

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzés megnevezése	Azonosítója
Gazdasági és igazgatási képesítések (Modern Vezetői Ismeretek)	340020

2. A program célja

Minden vezető felelős a reá bízott szervezet vagy szervezeti egység működéséért, teljesítményéért. A hatékony szervezeti működés egyik alappillére a szakszerű vezetői eljárások tudatos alkalmazása. A gyakorlat azt igazolja, hogy nem minden vezető beosztásban tevékenykedő munkavállaló rendelkezik vezetői előképzettséggel, így számukra elengedhetetlenül szükséges a program által kínált ismeretek megszerzése és vezetői készségeik fejlesztése.

A képzés célja, hogy a leendő és a gyakorló vezetők számára átadja a mindennapi tevékenységükhöz szükséges ismereteket, fejlessze vezetői készségeiket, beleértve a saját személyiségük mint egyfajta munkaeszköz működtetésének optimalizálását és saját munkaerejük megőrzésére való készségeiket is.

A képzés további célja, hogy a különböző modulok keretében olyan gyakorlatorientált módszereket és technikákat adjon a résztvevők kezébe, melyek segítségével az elméleti ismeretanyagot alkalmazva hatékony – vagy még hatékonyabb - vezetőkké válhatnak.

3. A program célcsoportja

A program célcsoportját képezheti bárki, aki eleget tesz a 6. pont alatt felsorolt feltételeknek, valamint mindenki, aki vezetőként tevékenykedik vagy vezetői utánpótlásként számítanak rá a köz- és az üzleti-, valamint a nonprofit szférában.

4. A program során megszerezhető kompetenciák

4.1.	A vezetői/döntéshozói szituációkat tudatos elemzése, kezelése, kontrollálása az alapvető vezetői elméletek és modellek alkalmazásával
4.2.	A vezetői szerep határozott artikulálása, az esetleges szerepkonfliktusok felismerése és megszüntetése
4.3.	Önreflektív helyzetelemzés, s ennek bázisán hatékonyabb konfliktuskezelés, kommunikáció és a munkahelyi társas kapcsolatok javítása
4.4.	A szervezeti feladatok ellátásához szükséges emberi erőforrások tudatosan tervezése, a munkatársak/beosztottak fejlesztése, a kollégák teljesítményének menedzselése
4.5.	A résztvevők megismerik a különféle csoportszerepeket, használni tudják az egyéni szerepek mentén megnyilvánuló erősségeket és csökkenteni -vagy kiküszöbölni- a gyengeségeket a csapamunka során
4.6.	Képesség bizalmi alapú együttműködés megteremtésére, kapcsolatépítésre és nyílt kommunikáció kialakítására a munkahelyi környezetben
4.7.	A résztvevő képes lesz a vezetői együttműködés kialakításának eszközeit alkalmazni
4.8.	A résztvevő képessé válik a visszajelzési technikák adekvát és konstruktív alkalmazására, s ezen keresztül teljesítményértékelésre valamint a munkatársak motiválására

4.9.	A résztvevők képesek lesznek személyes támogatást nyújtani munkatársaiknak és beosztottjaiknak annak érdekében, hogy segítsék őket szakmai fejlődésükben
4.10.	Képesség a coaching alapvető pilléreinek (keretek, célmeghatározás, kapcsolat kialakítás, stb.) alkalmazására és a coaching folyamat uralására
4.11.	Képesség az új kollégák tudatos és tervezett integrációjára
4.12.	A szervezeti kultúra kialakításának és kommunikálásának hiteles és hatékony módszereinek elsajátítása
4.13.	Képesség a munkafeladatok hatékony elosztásának megtervezésére és megszervezésére formális és projektszervezetben egyaránt
4.14.	A résztvevők megtanulják eredményesen tervezni és felhasználni a rendelkezésre álló időt valamint a rendelkezésre álló humán erőforrásokat
4.15.	Képesség a projektfolyamatok tervezésére és megvalósítására
4.16.	Képesség a változás szükségességét jelző tünetek felismerésére
4.17.	Képesség a szervezeti változások tervezésére és irányítására, valamint a változással szemben fellépő ellenállásokat kezelésére
4.18.	Képesség a szervezetben vagy munkacsoportban kialakuló krízishelyzetek felismerésére és eredményes kezelésére
4.19.	Képesség a résztvevőket érintő stressz tényezők okozta tünetek felismerésére, a bennük keletkező feszültségek levezetésére és a feszült helyzetekhez való viszonyuk változtatására
4.20.	Képesség a munkatársakat érő stresszorok, valamint a kiegészítő szindróma tüneteinek felismerésére és kezelésére

5. A programba való bekapcsolódás feltételei

5.1.	Végzettség	Minimum középfokú végzettség
5.2.	Szakmai gyakorlat	Nem szükséges
5.3.	Egészségügyi alkalmasság	-
5.4.	Előzetesen elvárt ismeret(ek)	-
5.5.	Egyéb feltétel(ek)	-

6. A programban való részvétel feltételei

6.1.	Részvétel követésének módja	Jelenléti ív aláírva, az esetleges hiányzást órára lebontva rögzítve, haladási napló
6.2.	Megengedett hiányzás	Max. 10 %
6.3.	Egyéb feltétel(ek)	-

7. Tervezett képzési idő

7.1.	180	óra
------	-----	-----

Szakmai képzés esetén ebből

7.2.	Elmélet	30	óra
7.3.	Gyakorlat	150	óra

8. A képzés módszerei

Action Learning
Frontális munka, tréneri prezentáció
Interaktív nagycsoportos megbeszélés
Irányított önismereti gyakorlatok
Kiscsoportos munka (3-5 fő/kiscsoport)
Modellgyakorlatok és elemzésük
Páros és egyéni munka
Szocio- és pszichodramatikus helyzetgyakorlatok
Tesztek, kérdőívek felvétele és kiértékelése
Videó-feedback technika

9. A képzési program moduljai

	A program moduljainak megnevezése	óra-szám	A modul tartalma
9.1.	Vezetési alapismeretek és modellek	20	<p>Kiindulási alapelvünk, hogy a vezetés szakma, és ez a szakmai elsajátítható, megtanulható.</p> <p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedhessenek az alapvető vezetési elméletekkel és módszerekkel, valamint a legnépszerűbb és legsikeresebb vezetési modellel, melyek a szakirodalom szerint a legnagyobb gyakorlati potenciált mutatják. A képzés során ismertetett modellek olyan konstrukciók, melyek mind a szervezetek, mind a döntéshozók, vezetők számára segítséget nyújtanak és jól alkalmazhatók a kapcsolódó problémák megoldására.</p> <p>A képzés során bemutatott modellek használható nyelvet kínálnak a problémamegoldáshoz, gondolatébresztő kategóriákat tartalmaznak és nagy gyakorlati értékkel bírnak olyankor, amikor a vezetői feladat a helyzetek elemzése, a lehetséges döntési vagy cselekvési irányok meghatározása, azonosítása. A képzés gyakorlati részében a résztvevők szakmai tapasztalatain nyugvó vezetői, szervezeti problémákat, kérdéseket elemzünk és közösen teszünk kísérletet arra, hogy az ismertetett modellek segítségével vagy azok kombinációjával, integrálásával megoldást találjunk rájuk.</p> <p>A résztvevők vezetéssel kapcsolatos élményeire építjük a programot. Első lépésként a vezetés, irányítás személyiséghez kapcsolódó összetevőit (dominancia, felelősségvállalás, elköteleződés stb.), majd viselkedési elemeit (verbális és nonverbális megnyilvánulások, hitelesség stb.) tárgyaljuk. Ezek után térünk rá hatékony vezetői kommunikáció témakörére. A leghatékonyabb vezetési modellek (klasszikus modellek, Blake-Mouton vezetői rács, helyzetfüggő vezetés stb.) megismerése után, minden résztvevő saját vezetői stílusát elemzi megadott szempontok alapján.</p> <p>A program során a résztvevők megismerkednek az olyan alapvető vezetői eszközökkel (időtervezés, teljesítményértékelés stb.), amely a mindennapi munkához segítséget tud nyújtani. Külön részben foglalkozunk a vezetői visszajelzéssel és annak hatásossá tételével.</p>

9.2.	Vezetői önismeret és személyiségfejlesztés	20	<p>A vezetői eredményesség és hosszútávú beválás kapcsán a modern szervezetfejlesztési tanulmányok és a szervezeti gyakorlat egyaránt igazolta, hogy nem csak a vezetők szakmai tudásának és kapcsolatrendszerének, hanem ezzel párhuzamosan és egyenértékűen személyiségüknek is meghatározó szerepe van. A hosszú távon eredményes és hatékony vezetők személyiségi karakterisztikája ugyan nem rendezhető egy körülírt profilba, de a személyiség mint „munkaeszköz” tudatos és elkötelezett fejlesztése, a munka során felmerülő nehézségek kapcsán az önreflektív viszonyulás és a személyes készségek munkaeszközként való folyamatos tökéletesítése valamennyi sikeres vezető sajátja.</p> <p>A programmodul célja, hogy a különböző vezetői szituációk széles skálájának önreflektív elemzésével fejlesszük a résztvevők vezetői hatékonyságát. A vezető saját személyiségének kialakult „védvonalai” és elhárító mechanizmusai mögött számos őszinte kérdés, szorongás, kétely húzódik meg. A munkahelyi és társadalmi szerepeltvárásoknak megfelelni kívánó, folyamatos teljesítménykényszer alatt dolgozó és sokat „trainelt” vezetők hajlamosak a rutinemegoldások alkalmazására, saját érzelmeik, tényleges emberi szerepvállalásuk hátráltatására. A tapasztalati tanuláson nyugvó képzési módszertan alkalmas arra, hogy az önismeret igénye megfogalmazódjék és őszinte belátások élményalapú megszületésével fejlődésnek induljon.</p> <p>A program célja, hogy a résztvevőkezen tapasztalati- és élménybázisú tanulás során, változatos tréning-módszertanok alkalmazásának segítségével, egy önreflektív folyamatban erősíthessék meg és fejleszthessék személyes vezetői hatékonyságukat. A program további célja a résztvevők vezetői szerepéből, feladataiból fakadó gyakorlati, kapcsolati és kommunikációs problémáinak feldolgozása, a személyesen fontosnak tartott értékek vezetői munkában való megjelenítésének támogatása.</p>
------	--	----	--

9.3.	HR módszertan vezetőknél	20	<p>A programmodul célja, hogy a résztvevők képet kapjanak a HR (humánerőforrás-gazdálkodás) helyéről és szerepéről a szervezetben, valamint a vezetői munka sokrétű rendszerében, megismerkedjenek a HR funkciók vezetői megvalósításának módjaival. A programmodul elvégzése során tudatosíthatják az emberi erőforrások hatékony felhasználásában játszott vezetői szerepet, annak fontosságát.</p> <p>A képzés e modulja kiemelt figyelmet szentel a tehetségmenedzsment, a képzés-fejlesztés és a munkaerőmegőrzés feladatainak vezetői oldalára.</p> <p>A programmodul során kitüntetett figyelmet fordítunk arra, hogy a résztvevők módszertani segítséget kapjanak a tanultak mindennapi vezetői gyakorlatba történő implementálásához és alkalmazásához.</p>
------	--------------------------	----	--

9.4.	Csapatépítés és motiválás vezetőként	20	<p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a feladatteljesítő csoport sajátosságaival, ismérveivel, a csoportdinamikai folyamatokkal (szerepek, normák, interakciók, a csoportfejlődés fázisa, marginalizálódás, konformitás, referenciacsoport, konfliktusok a csoportban stb.) és azok alakulását támogató illetve hátráltató tényezőkkel. A program során a résztvevők a saját képzési csoportjuk példáján keresztül tudatosítják, hogy milyen folyamatok játszódnak le egy közösségben, amely meghatározott feladatra szerveződik. A modul tananyaga kiemeli azokat a gyakorlatban is alkalmazható alapelveket, melyek segítséget nyújtanak a csoportok vezetőinek és tagjainak a már működő, együtt dolgozó csoportok, szervezeti egységek hangulatának javításában, a kevésbé nyilvánvaló működésmódok, kommunikációs rutinok feltárásában, az új csapattagok jobb és gyorsabb megismerésének és beilleszkedésének elősegítésében, a csapattá válás folyamatának támogatásában és lerövidítésében.</p> <p>A vezetőnek megkerülhetetlen feladata, hogy képes legyen motiválni beosztottait egyéni és csoportszinten egyaránt. A motiválás a mindennapi munkafeladatok, a munkavállalóknak adott visszajelzések, az ösztönzőrendszerek kidolgozása, a teljesítmény értékelése, a munkahelyi kommunikáció során folyamatosan közvetített üzenetek, a szervezeti és magasabb vezetői szinten megfogalmazott célok beosztottak fel történő kommunikálása és interpretálása, valamint a vezető által nyújtott személyes modell alkotta összetett rendszer gestaltjaként létrejövő vezetői teljesítmény.</p> <p>A programmodul célja, hogy a résztvevők ne csak bepillantást nyerhessenek a fent leírt folyamatokba, hanem elsajátíthassák azokat az ismereteket és készségeket, melyek segítségével e területen is hatékonyabb vezetővé válhatnak, képesek saját csapatuk tudatos motiválására, fejlesztésre, építésre.</p> <p>A képzés célja, hogy a résztvevők elsajátítsák a teljesítménymenedzsment alapfogalmait, megismerkedjenek komponenseivel és készségszinten is megtanulhassák a teljesítménymenedzsment vezetői alkalmazásának egyes elemeit, különös tekintettel a teljesítményértékelésre és a beosztottak motiválására. A modul másodlagos célja a szervezeti környezetben dolgozó munkatársak, beosztottak komplex motivációs hátterének feltárása és a hatékony, magasabb munkatársak, örömtelibb munkavégzést, a munkacsoport összességében nagyobb teljesítményét szolgáló vezetői eszköztár ismertetése.</p> <p>A képzés további fázisában kerül sor arra, hogy a munkahelyi csoportok működésével foglalkozunk és részletesen kitérünk arra, hogy milyen szempontok alapján és eszközökkel tudjuk egy csoport fejlettségét befolyásolni. Különös figyelmet fordítunk a</p>
------	--------------------------------------	----	---

9.5.	A vezető mint mediátor és facilitátor	20	<p>Vezetőként gyakori, hogy beosztottak vagy más szervezeti egységek közt kialakult konfliktust kell kezelni. A mediáció egy speciális konfliktuskezelési módszer. Speciális kommunikáció a konfliktusban álló felek között, melyet egy pártatlan, a konfliktuskezelésben jártas személy, mediátor –ez esetben a képzésst elvégző vezető - irányít Feladata, hogy elősegítse a felek számára kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását. Nem tesz javaslatot és nem dönt, a döntés joga és felelőssége a felek kezében marad. A mediátor segíti a feleknek megtalálni érdekeik közös elemeit, hogy ezek alapján jöhessen létre a megállapodás.</p> <p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedhessenek a konfliktusok kialakulásának mechanizmusaival, a konfliktusok típusaival, valamint a konfliktushelyzetek viselkedéses, emocionális és kognitív aspektusait elemezve a tapasztalati tanulás módszertanának segítségével képessé váljanak ne csak a konfliktushelyzetek felismerésére és analízisére, hanem azok hatékony kezelésére is. A programmodul elvégzése során tudatosíthatják saját konfliktuskezelő stratégiáik jellegzetességeit, megismerhetik saját konfliktuskezelési stílusukat és el-sajátítják a különböző konfliktusok hatékony, mindkét fél számára győztes helyzetet eredményező kezelésének technikáit és készségeit.</p> <p>A modul célja, hogy a résztvevők megismerjék és el-sajátítsák a mediációs szemléletet annak érdekében, hogy személyes konfliktusaikban könnyebben találjanak megoldást, illetve azzal a céllal, hogy munkakörnyezetükben -pl vezetőként- képesek legyenek alkalmazni a mediációs eljárást mások (munkatársaik vagy beosztottaik) konfliktushelyzeteinek feloldására, a közös érdekek megfogalmazásának és megállapodás megszületésének érdekében.</p> <p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a mediáció folyamatával, a mediátor feladataival, és a mediátor legfontosabb eszközeivel, technikáival. A modulban az elmélet megismerésén túl lehetőség nyílik a technikák szituatív játékokban történő gyakorlására is.</p>
------	---------------------------------------	----	--

9.6.	Vezetői projektmenedzsment és időgazdálkodás	20	<p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a projekt fogalmával, a projektszerű működés sajátosságaival, a projektek tervezésének alapjaival, az általános és projektre vonatkozó időgazdálkodási stratégiákkal és operatív tennivalókkal.</p> <p>A programmodul elvégzése során tudatosíthatják a projektek vezetésének speciális követelményeit, az erőforrások optimalizálásának alapjait, valamint a projektek időgazdálkodásának legfontosabb szabályait, szert tegyenek olyan modellek és technikák készségszintű ismeretére, melyek hozzásegítik őket ahhoz, hogy munkakörük és feladataik szituatív elemzésével javíthassanak időbeosztásukon, növeljék hatékonyságukat és produktivitásukat, problémafókuszú megközelítéssel csökkenthesék az idő szorítása miatt megélt stresszt.</p>
9.7.	A coaching elmélete és gyakorlata vezetőknél	20	<p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedhessenek a coaching módszerrel, mint a szervezet belüli emberi erőforrás-fejlesztés fő vezetői eszközének elméletével és gyakorlati alkalmazásának lehetőségeivel.</p> <p>A program modul elvégzése során képet kapnak a különféle elméleti és gyakorlati megközelítésekről, lehetőségük lesz kipróbálni a bevált módszereket.</p> <p>A sikeres coaching lényege, hogy a vezetők képessé váljanak arra, hogy önmagunkon segítsenek, képessé váljanak vezetőtársaik és beosztottaik támogatására, nehéz vezetői dilemmák és helyzetek megoldására. A sikeres coaching együttműködésre épül, ez teremt megfelelő alapot az eredményes munkához.</p>
9.8.	Vezetői változás- és krízismenedzsment	20	<p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedhessenek a változásmenedzsment alapelveivel, a változások kezelésének módszereivel, valamint a változásokat segítő vezetői attitűd tartalmával és kialakításának lehetőségeivel.</p> <p>A modult elősorban azoknak ajánljuk, akik munkájuk eredményességéhez nélkülözhetetlen tényező a szervezeten belüli és a cégen kívüli változások eredményes kezelése. A változásokkal járó következményekhez való pozitív hozzáállás, a folyamatok áttekintése és sikeres kontrollálása hatékony eszköznek bizonyul egy újonnan felépülő vagy változó szervezeti kultúrában.</p> <p>A modul járulékos célja a szervezetben vagy szervezeti egységben kialakuló krízishelyzetek, drámai változások eredményes kezelésének bemutatása.</p>

9.9.	Vezetői stresszmenedzsment	20	<p>Az eredményes és hatékony vezető személyes eszköztárában szerepelnie kell a stresszel való megküzdés képességének. A fejlesztő vezető tudatosan észleli önmön stresszmanagement-jének eszközeit, felméri, értékeli azokat és a spontán alkalmazott stratégiák mellett fejleszt a stresszel való megküzdésének eszköztárát.</p> <p>A helyes egyensúly megtalálásához nélkülözhetetlen a váltásokhoz való rugalmas alkalmazkodás. Különösen fontos ez egy vezető számára, aki nap, mint nap találkozik az alkalmazkodó képességét jelentősen igénybevevő helyzetek széles skálájával.</p> <p>Az erőpróbák, a kalandok okozta megterhelés fizikailag, szellemileg és érzelmileg egyaránt igénybe veszi (személyes és céges) szervezetünket. Időnként szükségünk van megpihenésre, energiatartalékaink feltérképezésére, hatékony mozgósítására és újnak tűnő, de valójában rejtetten rendelkezésre álló erőforrások felderítésére és mobilizására.</p> <p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a stressz fogalmával, kialakulásának mechanizmusaival, építő és romboló hatásaival egy életpálya-időtengelyen szemlélve, lehetséges megjelenési formáival. Ismerjék meg a stressz forrásait, az elhúzódó stressz tüneteit, lehetséges kimeneteit, valamint</p> <p>További cél, hogy a résztvevők – a megelőzés mellett – széles ismereteket szerezzenek a stressz-kezelés egyéni/személyes és szakmához kötött/intézményes lehetőségeiről is, és tudatosítsák magukban saját stresszoraikat, azokhoz való viszonyukat és érintettségüket, valamint megelőzési tervet és beavatkozási megoldásokat dolgozzanak ki a saját példájukon.</p>
------	----------------------------	----	---

10. Csoportlétszám

10.1.	Minimum	4	fő
10.2.	Maximum	16	fő

11. A program során alkalmazott értékelési rendszer

11.1.	Számonkérések formája	Összefoglaló jellegű, rövid szóbeli beszámoló
11.2.	Számonkérések rendszeressége	A képzési nap folyamán kétszer

11.3.	Számonkérések tartalma	Az adott modulban a számonkérésig elhangzott ismeretek, azok alkalmazhatósága. A beszámolókból nyert visszajelzések alapján a tréner felméri, hogy az elhangzott ismereteket a résztvevők milyen mértékben értették meg és mennyire váltak képessé azok alkalmazására.
11.4.	A felnőttek tudásszintjének ellenőrzésére szolgáló módszer(ek)	Folyamatos visszajelzések, interaktív nagycsoportos megbeszélések, rendszeres kérdés-felelet szakaszok
11.5.	Megszerezhető minősítések	Kiválóan megfelelt Megfelelt Nem felelt meg
11.6.	Megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek	Kiválóan megfelelt: 90% felett Megfelelt: 50% - 90% között Nem felelt meg: 50% alatt
11.7.	Sikertelen teljesítés(ek) következménye(i)	Egyéni konzultáció a program szüneteiben, nem felelt meg minősítés esetén a modul ismétlésének lehetősége

12. Az előzetesen megszerzett tudás elismerésének módja

Fókuszcsoport (a jelentkezők egy kvázi-reprezentatív mintájával folytatott kiscsoportos beszélgetés), mely során a programmal kapcsolatos elvárások mellett a résztvevők előzetesen megszerzett tudását, rendelkezésre álló ismereteit és készségeit is felméri az oktató.

Lehetőség van a képzés megkezdését megelőző egyéni interjú keretén belül is ugyanerre díjmentesen, hallgatói igény esetén. Az értékelés eredményétől függően díjmentes konzultációs lehetőség biztosítása.

13. A program zárása

13.1.	A program zárásának feltétele(i)	A képzési óraszám 10%-át meg nem haladó hiányzás
13.2.	A program zárásának módja	A program modulzáró értékeléseinek összesítése alapján tanúsítvány kiállítása.

Amennyiben a program záróvizsgával fejeződik be :

13.3.	A záróvizsga rendje	Nincs záróvizsga, a programon megszerzett minősítés az egyes modulok végén kapott minősítések átlaga
13.4.	A záróvizsga követelménye	-

14. A program elvégzését igazoló irat

17.1	Bizonyítvány		
17.2	Tanúsítvány	X	
17.3	Látogatási igazolás		

17.4.	Egyéb		Éspedig:	
-------	-------	--	----------	--

15. A program elvégzését igazoló irat kiadásának feltételei

15.1.	Képzési díj befizetése
15.2.	Megengedettnél nem nagyobb hiányzás

16. A résztvevők elégedettségére, a képzés megvalósulására, valamint eredményességére vonatkozó információgyűjtés eljárása, a visszajelzések feldolgozásának és hasznosításának módja

16.1. A résztvevők elégedettségére vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

Minden modul zárásakor a résztvevők a program tartalmára és hangulatára vonatkozó kérdőívet töltenek ki, melyben részben Likert-skálán, részben nyílt végű kérdésekkel mérjük elégedettségüket.

16.2. A képzés megvalósulására vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

A képzés megvalósulására vonatkozóan oktatóink az intézmény által megírt tematikát kapnak az egyes modulokhoz. A Jelenléti íven és haladási naplóban pedig oktatási naponként vezetjük, hogy az adott tanórán az előzetesen tervezett tananyagból és feladatokból mi valósult meg, kitérve a hiányzások dokumentált kezelésére is. A modul utolsó napjára vonatkozó oldal kiegészül a képzésen résztvevők teljesítményének összesítésével (hallgatói teljesítési lap).

16.3. A képzés eredményességére vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

A fent meghatározott kimeneti szinteket teljesítők számának és arányának rögzítése a Jelenléti ív és haladási naplóban, az így kapott adatok elemzése az éves önértékelés részeként.

A problémás területek és a tananyagba való súlyozott beépítése valamint a résztvevői elégedettség vizsgálata (kérdőív segítségével) és kiértékelése.

16.4. A visszajelzések feldolgozásának és hasznosításának módja

Az visszajelzések képezik az alapját a programok esetleges fejlesztésének, illetve a programot vezető oktatók értékelésében is szerepet játszanak. Ebből kifolyólag vállalati tréning esetén a tréningekről készített összefoglaló táblázatot kérésre rendelkezésre bocsátja a cég vezetői részére. Amennyiben az eredmények szükségessé teszik, úgy az Képzésért Felelős Vezető kezdeményezi a szükséges lépéseket, melyek – személyi kérdések esetén – óralátogatások, egyéni fejlesztés, illetve személyi változások, illetve – programmal kapcsolatos kérdések esetén – programok továbbfejlesztése, átstrukturálása, módszertani elemek áttekintése, fejlesztése lehet.

Az intézmény éves értekezletein az visszajelzések eredményei szintén áttekintésre kerülnek.



A tapasztalatokat (minimum) az éves önértékelés elkészítéskor összesítjük, ennek figyelembe vételével készítjük el a következő évi fejlesztési tervünket, és határozzuk meg minőségcéljainkat, melyet a Szakmai Tanácsadó Testületünk is jóváhagy.

Panasz esetén azonnali intézkedést teszünk.

Budapest, 2010. március 25.

P. H.

Cégszerű aláírás