



ÖKOISKOLA



Gourmand Kereskedelmi, Vendéglátó-ipari, Idegenforgalmi Szakképző Iskola
1165 Budapest, Veres Péter út 102. Tel.: 403-5504, 403-3585, 318-5064
www.gourmand-iskola.hu; gourmand@gourmand.sulinet.hu; OM: 035555

Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola

INTÉZMÉNYI MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAMJA

TARTALOM

I. Bevezetés.....	3
Az intézményi minőségirányítási program törvényi háttere	3
Az Intézményi Minőségirányítási Program célja	3
II. Intézményi minőségpolitika.....	4
1. A Gourmand Vendéglátóipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola küldetésnyilatkozata	4
2. Az intézmény minőségcéljai.....	5
2.1. A pedagógiai elvekből eredő célkitűzések.....	5
2.2. A fenntartói elvárásokból eredő célkitűzések.....	6
III. Az intézmény minőségirányítási rendszerének leírása.....	7
1. A minőségirányítási rendszer hatálya	7
2. Folyamat-középpontú leírás.....	7
3. Az intézményi vezetés folyamatai.....	8
4. A tervezés folyamatai.....	9
4.1. Tervezési alapelvek	9
4.2. A tervezés szintjei	9
5. Az intézményi ellenőrzések, mérések és értékelések rendje	10
5.1. Az ellenőrzések rendje	10
5.2. A mérések és értékelések rendje	10
6. Az intézményi minőségfejlesztési rendszer működtetésének rendje.....	148
7. Az intézményi minőségfejlesztési rendszer működtetésének gyakorlata.....	18
8. A minőségfejlesztési rendszer működésének szervezeti keretei	20
IV. A minőségirányítási program felülvizsgálatának rendje.....	21
A program értékelése, felülvizsgálata	21
A program módosítása.....	21
V. A program véleményezése és elfogadása.....	<u>22</u>

I. Bevezetés

Az intézményi minőségirányítási program törvényi háttere

A 2003. évi LXI. törvény a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény módosításáról a közoktatási intézmények számára előírja minőségirányítási programjuk elkészítését, egyben 40.§ (10) és (11) bekezdése meghatározza a minőségirányítási program tartalmát is. Ezek szerint a közoktatási intézmény

„...feladatai hatékony, törvényes és szakszerű végrehajtásának folyamatos javítása, fejlesztése céljából meghatározza minőségpolitikáját. A minőségpolitika végrehajtása érdekében minőségfejlesztési rendszert épít ki és működtet. A minőségpolitikát és minőségfejlesztési rendszert a közoktatási intézmény minőségirányítási programjában kell meghatározni (a továbbiakban: intézményi minőségirányítási program). Az intézményi minőségirányítási programot az intézmény vezetője készíti el, és az alkalmazotti közösség fogadja el. Elfogadása előtt be kell szerezni az iskolaszék [Kt. 60–61. §] és az iskolai, kollégiumi diákönkormányzat [Kt. 63. §] véleményét. Az intézményi minőségirányítási program a fenntartó jóváhagyásával válik érvényessé. Az intézményi minőségirányítási program határozza meg az intézmény működésének hosszútávra szóló elveit és a megvalósítását szolgáló elképzeléseket. Az intézményi minőségirányítási programban kell meghatározni az intézmény működésének folyamatát, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési feladatok végrehajtását.”

Az intézményi minőségirányítási program célja

Az IMIP megalkotásának az a célja, hogy:

- dokumentált formában kinyilvánítsa az intézmény minőségpolitikáját és a minőségcéljai megvalósítását szolgáló alapvető feladatokat;
- meghatározza az intézmény működésének folyamatait, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési és értékelési feladatok végrehajtását;
- meghatározza, hogy a minőségirányítási rendszer eljárásai mely ISO 9001: 2008 szabványpontra tesznek eleget;
- bemutassa, hogy az intézmény minőségirányítási rendszere megfelel a 2003. évi LXI. törvény a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény módosításáról 40 §-ában rögzített követelményeknek;
- bemutassa, hogy az intézmény minőségirányítási rendszere megfelel az ISO 9001: 2008 szabvány követelményeinek;
- segítse a szervezet belső együttgondolkodását és közös munkálkodását a minőségi szemlélet érvényesítésében.

II. Intézményi minőségpolitika

1. A Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola küldetésnyilatkozata

Intézményünk célja, hogy korszerű általános műveltséggel, magas szintű vállalkozási technikával, nyelvtudással, külföldön is konvertálható felkészültséggel rendelkező szakembereket képezzen.

Intézményünk arra törekszik, hogy az itt képzett szakemberek

- munkájuk során képesek legyenek érvényesíteni az igényes, esztétikus gasztronómia szempontjait;
- gondosan ügyeljenek a környezetvédelmi, közegészségügyi előírások betartására;
- különböző típusú vendéglátó üzemekben, sokoldalú elméleti és gyakorlati ismeretek birtokában, a termelő egységek vezetésére és önálló termelő tevékenység végzésére is alkalmasak legyenek;
- az EU piaci elvárásait sikeresen teljesítsék.

Célunk továbbá egy olyan sokszínű, gyermekbarát, nevelő és képességfejlesztő szakiskola működtetése, amely színvonalas, piacképes szakmai tudást, szilárd erkölcsi tartást ad tanulóinknak.

Ezen célok megvalósításának érdekében a Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola munkatársai gondoskodnak arról, hogy:

- a Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola minőségbiztosítási rendszert építsen ki, s működtessen folyamatosan;
- a szervezet munkatársai a partnerek elégedettségéről folyamatos visszajelzéssel rendelkezzenek;
- a szervezet minőségpolitikai céljai a szervezet minden munkatársa előtt ismeretesek és követendők legyenek;
- a munkatársak minőségügyi képzése, rendszeres tájékoztatása a minőségi célok teljesítéséről biztosított legyen;
- mindezek megvalósulásáról a minőségügyi rendszer rendszeres vezetői felülvizsgálatával győződik meg.

2. Az intézmény minőségcéljai

2.1. A pedagógiai elvekből eredő célkitűzések

- A. Elsődleges célunk az általános műveltség alapjainak elsajátíttatása a kompetencia alapú oktatás bevezetésével, az alapvető készségek biztos kialakítása, a képességek fejlesztése, a tehetséggondozás, a szociális hátrányok, tanulási nehézségek enyhítése, a tanulók segítése a kulturált életvitel kialakításában, valamint a szakmai alapozó oktatás eredményes és hatékony megvalósítása.

Sikerkritériumok:

- a tantárgyi minimumkövetelményeket az intézmény valamennyi tanulója teljesíti;
- a partnerek elégedettségüket fejezik ki az oktatással és a neveléssel szemben támasztott elvárásaik teljesülésével kapcsolatban.

- B. Célunk, hogy az intézmény programkínálata a küldetésnyilatkozatban megfogalmazott emberi és pedagógiai értékeket képviselő tartalmakkal gazdagodjék, a partnerek igényeit figyelembe véve és növekvő elégedettségükre.

Sikerkritérium:

- a partneri elégedettség az intézmény tevékenységével kapcsolatban eléri a 75 %-ot.

- C. Célunk, hogy tanulóink éljék meg a közösséghez tartozás örömét.

Sikerkritérium:

- a tanulók körében végzett partneri elégedettségvizsgálat eredményei ezen a területen eléri a 75 %-ot.

- D. Célunk, hogy a gyermekek nevelését egy jól koordinált, több éven keresztül változatlan összetételű nevelői közösség irányítsa.

Sikerkritériumok:

- az intézményben a dolgozói fluktuáció négy éves trendet vizsgálva csökkenő tendenciát mutat.
- a munkatársi fluktuáció éves szintje nem lépi túl a 10 %-ot.

- E. Célunk a pedagógiai kultúra folyamatos fejlesztése, egységes nevelési és oktatási eljárások, követelményrendszer kialakítása, ill. pontosítása.

Sikerkritériumok:

- az intézmény rendelkezik írásban rögzített egységes követelményrendszerrel a nevelési és oktatási eljárások terén;
- a pedagógusok továbbképzések tervezésének elvei mindenki előtt ismertek és elfogadottak.

- F. Célunk, hogy a tanulók az osztályközösségeken belül és az iskolai közösség szintjén is aktív részesei legyenek életük alakításának, kialakuljon a demokratikus iskolai közélet.

Sikerkritériumok:

- az intézményben a diákönkormányzat működik;
- az intézmény rendelkezik panaszkezelési eljárással, azt a tanulók ismerik és alkalmazzák;

2.2. A fenntartói elvárásokból eredő célkitűzések

A. Cél: pozitív intézményi image kialakítása.

Sikerkritérium:

- a partnerközpontú működés elégedettség-növelő hatása százalékértékben is kimutatható.

B. Cél: forráskiegészítő tevékenységgel növelni az intézményi célok elérésére fordítható forrásokat.

Sikerkritérium:

- az intézményi működtetés hatékonyságát fokozó további forrásszerzés növekvő trendet mutat.

C. Cél: az intézmény alakítsa ki saját értékrendjét, s ez alapján végzett tevékenységeinek eredményességéről legyen adatokon alapuló visszajelzése.

Sikerkritérium:

- az intézmény kialakított önértékelési rendszerrel rendelkezik, melynek működését dokumentálni is tudja.

D. Cél: az iskola nevelő munkája nyújtson garanciát a tanulóknak az érettségire és a szakvizsgára.

Sikerkritérium:

- a pedagógiai programban rögzített - kompetencia alapú oktatás mérés, értékelés módszereinek alkalmazásával - pedagógiai (készségek, képességek kialakítására vonatkozó) célkitűzések teljesülnek, a tanulók 90 %-a megszerzi az érettségi és a szakvizsga bizonyítványt.
- az iskolai lemorzsolódás aránya 5 év távlatában csökkenő trendet mutat.

E. Cél: az intézmény minőségirányítási programja alapján működtesse minőségfejlesztési rendszerét.

Sikerkritériumok:

- az intézmény a 2009/2010-es tanév végéig elvégez egy teljes körű önértékelést, melynek eredményei alapján fejlesztési célokat jelöl ki;
- az intézmény rendszeres önértékelésen és partneri elégedettségméréseken alapuló minőségirányítási rendszert működtet, melynek működését dokumentálni is tudja.

III. Az intézmény minőségirányítási rendszerének leírása

1. A minőségirányítási rendszer hatálya

Az Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola minőségirányítási rendszerének hatálya a következő:

a Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola oktatási és felnőttképzési tevékenységei.

A minőségirányítási rendszer a fenti tevékenységhez szükséges folyamatok azonosításából, a folyamatok teljesítéséhez szükséges további folyamatok, részfolyamatok, tevékenységek és felelőségek meghatározásából, az ehhez szükséges erőforrások meghatározásából és fenntartásából, valamint a mindezeket szabályozó dokumentumokból áll.

2. Folyamat-középpontú leírás

A minőségirányítási rendszer folyamat-középpontú felépítésű. A folyamat-középpontú megközelítés az intézmény tevékenységeit folyamatokra bontja.

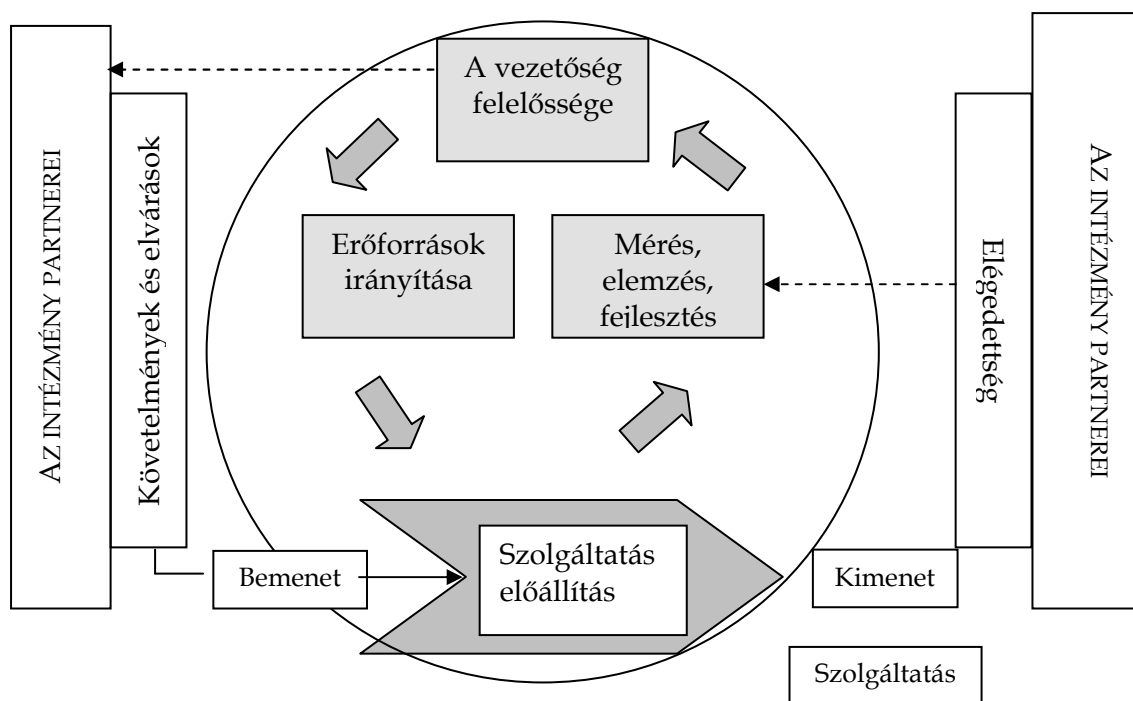
A modell abból a tényből indul ki, hogy a vevők, azaz az intézmény partnerei és más érdekelt felek meghatározó szerepet játszanak a bemenő követelmények meghatározásának folyamatában. Ezt követően a folyamatok - valamennyi folyamat, amely a kívánt szolgáltatás létrehozásához szükséges - irányításának végrehajtására, majd a folyamat kimenetének (eredményének) igazolására kerül sor. A partneri elégedettség mérése, valamint más fontos érdekelt fél elégedettségének mérése visszacsatolásként alkalmazható annak értékelésére és ellenőrzésére, hogy elvárásaik (a „vevői követelmények”) teljesültek-e.

A folyamatmodell bemutatja a folyamatos fejlesztést is. Ez az ábrában mind vízszintesen mind függőlegesen nyomonkövethető. Vízszintesen: az adott folyamat a partner igényeiből indul ki és az ő igényeinek kielégítéséhez jut el. Függőlegesen - a vevőtől vevőig tartó folyamat támogatását a rendszerszintű (támogató) folyamatok valósítják meg.

A függőleges irányú folyamatos fejlődés egy ciklusa a vezetőség felelőségének meghatározásával indul. A vezetőség felelősége ezután meghatározni az erőforrásokra vonatkozó követelményeket - legyenek ezek az emberi erőforrásokra vonatkozóak vagy az információs vagy infrastrukturális erőforrásokra vonatkozóak.

A folyamatok azonosítása és fejlesztése a következő elem, a partneri visszajelzéseket is feldolgozó mérések és elemzések adják a helyesbítések és fejlesztések alapját.

A függőleges irányú folyamatos fejlődés egy ciklusa a vezetőségi átvizsgálással ér véget. A vezetőségi átvizsgálás biztosítja a visszacsatolást a változtatások jóváhagyása és a fejlesztések kezdeményezése céljából.



A minőségirányítási rendszer modellje

3. Az intézményi vezetés folyamatai

A minőségirányítási program e fejezete írja le az intézmény vezetési folyamatait, kiemelten mindazon tevékenységeket, melyeken keresztül az intézmény vezetése biztosítja a minőség iránti elkötelezettségét növekedését, a folyamatos fejlesztés gyakorlatának kialakítását.

Az intézmény vezetési folyamataira, a vezetői feladatkörökre és felelőssége vonatkozó törvényi előírások:

Fenti törvényi kötelezettségek teljesítésén túl az intézményvezetés az alábbiakat vállalja a pedagógiai tervezés hatékonyságának folyamatos fejlesztése, tökéletesítése érdekében:

A szabályozás területe	1993. évi LXXIX. törvény a közoktatásról (a 2003. évi LXI. törvény módosításaival)
A közoktatási intézmény vezetőjének felelőssége és feladatköre	54. § 55. §
A működés rendjének meghatározása	40. §
Pedagógiai program készítése és annak tartalma	44. § 48. §
Tanórán kívüli foglalkozás szervezeti formája, rendje	53. §
A nevelőtestület és annak döntési jogkörei	56. § 57. §
Tanítási év rendje	52. §

- A vezetés személyesen részt vesz az intézmény hosszú távú terveinek, mind pedagógiai/nevelési programjának, mind az intézmény küldetésének és értékrendjének kialakításában.
- A vezetés aktívan részt vesz az intézményen belüli fejlesztési és belső oktatási tevékenységekben.
- A vezetés aktív részvételével menedzseli az intézmény belső működési rendjét a megfelelő szervezeti felépítés (felelőségek és hatáskörök), az erőforrás elosztás, a belső szabályozók és a folyamatok irányítási rendszerének kialakításával.
- A vezetés biztosítja az intézmény belső működési rendjének és saját vezetési módszereinek értékelését és folyamatos továbbfejlesztését.
- Az intézmény vezetése tudatosan törekszik a partneri igények és elvárások minél mélyebb megismerésére és a partnerkapcsolatok tervszerű fejlesztésére.
- A vezetés figyelemmel kíséri a munkatársak észrevételeit, kéréseit, és megfelelő módon reagál azokra, amellyel elősegíti a munkatársak terveinek és feladatainak eredményes teljesítését.
- Az intézmény vezetése személyes részt vállal a dolgozók motivációs rendszerének kialakításában és működtetésében, megfelelő hangsúlyt fektetve a munkatársak ösztönzésére és elismerésére.
- Gondoskodik arról, hogy az intézményben a működést szabályozó jogi dokumentumok – törvények, rendeletek, a fenntartó szerv, valamint az intézmény belső szabályozói – hozzáférhetőek legyenek, azokat az intézmény alkalmazottai ismerjék és betartsák.

4. A tervezés folyamatai

4.1. Tervezési alapelvek

A minőségi működés fenntartása és fejlesztése érdekében mind a minőségügyi tevékenységben, mind az intézményi működés egészében a PDCA -elv érvényesül.

A tervezési feladatok meghatározásával és szabályozásával célunk az, hogy intézményünkben, mint szervezetben a munkánk kiszámítható, egymásra épülő és ellenőrizhető tevékenységekkel valósuljon meg.

4.2. A tervezés szintjei

Stratégiai tervezés

A stratégiai tervezés dokumentumai:

- pedagógiai program
- intézményi minőségirányítási program
- intézményi küldetésnyilatkozat
- vezetői pályázat

Éves munkaterv

A stratégiai céljaink lebontását jelenti konkretizált feladatok, felelősök, elvárt eredmények meghatározásával (minden év júniusában készül el a következő évi)

5. Az intézményi ellenőrzések, mérések és értékelések rendje

5.1. Az ellenőrzések rendje

Az intézményi belső ellenőrzés irányítója és felelőse az intézményvezető. Ellenőrzési joga és kötelessége kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, az általuk végzett munka helyességére és eredményességére, vagyis az intézmény teljes működésére.

Az ellenőrzések előre bejelentett időpontban és szempontok alapján történnek, azok célja a segítségnyújtás, közös elemzés, értékelés. Az ellenőrzések ütemezését, konkrét időpontját az éves intézményi munkaterv tartalmazza. A vezetői ellenőrzések területei:

- szakmai-pedagógiai tevékenység ellenőrzése
- gazdálkodás ellenőrzése
- munkáltatói jogkörből adódó ellenőrzés
- tanügyigazgatási feladatok ellenőrzése

Az ellenőrzések megtörténtét a naplókban jelölik. A pedagógiai ellenőrzések módszerei: dokumentumelemzés, megfigyelések, mérések, beszélgetés, interjú. A vezető ellenőrzésén kívül a pedagógusok írásos értékelése dokumentálja (regisztrálja) az egyes gyermek és a csoport fejlődését, a pedagógiai feladatok megvalósulását.

Kiemelt helyen szerepel a nevelési programban megfogalmazott célok és feladatok teljesítésének nyomon követése, valamint a gyermekek fejlesztésének és fejlődésének ellenőrzése.

5.2. A mérések és értékelések rendje

Mérés

Az intézményi munka ellenőrzésének egyik legfontosabb eszköze. A tantárgyi mérések mellett egyre több lehetőség van kipróbált mérési eszközökkel pedagógiai mérések elvégzésére is. Több ponton elvégzett méréssel becsülhető az ún. hozzáadott pedagógiai érték.

Színterei

Az intézményi szinten végzett ellenőrzésnek, értékelésnek a következő területekre kell kiterjednie:

- a pedagógiai munka folyamatának és eredményességének értékelésére,
- a tanulói teljesítmények vizsgálatára,
- a pedagógusok és a technikai dolgozók munkájának vizsgálatára,
- a vezetői munka értékelésére,
- a közoktatási intézmény egészének értékelésére (intézményértékelés)
- a nevelő és oktató munka feltételeinek alakulására,

- annak értékelésére, hogy milyen az intézmény képe a helyi társadalom szemében, mennyire képes megfelelni a helyi szükségleteknek és elvárásoknak.

Tanulók tanulmányi munkája

- tanórai tevékenységek
- tanórán kívüli tevékenységek
- tanév végi felmérések eredményei
- kompetencia felmérés eredménye
- tanulmányi versenyek
- tanulók magatartása, szorgalma

Pedagógusok munkájának értékelése

A pedagógusok munkájának értékelésekor az alábbi területeket vizsgálhatjuk:

- a pedagógus felkészültségét,
- a pedagógus felkészülését az adott feladatra (tanításra, nevelési feladatra),
- a tanítási folyamat irányítását (a tanítást a tanórákon),
- a nevelőmunkát,
- a nevelő és oktatómunka eredményeit,
- a munkafegyelmet,
- a pedagógus tevékenységének, magatartásának összhangját az iskolai értékekkel, célokkal,
- a pedagógus emberi kapcsolatait (tanár – diák, tanár – tanár, tanár – szülő),
- a vezetésben, a tantestületi képviselőben való részvételt.

Intézményi szintű

- fenntartói, és egyéb vizsgálatok
 - szakmai tevékenységre vonatkozó
 - gazdasági, pénzügyi szempontú
- irányított önértékelés
- az értékelés területei
 - vezetői ellenőrzés és a belső auditok,
 - a partnerektől származó visszajelzések
 - az indikátorrendszer mutatóinak eredményei
 - a tanévzáró értekezlet eredményei
 - intézkedési terv megvalósítása
 - a minőségfejlesztési munka eredményei
 - az esetlegesen megváltozott körülmények számbavétele

Az értékelés rendjét az 1. sz. táblázat mutatja be. A pedagógus értékelés az önértékelő lap és vezetői értékelés alapján történik. Ennek mintáit a 2,3 táblázat tartalmazza.

AZ ÉRTÉKELÉS RENDJE

1. sz. táblázat

1.

ADOTTSÁGOK	TERÜLETEK	módszer	mikor	felelős	dokumentáció	indikátor
A vezetés szerepe	közreműködés a belső működés- rendjének kialakításában	belső auditok	évente	minőségirányítási megbízott	audit feljegyzések	személyes részvétel a belső auditok lebonyolításában
	jogszabályoknak megfelelő működés biztosítása	intézményi önértékelés	évente	minőségirányítási megbízott	feljegyzés	jogszabályoknak megfelelő működés
Emberi erőforrás menedzselése	humán erőforrások menedzselése	képzési tervek elemzése	évente egyszer	minőségirányítási megbízott	feljegyzés	összhang a képzési tervek és a stratégiai célok között
	munkatársak teljesítmény- értékelése	trendvizsgálat	2,5 évente	igazgató	feljegyzés	a teljesítmény- értékelések száma
Stratégiai tervezés	hosszútávú tervek kialakítása	a tervezés adatainak elemzése adatgyűjtő tábla segítségével	2,5 évente	minőségirányítási megbízott	adatgyűjtés táblázata	a tervezés során figyelembe vett adatok
	pénzügyi erőforrások menedzselése	költségvetési adatok elemzése	évente egyszer	gazdasági vezető	elemzés	a működéshez rendelkezésre álló források mértéke
Folyamatok szabályozottsága	intézményi folyamatok szabályozottsága	belső auditok	évente	minőségirányítási megbízott	audit feljegyzések	a folyamatok szabályozottsága
	partneri igények figyelembevétele	partneri igényfelmérések adatainak elemzése	2,5 évente	minőségirányítási megbízott	feljegyzés	összhang a partneri igények és a stratégiai célok között

AZ ÉRTÉKELÉS RENDJE

2.

EREDMÉNYEK	TERÜLETEK	módszer	mikor	felelős	dokumentáció	indikátor
Munkatársi eredmények	elégedettség vizsgálat	munkatársi kérdőív	2,5 évente	minőségirányítási megbízott	összegzés az eredményekről	elégedettség mértéke
	dolgozói fluktuáció	fluktuáció elemzése	évente egyszer	minőségirányítási megbízott	feljegyzés	fluktuáció mértéke
Partneri elégedettség	hallgatói elégedettség	elégedettségmérés	minden tanfolyamon	minőségirányítási megbízott	összegzés az eredményekről	elégedettség mértéke
Társadalmi hatás	elismertség a szakmai és civil közéletben	dokumentumelemzés	2,5 évente	minőségirányítási megbízott	feljegyzés	ismertség, elismertség
Kulcsfontosságú eredmények	oktatás eredményei	tantárgyi eredmények mérése	évente	igazgató	összegzés az eredményekről	tantárgyi eredmények
	Országos kompetenciamérés 10. évfolyamon matematika, szövegejtés	országos értékelés elemzési anyag	évente	igazgató	összegzés az eredményekről	országos szakközép- és szakiskolai átlagtól való eltérés
	költséghatékonyság	gazdasági kimutatás	évente	gazdasági vezető	összegzés az eredményekről	költséghatékonyság

A teljesítményértékelés önértékelő lapja, értékelési skála
(fenntartói elvárások, pedagógiai és minőségi célok dőlt betűvel jelezve a szempontsorokban,)

(A szempontsorok alatti megfogalmazások együtt értendők, a nevelők számára nyújtanak segítséget, hogy egyértelművé tegyék, mit értékel 0-5-ig,)

1. Kezdeményező készség (<i>Kreativitás, rugalmasság, alkalmazkodás, problémamegoldás, konfliktuskezelés</i>)	0	1	2	3	4	5
Együttműködik a vezetők, kollegák, partnerek problémáinak megoldásában						
A felmerülő feladatokat, konfliktusokat hatáskörének megfelelően kezeli,(alkalmazotti, tanuló, szülői panaszkezelés folyamata) megoldja						
<i>Tevékenységeivel a tanulók bekapcsolódását segíti a község életébe</i>						
A fellépő, váratlan események megoldásában, kezelésében részt vesz						
<i>Ötletivel segíti az oktató-nevelő munka hatékonyságát, minőségének javítását</i>						
2. Megbízhatóság (Adminisztráció, munkafegyelem, pontosság)	0	1	2	3	4	5
Rendszeresen és következetesen, minden területen és minden időben az iskolai szabályok betartására és betartatására törekszik						
Az írásbeli beszámolókat, terveket pontosan, határidőre elkészíti						
<i>Képességeit és adottságait az intézmény érdekében kamatoztatja</i>						
3. Együttműködés (<i>Tanulókkal, munkatársakkal, intézményvezetőkkel, partnerekkel</i>)	0	1	2	3	4	5
Együttműködően, rendszeresen, alkotóan részt vesz az intézmény, munkaközösségek munkájában						
<i>Segíti a vezetők, kollegák hatékony munkavégzését az iskola alapértékeinek következetes megvalósításában</i>						
<i>Elfogadást, figyelmet, megértést, jóindulatot sugárzó stílus, hangnem, viselkedés, valamint a személyiség tiszteletben tartása jellemzi a partneri érintkezésben, azok ápolásában, továbbfejlesztésében</i>						
<i>Közös szakmai feladatokban (PP, KKP, IMIP, Etnikai p., pályázatírás stb.) nyújtott teljesítményei mérhetőek, értékelhetőek</i>						
<i>Segíti a tanulók önmegvalósításának programszerű építését (egyéni és kiscsoportos fejlesztés, tehetség gondozás, tanulásmódszertan, továbbtanulásra való felkészítés)</i>						
4. Személyes tulajdonságok (Empátia készség, felelősségvállalás, elkötelezettség, magabiztosság, önértékelés, <i>megújulásra való képesség</i>)	0	1	2	3	4	5
Hatékonytágra növelő, az intézményt nem sértő cselekvések kezdeményezésében aktív						
Önmaga példamutató munkájában, a személyi érintkezéseiben						
Elkötelezett az intézményi céloknak, azok megvalósításában aktív szerepet vállal						
Önértékelése folyamatos és tárgyilagos						
<i>Oktató-nevelő munkájában innovatív módszereket sikeresen alkalmaz</i>						
5. Munkakör ismerete (<i>Munkakörhöz tartozó ismeretek, tapasztalatok, szakmai nyitottság, önálló tanulásösztönzése, értékelés</i>)	0	1	2	3	4	5

<i>Ismeri és betartja munkaköri leírásában foglaltakat</i>						
<i>Az intézményi pedagógiai programban megfogalmazottakat figyelembe véve vesz részt továbbképzéseken, szerzi, alkalmazza ismeretit</i>						
<i>Tájékozott az oktató-nevelő munka időszerű kérdéseiben, szakirodalmában, véleményével segíti a szükséges korrekciókat</i>						
<i>Ismereteit, amelyek segítik a kollegák szakmai fejlődését, átadja</i>						
<i>Az értékelés minden folyamatában korrekt, ösztönző</i>						
6. A munkavégzés minősége <i>(Tanulásművelés, a különböző képességű tanulók együttnevelése, szóbeli-, írásbeli kommunikáció, hatékony folyamatkezelés, felkészülés a tanórai munkára)</i>	0	1	2	3	4	5
<i>Tanórai és tanórán kívüli foglalkozások során szem előtt tartja az egyéni- és a közösségfejlesztés, tehetséggondozás irányait, nyomon követi, értékeli, segíti azokat</i>						
<i>A tanulók önálló tanulási programjának kialakításában aktív segítséget nyújt, együttműködik e terület partnereivel is</i>						
<i>Rendszeres, következetes tevékenységekkel fejleszti a tanulók szóbeli-, írásbeli kommunikációs és gondolkodási képességét</i>						
<i>Tanulásművelésében tükröződnek a pedagógiai, nevelési elvárások, azokkal értékeket közvetít, ad át</i>						
<i>A célok elérésének folyamataiba aktívan bekapcsolódik, partnereire motiválóként hat</i>						

VEZETŐI ÉRTÉKELÉS

Teljesítményértékelés - megállapodás

Az értékelt kolléga neve, beosztása:

Az értékelő kollégák neve, beosztása:

Az értékelő megbeszélés időpontja:

Az önértékelés során szerzett pontszáma, teljesítménye:

A kitöltött önértékelő lap a teljesítményértékelés-megállapodás mellékletét képezi.

Az értékelés eredményeként az értékelt és az értékelő kolléga a következő megállapítást tette:

A kolléga erősségei:

Fejlesztendő területek:

A fejlesztés érdekében a következő feladatokban állapodtak meg:

A kolléga céljai és vállalt feladatai a következő tanévre:

A vezetéstől várt támogatás:

A fenti értékelést elfogadom:

Igen

Nem

Különvélemény, fellebbezési joggal való élés rögzítése:

Dátum

Értékelt aláírása

Értékelő aláírása

6. Az intézményi minőségfejlesztési rendszer működtetésének rendje

Az intézményi minőségirányítási rendszer működtetésének célja:

- annak tudatosítása az intézmény valamennyi munkatársában, hogy az intézmény tevékenysége szolgáltatás, melynek számos érdekeltje, partnere van, s hogy törekedni kell az intézmény által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó igények, elvárások, vélemények megismerésére;
- az intézmény ismerje meg partnereinek igényeit, azokat szakmai küldetéssé érlelje, folyamatosan tájékozódjon annak teljesüléséről, és a partneri visszajelzések alapján végezze el a szükséges korrekciókat.

ISO 9001: 2008 szabvány pontja	
4.1. Általános követelmények	Minőségirányítási kézikönyv III.2.
4.2. A dokumentálás követelményei	ME-4.2.-01 Dokumentumok és feljegyzések kezelése című eljárás
4.2.1. Általános előírás	
4.2.2. Minőségirányítási kézikönyv	Intézményi minőségirányítási program
4.2.3. A dokumentumok kezelése	ME-4.2.-01 Dokumentumok és feljegyzések kezelése című eljárás
4.2.4. A feljegyzések kezelése	
5. A vezetés felelősségi köre	
5.1. A vezetés elkötelezettsége	Minőségirányítási kézikönyv III. 3.
5.2. Vevőközpontúság	Minőségirányítási kézikönyv III. 3.
5.3. Minőségpolitika	Minőségnyilatkozat című dokumentum
5.4. Tervezés	Minőségirányítási kézikönyv III.4.
5.4.1. Minőségcélok	Minőségnyilatkozat
5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése	Munkaterv
5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció	
5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök	Munkaköri leírások, SZMSZ
5.5.2. A vezetés képviselője	
5.5.3. Belső kommunikáció	
5.6. Vezetőségi átvizsgálás	
5.6.1. Általános előírások	ME-5.6.-01 Vezetőségi átvizsgálás
5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai	
5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai	
6. Gazdálkodás az erőforrásokkal	
6.1. Gondoskodás az erőforrásokról	
6.2. Emberi erőforrások	
6.2.1. Általános előírás	ME-6.2-01 Belső képzések című eljárás
6.2.2. Felkészültség, képzés és tudatosság	
6.3. Infrastruktúra	
6.4. Munkakörnyezet	
7. A szolgáltatás előállítása	

7.1. A szolgáltatás előállítás megtervezése	ME-7.1.-01 Felnőttképzési szolgáltatások tervezése című eljárás
7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok	
7.2.1. A termékkel kapcsolatos követelmények meghatározása	
7.2.2. A termékkel kapcsolatos követelmények átvizsgálása	
7.2.3. Kapcsolattartás a vevővel	
7.3. Tervezés és fejlesztés	
7.4. Beszerzés	
7.4.1. A beszerzés folyamata	ME-7.4.-01 Alvállalkozók minősítése című eljárás
7.4.2. Beszerzési információ	
7.4.3. A beszerzett termék igazolása (verifikálása)	
7.5. Előállítás és szolgáltatás nyújtása	
7.5.1. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának szabályozása	
7.5.2. A termék előállítás és a szolgáltatás nyújtási folyamatok érvényesítése (validálása)	
7.5.3. Azonosítás és nyomonkövethetőség	
7.5.4. A vevő tulajdona	
7.5.5. A termék megóvása	
7.6. A megfigyelő és mérőeszközök kezelése	
8. Mérés, elemzés és fejlesztés	
8.1. Általános előírások	
8.2. Figyelemmel kísérés és mérés	ME-8.4.-01 Az adatok elemzése című eljárás
8.2.1. A vevői elégedettség	
8.2.2. Belső audit	ME-8.2.-01 Belső audit című eljárás
8.2.3. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése	ME-8.4.-01. Az adatok elemzése című eljárás
8.2.4. A termék figyelemmel kísérése és mérése	
8.3. A nem megfelelő termék kezelése	ME-8.5.-01 Helyesbítő, megelőző intézkedések című eljárás
8.4. Az adatok elemzése	ME-8.4.-01 Az adatok elemzése című eljárás
8.5. Fejlesztés	
8.5.1. Folyamatos fejlesztés	ME-8.5.-01 Helyesbítő, megelőző intézkedések című eljárás
8.5.2. Helyesbítő tevékenység	
8.5.3. Megelőző tevékenység	

7. Az intézményi minőségfejlesztési rendszer működtetésének gyakorlata

1. Az intézmény rendszeres (2,5 évenkénti) önértékelésen alapuló minőségfejlesztési gyakorlatot alakít ki. Az önértékelés kiterjed az intézményi működés minden területére (az adottságokra) és az elért eredményekre egyaránt.
2. Az intézmény rendszeresen vizsgálja partnerei elégedettségét. Ennek célja:
 - az intézmény partnerei által támasztott elvárások, elégedettség és elégedetlenség megismerése
 - a testület belső csoportjai által javasolt fejlesztési elképzelések „szondázása” a partnerek körében,
 - új ötletek, javaslatok gyűjtése a problémák megoldására.
3. Az intézményi önértékelés eredményei, valamint a partneri igényfelmérés során nyert adatokra támaszkodva, az intézményi minőségfejlesztési csoport és az intézmény vezetése kijelöli a célokat és a prioritásokat, a fejlesztendő területeket.
4. Az előző pont alapján a minőségfejlesztés feladataiba bevont munkatársak intézkedési tervet készítenek (cselekvési sor, erőforrások, felelősök, az elvárt eredmény, annak mérési és értékelési módja).
5. Az intézkedési tervek megvalósítását a minőségirányítási megbízott ellenőrzi. Minden tanév során kétszer, nevelési értekezlet keretében értékeli a tantestület az intézkedési terv megvalósulásának mértékét. Erről a minőségirányítási megbízott írásos anyagot készít, melyet az igazgató hagy jóvá.
6. Amennyiben az intézkedési tervek végrehajtásának elemzése azt indokolttá teszi, a a minőségirányítási megbízott korrekciós tervet készít, és gondoskodik annak megvalósításáról.

8. A minőségfejlesztési rendszer működésének szervezeti keretei

Az intézmény vezetője felelős az intézmény szakszerű és törvényes működéséért, ezen belül többek között az intézmény ellenőrzési, mérési, értékelési és minőségirányítási programjának működéséért.

A minőségfejlesztési feladatok végrehajtásának szervezése, összehangolása a minőségirányítási megbízott feladata. Szervezi a minőségfejlesztési folyamat egyes tevékenységeinek végrehajtását, figyelemmel kíséri a célok teljesülését.

A minőségirányítási rendszer működtetésével kapcsolatos hosszú távú célokat, tevékenységeket a minőségirányítási program, az évente elvégzendő feladatokat az intézmény éves munkaterve tartalmazza.

IV. A minőségirányítási program felülvizsgálatának rendje

A Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola minőségirányítási programja alapján 2004. szeptember 1-jétől működteti minőségfejlesztési rendszerét, 2005-ben, 2008-ban került sor a tanúsító auditra. 2011. júliusban ismételt tanúsító auditra kerül sor.

A program érvényessége 3 évre szól. Személyi és területi hatálya kiterjed az intézmény minden dolgozójára.

A program értékelése, felülvizsgálata

A programban megfogalmazott célok és feladatok megvalósulását, a követelmények teljesítését – a pedagógiai programmal összhangban – a nevelőtestület évente vizsgálja.

A program teljes – minden fejezetre kiterjedő – felülvizsgálatát, értékelését 2008. június 30-ig végzi el a nevelőtestület.

Kötelező az IMIP felülvizsgálata abban az esetben, ha a pedagógiai program vagy ha a fenntartói minőségirányítási program megváltozik. Kötelező a felülvizsgálat akkor is, ha az intézményi minőségirányítási rendszer működtetése során felmerült szempontok a program módosítását indokoltá teszik.

A program módosítása

A program módosítására javaslatot tehet:

- Az intézmény vezetője
- Az alkalmazotti közösség bármely tagja
- A fenntartó nevében az Alapítvány kuratóriumi tagjai
- A szülői és diák közösség vezetője útján

Az érintett közösségek a program módosítását – az intézmény vezetőjéhez beterjesztett – módosítási javaslatban kérhetik.

A program módosítását az alkalmazotti közösség fogadja el, és a fenntartó jóváhagyásával válik érvényessé.

A minőségirányítási program mellékletében megjelenő éves ellenőrzési terv, a mérés, értékelés, intézményi önértékelés területeit bemutató leírás, valamint a minőségfejlesztési team Működési szabályzatának módosításához elegendő az alkalmazotti közösség jóváhagyása is.

V. A program véleményezése és elfogadása

A programot a Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola szülői szervezete 2008. május 6. napján tartott ülésén véleményezte és elfogadásra javasolta.



Szülői szervezet elnöke

Budapest, 2008. május 6.

A programot a Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola Diákönkormányzata 2008. május 6. napján tartott ülésénvéleményezte és elfogadásra javasolta.



Diákönkormányzat elnöke

Budapest, 2008. május 6.

A programot a Gourmand Vendéglátó-ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakképző Iskola alkalmazotti közössége 2008. május 6. napján tartott ülésén véleményezte és elfogadta.



Igazgató

Budapest, 2008. május 6.

A programot a fenntartó nevében jóváhagyom.

Gourmand
Kereskedelmi, Vendéglátóipari,
Élelmiszeripari Szakképzési
Alapítvány
1234 Bp. Pf. 843.
Tel: 18049828-1-41


Kuratóriumi elnök

Budapest, 2008. május 20.