

## U08 – Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve

A vezetőségi átvizsgálás időpontja	2024.02.20
A vezetőségi átvizsgálás időszaka	2023.01.01 - 2023.12.31
A vezetőségi átvizsgálásban közreműködők	Varga Ágnes

### A vezetőségi átvizsgálás területei, tartalma:

1. Minőségügyi helyzetértékelés
  - 1.1 Helyzetértékelő kérdőív
  - 1.2 Az intézmény erősségei és fejlesztendő területei a minőségügyi helyzetértékelés alapján
2. A minőségpolitika és a felnőttképzési minőségirányítási dokumentáció felülvizsgálata
  - 2.1 Minőségpolitika felülvizsgálata
  - 2.2 A felnőttképzési minőségirányítási dokumentáció felülvizsgálata
3. fejlesztési tevékenység megvalósulásának értékelése
4. Az intézmény információs rendszerében keletkezett adatok elemzése:
  - 4.1 A képzésben résztvevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése
  - 4.2 A képzésben résztvevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzése
  - 4.3 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése
  - 4.4 Az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok elemzése
  - 4.5 Az intézmény felnőttképzési tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával kapcsolatos feladatok értékelése
5. A minőségi jellemzők (indikátorok) és a hozzájuk tartozó célértékek teljesülésének értékelése
6. A panaszkezelési tevékenység értékelése
7. Az önértékelési tevékenység értékelése
8. Egyéb, aktuális kérdések

## 1. Minőségügyi helyzetértékelés

1.1 Helyzetértékelő kérdőív	<b>Válaszok</b> 3 - Teljes mértékben igaz/jellemző 2 - Inkább igaz/jellemző 1 - Inkább nem igaz/jellemző 0 - Egyáltalán nem igaz/jellemző
1. Intézményünk előre meghatározott stratégiai célok szerint működik. Minőségpolitikánk, küldetésünk, képzési tevékenységünkkel kapcsolatos aktuális adataink és információink nyilvánosak, ismer(het)ik képzési szolgáltatásunk potenciális igénybevevői.	3
2. Képzési tevékenységünk szervezésének és lebonyolításának folyamata szabályozott, és a szabályok napi alkalmazása biztosítja a képzésben résztvevők elvárásainak teljesülését.	3
3. Képzési szolgáltatásuk megvalósítására, minőségének fejlesztésére megfelelő (személyi, tárgyi, anyagi) erőforrásokkal rendelkezünk, az erőforrások tervezése, majd hasznosulásának mérése megvalósul.	2
4. Megfelelő módszerekkel és oktatói felkészültséggel rendelkezünk a résztvevők előrehaladásának és teljesítményének értékelésére.	3
5. A tanulási és tanítási környezetről, az egyéni tanulási tapasztalatokról, felnőttképzési tevékenységünkről gyűjtük a képzésben részt vevők visszajelzéseit. Ezeket az oktatók, megrendelők és minden más releváns érdekelt fél visszajelzéseivel együtt felhasználjuk a további intézkedések meghatározásához.	3
6. Stabil, jól képzett, a képzési igényekhez jól alkalmazkodó oktatókkal rendelkezünk, az oktatókkal szemben támasztott elvárások meghatározottak, kompetenciáink fejlesztése meghatározott módszertan alapján, szabályozott módon történik.	3
7. A képzésben résztvevők elérik a képzési programban meghatározott célokat, és ezt visszaigazolják a gyűjtött és elemzett mérési értékelési eredmények.	2
8. Megfelelő eszközökkel, erőforrásokkal rendelkezünk a képzési tevékenységünkkel kapcsolatban megfogalmazott panaszok, elvárások feltárására, megismerésére, kezelésére.	3
9. A helyesbítő és megelőző tevékenységek lebonyolítása szervezeti működésünk részét képezik.	3
10. Indikátoraink egyértelmű és pontos visszajelzéseket adnak folyamataink hatékonyságáról.	3

1.2 Az intézmény erősségei és fejlesztendő területei a minőségügyi helyzetértékelés alapján		
A 3 és 2 értéket kapott területek az intézmény erősségeiként értelmezhetők, a 1 értéket elért területek fejlesztésére javasolt figyelmet fordítani, a 0 értéket mutató területek esetében intézkedés szükséges.		
Erősségek	Fejlesztendő területek	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Minőségre vonatkozó stratégia</li> <li>A felnőttképzési tevékenység lebonyolítása, a kapcsolódó tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata</li> </ul>	Figyelmet igényel	Intézkedést igényel

<ul style="list-style-type: none"> <li>• A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítása</li> <li>• A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérése</li> <li>• A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolása</li> <li>• Az oktatók alkalmazása</li> <li>• A képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése</li> <li>• Panaszkezelés, a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja</li> <li>• A minőségirányítási rendszer működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek</li> <li>• A minőségi jellemző alkalmas a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére.</li> </ul>			
		<b>Igen</b>	<b>Nem</b>
<b>Intézkedés szükséges?</b>			<b>X</b>
Amennyiben intézkedés szükséges:			
-			
Egyéb szöveges megjegyzés:			
<b>A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket a Pannon Egyetem forrásai biztosítják.</b>			

## 2. A minőségpolitika és a felnőttképzési minőségirányítási dokumentáció felülvizsgálata

2.1 A minőségpolitika felülvizsgálata	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
Az intézmény rendelkezik átfogó minőségpolitikával és ehhez kapcsolódó stratégiával, mely figyelembe veszi a partnerek elvárásait, a törvényi és szakmai előírásokat.	<b>X</b>	
A minőségpolitika és a hozzá kapcsolódó stratégia a felnőttképzési tevékenység minőségének biztosítását szolgálja, tartalmazza a felnőttképző és az oktatók minőségirányítással kapcsolatos felelősségét, a képzésben részt vevő személyek bevonásának módját a minőségirányítás megvalósításába, valamint a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kíséréseinek és felülvizsgálatának módját.	<b>X</b>	
A minőségpolitika ismertetésre kerül az érintett felek számára.	<b>X</b>	
<b>Módosítás szükséges?</b>		<b>X</b>
Amennyiben módosítás szükséges:		
-		
Egyéb szöveges megjegyzés:		
<b>A Pannon Egyetem (PE) Felnőttképzési Intézete (FI) által alkalmazott minőségirányítási rendszer az EDUCERT Kft. online rendszere, mely felöleli a felnőttképzési folyamatok és dokumentáció teljes spektrumát, és folyamatos jogszabályfigyeléssel biztosítja a dokumentumok</b>		

2.1 A minőségpolitika felülvizsgálata	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
naprakészsgét. Az FI minőségpolitikáját a PE minőségpolitikájának ismeretében alkotta meg, nyilvánosan elérhető és megismerhető a 'felnottkepzes.uni-pannon.hu' honlapon.		

2.2 A felnőttképzési minőségirányítási dokumentáció felülvizsgálata	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
Az intézményi minőségirányítási dokumentáció (kézikönyv, kapcsolódó eljárások) naprakész, érvényes?	X	
Minden érintett fél az érvényes dokumentumokat használja?	X	
<b>A terület értékelése alapján intézkedés szükséges?</b>		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: <b>A kézikönyv és a kapcsolódó eljárások érvényesek, módosításokra 2023-ban nem került sor.</b>		

### 3. A fejlesztési tevékenység megvalósulásának értékelése

A vezetőségi átvizsgálás időszakában megvalósult fejlesztési, helyesbítő és megelőző intézkedések áttekintő értékelése		
Intézkedés típusa	Intézkedések száma	Intézkedések keretében meghatározott, MEGVALÓSULT feladatok, tevékenységek száma
Fejlesztői tevékenység		
Megelőző tevékenység		
Helyesbítő tevékenység	1	1
Egyéb szöveges megjegyzés: <b>2023-ban egy helyesbítő tevékenységre került sor. Ennek célja a hatósági képzés fogalmának pontosítása a rendelkezésre álló jogszabályi helyek alapján.</b>		

### 4. Az intézmény információs rendszerében keletkezett adatok elemzése

4.1 A képzésben résztvevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése (FAR)		
Képzések száma:	2	
Beiratkozott képzésben résztvevők száma	40	
Képzést sikeresen befejezett résztvevők száma	38	
Lemorzsolódás (%)	5%	
<b>Az adatok elemzése alapján intézkedés szükséges?</b>	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem

4.1 A képzésben résztvevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése (FAR)		
		<b>X</b>
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: <b>2023-ban két engedély alapján lebonyolított képzés valósult meg pályázati projekt keretében. Az elindult harmadik szakmai képzés befejezése 2024. októberében várható. (A bejelentés alapján megvalósuló képzések száma ugyanakkor 28, a résztvevők száma 187, a lamorzsolódási arány 0%.)</b>		

4.2 A képzésben résztvevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzése (FAR)		
Képzések száma:	2	
Beiratkozott képzésben résztvevők száma	40	
Az elégedettségmérés összesített átlageredménye	94	
Az adatok elemzése alapján intézkedés szükséges?	<b>Értékelés (x-el jelölni)</b>	
	<b>Igen</b>	<b>Nem</b>
		<b>X</b>
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: <b>A Pannon Egyetem felnőttképzési kurzusaival való résztvevői elégedettség általában magas. A PE-FI minden képzésben végez elégedettségmérést, annak anonimitása miatt az eredmények nem szétválaszthatóak, az összesített eredmény a 2023-ban bonyolított összes képzésre vonatkozó átlag.</b>		

4.3 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése		
A vezetőségi átvizsgálás időszakában megvalósult óralátogatások száma	3	
Kiváló minősítést szerző oktatók száma	3	
Megfelelő minősítést szerző oktatók száma		
Nem megfelelő minősítést szerző oktatók száma		
Az adatok elemzése alapján intézkedés szükséges?	<b>Értékelés (x-el jelölni)</b>	
	<b>Igen</b>	<b>nem</b>
		<b>X</b>

4.3 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése	
Amennyiben intézkedés szükséges: -	
Egyéb szöveges megjegyzés: <b>Képzéseink oktatói az Egyetem vagy más felsőoktatási intézmények alkalmazásában álló nagy tárgyi tudású oktatók, akik munkaidejükben vagy külön megbízással látják el felnőttképzési feladataikat. Az óralátogatások eredménye kivétel nélkül 'kiváló', panasz nem érkezett, fejlesztésre ezen a területen nincs szükség.</b>	

4.4 Az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok elemzése		
Saját tulajdonú képzési helyszínek száma	4	
Bérelt képzési helyszínek száma	0	
Saját tulajdonú képzési helyszínek kihasználtsága (%)	100	
Bérelt képzési helyszínek kihasználtsága (%)	NA	
<b>Az adatok elemzése alapján intézkedés szükséges?</b>	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: <b>A Pannon Egyetem a felnőttképzési tevékenységet saját telephelyein folytatja.</b>		

4.5 Az intézmény felnőttképzési tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával kapcsolatos feladatok értékelése	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
A honlap működtetése, tartalma megfelelő	X	
A felnőttképzők nyilvántartásában szereplő adatok naprakészek	X	
A képzések megkezdésére és résztvevőkre vonatkozó-, a képzés utáni-, valamint az adatokban bekövetkezett változásokra vonatkozó Fktv. és Vhr. szerinti jelentési, adatszolgáltatási kötelezettség határidőben történik	X	
Az ügyfélszolgálati rendszer megfelelően működik, az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása folyamatos	X	
<b>A feladatok értékelése alapján intézkedés szükséges?</b>		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: -		

5. A minőségi jellemzők (indikátorok) és a hozzájuk tartozó célértékek teljesülésének értékelése

Indikátor (minőségi jellemző)	Célérték		Tényérték	A célértékek teljesülnek?		Nem teljesült célérték esetén		
				Igen	Nem	A célértékek nem teljesülésének oka(i)	A célérték nem teljesülésének következményeként	
							helyesbítő tevékenység szükséges, mely Fejlesztői- intézkedési úrlapon kerül rögzítésre és a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza	a feltárt okokból következő indokoltság alapján a Minőségi jellemzők és célértékek táblázata (kitűzött célérték) módosítása szükséges
A képzés megszervezésének, a felnőttképzési tevékenység lebonyolításának minősége	Az intézmény képzés megszervezésével és felnőttképzési tevékenység lebonyolításával összefüggő tevékenységének a partneri elégedettségi értéke legalább: önértékelési értéke legalább:	85.00% 85.00%	96.6% 90%	X				
A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához	A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához	80% 80%	97.39% 90%	X				

Indikátor (minőségi jellemző)	Célérték		Tényérték	A célértékek teljesülnek?		Nem teljesült célérték esetén		
				Igen	Nem	A célértékek nem teljesülésének oka(i)	A célérték nem teljesülésének következményeként	
							helyesbítő tevékenység szükséges, mely Fejlesztői-intézkedési úrlapon kerül rögzítésre és a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza	a feltárt okokból következő indokoltság alapján a Minőségi jellemzők és célértékek táblázata (kitűzött célérték) módosítása szükséges
biztosított infrastrukturális, tárgyi feltételek minősége	biztosított infrastrukturális, tárgyi feltételek minőségére vonatkozóan a partneri elégedettségi értéke legalább: önértékelési értéke legalább							
A képzések színvonalának mértéke	A képzések színvonalára vonatkozóan a partneri elégedettségi értéke legalább: önértékelési értéke legalább	85.00% 83.00%	96.92% 100%	X				
Az intézmény képzési	Az intézmény képzési programjaira	85.00% 85.00%	94.22% 95%	X				

Indikátor (minőségi jellemző)	Célérték		Tényérték	A célértékek teljesülnek?		Nem teljesült célérték esetén		
				Igen	Nem	A célértékek nem teljesülésének oka(i)	A célérték nem teljesülésének következményeként	
							helyesbítő tevékenység szükséges, mely Fejlesztői-intézkedési úrlapon kerül rögzítésre és a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza	a feltárt okokból következő indokoltság alapján a Minőségi jellemzők és célértékek táblázata (kitűzött célérték) módosítása szükséges
programjainak, nyilvántartási számának, honlapján közzétett adatainak nyilvánossága és naprakészége	nyilvántartási számának, honlapján közzétett adatainak nyilvánosságára vonatkozóan a partneri elégedettségi értéke legalább: önértékelési értéke legalább							
Az intézmény tevékenységével összefüggő információ átadása, ügyfélszolgálat, tájékoztatás,	Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával, tájékoztatásra, ügyfélszolgálat, ügyélkezelés minőségére	85.00% 85.00%	94.22% 95%	X				

Indikátor (minőségi jellemző)	Célérték		Tényérték	A célértékek teljesülnek?		Nem teljesült célérték esetén		
				Igen	Nem	A célértékek nem teljesülésének oka(i)	A célérték nem teljesülésének következményeként	
							helyesbítő tevékenység szükséges, mely Fejlesztői-intézkedési úrlapon kerül rögzítésre és a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza	a feltárt okokból következő indokoltság alapján a Minőségi jellemzők és célértékek táblázata (kitűzött célérték) módosítása szükséges
ügyfélkezelés minősége	vonatkozóan a partneri elégedettségi értéke legalább: önértékelési értéke legalább							
Az oktatók minősítési mutatója	Az Óralátogatási úrlapok minősítési eredményeiben a „kiváló” minősítések aránya:	90%	100%	X				
Az intézmény önértékelésének minősége	Az önértékelési kérdőívek átlagértéke legalább:	85.00%	94%	X				

#### 6. A panaszkezelési tevékenység értékelése

Beérkezett panaszok száma	
Lezárt panaszkezelési űrlapok száma	
Panaszos által magasabb fórumra vitt panaszok száma	0
<b>A tevékenység értékelése alapján intézkedés szükséges?</b>	<b>Értékelés (x-el jelölni)</b>
	Igen
	Nem
	X
Amennyiben intézkedés szükséges: -	
Egyéb szöveges megjegyzés: <b>A Pannon Egyetem felnőttképzési tevékenységére sem a Felnőttképzési Intézet által biztosított csatornákon sem az Egyetem panaszkezelési rendszerében nem érkezett panasz.</b>	

#### 7. Az önértékelési tevékenység értékelése

Kitöltött, értékelt önértékelési kérdőívek száma	4
Önértékelési kérdőív kérdése	Átlagérték (1-5)
Értékelje a képzés megszervezésének, a felnőttképzési tevékenység lebonyolításának minőségét.	4.75
Értékelje a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához biztosított infrastrukturális, tárgyi, pénzügyi feltételek minőségét.	4
Értékelje a képzések színvonalának mértékét.	5
Értékelje az intézmény képzési programjainak, nyilvántartási számának, honlapján közzétett adatainak nyilvánosságát és naprakészségét.	5
Értékelje az intézmény tevékenységével összefüggő információ átadása, ügyfélszolgálat, tájékoztatás, ügyfélkezelés minőségét.	4.25
Értékelje személyes aktivitását az Intézmény célkitűzéseinek megvalósításában!	4.5

Milyen mértékben elégedett a területén kapott lehetőségekkel?	4.5	
Értékelje az Intézmény képzési tevékenységét a tartalom fejlesztése és a módszertani megújulás szempontjából.	5	
Értékelje a vezetés hatékonyságát a képzés minőségi összetevőinek fejlesztésében.	4.75	
Értékelje az Intézmény vezetőségének kommunikációját és tevékenységének minőségét.	4.75	
Önértékelési kérdőívek kérdéseinek összesített átlageredménye	4.64	
A 4,00 feletti átlagértéket elért területek az intézmény erősségeiként értelmezhetők, a 3-4 közötti értéket elért területek fejlesztésére javasolt figyelmet fordítani, a 3,00 alatti átlagértéket mutató területek esetében intézkedés szükséges.		
<b>A tevékenység értékelése alapján intézkedés szükséges?</b>	<b>Értékelés (x-el jelölni)</b>	
	Igen	Nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés:  <p style="text-align: center;"><b>Az önértékelés eredményeinek vizsgálatakor nagyon óvatosan kell bánni a következtetésekkel. A kérdőívet az FI felkérésére töltik ki kollégáink, azonban a karokon dolgozók nem minden kérdésben tudnak elvonatkoztatni napi tevékenységüktől, az egyetemi oktatás általános jellemzőitől. Az esetlegesen felmerülő fejlesztési igények sem tisztán az FI kompetenciájába tartoznak (pl. infrastruktúra), mint ahogy az oktatók alkalmazása sem kizárólag a felnőttképzést szolgálja (az oktatókkal nem az FI igazgatója áll munkairányítói kapcsolatban).</b></p>		

## 8. Egyéb, aktuális kérdések, megállapítások, feladatok

Vizsgált tevékenység	Kapcsolódó megállapítás / érték	
<b>A vizsgált tevékenység értékelése alapján intézkedés szükséges?</b>	<b>Értékelés (x-el jelölni)</b>	
	Igen	Nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés:  <p style="text-align: center;"><b>2023-ban a Pannon Egyetemen engedély alapján három képzés indult, ebből egy 2024-ben zárul.</b></p>		

**Ez a tavalyinál kevesebb, oka a futó projektek számának csökkenése. Ennél jóval magasabb a bejelentés alapján folyó képzések száma, ezek részben külső megrendelése, részben nyilvánosan meghirdetett képzések. A dokumentáltság minden esetben megfelelő, a partnerek (résztevők) elégedettsége elérte a meghatározott célértékeket.**

**A személyi és tárgyi feltételek megfelelnek mind az előzetes elvárásoknak, mind a jogszabályban előírt esetleges követelményeknek. Megelőző, illetve fejlesztő intézkedésre nem volt szükség, helyesbítő tevékenységre az adatszolgáltatás pontosítása céljából került sor.**