgyűjtése alapján elvégzett ellenőrzések, vizsgálatok és elemzések eredménye indokolja, és szakmai minőségbiztosító belátása szerint továbbfejlesztési javaslat szükséges, a javaslat kidolgozásáért a szakmai minőségbiztosító a felelős, azt önállóan készíti.

A fejlesztési folyamat továbbfejlesztésére, korrekciójára vonatkozó javaslatoknak minimálisan tartalmaznia kell:

- az érintett fejlesztési terület meghatározását;
- az érintett fejlesztési területtel kapcsolatban feltárt helyzetelemzést (komplex vizsgálat és elemzés részletei), a korrekció, továbbfejlesztés szükségességének alátámasztását;
- az érintett fejlesztési területtel kapcsolatban javasolt beavatkozás leírását:
 - beavatkozás összefoglalását;
 - a várt hatás bemutatását;
 - a beavatkozás megvalósításának módját és lépéseit;
 - a szükséges erőforrás-igényt;

- a bevezetés ütemezését;
- kockázatelemzést;
- a fejlesztési folyamat továbbfejlesztésére, korrekciójára vonatkozó javaslatoknak további egyeztetési és jóváhagyási igényét.

A szakmai minőségbiztosító részt vesz a megfogalmazott korrekciós, fejlesztési, optimalizálási javaslatok egyeztetésében, kiértékelésében a Projekt szakmai vezetésével, projektvezetésével és az érintett szervezetekkel együttműködve. Ennek nyomán kerülnek ténylegesen meghatározásra a **következő képzési fázisban már alkalmazandó**, megvalósítandó korrekciós, fejlesztési, optimalizálási **javaslatok** és azok tényleges teljesítési módja. A Projekt szakmai vezető és projektvezető hatásköre és feladata, hogy meghatározza a ténylegesen alkalmazásra kerülő továbbfejlesztési javaslatokat és azok teljesítési módját.

Az alkalmazandó továbbfejlesztési javaslatok meghatározását követő lépés, hogy megtörténik a javaslatok, korrekciók átvezetése a célcsoport fejlesztését támogató módszerekben, rendszerekben, eszközökben.

A szakmai minőségbiztosító szervezet feladata az elfogadott továbbfejlesztési javaslatok utánkövetése, hogy ténylegesen megtörtént-e átvezetésük a leírtaknak megfelelően. A szakmai minőségbiztosítás akkor működik jól, ha a projekt minden fejlesztési folyamata adaptív, tehát rugalmasan és reflexíven reagál a projekt megvalósítás során bekövetkező változásokra, változtatási igényekre, a továbbfejlesztési, korrekciós igények ténylegesen átvezetésre kerülnek az egyes szakmai folyamatokba.

A PDCA-ciklus folyamatszámolója hatja át a teljes képzési minőségbiztosítást:

- a programok tervezése,
- képzések megvalósítása,
- ellenőrzések lebonyolítása (önértékelés, elégedettségmérés, vezetőségi átvizsgálás),
- fejlesztési javaslatok megtétele,
- intézkedés a szükséges fejlesztésekről és az
- esetleges beavatkozások megtétele.

18 Cselekvési- és ütemterv

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladata, hogy a Kézikönyvben a Projekt szakmai vezetőjével és projektvezetőjével egyeztetve rögzítse a Cselekvési- és ütemterv (a továbbiakban: cselekvési terv) elkészítésének és egyeztetésének menetét, funkcióját a minőségbiztosítási folyamatban és annak tartalmi részleteit, kezelésének rendjét.

A cselekvési terv (mintegy munkatervként) tartalmazza a konkrét feladat-lépéseket, intézkedéseket és teendőket – adott esetben határidőkhöz és erőforráshoz kötve – a szakmai minőségbiztosítás feladatainak ellátása során, egy minőségbiztosítási szakaszra vonatkozóan (például az adott minőségbiztosítási szakaszra tervezett ellenőrzések és vizsgálatok feladatvégzési ütemezése; tervezett szakmai minőségbiztosítói munkacsoport-ülések dátumai, résztvevői, célja és napirendjei; további munkacsoport-ülések, vagy egyéb egyeztetések, amelyeken szakmai minőségbiztosító tervezetten részt vesz; Kézikönyv felülvizsgálat egyeztetési rendje stb.).

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet az adott minőségbiztosítási szakasz során a kapcsolódó cselekvési terv alapján végzi el a kijelölt feladatokat.

A cselekvési tervet minden minőségbiztosítási szakasz előtt kell elkészíteni azzal, hogy az adott minőségbiztosítási szakasz megkezdésének idejére elfogadott legyen a Projekt szakmai vezetése és projektvezetése által. A cselekvési tervet aktualizálni kell a megvalósítás során aszerint, hogy a minőségbiztosítási szakasz végén a ténylegesen elvégzett feladatokat és további információkat tartalmazza (cselekvési napló). (Az adott minőségbiztosítási szakaszhoz elfogadott első verziós cselekvési terv és az adott minőségbiztosítási szakasz végén, a tény-adatokat rögzítő cselekvési napló külön dokumentumként archiválandó).

19 Kockázatkezelés

A Projekt keretében az előrehaladás folyamatos nyomon követése történik, melynek egyik célja a projekt kockázatok időben történő felismerése, azok megelőzése vagy kezelése. Alapvetően a projektvezető feladata a kockázatelemzés és kockázatkezelés, de természetesen a projektszervezet további tagjai, ezen belül különösen a minőségbiztosítók is figyelemmel kísérik és jelentik a kockázati tényezők jelentkezését vagy azok súlyosságának változását a projektvezető felé.

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladata, hogy a minőségi követelmények, azok ellenőrzési módja, a komplex vizsgálatok és elemzések meghatározása összhangban legyen a Projekt szakmai kockázatkezelési szempontjaival és eljárásaival.

Kockázatelemzés

Kockázat azonosítása	Veszélyességi szint (1-5)	Kockázat kezelése
Beszerezések csúszása	3	A beszerzési eljárások alapos előkészítése, valamint az 1. képzési szakasz hosszabb időszakra tervezése, annak érdekében, hogy a szakasz csúszása esetén az elvart részvételi szám még teljesíthető legyen.
Kapcsolódó projektek csúszása	3	Felsővezetői koordináció a projektek között, a több projektet érintő tevékenységek prioritizálása.
Nem sikerül teljes mértékben elérni valós célcsoportot	4	Alapos célcsoport elemzésen alapuló, intenzív kommunikáció és ösztönző kampány.
Kevés jelentkező a képzésekre	3	Intenzív kommunikáció és ösztönző kampány, a felnőttképzők érdekeltségének megteremtése.
Jelentős túljelentkezés a képzésekre	1	Az alacsony kockázati szint miatt nincs tervezett előzetes intézkedés.
Humánerőforrás problémák	3	Belső erőforrások tervezése és vezetői szintű egyeztetése, külső szakértelem bevonása
Oktatók időhiánya a továbbképzésen való részvételhez	3	A képzések rugalmas időbeosztással, online formában történő lebonyolítása.
Elégedetlenség a képzés minőségével kapcsolatban	2	Előzetes igényfelmérés, pilot képzés tesztelése.

Technikai eszközhiány vagy infrastruktúra-probléma	2	Előzetes eszközellenőrzés és szükséges beszerzések tervezése.
A résztvevők elégedetlenek a képzések szervezésével és lebonyolításával.	2	Előzetes igényfelmérés, a helyszínek kijelölésének monitorozása.
Magas a képzésekről történő lemorzsolódás	4	A mentorálás online és kontakt óráinak növelése, az érintetti résztvevői kör tágítása.

20 Panaszkezelés, jogorvoslati lehetőség

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény értelmében a felnőttképző képzési tevékenysége minőségének folyamatos javítása céljából a kormány rendeletében meghatározott minőségirányítási rendszert működtet, és gondoskodik a külső értékeléséről. A törvény végrehajtásáról szóló 11/2020 (II. 7.) kormányrendelet részletes előírásokat tartalmaz a felnőttképző intézmény minőségirányítási rendszerére vonatkozóan. A felnőttképzés minőségbiztosítása elsősorban a szolgáltatók működésének engedélyeztetési eljárásában jelenik meg.

Felnőttképzési engedély csak annak a szervezetnek adható, amelyik rendelkezik:

- az ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működtetéséhez szükséges feltételekkel (amely pl. tartalmi szempontból ellenőrizhető, számszerűsíthető minőségcélokat határoz meg).

A fenti jogszabályi háttér értelmében a digitáliskompetencia-fejlesztési képzéseket lebonyolító Felnőttképzőknek rendelkezniük kell panaszkezelési rendszer működtetéséhez szükséges feltételekkel.

A panaszkezelés a felnőttképzők szintjén ellátandó feladat. A szerződésben mentorálási ügyfélszolgálatként megjelenő (offline és online) működési feladatok között jelenik meg. Felnőttképzési tevékenységük során a felnőttképzési törvény: 2/B.§ (a), 11.§ (2) d) pontjai alapján ez számukra kötelező tevékenység.

Ellenőrzése képzési monitoring során történik meg.

21 Jogszabályi környezet

A vonatkozó legfontosabb hazai szabályozások:

Törvények

- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról⁹;
- 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről¹⁰;
- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről¹¹;
- 2011. évi CXCV. törvény a közszolgálati tisztviselőkről¹²;
- 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról¹³;
- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről¹⁴;
- 2015. évi CXLI. törvény a közbeszerzésekről¹⁵;
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról¹⁶;
- 2018. évi LXXXIX. törvény az oktatási nyilvántartásról¹⁷;
- 2018. évi CXXV. törvény a kormányzati igazgatásról¹⁸;
- 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről¹⁹;
- 2019. évi CVII. törvény a különleges jogállású szervekről és az általuk foglalkoztatottak jogállásáról²⁰;
- 2023. évi LII. törvény a pedagógusok új életpályájáról²¹.

Rendeletek

- 35/1998. (II. 27.) Korm. rendelet a közigazgatási szakvizsgáról;
- 51/2007. (III. 26.) Korm. rendelet a felsőoktatásban részt vevő hallgatók juttatásairól és az általuk fizetendő egyes térítésekről²²;
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról²³;

⁹ 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0300125.tv>

¹⁰ 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0900155.tv>

¹¹ 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100190.tv>

¹² 2011. évi CXCV. törvény a közszolgálati tisztviselőkről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100199.tv>

¹³ 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300077.tv>

¹⁴ 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300077.tv>

¹⁵ 2015. évi CXLI. törvény a közbeszerzésekről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1500143.tv>

¹⁶ 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról:

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1600150.tv>

¹⁷ 2018. évi LXXXIX. törvény az oktatási nyilvántartásról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1800089.tv>

¹⁸ 2018. évi CXXV. törvény a kormányzati igazgatásról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1800125.tv>

¹⁹ 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1900080.tv>

²⁰ 2019. évi CVII. törvény a különleges jogállású szervekről és az általuk foglalkoztatottak jogállásáról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1900107.tv>

²¹ 2023. évi LII. törvény a pedagógusok új életpályájáról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1900107.tv>

²² 51/2007. (III. 26.) Korm. rendelet a felsőoktatásban részt vevő hallgatók juttatásairól és az általuk fizetendő egyes térítésekről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700051.kor>

²³ 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról:

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100368.kor>

- 229/2012. (VIII. 28.) Korm. rendelet a nemzeti köznevelésről szóló törvény végrehajtásáról²⁴;
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről, és a köznevelési intézmények névhasználatáról²⁵;
- 248/2012. (VIII. 31.) Korm. rendelet a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény végrehajtásához szükséges egyes rendelkezésekről²⁶;
- 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet a közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről²⁷
- 87/2015. (IV. 9.) Korm. rendelet a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról²⁸;
- 127/2017. (VI. 8.) Korm. rendelet a Digitális Jólét Program végrehajtásával összefüggő egyes feladatokról, valamint a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről szóló 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról²⁹;
- 338/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet a kormányzati igazgatási szervek kormánytisztviselőinek kötelező képzéséről, továbbképzéséről, átképzéséről, valamint a közigazgatási vezetőképzéséről³⁰;
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról³¹;
- 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról³²;
- 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet a 2021–2027 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről³³;

²⁴ 229/2012. (VIII. 28.) Korm. rendelet a nemzeti köznevelésről szóló törvény végrehajtásáról:

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1200229.kor>

²⁵ 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről, és a köznevelési intézmények névhasználatáról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1200020.emm>

²⁶ 248/2012. (VIII. 31.) Korm. rendelet a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény végrehajtásához szükséges egyes rendelkezésekről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1200248.kor>

²⁷ 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet a közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről:

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1200273.kor>

²⁸ 87/2015. (IV. 9.) Korm. rendelet a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról: <https://njt.hu/jogszabaly/2015-87-20-22>

²⁹ 127/2017. (VI. 8.) Korm. rendelet a Digitális Jólét Program végrehajtásával összefüggő egyes feladatokról, valamint a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről szóló 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1700127.kor>

³⁰ 338/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet a kormányzati igazgatási szervek kormánytisztviselőinek kötelező képzéséről, továbbképzéséről, átképzéséről, valamint a közigazgatási vezetőképzéséről: <https://njt.hu/jogszabaly/2019-338-20-22>

³¹ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról: 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2000011.kor>

³² 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2000012.kor>

³³ 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet a 2021–2027 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2100256.kor>

- 499/2021. (VIII. 18.) Korm. rendelet a különleges jogállású szervek által közszolgálati jogviszonyban foglalkoztatottak képzéséről, továbbképzéséről, valamint egyes továbbképzési tárgyú kormányrendeletek módosításáról³⁴;
- 419/2024. (XII. 23.) Korm. rendelet a pedagógus-továbbképzés rendszeréről³⁵
- 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról³⁶;
- 341/2023. (VII. 25.) Korm. rendelet a digitális oktatás-innovációs és képzési központ létrehozásáról és feladatairól, továbbá a Digitális Jólét Program végrehajtásával összefüggő egyes feladatokról, valamint a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről szóló 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról szóló 127/2017. (VI. 8.) Korm. rendelet módosításáról³⁷;
- 39/2024. (XII. 2.) KIM rendelet a felnőttképzésben használt mikrotanúsítvány tartalmáról és kiállításának feltételeiről

Határozatok

- A 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat az Országos Foglalkozásügyi Programról (2015–2025)³⁸;
- 1499/2023. (XI. 16.) Korm. határozat a 2021–2027 programozási időszak kohéziós célú támogatásainak kifizetését lehetővé tevő 4.2 „A nemek közötti egyenlőséget célzó nemzeti stratégiai keret” és a 4.3 „Az oktatási és képzési rendszer minden szintjét felölelő stratégiai szakpolitikai keret” tematikus feljogosító feltételek teljesítését alátámasztó dokumentumokról
- 1536/2016. (X. 13.) Korm. határozat a köznevelési, a szakképzési, a felsőoktatási és a felnőttképzési rendszer digitális átalakításáról és Magyarország Digitális Oktatási Stratégiájáról³⁹;
- 1168/2019. (III. 28.) Korm. határozat a „Szakképzés 4.0 – A szakképzés és felnőttképzés megújításának középtávú szakmapolitikai stratégiája, a szakképzési rendszer válasza a negyedik

³⁴ 499/2021. (VIII. 18.) Korm. rendelet a különleges jogállású szervek által közszolgálati jogviszonyban foglalkoztatottak képzéséről, továbbképzéséről, valamint egyes továbbképzési tárgyú kormányrendeletek módosításáról: <https://njt.hu/jogszabaly/2021-499-20-22>

³⁵ 419/2024. (XII. 23.) Korm. rendelet a pedagógus-továbbképzés rendszeréről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2400419.kor>

³⁶ 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2200568.kor>

³⁷ 341/2023. (VII. 25.) Korm. rendelet a digitális oktatás-innovációs és képzési központ létrehozásáról és feladatairól, továbbá a Digitális Jólét Program végrehajtásával összefüggő egyes feladatokról, valamint a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről szóló 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról szóló 127/2017. (VI. 8.) Korm. rendelet módosításáról: <https://njt.hu/jogszabaly/2023-341-20-22>

³⁸ A 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat az Országos Foglalkozásügyi Programról (2015–2025): <https://mkogy.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a15h0015.OGY>

³⁹ 1536/2016. (X. 13.) Korm. határozat a köznevelési, a szakképzési, a felsőoktatási és a felnőttképzési rendszer digitális átalakításáról és Magyarország Digitális Oktatási Stratégiájáról: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A16H1536.KOR&txtreferer=00000001.txt>

ipari forradalom kihívásaira” című stratégia elfogadásáról és a végrehajtása érdekében szükséges intézkedésekről⁴⁰;

- 684/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet az e-közigazgatással, informatikával, valamint infokommunikációs infrastruktúrával kapcsolatos fejlesztési programok keretében megvalósuló projektek megvalósításáról és a Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. kijelöléséről⁴¹;
- 1551/2020. (VIII. 25.) Korm. határozat az Európai Unió számára készített köznevelési stratégia 2021–2030 elfogadásáról⁴²;
- 1158/2023. (IV. 27.) Korm. határozat a Digitális Megújulás Operatív Program Plusz éves fejlesztési keretének megállapításáról⁴³;

A vonatkozó legfontosabb EU jogszabályok:

- A Tanács 2010/48/EK határozata (2009. november 26.) alapján megkötött, A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény⁴⁴;
- Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (Általános adatvédelmi rendelet) (2016. április 27.)⁴⁵;
- Európai Unió Alapjogi Chartája (2016/C 202/02) (2016. június.7.)⁴⁶;

⁴⁰ 1168/2019. (III. 28.) Korm. határozat a „Szakképzés 4.0 – A szakképzés és felnőttképzés megújításának középtávú szakmapolitikai stratégiája, a szakképzési rendszer válasza a negyedik ipari forradalom kihívásaira” című stratégia elfogadásáról és a végrehajtása érdekében szükséges intézkedésekről: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A19H1168.KOR&txtreferer=00000001>

⁴¹ 684/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet az e-közigazgatással, informatikával, valamint infokommunikációs infrastruktúrával kapcsolatos fejlesztési programok keretében megvalósuló projektek megvalósításáról és a Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. kijelöléséről: <https://njt.hu/jogszabaly/2020-684-20-22.6#CI>

⁴² 1551/2020. (VIII. 25.) Korm. határozat az Európai Unió számára készített köznevelési stratégia 2021–2030 elfogadásáról: <https://njt.hu/jogszabaly/2020-1551-30-22>; <https://2015-2019.kormany.hu/download/d/2e/d1000/K%C3%B6znevel%C3%A9si%20strat%C3%A9gia.pdf>

⁴³ 1158/2023. (IV. 27.) Korm. határozat a Digitális Megújulás Operatív Program Plusz éves fejlesztési keretének megállapításáról: <https://njt.hu/jogszabaly/2023-1158-30-22>

⁴⁴ A Tanács 2010/48/EK határozata (2009. november 26.) alapján megkötött, A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>

⁴⁵ Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (Általános adatvédelmi rendelet) (2016. április 27.): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>

⁴⁶ Európai Unió Alapjogi Chartája (2016/C 202/02) (2016. június.7.): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:12016P/TXT>

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/1057 rendelete (2021. június 24.) az Európai Szociális Alap Plusz (ESZA+) létrehozásáról és az 1296/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről⁴⁷;
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/1060 rendelete (2021. június 24.) az Európai Regionális Fejlesztési Alapra, az Európai Szociális Alap Pluszra, a Kohéziós Alapra, az Igazságos Átmenet Alapra és az Európai Tengerügyi, Halászati és Akvakultúra-alapra vonatkozó közös rendelkezések, valamint az előbbiekre és a Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alapra, a Belső Biztonsági Alapra és a határigazgatás és a vízünpolitika pénzügyi támogatására szolgáló eszközre vonatkozó pénzügyi szabályok megállapításáról⁴⁸;

A vonatkozó legfontosabb szabályozó eszközök:

- Tanács 2001/55/EK Átmeneti védelemről szóló irányelve (2001. július 20.)⁴⁹ és A TANÁCS (EU) 2022/382 végrehajtási határozata (2022. március 4.)⁵⁰ a lakóhelyüket elhagyni kényszerült személyek Ukrajnából való tömeges beáramlása tényének a 2001/55/EK irányelv 5. cikke értelmében történő megállapításáról és átmeneti védelem bevezetéséről;
- Tanács ajánlása (2017. május 22.) az egész életen át tartó tanulás európai képesítési keretrendszeréről, valamint az egész életen át tartó tanulás európai képesítési keretrendszerének létrehozásáról szóló 2008. április 23-i európai parlamenti és tanácsi ajánlás hatályon kívül helyezéséről (2017/C 189/03)⁵¹;
- A Tanács Ajánlása (2018. május 22.) az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciákról (EGT-vonatkozású szöveg) (2018/C 189/01)⁵²;
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről⁵³;

⁴⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/1057 rendelete (2021. június 24.) az Európai Szociális Alap Plusz (ESZA+) létrehozásáról és az 1296/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021R1057>

⁴⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/1060 rendelete (2021. június 24.): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021R1060>

⁴⁹ Tanács 2001/55/EK Átmeneti védelemről szóló irányelve (2001. július 20.): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32001L0055>

⁵⁰ TANÁCS (EU) 2022/382 végrehajtási határozata: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a22h0382.cou>

⁵¹ Tanács ajánlása (2017. május 22.) az egész életen át tartó tanulás európai képesítési keretrendszeréről, valamint az egész életen át tartó tanulás európai képesítési keretrendszerének létrehozásáról szóló 2008. április 23-i európai parlamenti és tanácsi ajánlás hatályon kívül helyezéséről (2017/C 189/03): [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615\(01\)&from=HU](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615(01)&from=HU)

⁵² A Tanács Ajánlása (2018. május 22.) az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciákról (EGT-vonatkozású szöveg) (2018/C 189/01): [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=SV](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=SV)

⁵³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről (EGT-vonatkozású szöveg): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

- A Tanács Ajánlása (2022. június 16.) az egész életen át tartó tanulást és a foglalkoztathatóságot célzó mikrotanúsítványokra vonatkozó európai megközelítésről (2022/C 243/02)⁵⁴.

⁵⁴ A Tanács Ajánlása (2022. június 16.) az egész életen át tartó tanulást és a foglalkoztathatóságot célzó mikrotanúsítványokra vonatkozó európai megközelítésről (2022/C 243/02): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32022H0627%2802%29>

22 Mellékletek

22.1 Résztevői elégedettségmérő kérdőív

Tisztelt Résztevő!

Örömünkre szolgál, hogy részt vett képzésünkön. Kérjük, hogy az alábbi kérdőív kitöltésével értékelje a képzés szervezését, illetve tartalmát. A feltett kérdésekre 1-5 közötti skálán rögzítheti véleményét.

A feltett kérdésekre 1-5 közötti skálán rögzítheti véleményét, az alábbiak szerint:

- *Egyáltalán nem*
- *Inkább nem*
- *Nem tudom eldönteni*
- *Inkább igen*
- *Teljes mértékben*

Az összesítést követően értékeljük az eredményeket, hogy a szükséges fejlesztéseket megtehessük, melyhez válaszaival Ön is hozzájárul.

1. Mennyire felelt meg a képzés az előzetes elvárásainak?
2. A képzésen szerzett tapasztalatai alapján tervez-e további digitáliskompetencia-fejlesztésben részt venni?
igen nem
3. Mennyire érzi úgy, hogy az Ön igényei figyelembevételre kerültek a képzés megszervezése során?
4. Mennyire elégedett a képzéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatással? (képzési program ismertetése tájékoztatás a képzési követelményekről, a tanulási folyamatról, a felnőttképzési szerződés tartalmáról)?
5. (csak helyszíni tanulással kapcsolatban) Mennyire találta megfelelőnek a helyszíni képzés lebonyolítását (a lebonyolítás gördülékeny és zökkenőmentes)?
6. (csak helyszíni tanulással kapcsolatban) Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított helyszíni oktatástechnikai eszközökkel? (képzéshez biztosított informatikai eszközök, esetleges egyéb tárgyi feltételek)
7. (blended képzés helyszíni képzési rész esetén) Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (helyszín, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.)

62 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

8. Mennyire elégedett a képzést támogató számítógépes programmal?
9. Milyen látja a képzésen kapott ismereteket a gyakorlatban hasznosíthatónak?
10. A képzés tartalma mennyire felelt meg az elvárásainak (azok a témák kerültek feldolgozásra, amelyek miatt jelentkezett a képzésre; a tartalom nehézségi szintje megfelelő volt)?
11. Mennyire érzi áttekinthetőnek a tananyag felépítését (a tananyag érthető, a szerkezet logikusan felépített és követhető)?
12. Ön szerint a tananyag feldolgozására elegendő időkeret állt rendelkezésre?
13. Mennyire elégedett a képzés során használt tananyagok minőségével (magas vizuális és technikai minőség; magas tanulási élmény)?

(javasoljuk, hogy az alábbi, oktatókkal kapcsolatos kérdések dinamikusan jelenjenek meg, amennyiben adott résztvevő adott képzése esetén releváns)

14. Mennyire volt követhető és érthető az oktató?
15. Mennyire volt elégedett a képzés során az oktató segítőkészségével, hozzáállásával?

(Az alábbi, mentorokkal kapcsolatos kérdések akkor jelennek meg, ha adott résztvevő adott képzése esetén relevánsak)

16. Mennyire volt követhető és érthető a mentor?
17. Mennyire volt elégedett a képzés során a mentor segítőkészségével, hozzáállásával?

18. Mi volt a leghasznosabb az Ön számára képzés során tanultakból? (Szabad szöveges értékelés)

22.2 A mentorok/oktatók kérdőíve

Elégedettségi kérdőív

mentorok / oktatók részére

Tisztelt Mentor / Tisztelt Oktató!

Kérjük, hogy az alábbi kérdőív kitöltésével értékelje a képzés szervezését, illetve tartalmát.

A feltett kérdésekre 1-5 közötti skálán rögzítheti véleményét, az alábbiak szerint:

- 1- Egyáltalán nem
- 2- Inkább nem
- 3- Nem tudom eldönteni
- 4- Inkább igen
- 5- Teljes mértékben igen

Alapadatok:

- 1. mentorálás típusa: egyéni / csoportos
- 2. feladatkör: mentor / oktató

Az összesítést követően értékeljük az eredményeket, hogy a szükséges fejlesztéseket megtehessek, melyhez válaszaival Ön is hozzájárul.

- 1. Mennyire elégedett a csoportok szervezésével? (csoportos mentorálás esetében releváns)
- 2. Mennyire sikerült a résztvevők egyéni igényeit figyelembe venni a képzésszervezés és képzés lebonyolítása során?
- 3. Mennyire találta megfelelőnek a képző intézmény által biztosított helyszíni oktatástechnikai eszközöket? (helyszíni képzés esetében releváns)
- 4. Mennyire találta megfelelőnek a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételeket és azok biztosítását?

64 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

5. Mennyire találta megfelelőnek a tananyag feldolgozására fordított időkeretet?
6. Mennyire találja megfelelőnek az oktatói/mentori tevékenység szakmai támogatásához biztosított digitális rendszert?
7. Mennyire találta áttekinthetőnek az összeállított tananyagot?
8. Mennyire találta megfelelőnek a képzés során használt tananyagok minőségét?
9. Kérjük fejtsse ki javaslatát a képzéssel kapcsolatban: milyen változtatást javasolna?
szabad szöveges értékelés (opcionális, nem kötelező kitölteni)
10. Kérjük fejtsse ki, hogy az oktatói/mentori tevékenység koordinációjához/szakmai támogatásához biztosított rendszerrel kapcsolatban milyen változtatást javasolna?
szabad szöveges értékelés (opcionális, nem kötelező kitölteni)

A mentorálás végén a mentor az alábbi információkról készít szöveges összefoglalást:

- Egyéni és csoportos mentorálásban részt vettek száma feladatkörönként
- Csoportszervezéssel kapcsolatos elégedettség
- Egyéni igények figyelembevétele
- Oktatási eszközök megfelelősége
- Infrastruktúra megfelelősége
- Tananyag feldolgozására fordított időkeret megfelelősége
- Mennyire felelt meg a résztvevőknek a tananyag
- Informatikai szakmai támogató rendszer minőségének megfelelősége

22.3 Cselekvési- és ütemterv

Minőségbiztosítási szakasz	Feladat-lépés	Intézkedések	Határidő	Erőforrás (humán)	Erőforrás (tárgyi)	Terv/Tény
1. Tervezés	Oktatási igények és résztvevői elvárások elemzése	Piackutatás, oktatói és résztvevői kérdőívek kidolgozása és kiértékelése		Minőségbiztosító, képzési koordinátor	Online kérdőív szoftver, elemző szoftver	Terv
1. Tervezés	Minőségirányítási kézikönyv aktualizálása	Belső egyeztetés az oktatókkal és a minőségbiztosítási csoporttal		Minőségbiztosító, szakmai vezető	Minőségirányítási kézikönyv	Terv
2. Megvalósítás	Oktatói továbbképzések lebonyolítása	Képzési program kiválasztása, szerződéskötés külső képzővel		Oktatók, külső tréner	Oktatóterem, számítógépek, projektor	Terv
3. Ellenőrzés	DTR automatikus online szűrések monitoringhoz	Monitoring során online elérhető adatok bekérése		Informatikus-Szerződött partner	DTR	Terv
3. Ellenőrzés	Oktatás minőségellenőrzése (résztvevői elégedettségmérés)	Kérdőívek kiosztása, adatgyűjtés és elemzés		Minőségbiztosító, Minőségbiztosítási munkacsoport	Online kérdőív szoftver	Terv
3. Ellenőrzés	Képzési monitoring a képzési folyamatokra	Monitoringcsoport kijelölése, monitoring jegyzőkönyv készítése		Monitoringcsoport (2 fő)	Monitoring jegyzőkönyv, megbízólevél, laptopok	Terv
4. Felülvizsgálat	Eredmények értékelése és szükséges korrekciók meghatározása	Vezetői megbeszélés, korrekciós intézkedési terv készítése		Intézményvezetés, minőségirányítási vezető	Meeting helyszín, prezentáció	Terv
4. Felülvizsgálat	Cselekvési- és ütemterv zárása, archiválás	Terv és ténydokumentum összevetése, végleges dokumentálás		Minőségbiztosítási munkacsoport	Dokumentumtár (digitális és papír)	Terv

Megjegyzések a sablon alkalmazásához

Tervdokumentum = A táblázat kitöltése tervezett állapot szerint („Terv” a „Terv/Tény” oszlopban)

Ténydokumentum = A táblázat végrehajtás utáni frissítése („Tény” a „Terv/Tény” oszlopban + tényleges dátumok és erőforrás-adatok)

22.4 Továbbfejlesztési javaslat kötelező elemei

- az érintett fejlesztési terület meghatározása;
- az érintett fejlesztési területtel kapcsolatban feltárt helyzetelemzés (a minőségi kritériumok ellenőrzése, a komplex vizsgálat és elemzés részletei), a korrekció, továbbfejlesztés szükségességének alátámasztása;
- az érintett fejlesztési területtel kapcsolatban javasolt beavatkozás leírása
 - 1) beavatkozás összefoglalása;
 - 2) a várt hatás bemutatása;
 - 3) a beavatkozás megvalósításának módja és lépései;
 - 4) a szükséges erőforrás-igény;
 - 5) a bevezetés ütemezése.
- kockázatelemzés;
- a fejlesztési folyamat továbbfejlesztésére, korrekciójára vonatkozó javaslatoknak további egyeztetési és jóváhagyási igénye (milyen szervezetekkel és mit kell egyeztetni).

22.5 Óralátogatási űrlap minta

(blended képzés, kontaktóra esetén)

Felnőttképző neve	
Nyilvántartási száma	
Engedélyszáma	
Képzés megnevezése	
FAR képzési azonosító	
Kitöltés dátuma	
Óralátogatást végző neve	
Óralátogatás időpontja	
Képzés oktatója (az óralátogatáskor)	
Az oktató tantárgyi ismerete	1-5 értékelés
Megfelelő mennyiségű feladat, óratervezés értékelése	1-5 értékelés
Időgazdálkodás	1-5 értékelés
Alkalmazott oktatási anyagok minősége	1-5 értékelés
Az oktatás érthetősége, az ellenőrzés és értékelés folyamata	1-5 értékelés
Az oktató pontossága	1-5 értékelés
Az oktató megjelenése	1-5 értékelés
Az oktató érthetősége, jegyzetelhetősége	1-5 értékelés
Az oktató kommunikációja, metakommunikációja a résztvevőkkel	1-5 értékelés
Egyéb megjegyzés/Oktatói vélemény (ha van)	
Szakmai kompetenciák	1-5 értékelés
Összes pont	
Oktató eredménye az óralátogatás alapján	pont

* Excelben is vezethető

22.6 Képzési program verziókövetés

(minta-online, adatbázisban is vezethető)

Cégnév	
Adószám	
Nyilvántartási szám	
Engedélyszám	
Képzési program megnevezése	
Képzési program óraszám	
Egyedi azonosítója	
Verziószám	
Előminősítő szakértő neve	
Előminősítő szakértő engedélyszáma	
Minősítés dátuma	
Módosítás oka	
Képzési program érvényessége	érvényes/érvénytelen
Érvénytelen képzési program esetén a hatályon kívül helyezés időpontja	
Kitöltés dátuma	

22.7 ÖNÉRTÉKELEÉS – ADATÖSSZESÍTŐ LAP minta

Felnőttképző intézmény neve:	
Felnőttképzési engedélyszám:	
Értékelés időszaka:	
Értékelést végző személy(ek) neve, beosztása:	

1. Résztvevői adatok összesítése

Képzés megnevezése	Résztvevők száma	Sikeresen teljesítők száma	Elégedettségi átlag (1-5)

2. Oktatói adatok összesítése

Oktató neve	Oktatott képzések	Résztvevői értékelés átlaga (1-5)	Fejlesztési igények

3. Infrastruktúra és szervezési adatok

--

70 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

4. Megállapítások és javaslatok (Fejlesztési területek szerint tagolva)

Fejlesztési területek:

Dátum: 2025....

Értékelést végző(k) aláírása:

.....

értékelő neve, pozíciója

.....

értékelő neve, pozíciója

22.8 VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS JEGYZŐKÖNYV minta

Felnőttképző neve:	
Felnőttképzési engedélyszám:	
Átvizsgálás időpontja:	
Átvizsgálás helyszíne:	
Átvizsgálást vezető személy neve:	
Átvizsgáláson résztvevők neve, beosztása:	

1. Átvizsgált területek

Területek	Megállapítások
Intézmény célkitűzéseinek megvalósulása	
Képzési programok eredményessége	
Résztvevői elégedettség	
Oktatók teljesítménye	
Infrastrukturális fejlesztések	
Jogszabályi megfelelés	
Indikátorok	
A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)	
A résztvevői létszámra és a kiadott mikrotanúsítványok számára vonatkozó célok megvalósulnak (a képzésbe bevontak száma; mikrotanúsítvány szám)	
A képzés sikerességének vizsgálata	
Alacsony a lemorzsolódás (lemorzsolódási arány)	
A képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak	

72 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

(projekt jóváhagyása telj. ig. és előminősített képzési program)	
A résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolítással (alacsony a panaszok száma, elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata	
A résztvevők elégedettek a tananyaggal (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
Az oktatók/mentorok elégedettek a tananyag minőségével (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata	
A résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel (elégedettségi kérdőív tárgyi feltételekre vonatkozó kérdése)	
A helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek (képzési program és képzői szerződés szerint a tárgyi feltételek megfelelőek)	
A képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek (képzési program és képzői szerződés szerint személyi feltételek megfelelőek)	
Az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel	

73 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

(elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása	
Az oktatói- és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelel (képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő)	
A fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg (képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő)	
Oktatók felkészítésének monitorozása	
A fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg (az oktatói/mentori felkészítés igazolása)	
Oktatók teljesítményének monitorozása	
A résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével oktatókra érkezett panaszok száma alacsony (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése, panaszok száma)	
Az oktatók és a munkatársak belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről	
Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel Kivizsgált, sikeresen lezárt panaszok száma/aránya a létszámhoz (elégedettségmérések átlageredménye panaszok száma/aránya)	
A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása	

Felnőttképző honlapján, vagy ügyfélszolgálatán elérhető előminősített képzési programjainak aránya A minősített képzési programokról szóló tájékoztatók honlapon való elérhetőségének aránya (képzési program elérhető tájékoztató elérhető)	
Önértékelési tevékenység	
Oktatói/mentori elégedettségmérés résztevői elégedettségmérés panaszok száma/sikeres lezárása (elégedettségmérések átlageredménye panaszok száma/aránya)	
Résztevők mérésének biztosítása, módszerei	
Előzetes tudásszint mérése, tesztek rendelkezésre állnak (előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek legyen mindkettő)	

2. Értékelés összefoglalása

Általános megállapítások az átvizsgált területekről.

--

3. Fejlesztési javaslatok

Szükséges fejlesztések, módosítások, képzési és működési javaslatok.

75 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári
kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

4. Döntések és határidők

Fejlesztési intézkedés	Felelős	Határidő	Ellenőrzés módja

dátum:

.....
Átvizsgálás vezetőjének aláírása

76 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669.
ikk.hu | iroda@ikk.hu

22.9 OKTATÓI FEJLESZTÉSI LAP

Felnőttképző neve	
Nyilvántartási száma	
Engedélyszáma	

Belső/továbbképzés megnevezése	időpontja	óraszám	létszám /fő	Témája röviden	Résztevő oktatók nevei

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669.
ikk.hu | iroda@ikk.hu

22.10 Minőségcélok, indikátorok űrlap

szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
1	A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) ba) a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)	a résztvevői létszámról és a kiadott mikrotanúsítványok számára vonatkozó célok megvalósulnak	a képzésbe bevontak száma	min.100%.		mérőfldkövek, képzési szakaszok
					mikrotanúsítvány szám	min. 100%.		mérőfldkövek, képzési szakaszok
			A képzés sikerességének vizsgálata	alacsony a lemorzsolódás	lemorzsolódási arány	30%		mérőfldkövek, képzési szakaszok
				a képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak	projekt jóváhagyása telj. ig. és előminősített képzési program,	teljesítésigazolás és szakértői aláírás 100%		mérőfldkövek, képzési szakaszok
				a résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolítással	alacsony a panaszok száma elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5 fokozatú skálán min. 4		mérőfldkövek, képzési szakaszok
			A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata	a résztvevők elégedettek a tananyaggal	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5 fokú skálán min. 4		mérőfldkövek, képzési szakaszok
				az oktatók/mentorok elégedettek a tananyag minőségével	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5 fokú skálán min. 4		mérőfldkövek, képzési szakaszok

78 / 81

DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 azonosító számú, „DigKomp alapú magasabb szintű állampolgári kompetencia fejlesztés, támogatás, mentorálás” c. projekt

2	A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bb) a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata	a résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel	elégedettségi kérdőív tárgyi feltételekre vonatkozó kérdése	5 fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				a helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek	képzési program és képzői szerződés szerint a tárgyi feltételek megfelelők	100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				a képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek	képzési program és képzői szerződés szerint személyi feltételek megfelelők	100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5 fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, képzési szakaszok
3	az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) c) ca)	Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása	az oktatói- és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelel	képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő Az oktatók szerződése rendelkezésre áll, végzettsége megfelel a képzési programban elvártaknak monitoring ellenőrzés során	100% 100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				a fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg	képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő	100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok

	Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (1) c), 23.§ (2) d), 23.§ (3) c) cb)	Oktatók felkészítésének monitorozása	a fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg	az oktatói/mentori felkészítés igazolása	igazolás 100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok
4	az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)c) cb-cc)	Oktatók teljesítményének monitorozása	a résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével oktatókra érkezett panaszok száma alacsony	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése panaszok száma	5 fokú skálán min. 4 összes résztvevői számhoz viszonyítva		mérőföldkövek, képzési szakaszok
5	A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) bd) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárást,	Az oktatók és a mentorok belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről	Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel	elégedettségmérések átlageredménye	5 fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				Az oktatókra érkezett panaszok száma alacsony	panaszok száma/aránya	összes résztvevői számhoz viszonyítva 10% alatti		mérőföldkövek, képzési szakaszok
6	A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b)bf) a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárást,	a felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása	Felnőttképző honlapján, vagy ügyfélszolgálatán elérhető előminősített képzési programjainak aránya A minősített képzési programokról szóló tájékoztatók honlapon való elérhetőségének aránya	képzési program elérhető tájékoztató elérhető	100% 100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok

7	A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§(3)g	Önértékelési tevékenység	A felnőttképző munkatársai (oktatók/mentorok) elégedettek az önértékelés alapján	elégedettségmérések átlageredménye	5fokú skálán min. 4 összes résztvevői számhoz viszonyítva		mérőföldkövek, képzési szakaszok
8	A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) bc) a képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket,	résztvevők mérésének biztosítása, módszerei	előzetes tudásszint mérése, tesztek rendelkezésre állnak képzésben lévő tesztek (képzés közbeni és záró teljesítményértékelés)	előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek (képzés közbeni és záró teljesítményértékelés)	van/nincs		