

# HEDGE HAIR

## SZÉPÉSZETI SZAKISKOLA

HEDGE HAIR Kft. 4024 Debrecen, Piac u. 38.

Adószám : 13984669-2-09

Fax :+3652/310-249 Tel: +3670/632-2855  
weblap:www.hedgehair.com

e-mail: [hedgeszakiskola@gmail.com](mailto:hedgeszakiskola@gmail.com)  
Intézmény engedély száma : E-001178/2015

**HEDGE HAIR Kft.**

**Egységbe foglalt Minőségbiztosítási keretrendszere**

**Tartalom:**

### **Intézmény bemutatása, intézményi adatok**

#### **1. Intézmény minőségpolitikája**

- 1.1. A minőségre vonatkozó intézményi stratégia
- 1.2. Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottjai minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségi rendszere
- 1.3. A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításában
- 1.4. A minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módja

#### **2. A képzési programmal kapcsolatos minőségbiztosítási dokumentumok**

- 2.1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárások

- 2.2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás
- 2.3. A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek
- 2.4. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezeti képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárást
- 2.5. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

### **3. Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciák folyamatos fejlesztése**

- 3.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárások
- 3.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek
- 3.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

### **4. Az intézmény információs rendszere**

- 4.1. A képzésben résztvevő felnőttek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése
  - 4.2. A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség- mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése
  - 4.3. Az oktatói teljesítménnyel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése
  - 4.4. Az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése
  - 4.5. A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése
  - 4.6. Az intézmény tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságával összefüggő eljárás
5. A panaszok kezeléséről szóló dokumentumok, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módjára vonatkozó tartalmi elemet
  6. Az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő, és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentumot, ill. tartalmi elemeket.

7. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentumok, ill. tartalmi elemek.

### **Az intézmény bemutatása, intézményi adatok**

A HEDGE HAIR KFT. 2007. évben alakult, fő tevékenységi köre a szépségszolgálatok, ezen belül a fodrászat. A társaság alapítójának 12 éves fodrász gyakorlati és oktatói tapasztalata és a piaci kereslet erősítette meg, hogy 2014. decemberében saját fodrász felnőttképzési intézményt hozzon létre. Fő cél egy olyan oktatással foglalkozó vállalkozás működtetése, mely kifejezetten színes, érdekes, gyakorlatias képzéseken keresztül elkötelezettségre neveli és a legjobb szakmai tudást adja leendő hallgatói számára.

Oktatóink kizárólag olyan szakemberek, akik mindennapos munkájuk során az adott szakmában dolgoznak, naprakész elméleti és gyakorlati ismeretekkel rendelkeznek.

### **Az intézmény jelenlegi felépítése**

Ügyvezető igazgató----- Szakmai vezető

Oktatók

Az intézmény neve: HEDGE HAIR KFT.

Az intézmény adószáma: 13984669-2-09

Intézmény engedély száma : E-001178/2015

Az intézmény székhelye: 4024 Debrecen, Piac u.38. fsz.1.

Az intézmény levelezési címe: 4024 Debrecen, Piac u.38. fsz.1.

Telefonszáma:+ 3670/632-2855

Faxszám: +52/310-249

Elektronikus levelezési cím: hedgeszakiskola@gmail.com

Weblap cím: [www.hedgehair.com](http://www.hedgehair.com)

Állandó képzési helyszínek: 4024 Debrecen, Piac u.38.

Az intézmény cégformája: Korlátolt Felelősségű Társaság

NMH engedély száma:

Képviselőre jogosult vezető neve: Kompos Tamás

Elérhetősége: [tamaskompos@gmail.com](mailto:tamaskompos@gmail.com) T: +36-70/6321898

Szakmai vezető: PasztercsáknéRuzsbánszky Márta

Elérhetőség: [prmarti@freemail.hu](mailto:prmarti@freemail.hu) T: +36-70/7732019

A felnőttképzési tevékenység célja: OKJ-s képzések, szakmai továbbképzések, egyéb szolgáltatások: fodrászat

## **1. Az Intézmény minőségpolitikája:**

### **Minőségpolitikánk kialakításánál figyelembe vett szempontok**

#### **Intézményünk minőségpolitikája:**

- Összhangban áll a képzési céljainkkal, működési elveinkkel és szervezeti kultúránkkal.
- Megfogalmazza a képzésben résztvevők, munkatársak, oktatók felnőttképzéssel kapcsolatos igényeinek kielégítésének módjait.
- Kifejezi elkötelezettségünket a szakmai követelményekteljesítése, a minőségirányítási rendszere, valamint a szakmai munkánk eredményességének folyamatos fejlesztése iránt.

#### **Az Intézmény minőségpolitikájának legfőbb célja:**

A képzések és felnőttképzési szolgáltatásaink minőségi színvonala folyamatosan és maradéktalanul kielégítse hallgatóink igényeit és a jogszabályi követelményeket.

#### **1.1. A minőségre vonatkozó intézményi stratégia a fentebb meghatározott célok érdekében:**

- a működési folyamatait meghatározó, dokumentált, bevezetett és fenntartható minőségirányítási rendszert működtet,

- kijelöli azokat a folyamatokat, melyek a képzésben résztvevő felnőttek elvárásaival összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek , ideértve a képzéssel kapcsolatos dokumentumok, szerződések, tananyagok és taneszközök kezelésére vonatkozó eljárások, valamint a képzéshez szükséges egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtését is,
- kiváló teljesítményt várunk el magunktól és a képzési szolgáltatásokban résztvevő munkatársaktól. Tudatosítjuk a szervezet minden szintjén, hogy felkészült, , elkötelezett és együttműködő munkatársaink munkája minősíti a céget,
- oktatóink, munkatársaink kiválasztásánál követelményként rögzítjük a minőségirányítási rendszerünk iránti elkötelezettséget,
- a képzés hatékonyságának növelése érdekében folyamatosan korszerűsítjük annak személyi és tárgyi feltételeit, megteremtjük az elektronikus oktatás feltételeit és képzési rendszerünkbe való integrálást,
- minőségirányítási rendszerünk az oktatás mellett kiterjed a hozzá tartozó szolgáltatások továbbfejlesztésére és működtetésére, az élethosszig tartó tanulás feltételeinek biztosításáért,
- minden egyes munkatársunk napi munkáját a folyamatosan javuló minőség érdekében tett fáradozás, a gyenge pontok felmérése és felismerése, okaink feltárása és megszüntetése határozza meg,
- a megrendelők, munkatársak, oktatók felnőttképzéssel kapcsolatos igényeinek kielégítése érdekében az „ elégedettségi” kérdőív elemzése alapján folyamatosan fejlesztjük folyamatainkat, infrastruktúráinkat, akár beruházások megvalósításával is. E körben kiemelt figyelmet fordítunk a munkát ill. a tanulást segítő tárgyi eszközök folyamatos fejlesztésére.

## **1.2. Intézmény szervezeti egységeinek és alkalmazottainak minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségi rendszere:**

- Munkatársaink munkaköri leírásaiban követelményként rögzítjük a minőségirányítási rendszerünk iránti elkötelezettséget és az azzal kapcsolatos felelősséget.
- A minőségirányítási rendszer megértése a munkaköri kötelezettség megszegését jelenti, mely a Munka Törvénykönyve szerint szankciókat vonhatja maga után. A szankciók alkalmazására az érintett munkavállaló

esetén az intézményvezető vagy a szakmai vezető javaslata alapján a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult.

- Az egyes intézményi szervezeti egységek, illetve munkatársak minőségirányítási rendszerének betartását a szakmai vezető, illetve az Intézményvezető jogosult ellenőrizni.

### **1.3. A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába:**

#### **A képzésben résztvevő felnőttek bevonása megvalósításába:**

- Az Intézmény minőségpolitikája nyilvános, így biztosított a képzésben a résztvevők számára annak megismerése, és ezáltal bevonása a megvalósításba.
- A képzésben résztvevő a képzési szerződés aláírásakor tájékoztatást kap a minőségbiztosítási rendszer alapján működtetett panaszkezelési rendszerrel, mely lehetőséget biztosít Intézményünk számára a minőségbiztosítási rendszerünk folyamatos figyelemmel kísérésére, a szükséges korrekciók elvégzésére.
- A képzés jellegétől függően a képzés utolsó foglalkozásán vagy a képzés elvégzését igazoló bizonyítvány vagy tanúsítvány átvételekor elégedettségi kérdőívet töltenek ki a részt vevők.

### **1.4. A minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módja:**

Intézményünk minőségpolitikájának megvalósítása, az érvényes juttatás biztosítása és folyamatos nyomon követése az Intézményvezető feladat.

A minőségpolitika évenkénti felülvizsgálata az Intézményvezető és a Szakmai vezető feladat. Az Intézményvezető minőségpolitikai éves beszámolója és javaslatai alapján a Szakmai vezető jogosult intézkedéseket kezdeményezni, melynek végrehajtása az Intézményvezető feladata.

## **2. Minőségbiztosítási dokumentum**

## **2.1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás**

A képzések igényeinek folyamatos nyomon követése az Intézményvezető feladata. A felmerülő új képzési igény esetén az Intézményvezető készíti elő az új képzési programokat. Az elkészített képzési programok tartalmi felülvizsgálata, ellenőrzése és felnőttképzési szakértő részére előzetes minősítés céljából történő átadása a Szakmai vezető feladatköre. A képzési program megvalósításához szükséges tananyagok beszerzése, esetleges kidolgozása a Szakmai vezető feladata.

## **2.2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárások**

A képzés lebonyolításához szükséges jogszabályban meghatározott tárgyi feltételeket az Intézmény saját tulajdonaként, vagy bérleti, vagy egyéb használatot biztosító szerződés alapján biztosítja.

Az infrastrukturális és egyéb tárgyi feltételek a képzési helyszínen minden tekintetben adottak a megvalósításra szánt képzéshez, melyeket előzetesen az Intézményvezető megtekintett és jóváhagyott.

A képzés lebonyolításához szükséges- jogszabályban meghatározott- személyi feltételek betartása az Intézményvezető feladata és felelőssége.

A képzési program megvalósításában közreműködő oktatóink munkavégzésre irányuló jogviszonyban, általában megbízási szerződésben állnak Intézményünkkel, melynek szabályait az oktató keretszerződésben rögzítjük.

Intézményünknel oktatóként közreműködő személyek- a keretszerződés aláírásával egyidejűleg- az adott képzési program megvalósításához szükséges személyi feltételeknek való megfeleléséről nyilatkozatot tesznek.

Az első oktatási napon kerül sor a képzési program, a tematika és az órabeosztás egyeztetésére, a képzés nyomtatott tananyagának átadására.

A képzés lebonyolításához kötődő dokumentumok kezelése a képzést megvalósító oktatók feladata. A részvétel nyomon követését jelenléti ív, a képzés tartalmi megvalósítását képzési napló alkalmazásával végezzük.

A képzést lebonyolító oktatók felelőssége, hogy akadályoztatásuk esetén intézkedjenek a kijelölt helyettesek tájékoztatásáról. Ilyen esetben köteles tájékoztatni az oktató az Intézményvezetőt is. Amennyiben a helyettesítés nem megoldható, az Intézményvezető értesíti a képzési program résztvevőit a változásokról.

A képzési program pénzügyi forrásának biztosítása önerőből, az Intézmény bankszámlán lévő pénzeszközeinek vagy házi pénztárában lévő pénzének felhasználásával történik.

### **2.3. A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek**

A képzésben résztvevő felnőttek előrehaladását az oktató köteles folyamatosan nyomon követni. A képzési program során a folyamatos előrehaladás dokumentálására a tanfolyami napló szolgál, melynek vezetése az oktató feladata, a teljesítményértékelés a képzési program megvalósítása során a modulzáró vizsgák értékelésével történik.

### **2.4. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás**

A 393/2013./XI.12./ Korm. rendelet 5. 22.§ 4. és 5. pontjai alapján- támogatott képzés alapján- a támogatót, az elégedettségmérő kérdőív kitöltésének időpontjáról, a kitöltést megelőzően legalább tizenöt nappal korábban értesíteni kell. Fel kell hívni a támogató figyelmét, hogy a kötelezően feltett kérdéseket, további új kérdésekkel bővítheti ki. A kérdőívet az új javaslatok alapján kell véglegesíteni.

### **2.5. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás**

A 393/2013. /XI.12./ Korm. rendelet 5. 23.§ 1. pontja alapján a kötelező kérdésekre adott válaszok átlageredményét /képzésenként és



kérdésenként/ az Intézmény továbbítja a felnőttképzési információs rendszerre, mely kötelezettségének – 2013.évi LXXVII. törvény 9.15.§/3/ a. pontja alapján- a képzés befejezését követő negyvenöt napon belül köteles eleget tenni.

Az oktatások záróvizsgáját követően az Intézmény statisztikai adatokat közöl a 2013. évi LXXVII. törvény 11.21.§./4/és /5/ pontja alapján az OSAP 1665 Statisztikai Felületén.

Az Intézmény képzési programjait az általa működtetett honlapon közzéteszi, az a nyilvánosság számára elérhető.

### **3. Az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztése**

#### **3.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárást,**

A képzési tevékenységhez kapcsolódó oktatói munkakörök betöltéséhez szükséges képzettség és gyakorlati idő meghatározása a 393/2013. Kormányrendelet előírásai, valamint az Intézményünk által felállított speciális követelményrendszer szerint történik.

A képzési programok megvalósításában közreműködő oktatóink munkavégzésre irányuló jogviszonyban: munkaviszonyban, vagy megbízási jogviszonyban állnak Intézményünkkel, melynek szabályait munkaviszony esetén munkaszerződésben, megbízási jogviszony esetén az oktatói keretszerződésben rögzítjük.

#### **Oktatók kiválasztására vonatkozó jogszabályi követelmények:**

393/2013./ XI.12./Korm. Rendelet 16.§.(7) b. pont alapján az Fktv. 1.§ (2) bekezdés a) és b) pontja szerinti képzési körbe tartozó képzések oktatói feltételei:

**Elméleti oktató:** elméleti részének oktatása esetén a szakképzésről szóló törvény szerint elméleti tárgy oktatására alkalmas, a képzési programnak megfelelő szakmai ismeretek megléte.

**Gyakorlati oktató:** gyakorlati képzésére megfelelő szakirányú szakképzettséggel és legalább öt éves szakmai gyakorlat megléte.

**Eljárásrend:** A foglalkoztatásra irányuló jogviszony létrejöttét megelőzően a képzésért felelős vezető ellenőrzi az oktató képzettségét; gyakorlati idejét. Az ellenőrzés oktató által eredetiben felmutatott bizonyítványok, vagy közjegyző által hitelesített másolat bemutatásával történik, melyről fénymásolat készül. A fénymásolatot az intézményvezető „eredetivel egyező másolat” hitelesítéssel látja el.

A szakmai gyakorlati idő igazolására az oktató nyilatkozata, vagy saját kezűleg aláírt önéletrajza szolgál.

Amennyiben az oktató külföldön végezte tanulmányait, az Intézményvezető kötelessége ellenőrizni, hogy a bemutatott bizonyítvány a hazai jogszabályok által elismert; honosított. Kizárólag honosított képesítés fogadható el. A külföldön szerzett szakmai gyakorlati idő elfogadására; beszámítására vonatkozóan az Intézményvezető jogosult dönteni. Indokolt esetben az adott képzés felügyeletére jogosult közigazgatási szerv véleményének megkérését követően.

Intézményünknel oktatóként közreműködő személyek- a keretszerződés aláírásával egyidejűleg- az adott képzési program megvalósításához szükséges személyi feltételeknek való megfelelésegről nyilatkozatot tesznek.

**Oktatók kiválasztására vonatkozó speciális követelmények:**

Intézményünk által előírt jogszabályban előírtakon túl támasztott követelmények:

- Egyetemi, vagy főiskolai végzettség, vagy a szakterület szempontjából szükséges szakirányú végzettség,
- Nagy szakmai gyakorlati tapasztalat
- Kiemelkedő kommunikációs, és előadói készség
- Oktatói, szakmai gyakorlati

Intézményünknel kizárólag olyan oktatók foglalkoztathatók: akik a mindennapos munkájuk során az adott szakmában dolgoznak, naprakész elméleti és gyakorlati ismeretekkel, valamint kiemelkedő előadói készséggel rendelkeznek.

**Eljárásrend:** A naprakész elméleti, gyakorlati ismereteikről, szakmai munkájukról megfelelő, leigazolható referenciát kérünk; illetve legtöbb esetben az adott szakmai területen közismerten jó szakemberek felkérésünkre vállalnak oktatói tevékenységet.

A foglalkoztatásra irányuló jogviszony létrejöttét megelőzően referenciákat a képzésért felelős vezető ellenőrzi. A referencia megfelelőségéről a képzésért felelős vezető előterjesztése alapján az Intézményvezető dönt. A referencia igazolására munkáltató, megbízó, szerződéses partnerek által kiadott igazolás szolgálhat.

*A képző szervnél oktatóként az a személy foglalkoztatható, aki*

*a) felsőfokú végzettséggel rendelkezik, valamint a szépművészet szakmában szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkezik vagy*

*b) középfokú végzettséggel rendelkezik és fodrász szakmai végzettsége és min. 5 éves szakmai tapasztalatot szerzett.*

Az oktatóként történő foglalkoztatáshoz a bizonyítványok, diplomák közjegyző által hitelesített másolata, valamint a szakmai gyakorlati időre vonatkozó munkáltatói igazolás, illetve egyéb, a tapasztalatot igazoló dokumentumnak a benyújtása szükséges. Például jogviszony létrejöttére és megszüntetésére vonatkozó írat.

### **3.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszereket**

Az oktatók rendszeres szakmai továbbképzése főtevékenységük során biztosított oktatóink fentebb részletezett kiválasztási rendje biztosítja, hogy szakmailag jól képzett, folyamatosan továbbképzett oktatókat foglalkoztathassunk.

Bár az oktatók gyakorlati ez irányú szakmai továbbképzéséről Intézményünknek nem kell gondoskodni, folyamatosan küldünk tájékoztatást a szakmai konferenciák, továbbképzéseken való részvételi

lehetőségekről. Az oktatók között az Intézmény, mint gazdasági társaság tagjai is szerepelnek. A továbbképzésük így az Intézmény feladata, mely folyamatos igény, ezáltal biztosítható a képzés magas színvonala. A továbbképzésekkel kapcsolatos igényfelmérést az Intézményvezető dönti el, az ellátandó feladatok, valamint a minőségirányítási rendszer továbbfejlesztési követelményeinek vizsgálata alapján.

### **3.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárást**

A képzés lezáró szakaszában a hallgatók részéről történő elégedettségmérés minden képzés befejezését követően történik meg, melynek kiértékelését az intézményvezető végzi el. Az elemzést követően, ha lehetséges, a hallgatói javaslatokat figyelembe véve, a szükséges intézkedéseket megteesszük.

A mérés előre készített elégedettségi kérdőívben történik / l. csatolt kérdőív)

A kérdőívben szerepel a képzés megnevezése, OKJ azonosítója, időpontja, helyszíne, valamint a közreműködő oktatók felsorolása.

A résztvevők 1-10 skálán nyilváníthat véleményt, illetve a kérdőívben lehetőség van egyéni, hosszabb vélemény, észrevétel kifejtésére.

A kérdőív kitölthető névvel, vagy igény szerint névtelenül is.

Az elégedettségmérés kiterjed az oktatók szakmai felkészültségének, valamint az oktatott ismeretanyag színvonalának mérésére egyaránt.

### **Visszacsatolásra vonatkozó eljárást**

Az elégedettségmérés eredménye kétirányú lehet:

- A szolgáltatást igénybe vevő elégedett: ez esetben a képzési program, a közreműködő oktató teljesítménye megfelelt az elvárásoknak, illetve a képzés jelentősebb átszervezést, fejlesztést nem igényel.
- A szolgáltatást igénybe vevő nem elégedett: ez esetben a konkrét mérési eredményekkel fel kell tárni az elégedetlenség okát. Célszerű ez esetben összehasonlítani az elégedettségmérés két oldalát- az oktató és a hallgató

elégedettségméréseket. Az okfeltárást követően meg kell tenni a szükséges intézkedéseket, fejlesztéseket.

#### **4. Intézményi információs rendszeres**

**Az alább részletezettek szerint Intézményünk információs rendszere kiterjed:**

**4.1. A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére**

**4.2. A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,**

**4.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,**

**4.4. Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,**

**4.5. A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerő-piaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,**

**4.6. Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárásra.**

Az információs és ügyfélszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. Munkaidőben mindenki számára elérhető, mind telefonon, mind személyesen, mind levélben elérhető, felkereshető. Rendelkezünk a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel.

E-mailen is lehetőség nyílik partnereinknek kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre egy munkanapon belül válaszolunk.

**Kapcsolattartás a megrendelővel, hallgatóval.**

**a) Személyes kapcsolattartás**

A hallgatókkal, üzleti partnerekkel, az oktatással kapcsolatos partnerekkel az intézményvezető áll kapcsolatban. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási időben minden rendelkezésre áll az érdeklődők számára. Az ügyfélszolgálati irodában a szakmai vezető vagy az intézményvezető áll az ügyfelek rendelkezésére.

**A kapcsolattartás központi helye:**

- Debrecen, Piac u.38.
- FAX: +3652/310-249 vagy +3670/632-2855
- Ügyfélszolgálat időpontja: Hétköznapi: 10.00-18.00 óra
- Az ügyfélszolgálaton tartjuk az összes olyan iratanyagot, amely a kapcsolattartáshoz, panaszkezeléshez szükséges.

**Kapcsolattartás egyéb lehetősége:**

- Elektronikus elérhetőség:  
Honlap: [www.hedgehair.com](http://www.hedgehair.com)  
Levelezés: [hedgeszakiskola@gmail.com](mailto:hedgeszakiskola@gmail.com)

**Kapcsolattartás elektronikus úton:**

- Szolgáltatásainkról potenciális hallgatóink, megrendelőink számára írott és elektronikus úton tájékoztatást küldünk.

HEDGE HAIR Kft. működése során kiemelt figyelmet fordít a minőségi munka végzésére, a képzések, valamint a szolgáltatások színvonalának igényekhez igazodó folyamatos emelésére.

Ennek érdekében Intézményünk a résztvevők igényeit előzetes és utólagos jelzéseit figyelembe véve, alakítja ki a képzési programjait, szervezi a képzéseit.

Ennek keretében képzés lezáró szakaszában (utolsó oktatási alkalommal, vagy a bizonyítvány átvételekor) a hallgatók részéről történő elégedettségmérés történik meg, melynek kiértékelését a képzési asszisztens végzi el, majd az Intézményvezető ellenőrzi és hagyja jóvá. Az elemzést követően, ha lehetséges, a hallgatói javaslatokat figyelembe véve, a szükséges intézkedéseket megteesszük. A mérés előre készített elégedettségi kérdőíven történik. (ld. csatolt kérdőív)

A kérdőíven szerepel a képzés megnevezése, OKJ azonosítója, időpontja, helyszíne, valamint a közreműködő oktatók felsorolása.

A résztvevők 1-10 (393/2013. (XI-12.) Korm. rendelet 3.sz. Melléklete alapján) skálán nyilváníthatnak véleményt, illetve a kérdőíven lehetőség van egyéni, hosszabb vélemény, észrevétel kifejtésére is. A kérdőív kitölthető névvel, vagy igény szerint névtelenül is.

Az elégedettségmérés a (393/2013. (XI.12.) Korm. rendelet 3.sz. Melléklete alapján kiterjed az **oktatók szakmai felkészültségének**, kompetenciájának mérésére is.

A fentiekén túl a kérdőív tartalmaz elemeket az intézmény **személyi és tárgyi erőforrásainak hatékonyságával** kapcsolatos Hallgatói vélemények kifejtésére is. Az oktatási körülmények képzési helyszín, valamint az oktatott ismeretanyag színvonalának mérésére egyaránt szolgál.

A képzés befejezését követően az oktatók a tanfolyami naplóban bejegyzik a képzés megvalósulásáról, a tartalmi elemek érvényesüléséről, a felnőttek **tanulási eredményeiről**; a célul kitűzött kompetenciák eléréséről, a tárgyi feltételek rendelkezésre állásáról és megfeleléseiről a megjegyzésüket, amelyet az Intézményvezetőnek, vagy megbízottjának adnak át.

### **Visszacsatolásra**

A képzés konkrét sikerének felmérése, zárása mind a hallgató, mind az oktató szempontjából a szakmai vizsga, melynek megszervezése,

lebonyolítása, dokumentálása, irattározása a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik.

Az elégedettségmérés eredménye két irányú lehet:

- A szolgáltatást igénybe vevő elégedett: Ez esetben a képzési program, illetve a képzés jelentősebb átvezetést, fejlesztést nem igényel,
- a szolgáltatást igénybe vevő nem elégedett: ez eseten a konkrét mérési eredményekkel fel kell tárni az elégedetlenség okát. Célszerű ez esetben összehasonlítani az elégedettségmérés két oldalát- az oktatói és a hallgatói elégedettségméréseket. Az ok feltárását követően meg kell tenni a szükséges intézkedéseket, fejlesztéseket, ezeket be kell építeni a képzési programba, tematikába.

Képzéseinkkel kapcsolatosan lényeges elvárás, hogy a munkaerőpiacon is jól hasznosuló készségeket és kompetenciákat adjon a képzésben résztvevőknek. Erre vonatkozóan utólagos adatgyűjtés keretében van lehetőség.

Intézményünk webes felületet, saját honlapot üzemeltet, melyen Intézményünk működésével, tevékenységével kapcsolatos információk nyilvánossága biztosított. A honlap folyamatos karbantartásáról, adatokkal történő frissítéséről való gondoskodás az Intézményvezető feladata.

## **5. A panaszok kezelése, a panaszok kivizsgálásának és kezelésének eljárásrendje:**

Az esetlegesen felmerülő hallgatói, megrendelői reklamációkat az ügyféllel kapcsolatot tartó szakmai vezető, vagy az oktató dokumentálja, majd döntésre előkészíti az intézményvezetőnek. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az Intézményvezető dönt.



A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést az ügyvezetőnek kell átadni. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket az intézményvezetőnek kell nyilvántartani és elemeznie. Szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót. A tájékoztatás az Intézményvezető feladata.

**6. Az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum.**

Minden munkatársunk kötelessége, a minőségbiztosítási szabályzattól való eltérés észlelésének azonnali jelentése. A szakmai vezető és az intézményvezető feladata az eltérés helyreállítása, annak okának/okainak kivizsgálása, valamint javaslattétel az eltérés ismételt előfordulásnak megakadályozására. Fent említettek betartása minden a HEDGE HAIR Kft.-vel kapcsolatban álló munkatárs kötelezettsége.

A minőség irányítási rendszer megsértése a munkaköri kötelezettség megszegését jelenti, mely a Munka törvénykönyve szerinti szankciókat vonhatja maga után. A szankciók alkalmazására az érintet munkavállaló esetén az intézményvezető, vagy a szakmai vezető javaslata alapján a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult.

Az egyes intézményi szervezeti egységek, illetve munkatársak minőségirányítási rendszerének betartását a szakmai vezető, illetve az intézményvezető jogosult ellenőrizni.

**7. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.**

A HEDGE HAIR Kft. folyamatosan figyelemmel kíséri saját tevékenységét és eredményeit, minden működési területét egy alkalommal év végén átfogó vizsgálatnak veti alá. Elemzi az év minőségcéljainak és egyéb célkitűzéseinek megvalósulását, megvalósulásának színvonalát, valamint levonja a szükséges

következtetéseket. Az értékelés objektivitása okán a szakmai vezető a minőség-, illetve fejlesztési célokhoz egzakt mérőrendszert határoz meg. Ennek érdekében a tervezési évre vonatkozó minőség célok mellé számszerűsíthető mutatókat rendel. E vizsgálat eredménye az önértékelés.

Az önértékelést azért tartjuk fontosnak, hogy többet tudjunk szervezetünkről /vezetés,munkatársak/, a működési- és munkafolyamatokról, a programjainkon résztvevőkről és egyéb partnereinkről. Fontos továbbá, hogy fokozza az innovációt a munkatársak elégedettségén keresztül, a projektek kialakításán át azáltal, hogy összehasonlíjuk a jelenlegi és korábbi eredményeinket.

Az önértékelés lehetővé teszi az intézményünknek, hogy világosan megkülönböztesse erősségeit és azokat a területeket, amelyeket tovább kell fejleszteni / gyengeségeit/ az optimális működés érdekében, vagy a működésbeli zavarok, veszélyek elkerülése érdekében.

Az önértékelés fő célja az önértékelés során szerzett információk felhasználása a továbbfejlődés érdekében.

**A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól szóló 58/2013. (XII.13) NGM rendelet 2.§-a alapján felnőttképzést folytató intézmények működésének értékeléséhez meghatározta az önértékelés területeit, ezekhez mi módszereket, értékelési szempontsort és indikátorokat rendeltünk az alábbi táblázattal:**

<b>Az önértékelés területei</b>	<b>Az önértékelés módszere</b>	<b>Az önértékelés indikátorai és értékelési szempontjai</b>	<b>Indikátorok ellenőrizhetőségének forrásai és eszközei</b>
A vezetés	Dokumentum	Minőségfejlesztés	Önértékelési

szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében	elemzése	tésre fordított idő.	jelentés
Az emberi erőforrások menedzselése	Megfigyelés és dokumentum-elemzés	Képzésre fordított idő és képzési ráfordítások,  Képzési tevékenység dokumentált-sága, infrastrukturális fejlesztések mértéke	Önértékelési jelentés
Az intézmény minőség céljainak meghatározása és megvalósítása	Megfigyelés és dokumentum-elemzés	Minőségpolitika változásai. A minőségi célok ismertsége, elfogadottsága a szervezeten belül	Önértékelési jelentés
Partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevétel	Megfigyelés és dokumentumelemzés	Partnerek számának változása, megrendelői	Önértékelési jelentés

ének módja		elégedettségmér és ilyen irányú információi	
Teljes folyamat-szabályozás	Megfigyelés és dokumentum-elemzés	Minőség-irányítási rendszer folyamat-szabályozásra vonatkozó részeinek változásai	Önértékelési jelentés
Az intézmény szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenysége	Nyilvántartás elemzés	A társaság szakmai és társadalmi szervezetekhez kötődő kapcsolatainak száma	Szakmai és civil közéleti partnerlista együttműködési megállapodások. Önértékelési jelentés
A képzésben résztvevők képzést értékelő véleménye a tanfolyam szervezéséről, a tananyag minősítéséről, az előadók, az oktatók értékeléséről, a felnőttképzési szolgáltatásokról , az előzetes	Értékelő lap	Az Értékelő lap kérdőíven megjelölt értékek átlaga. Az értékelő lapon megfogalmazott kifejtő vélemények	Kitöltött értékelő lapok. Értékelő lapok összesítése. Önértékelési jelentés

<p>tudásszint méréséről, illetve az ennek lehetőségéről való intézményi tájékoztatásról, a tárgyi feltételek megfelelőségéről.</p>			
<p>Az intézmény alkalmazottainak és az oktatóknak az intézményről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye</p>	<p>Kérdőív, képzési jegyzőkönyvek elemzése</p>	<p>Kérdőíven rögzített értékek átlaga, teljesítményértékelés eredményei, Tréneri önértékelés eredménye, teljesítési indexek alakulása képzésként</p>	<p>Önértékelési kérdőívek Képzési jegyzőkönyvek, Önértékelési jelentés</p>
<p>Az intézmény-képzési tevékenységének kulcsfontosságú eredményei, illetve mutatói</p>	<p>Adatgyűjtés, statisztikai elemzés</p>	<p>Együttműködő partnerek száma, megvalósított képzések száma, képzésbe vont képzésben résztvevők</p>	<p>Önértékelési kérdőívek Munkatári jelentése Megkötött szolgáltatási és felnőttképzési</p>

		száma, Képzési tevékenységből származó árbevétel	szerződése, Képzési dokumentációk könyvelés, Önértékelési jelentés
--	--	--	---

### **Az önértékelés lebonyolításának lépései:**

#### **1./Az önértékelés előkészítése**

a./ Projektterv elkészítése: szakmai vezető

Tartalma:

- a megvalósítási lépések, feladatok.
- a feladatok határideje és ütemezése

b./ Munkatársak tájékoztatása. Cél a munkatársak érdeklődésének felkeltése, felmerülő

kérdések megválaszolása.

c./ Önértékelést végző csoport /képzési asszisztens, intézményvezető/

Feladatok számbavétele:

- Az információk összesítése, elemzése, az erősségek és a fejlesztendő területek meghatározása.
- Az önértékelési jelentése,
- A megvalósítandó fejlesztésekhez intézkedési tervek kialakítása és végrehajtása.

## **2./ Az Önértékelés végrehajtása**

a./ Adottságok és eredmények összesítése,

az adottságokra vonatkozó feleletekből arra keressük a választ, hogy az intézményi gyakorlat mennyire van összhangban a működtetésre kialakított szabályozással. Az eredmények tényszerű bemutatása ugyanolyan fontos, mint az adottságoknál. Minden egyes eredmény bemutatásánál meg kell jeleníteni a HEDGE HAIR Kft. céljait, amely segíti az eredmények értékelését az elvárásokhoz képest.

b./ Az erősségek és az indokolt és lehetséges fejlesztendő területek megfogalmazása.

c./ a feltárt indokolt és lehetséges fejlesztendő területek közül a HEDGE HAIR Kft. meghatározza azokat a fejlesztéseket, amelyekkel foglalkozni akar és felállítja ezek rangsorát.

d./ az önértékelési jelentés elkészítése vezetőségi megbeszélésre, melynek célja az elvégzett önértékelés bemutatása, a következtetések, elvégzendő feladatok időrendi ütemezésének meghatározása és a feladatok melletti elkötelezettség biztosítása.

## **3./ Az Önértékelés követése, az önértékelés alapján megvalósítandó fejlesztések sorsa: / felelős az intézményvezető.**

a./ a célok meghatározása a kiválasztott fejlesztési területekre vonatkozóan.

A cél megfogalmazásánál ügyelünk arra, hogy reális, konkrét, megvalósítható, mérhető legyen és illeszkedjék a HEDGE HAIR Kft. stratégiájához.

b./ Intézkedési terv készítése és megismertetése az érintettek körével.

Egyértelművé kell tenni, hogy milyen területeken kívánunk fejleszteni és milyen erőforrást rendelünk e mellé. Megfogalmazzuk a végrehajtásban közreműködők körét és a felelősöket.

c./ Intézkedési tervek megvalósítása és értékelése.

#### **4./ Az önértékelés tapasztalatainak és eredményeinek összegezése**

##### **Kérdőíves felmérések:**

1./ A képzésben résztvevők esetében elégedettségi vizsgálatot, a sikeres vizsgát követő bizonyítványosztás végén kérdőíves módszerrel végezzük és - lehetőség szerint- képzési programokat befejezők teljes körére kiterjesztjük.

A kérdőíveket a szakmai vezető összesíti és mind az adottság-, mind pedig az eredményelemek vonatkozásában szöveges értékelést készít. Az értékelések összesítését a képzési asszisztens végzi, amelyet azután az intézményvezető véglegesít.

2./ A munkatársi megelégedettség vizsgálatot szintén kérdőíves felméréssel végezzük az öt adottságelem, valamint a munkatársi megelégedettség vonatkozásában és – lehetőség szerint- az intézményben dolgozók 100 %-ára terjesztjük ki.:

- A főállású alkalmazottra,

- A tárgyévben oktatókra /elmélet, gyakorlat, tréning/

A kérdőívek kitöltetése oktatók és főállású munkatárs vonatkozásában a szakmai vezető feladata.

3./ Az intézményvezető folyamatosan kapcsolatot tart a munkaadókkal. Tőlük várjuk a választ arra, hogy milyen képzettségű, milyen kompetenciákkal rendelkező munkavállalóra lenne szükségük; mely tananyagrészek a legfontosabbak a náluk végzett munkához., melyek azok a személyes és társas kompetenciák, amelyek nélkülözhetetlenek a cégnél adott munkakörök betöltéséhez stb. Nagyon fontosnak tartjuk véleményüket azzal kapcsolatban, hogy a nálunk végzettek, hogy állják meg a helyüket a munka világában, megfelelő-e a gyakorlati felkészítésünk,



rendelkeznek-e a munkakör betöltéséhez szükséges ismeretekkel, kompetenciákkal?

Az igényfeltárással és elégedettséggel kapcsolatos információk gyűjtéséért, feljegyzésért a valamennyi munkatárs, míg a fejlesztési tervbe történő beépítésért a vezetők a felelősök.

### **Fejlesztések tervezése:**

Az éves önértékelés alapján – amelynek egyik legfontosabb részét a képzésben résztvevők igény és elégedettség mérésének eredményei képezik- a következő évre fejlesztési tervet készítünk.

A fejlesztések tervezése négy csoportba sorolható.:

- A fejlesztés tervezése a felnőttképzés tartalmi és módszertani vonatkozásában,
- A fejlesztés tervezése személyi és tárgyi vonatkozásban,
- A fejlesztés tervezése szabályozás, adminisztrációs munka vonatkozásában,
- egyéb fejlesztése.

### ***Fejlesztés tervezése a felnőttképzés tartalmi és módszertani vonatkozásában.***

A képzési programok aktualizálását, illetve új programok kifejlesztését, a fejlesztési igényekben, az önértékelésben, illetve a jogszabályi változásokban felmerülő indokoltság esetén el kell végezni.

Legkésőbb mintegy 2 hónappal a képzés tervezett indítása előtt kell, hogy megtörténjen a program intézményvezetői jóváhagyása is.

### ***A fejlesztés tervezése személyi és tárgyi vonatkozásban.***

Időben kell gondoskodni a személyi állományban szükséges változtatásokról. A fejlesztési tervben rögzíteni kell, hogy mely szakirányokban szükséges új oktató beállítása, aminek oka lehet:

- Az adott képzési irányhoz nincs megfelelő végzettségű, illetve képzettségű oktató,
- A meglévő oktató nem felel meg az elvárásoknak,
- Az oktató nem kíván további munkát vállalni az intézménynél.

Az indításra tervezett képzések kapcsán – elégedettségi kérdőív, oktatói elégedettségi kérdőív, alkalmazotti elégedettségi kérdőív, munkáltatói képzésminősítés, az önértékelés és jogszabályi változások alapján – át kell gondolni, hogy milyen tárgyi fejlesztések szükségesek. Meg kell határozni azok forrásszükségletét. Össze kell vetni a lehetőségekkel és a várható eredményekkel.

A fejlesztés lehet építmény, illetve gép, eszköz jellegű. Mindegyik esetben lehetséges út a vásárláson kívül a bérlet, illetve a lízingelés. Adott esetben a pályáztatás lehetőségével is élni kell. A tervet a szakmai vezető készíti, és az intézményvezető hagyja jóvá.

***A fejlesztés tervezése, szabályozása, adminisztrációs munka vonatkozásában.***

A vezetői átvizsgálás, ellenőrzés és az önértékelés a legjellemzőbb folyamatok, amelyek felszínre hozzák a belső szabályozásunk hiányosságait, esetleges ellentmondásait. Ezek tapasztalatát az intézményvezető feljegyzésben rögzíti, és a fejlesztési terv készítésekor abba célként beépítteti a teendőket.

A fejlesztési terv jellemzően egy évre készül.

A minőségbiztosítási keretrendszer kihirdetésének és hatályba lépésének dátuma 2015.01.21.

A minőségbiztosítási keretrendszert elfogadta és hatályba léptette:

Debrecen, 2015.01.21.

Kompos Tamás  
intézményvezető