



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekkt.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekkt.hu
tel: +36 20 572 3311

MD-01
Minőségpolitikai dokumentum
1. változat

MD-01

Minőségpolitikai dokumentum¹

1. változat
Hatályos: 2022. február 24-től

Használatát elrendelem:

Valikovics Ferenc
ügyvezető

¹ Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll:
a) a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum, amely tartalmazza ...



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekft.hu
tel: +36 20 572 3311

MD-01
Minőségpolitikai dokumentum
1. változat

1. Tartalomjegyzék

1. Tartalomjegyzék.....	2
2. Az intézmény minőségre vonatkozó stratégiája	4
3. Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségirányítással kapcsolatos felelőssége	5
4. A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségirányítás megvalósításába.....	6
5. A minőségirányítás figyelemmel kísérésnek és felülvizsgálatának módja.....	7



Intézményünk általános minőségpolitikája²

1. Az Emberi Értékek Kft a munkavégzés minőségét, annak folyamatos fejlesztését elsőrendű feladatának tekinti. A magas minőség iránti elkötelezettség az Emberi Értékek Kft minden munkatársát és partnerét jellemzi. Küldetésünk az, hogy minőségi, magas színvonalú képzéseinkkel, továbbképzéseinkkel támogassuk és segítsük partnereink, ügyfeleink munkáját is, ezáltal bizalmi együttműködés alakuljon ki közöttünk. Ez az intézmény versenyképességének kulcsa.
2. Ügyfeleink, partnereink igényeit, elvárásait a lehető legjobban megismerjük, velük folyamatos kapcsolatban vagyunk, együttműködünk. Valamennyi munkatársunk hozzájárul ahhoz, hogy tevékenységünk a legnagyobb mértékben szolgálja ügyfeleink, partnereink jelenlegi és jövőbeni igényeit. Célunk, hogy kivívjuk elégedettségüket, bizalmukat.
3. Minőségpolitikánkat megismertetjük munkatársainkkal, partnereinkkel, ügyfeleinkkel, minőségügyi céljaink megvalósítását folyamatos tájékoztatással segítjük. Cégünk olyan munkakörnyezetet alakít ki, melyben minden dolgozó állandóan fejlesztheti, és teljes mértékben hasznosíthatja képességeit.
4. A magas színvonalú munkavégzés eredményességünk feltétele, ezért valamennyi munkatársunk a kialakított minőségirányítási rendszer szellemében tevékenykedik. Nyomon követjük a munkánkat érintő piaci és jogszabályi változásokat, igényeket, reagálunk ezekre, azért, hogy megfeleljünk a legmagasabb szintű elvárásoknak, követelményeknek is.
5. Gondoskodunk szolgáltatásaink szabályozott módjának fenntartásáról, biztosítjuk a működéshez szükséges feltételeket, erőforrásainkat tevékenységünkhöz igazítjuk

² Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

23. § (2) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbiakban felsorolt alapelvek érvényesítésével biztosítja, hogy a minőségirányítási rendszer

a) tükrözze azt, hogy irányítási folyamatainak középpontjában a felnőttképzési tevékenység minőségének növelése áll,

b) a felnőttképzési tevékenység feltételeinek folyamatos fejlesztésére irányul,

c) önértékelésre épüljön,

d) a személyi feltételek folyamatos fejlesztésére irányuló szemléletet tükrözzön, és segítse elő az oktatók továbbképzését és önképzését a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása érdekében,

e) járuljon hozzá ahhoz, hogy a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos változtatások, a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása adatokon és visszajelzéseken alapuljon,

f) a felnőttképzési tevékenység külső és belső résztvevőinek bevonására épüljön, és

g) legyen összhangban a felnőttképző méretével és képzéseinek összetettségével.



6. Kialakított minőségirányítási folyamatainkat figyelemmel kísérjük, minőségirányítási rendszerünket rendszeresen felülvizsgáljuk és szükség szerint fejlesztjük.

2. Az intézmény minőségre vonatkozó stratégiája³

Az Emberi Értékek Kft, mint a felnőttképzési piac szereplője, mely kizárólag szakmai és általános képzéseket folytat, a képzési tevékenységei során az alábbi alapelveket juttatja érvényre, és tekinti döntései során kötelezően teljesítendőnek:

1. A mindenkori, a tevékenység kezdete során hatályos jogszabályi feltételek szerint valósulnak meg képzéseink és kapcsolódó tevékenységeink.
2. A képzési tevékenység során a használható, piacképes tudás megszerzését tesszük lehetővé a képzésben résztvevők számára.
3. Képzési költségeinket a képzésben résztvevők érdekeivel összhangban és az Ő érdekükben kontroláljuk, és csak addig csökkentjük, amíg ez a megszerezhető készségek elsajátítását nem veszélyezteti. Ennek érdekében szükség és lehetőség szerint élünk a kor technikai vívmányaival, melyeket képzési és kommunikációs tevékenységeink során alkalmazunk a képzésben résztvevők elégedettségének növelése mellett.
4. A hatékony és a versenyképes szakmai ismeretek átadására képes oktatói körrel rendelkezünk, illetve alakítunk ki szükség szerint. A képzések szervezésére és lebonyolítására kiváló felkészültségű munkatársakat alkalmunk.

Jogszabályoknak megfelelő működés

az Emberi Értékek Kft a 2013. évi LXXVII. törvény alapján megvalósuló képzései során teljes mértékben annak, és kapcsolódó jogszabályainak előírásai alapján végzi képzési tevékenységét.

Ennek érdekében megalkotta minőségirányítási rendszerét mely a hivatkozott jogszabályokkal összhangban került kidolgozásra. A jogszabályoknak megfelelő működés érdekében az egyes minőségirányítási elemeket úgy határozta meg, hogy az esetleges jogszabályváltozások érvényre jussanak a képzési tevékenység és a minőségirányítási tevékenységek során is.

Tevékenységünk során rendszeresen konzultálunk felnőttképzési szakértőkkel is.

³ Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll:
a) a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum, amely tartalmazza
aa) a minőségre vonatkozó stratégiát,



Az Emberi Értékek Kft alacsony alkalmazotti létszámmal működik, ezért a minőségirányítási rendszer kialakítása során az egyszerűség és a napi szintű alkalmazhatóság is fontos követelmény.

Versenyképes tudás biztosítása

Tevékenységünk során rendszeres kapcsolatot tartunk fenn a képzési kínálatunkban szereplő szakmák szakmai szervezeteivel, valamint a képzési kínálatunkban szereplő szakmák felnőttképzési szakértőivel, hogy képzési programjaink összeállítása során a szakmai és vizsgakövetelményeken túlmutató szakmai követelményeket is figyelembe tudjuk venni képzési programjaink tervezése során.

Figyelemmel kísérjük a képzési programjainkhoz kapcsolódó szakirodalmak változásait, hogy indokolt esetben a kötelező, illetve az ajánlott irodalmak, tananyagok körébe ezeket is be tudjuk vonni.

Képzések hatékonyságának növelése

A képzések szervezése, adminisztrálása és lebonyolítása során a költséghatékony elektronikus kommunikációt és adatnyilvántartást részesítjük előnyben, kerülve a felesleges adminisztrációt.

Az ismeretátadás során, a tananyagot (tankönyveket) minden esetben nyomtatott formában is a képzésben résztvevők részére biztosítjuk. Digitális tananyagot a képzés jellegétől függően, szükség esetén kiegészítésként biztosítunk.

Felkészült munkatársak alkalmazása

A képzési tevékenység során olyan munkatársakat alkalmazunk, akik hajlandók a folyamatos önképzésre, önfejlesztésre munkaterületükön, illetve oktatói szakterületükön.

az Emberi Értékek Kft támogatja munkatársait szakmai felkészültségük folyamatos növelésében.

3. Az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségirányítással kapcsolatos felelőssége⁴

Intézményünk egyetlen szervezeti egységből áll, mely minden a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos tevékenységet ellát, így a felnőttképzési minőségirányítással kapcsolatos valamennyi tevékenységet is.

⁴ Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll:
a) a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum, amely tartalmazza
ab) a felnőttképző és az oktatók minőségirányítással kapcsolatos felelősségét,



Minden, az intézménnyel alkalmazási jogviszonyba (alkalmazott, alvállalkozó, stb.) kerülő munkatársa megismeri és magára nézve kötelezőnek fogadja el a minőségirányítási rendszer rá vonatkozó követelményeit. Ennek érdekében, minden olyan munkatárs, aki első alkalommal alkalmazásra kerül, megkapja a minőségirányítási rendszer azon leíró részeit, mely alapján munkáját végzi.

Munkája során minden munkatárs köteles betartani a rá vonatkozó minőségirányítási szabályokat is. Munkája során, ha nem megfelelőséget tapasztal, azt köteles jelezni kapcsolattartója, illetve az intézmény vezetője felé. Minden munkatárs jogosult javaslatokat tenni a minőségirányítási rendszer, illetve az egyes munkafolyamatok minőségének javítására, melyeket az intézmény vezetése, ha nem ütközik jogszabályba és megítélése szerint valóban a kitűzött célokat szolgálja, beépíti a minőségirányítási rendszerbe.

4. A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségirányítás megvalósításába⁵

A képzésben résztvevők a képzés előtt tájékoztatás kapnak telefonon, e-mail-en vagy személyesen történő érdeklődésük során, hogy az általuk választott képzés milyen célokkal, milyen feltételekkel és milyen tervezett tematika és ütemterv szerint kerül lebonyolításra. A tervezési fázisban a képzésben résztvevők felmerülő igényeit, amennyiben jogszabály lehetővé teszi, és nem ütközik szervezési akadályokba, figyelembe vesszük.

A képzés elején a képzésben résztvevők tájékoztatást kapnak a minőségirányítási rendszerünk elemeként létrehozott panaszkezelési rendszer őket érintő elemeiről.

A képzés lebonyolítása során a felmerült egyszerűbb problémákat a képzés helyszínén, a jelenlévő oktató igyekszik orvosolni, illetve továbbítja azt az intézmény vezetése felé. A képzés során a képzésben résztvevők oldaláról felmerülő kifogások, problémák kezelésére panaszkezelési rendszert működtetünk, mely tapasztalatait szükség szerint a lehetséges legrövidebb időn belül, de legkésőbb az önértékelés során az intézmény vezetése beépíti a minőségirányítási rendszerbe.

A képzés végén a résztvevők elégedettségmérő kérdőívet töltenek ki, melyek a kitűzött minőségcélokhoz képest negatív irányba jelentősen eltérő eredmény esetén az intézmény vezetése helyesbítő intézkedéseket tesz, mely érintheti a minőségirányítási rendszert is. Az

⁵ Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll:

a) a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum, amely tartalmazza

ac) a képzésben részt vevő személyek bevonásának módját a minőségirányítás megvalósításába,



elégedettségi adatok az önértékelés, és az erre épülő felülvizsgálat mely kiterjed a minőségirányítási rendszerre is, legfontosabb bemenő adatai.

5. A minőségirányítás figyelemmel kísérésnek és felülvizsgálatának módja⁶

Az Emberi Értékek Kft a minőségirányítási rendszerében szabályozott módon végzi tevékenységét. A folyamatok szabályozása során a folyamatok nyomon követhetősége, a megfelelő ellenőrzési és beavatkozási pontok meghatározása a cél. A rendszer működését az intézmény vezetése rendszeresen ellenőrzi, felügyeli.

Az Emberi Értékek Kft a minőségirányítási rendszer önértékelési folyamatai során, a felmerült eltérések alapján, szükség szerint módosítja minőségirányítási rendszerét is.

A minőségirányítási rendszer panaszkezelési eljárása során feltárt súlyosnak, illetve sürgetőnek ítélt módosítások is érinthetik a minőségirányítási rendszert, és szükség esetén annak módosítására is sor kerülhet.

⁶ Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll:

a) a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum, amely tartalmazza

ad) a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módját,