

U08 – Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve

A vezetőségi átvizsgálás időpontja	2025.01.30
A vezetőségi átvizsgálás időszaka	2024.01.01 - 2024.12.31
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	Válaszok 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	
	Figyelmet igényel	Intézkedést igényel
<ul style="list-style-type: none"> Minőségre vonatkozó stratégia A felnőttképzési tevékenység lebonyolítása, a 		

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

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.	X	
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 kísérésének és felülvizsgálatának módját.	X	
A minőségpolitika ismertetésre kerül az érintett felek számára.	X	
Módosítás szükséges?		X
Amennyiben módosítás szükséges: -		

2.1 A minőségpolitika felülvizsgálata	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
Egyéb szöveges megjegyzés: 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 naprakészességét. 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	
A terület értékelése alapján intézkedés szükséges?		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: A kézikönyv és a kapcsolódó eljárások érvényesek, módosításokra 2024-ben nem került sor.		

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		
Egyéb szöveges megjegyzés: 2024-ben fejlesztő, megelőző vagy helyesbítő intézkedésre nem került sor.		

4. Az intézmény információs rendszerében keletkezett adatok elemzése

4.1 A képzésben résztvevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése (FAR)	
Képzések száma:	7
Beiratkozott képzésben résztvevők száma	66

4.1 A képzésben résztvevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése (FAR)		
Képzést sikeresen befejezett résztvevők száma	64	
Lemorzsolódás (%)	3%	
Az adatok elemzése alapján intézkedés szükséges?	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: 2024-ben hét képzés valósult meg engedély alapján, ebből egy pályázati forrásból megvalósuló képzés, a többi szakmai képzés volt. (A bejelentés alapján megvalósuló képzések száma ugyanakkor 31, a résztvevők száma 290, a lemorzsolódási arány 19%.)		

4.2 A képzésben résztvevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzése (FAR)		
Képzések száma:	7	
Beiratkozott képzésben résztvevők száma	66	
Az elégedettségmérés összesített átlageredménye	92.48	
Az adatok elemzése alapján intézkedés szükséges?	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: 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 2024-ben bonyolított összes képzésre vonatkozó átlag.		

4.3 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése	
A vezetőségi átvizsgálás időszakában megvalósult óralátogatások száma	5

4.3 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése		
Kiváló minősítést szerző oktatók száma	5	
Megfelelő minősítést szerző oktatók száma		
Nem megfelelő minősítést szerző oktatók száma		
Az adatok elemzése alapján intézkedés szükséges?	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: 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.		

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	
Az adatok elemzése alapján intézkedés szükséges?	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: A Pannon Egyetem a felnőttképzési tevékenységet saját telephelyein (vagy online) folytatja.		

4.5 Az intézmény felnőttképzési tevékenységével összefüggő információ	Értékelés (x-el jelölni)
---	--------------------------

nyilvánosságával kapcsolatos feladatok értékelése		
	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	
A feladatok értékelése alapján intézkedés szükséges?		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: <p>2024-ben több lépcsőben zajlott honlapfejlesztési folyamat. A jelentkezések és az érdeklődések fogadása teljesen automatizált módon történik. Elkészületben van a felnőttképzési oldal angol nyelvű változata, illetve a rövid képzések online (kártyás) vásárlási lehetőségének fejlesztése az Egyetem honlapján.</p>		

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%	96.69% 96%	X				
A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához	A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához	80% 80%	96.61% 84%	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%	96.59% 96%	X				
Az intézmény képzési	Az intézmény képzési programjaira	85.00%	94.33%	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 naprakészsége	nyilvántartási számának, honlapján közzétett adatainak nyilvánosságára vonatkozóan a partneri elégedettségi értéke legalább: önértékelési értéke legalább	85.00%	100%				
Az intézmény tevékenységével összefüggő információ átadása, ügyfélszolgálat, tájékoztatás,	Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával, tájékoztatásra, ügyfélszolgálat, ügyélkezelés minőségére	85.00% 85.00%	94.8% 93.33%	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%	93.866%	X				

6. A panaszkezelési tevékenység értékelése

Beérkezett panaszok száma	3	
Lezárt panaszkezelési űrlapok száma	3	
Panaszos által magasabb fórumra vitt panaszok száma	0	
A tevékenység értékelése alapján intézkedés szükséges?	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: A felnőttképzés panaszkezelési rendszerébe három panasz érkezett. Mindhárom panaszfelvételi űrlapot továbbítottuk a megfelelő szervezeti egységhez, mivel azt az kitöltő hallgatók egyike sem felnőttképzésben vesz részt. Az űrlapot feltehetően tévedésből töltötték ki, a Pannon Egyetem főoldalán található hallgatói panaszúrlap helyett.		

7. Az önértékelési tevékenység értékelése

Kitöltött, értékelt önértékelési kérdőívek száma	5
Önértékelési kérdőív kérdése	Átlagérték (1-5)
Értékelje a képzés megszervezésének, a felnőttképzési tevékenység lebonyolításának minőségét.	4.2
Értékelje a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához biztosított infrastrukturális, tárgyi, pénzügyi feltételek minőségét.	4.8
Értékelje a képzések színvonalának mértékét.	5
Értékelje az intézmény képzési programjainak, nyilvántartási számának, honlapján közzétett adatainak nyilvánosságát és naprakészségét.	4.8
Értékelje az intézmény tevékenységével összefüggő információ átadása, ügyfélszolgálat, tájékoztatás, ügyfélkezelés minőségét.	4.2

Értékelje személyes aktivitását az Intézmény célkitűzéseinek megvalósításában!	4.8	
Milyen mértékben elégedett a területén kapott lehetőségekkel?	4.2	
Értékelje az Intézmény képzési tevékenységét a tartalom fejlesztése és a módszertani megújulás szempontjából.	4.8	
Értékelje a vezetés hatékonyságát a képzés minőségi összetevőinek fejlesztésében.	5	
Értékelje az Intézmény vezetőségének kommunikációját és tevékenységének minőségét.	4.67	
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.		
A tevékenység értékelése alapján intézkedés szükséges?	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
		X
Amennyiben intézkedés szükséges: -		
Egyéb szöveges megjegyzés: <p>Az önértékelés eredményeinek vizsgálatokor nagyon óvatosan kell bánni a következtetésekkel. A kérdőívet az Felnőttképzési Intézet 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).</p>		

8. Egyéb, aktuális kérdések, megállapítások, feladatok

Vizsgált tevékenység	Kapcsolódó megállapítás / érték	
A vizsgált tevékenység értékelése alapján intézkedés szükséges?	Értékelés (x-el jelölni)	
	Igen	Nem
		X

Amennyiben intézkedés szükséges:

-

Egyéb szöveges megjegyzés:

2024-ben a Pannon Egyetemen engedély alapján hét képzés indult. Ez a tavalyinál több, ugyanakkor látható, hogy projektben megvalósuló képzés már csak egy volt. A többi sem mind teljes képzés: a Vállalkozási mérlegképes könyvelő képzés a Pénzügy-számvitel alapszakos hallgatóinknak teljes beszámítással nulla órára csökkenthető, így kiadható számukra a tanúsítvány, melynek birtokában a szakma gyakorlására feljogosító képesítő bizonyítványt kaphatnak.

Ennél jóval magasabb a bejelentés alapján folyó képzések száma, ezek részben külső megrendelésre, 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 vagy helyesbítő intézkedésre nem volt szükség.