

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

ISO 9001:2008
(MSZ EN ISO 9001:2009)



TÁMOP-2.2.3-07/1-2F-2008-0005

Azonosító: MK Érvényesség kezdete: 2013. 06. 01.
Változatszám: 1 Oldalak száma: 1/32
Fájl neve: MK-Gundel TISZK-2010-1.vált

A kézikönyvet készítette és karbantartja:	Milovits Ágnes minőségirányítási vezető
A kézikönyv végrehajtásáért felelős:	Kóbor Zoltán igazgató

A kézikönyvben foglaltakkal egyetértek, és hatályba helyezem:

Intézmény neve	Jóváhagyó neve, beosztása	Aláírás
Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola	Kóbor Zoltán igazgató	

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	2/27
		Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	5
1.1. A GUNDEL KÁROLY TISZK ÉS TÁRSINTÉZMÉNYEI	5
1.2. A GUNDEL KÁROLY VENDÉGLÁTÓIPARI ÉS IDEGENFORGALMI SZAKKÉPZŐ ISKOLA BEMUTATÁSA	5
2. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁS	7
3. SZAKKIFEJEZÉSEK ÉS MEGHATÁROZÁSOK	7
4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	11
4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK	11
4.2. A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI	11
4.2.1. <i>Általános útmutatás</i>	11
4.2.2. <i>Minőségirányítási Kézikönyv</i>	12
4.2.3. <i>A dokumentumok kezelése</i>	12
4.2.4. <i>A feljegyzések kezelése</i>	13
5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE	14
5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE	14
5.2. VEVŐ/PARTNERKÖZPONTÚSÁG	14
5.3. MINŐSÉGPOLITIKA	14
5.4. TERVEZÉS	15
5.4.1. <i>Minőségcélok</i>	15
5.4.2. <i>A minőségirányítási rendszer tervezése</i>	15
5.5. FELELŐSSÉGI KÖR, HATÁSKÖR ÉS KOMMUNIKÁCIÓ	15
5.5.1. <i>Felelősségi körök és hatáskörök</i>	15
5.5.2. <i>A vezetőség képviselője</i>	15
5.5.3. <i>Belső kommunikáció</i>	16
5.6. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS (ÉRTÉKELÉS)	16
5.6.1. <i>Általános követelmény</i>	16
5.6.2. <i>Az átvizsgálás bemenő adatai</i>	16
5.6.3. <i>Az átvizsgálás kimenő adatai</i>	17
6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL	17
6.1. GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL	17
6.2. EMBERI ERŐFORRÁSOK	17
6.2.1. <i>Általános útmutatás a munkatársak kiválasztására</i>	17
6.2.2. <i>Felkészültség, tudatosság és képzés</i>	17
6.3. INFRASTRUKTÚRA	18
6.4. MUNKAKÖRNYEZET	18

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	3/27
		Fájlnev: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

7. A KÉPZÉSI SZOLGÁLTATÁS ELŐÁLLÍTÁSA 19

7.1.	A KÉPZÉSEK MEGTERVEZÉSE	19
7.2.	A KÜLSŐ (TANULÓK, SZÜLŐK, FENNTARTÓ, GAZDÁLKODÓ SZERVEZETEK) ÉS BELSŐ (MUNKATÁRSOK) PARTNEREKSEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	19
7.2.1.	<i>A képzésekkel kapcsolatos követelmények meghatározása</i>	19
7.2.2.	<i>A képzésekkel kapcsolatos követelmények átvizsgálása.....</i>	19
7.2.3.	<i>Kapcsolattartás a külső (tanulók, szülők, fenntartó) és belső (munkatársak) partnerekkel.....</i>	19
7.2.3.1.	<i>Panaszkezelés.....</i>	19
7.3.	A KÉPZÉSI PROGRAMOK TERVEZÉSE ÉS FEJLESZTÉSE	19
7.3.1.	<i>A képzési programok tervezésének és fejlesztésének megtervezése</i>	20
7.3.1.1.	<i>A Pedagógiai Program módosításának/fejlesztésének megtervezése</i>	20
7.3.2.	<i>A képzési programok tervezésének és fejlesztésének bemenő adatai</i>	20
7.3.3.	<i>A képzési programok tervezésének és fejlesztésének kimenő adatai</i>	20
7.3.4.	<i>A képzési programok tervezésének és fejlesztésének átvizsgálása</i>	20
7.3.5.	<i>A képzési programok tervezésének és fejlesztésének igazolása (verifikálás).....</i>	20
7.3.6.	<i>A képzési programok tervezésének és fejlesztésének érvényesítése</i>	21
7.3.7.	<i>A képzési programok változtatásainak kezelése.....</i>	21
7.4.	BESZERZÉS.....	21
7.4.1.	<i>A beszerzés folyamata</i>	21
7.4.1.1.	<i>Tárgyi eszközök, tankönyvek és egyéb termékek beszerzése</i>	21
7.4.1.2.	<i>Óraadó tanárok kiválasztása</i>	21
7.4.1.3.	<i>(Be)szállítók kiválasztása és értékelése</i>	21
7.4.2.	<i>Beszerzési információ.....</i>	22
7.4.3.	<i>A beszerzendő termék felülvizsgálata/igazolása (validálás).....</i>	22
7.5.	A KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSA	22
7.5.1.	<i>A képzési szolgáltatás nyújtásának szabályozása</i>	22
7.5.2.	<i>Az előállítás és a szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálás) ..</i>	22
7.5.3.	<i>Azonosítás és nyomon követhetőség.....</i>	22
7.5.4.	<i>A partner tulajdona</i>	23
7.5.5.	<i>A képzési tevékenység minőségének megőrzése</i>	23
7.6.	A MEGFIGYELŐ- ÉS MÉRŐBERENDEZÉSEK KEZELÉSE.....	23

8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS 23

8.1.	ÁLTALÁNOS ÚTMUTATÁS.....	23
8.2.	FIGYELEMSEL KÍSÉRÉS ÉS MÉRÉS	23
8.2.1	<i>A partnerek megelégedettsége.....</i>	23
8.2.1.	<i>Belső audit.....</i>	24
8.2.2.	<i>A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése.....</i>	24
8.2.3.	<i>A képzések figyelemmel kísérése és mérése.....</i>	25
8.3.	A NEM MEGFELELŐ TERMÉK/SZOLGÁLTATÁS KEZELÉSE	25
8.4.	AZ ADATOK ELEMZÉSE.....	25
8.5.	FEJLESZTÉS	25
8.5.1.	<i>Folyamatos fejlesztés.....</i>	25

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	4/27
		Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

8.5.2. *Helyesbítő tevékenység*..... 26

8.5.3. *Megelőző tevékenység* 26

MELLÉKLETEK, FORMALAPOK 27

MK-1.2./1 Folyamatmátrix (társintézményenként)

MK-5.3./1 Minőségpolitika

MK-5.4./1 Minőségcéljaink (formalap)

MK-5.5./1 Szervezeti felépítés (társintézményenként+TISZK csoport)

MK-5.6./1 Jegyzőkönyv a vezetőségi átvizsgálásról (formalap)

MK-6.2./1 Oktatási napló (formalap)

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	5/27
		Fájlnev: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

1. Bevezetés

1.1. A GUNDEL KÁROLY TISZK

1.1.1. Társintézmények

A TISZK társintézményei az alábbiak:

1. Szamos Mátyás Vendéglátóipari Szakközépiskola és Szakiskola (CS)
2. Dobos C. József Vendéglátóipari Szakképző Iskola (DC)
3. Giorgio Perlasca Kereskedelmi , Vendéglátóipari Szakközépiskola és Szakiskola (GP)
4. Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola (GK)
5. Mándy Iván Szakképző Iskola és Speciális Szakiskola (SZ)
6. Károlyi Mihály Két Tanítási Nyelvű Közgazdasági Szakközépiskola

1.1.2. A Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola bemutatása

Régebben iskolánkat szakmában és az általános iskolákban is csak úgy emlegették "**AZ ECSERI**". Ez rangot jelentett, ugyanúgy, mint manapság "**A GUNDEL**" megnevezés (persze nem az *étterem*, hanem az *iskola*), hiszen 1990-ben a Gundel család hozzájárulásával - amelynek több tagja járt ide, és tanított ebben az iskolában - felvettük a tiszteletreméltó előd, **GUNDEL KÁROLY** nevét.

Iskolánk 1952 szeptemberében nyitotta meg kapuját Közétkeztetési Technikumként, akkoriban ez volt az ország akkor egyetlen, érettségit adó, vendéglátóipari középvezetőket képző intézménye. Az 1958/59-es tanévtől Vendéglátóipari Technikum, 1967-től Vendéglátóipari Szakközépiskola lett a neve, de feladata nem változott. 1974 januárjától a szakmunkásképzés is megkezdődött az intézményben.

1990-ben elindult a két tanítási nyelvű idegenforgalmi képzés, amely gyorsan népszerű lett. 1996-ban a Főváros oktatáspolitikai koncepciója alapján integrálódott a felnőttoktatás és a nappali tagozat. Az iskola ma is a vendéglátóipari és idegenforgalmi szakképzés egyik legnagyobb intézménye. Nappali tagozaton több mint 1800 tanuló ismerkedik a vendéglátó és idegenforgalmi szakmával. Az elméleti oktatás teljes mértékben, a gyakorlati képzés részben az iskola falain belül folyik. A gyakorlati képzést segítik az iskola korszerű tankonyhái, felszolgáló termei, valamint igénybe vesszük gazdálkodó szervezetek üzleteit is. Megfelelő nyelvtudás birtokában lehetősége van a tanulóinknak nyári külföldi gyakorlatra is.

2009 óta négy másik társiskolával együttműködve céljainkat a **Gundel Károly TISZK** keretei között igyekszünk megvalósítani.

Jelenleg az iskola képzési kínálata:

Két tanítási nyelvű idegenforgalmi képzés 9 -13. évfolyamon

Nyelvi előkészítő évfolyamos vendéglátó szakközépiskolai képzés 9 – 13. évfolyamon

Vendéglátó szakközépiskolai képzés 9 - 12. évfolyamon

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV		Azonosító:	MK
			Változatszám:	1
	Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.		
	Oldal/összes:	6/27		
	Fájlnev: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1			

Felnőttoktatás keretében középiskolai képzés 9 - 12. évfolyamon

Felnőttoktatás keretében szakképzés

Szakképzés az Országos Képzési Jegyzékről szóló rendelet (és az ezt módosító rendeletek), valamint a fenntartó engedélye szerint.

Az intézmény szakfeladatai:

Nappali rendszerű szakközépiskolai nevelés, oktatás

Nappali rendszerű szakiskolai nevelés, oktatás

Szakképesítés megszerzésére felkészítő nappali rendszerű oktatás

Szakközépiskolai felnőttoktatás

Szakiskolai felnőttoktatás

Sajátos nevelési igényű tanulók nappali rendszerű szakközépiskolai, szakiskolai, szakképesítés megszerzésére felkészítő iskolai nevelése, oktatása

Felnőttképzés

Céljaink között a legfontosabb, hogy korszerű gépek, berendezések, alapanyagok, technológiák, oktatási eszközök alkalmazásával általánosan művelt, intelligens, felkészült munkavállalókat képezzünk intézményünkben. Büszkén mondhatjuk, hogy az évek során sok híres tanulója volt az iskolának, olyanok, akik ma a szakma elismert alakjai.

1.2. Alkalmazás

1.2.1. A Minőségirányítási Kézikönyv hatálya

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola (GK)** a közoktatásban elfoglalt piaci pozíciójának erősítése, versenyképességének fokozása, a partneri megelégedettség növelése és a minőségi közoktatásra való törekvés érdekében **MSZ EN ISO 9001:2009** szabvány szerinti minőségirányítási rendszert vezet be és működtet az **MK-1.2./1 Folyamatmátrix** mellékletekben rögzített folyamatokra.

Az iskolai folyamatok és a dokumentált szabályozások **egymáshoz viszonyított kapcsolatát** az **MK-1.2./1 Folyamatmátrix** melléklete mutatja.

A minőségirányítási rendszer alkalmazási területe, hatálya:

iskolarendszerű vendéglátóipari és idegenforgalmi szakképzés

A bevezetett minőségirányítási rendszert a következő dokumentumok szabályozzák:

- **Minőségirányítási Kézikönyv és mellékletei**
- **Minőségirányítási Eljárások és mellékletei**
- **A Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola társintézményeinek egyéb belső iskolai szabályzatai.**

A Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola vezetése kinyilvánítja azon akaratát, mely szerint a felsorolt minőségirányítási dokumentumokban leírtak betartása

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	7/27
		Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

az intézmény minden dolgozója számára kötelező és a minőségi közoktatás folyamatainak állandó fejlesztését - az igényes és pontos munkavégzésen túlmenően - minden munkatárstól elvárja.

Kizárások:

Az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány **7.5.2. Az előállítás és szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálása)**, valamint a **7.6. Megfigyelő- és mérőberendezések kezelése** szabványkövetelmények intézményeink esetében nem értelmezhetők/alkalmazhatók, így ezeket a pontokat szabályozásunk sem tartalmazza.

A fent felsorolt minőségirányítási dokumentumokkal szabályozott **MSZ EN ISO 9001:2009** minőségirányítási rendszert a címlapon léptetjük hatályba.

2. Rendelkező hivatkozás

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetése az intézmény minőségirányítási rendszerét az **ISO 9001:2008** nemzetközi szabvány követelményei szerint, önként állította össze. A hivatkozott nemzetközi szabvány magyar megfelelője az **MSZ EN ISO 9001:2009**.

3. Szakkifejezések és meghatározások

Audit

Bizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló rendszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az audit kritériumok milyen mértékben teljesülnek.

Azonosíthatóság

Mindenkori azonosíthatóság a termékek/szolgáltatások és vizsgálatok vonatkozásában az írásos dokumentumok és feljegyzések alapján.

(Be)szállító

Minden olyan szervezeti egység vagy természetes személy, amely/aki megrendelt termékeket illetve szolgáltatásokat bocsát rendelkezésre.

(Be)szállító megítélése

Egy (be)szállítónak a minőség képességére vonatkozó, a megrendelő által történő megítélése.

Dokumentáció

Az intézményi munka elvégzését előíró dokumentumok és a feljegyzések összefoglaló neve.

Dokumentum

Információ és annak hordozója.

- Előíró jellegű (Külső és belső előírások.)

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	8/27
		Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

➤ **Feljegyzés (vagy bizonylat)**

A dokumentumnak olyan fajtája, amely az elvégzett tevékenységről vagy elért eredményről objektív (nem változtatható) bizonyítékot (igazolást) szolgáltat.

Eljárás

Egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja.

Eltérés

Egy követelmény nem teljesülése.

Érdekelt fél

Személy vagy csoport, amely érdekelt egy szervezet teljesítésében vagy sikerében.

Felső vezetőség

Személy vagy személyek olyan csoportja, aki/amely a szervezetet vezeti és ellenőrzi a minőség szempontjából.

Folyamat

A tevékenységek olyan rendszere, amely erőforrásokat használ ahhoz, hogy bemeneteket kimenetekké alakítson át.

Formalap

Kötelezően használandó, előre meghatározott szerkezetű nyomtatvány.

Hatásosság

A tervezett tevékenységek megvalósításának és a tervezett eredmények elérésének mértéke.

Hatékonyság

Az elért eredmény és a felhasznált erőforrások viszonya.

Helyesbítő tevékenység

Olyan tevékenység, melyet azért fogantatosítottak, hogy egy már meglévő eltérés okait vagy más nem kívánatos helyzetet megszüntessenek, és megakadályozzák annak ismételt előfordulását.

Infrastruktúra

Egy szervezet állandó feltételeinek és berendezéseinek rendszere.

Javító tevékenység

Tevékenység egy felfedett eltérés kiküszöbölésére.

Képzési szolgáltatás

Az intézmény esetében az oktatási-nevelési folyamat előállítását jelenti.

Követelmény

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	9/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

Kinyilvánított, szokás folytán magától értetődő vagy kötelező igény vagy elvárás.

Megelőző tevékenység

Olyan tevékenység, amelyet azért foganatosítottak, hogy a lehetséges eltérés okait, vagy más nem kívánatos helyzetet megszüntessenek annak érdekében, hogy megakadályozzák előfordulását.

Minőségirányítási rendszer

A minőségirányítási rendszer a minőségirányítás megvalósításához szükséges szervezeti rendszerből, a felelősségi körökből, eljárásokból, folyamatokból és személyi, anyagi, dologi, pénzügyi eszközökből áll.

Minőségirányítási dokumentum

Minden olyan dokumentum, amely minőségi előírásokat és követelményeket tartalmaz. (Pl: minőségirányítási kézikönyv, minőségirányítási eljárások)

Minőségpolitika

Egy szervezetnek a minőségre vonatkozó alapvető (meghatározó) szándékai és célkitűzései, amelyeket formálisan is kinyilatkoztat.

Minőségirányítás

Koordinált tevékenységek egy szervezet vezetésére és ellenőrzésére a minőség szempontjából.

Minőség szabályozás

A minőségirányítás azon része, amely a szolgáltatás minőségének tervezésére, biztosítására, fejlesztésére irányuló oktatási - nevelési - gazdasági tevékenységek összehangolt rendszere a célul tűzött minőség elérése érdekében.

Minőségfejlesztés

A minőségirányítás része, melynek központjában a hatásosság és a hatékonyság növelése áll.

Munkakörnyezet

Olyan feltételek köre, amelyek között egy személy tevékenykedik.

Objektív bizonyíték

Valaminek a létezését vagy igaz voltát alátámasztó anyagok.

Partner

Főként a vevő/megbízó kifejezés helyett használatos. Partner egy oktatási intézményben, pl. a tanuló, a pedagógus, a szülő, a fenntartó.

Projekt

Sajátos folyamat, amely egy sor koordinált és szabályozott, a kezdeti és a befejezési időpontok megjelölésével kitűzött olyan tevékenységekből áll, amelyeket konkrét

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	10/27
		Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

követelményeknek megfelelő cél elérése érdekében végeznek, figyelembe véve az idő, a költségek és az erőforrások korlátait.

Rendszer

Egymással kapcsolatos vagy kölcsönhatásban álló elemek összessége.

Szervezet

E emberek csoportja és feltételrendszer, a felelősségi körök, a hatáskörök és a kapcsolatok meghatározott elrendezésével együtt.

Szervezeti felépítés

A felelősségi körök, a hatáskörök és az emberek közti kapcsolatok meghatározott elrendezése.

Termék/Szolgáltatás

Nem kézzelfogható termék, amely legalább egy olyan tevékenység eredménye, amely a szervezet és a partner találkozásánál megy végbe.

Validálás (érvényesítés/jóváhagyás, érvényesítő ellenőrzés)

Megerősítés és objektív bizonyíték szolgáltatása arról, hogy konkrét rendeltetéshez vagy alkalmazáshoz előírt követelmények a megvalósításkor teljesültek. (Pl. a leadott tanmenetek teljesültek.)

Verifikálás (igazolás, igazoló ellenőrzés)

Megerősítés és objektív bizonyíték szolgáltatása arról, hogy a tervben az előírt követelmények teljesültek. (Pl. tanmenetek tanterv szerinti elkészítésének igazolása a munkaközösség vezetői részéről.)

Vevői/partneri megelégedettség

A vevő/partner (tanulók, szülők, gazdasági, társadalmi szervezetek, tanár, fenntartó) véleménye arról, hogy az iskolai oktatás milyen mértékben elégítette ki igényeit és elvárásait.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	11/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

4. Minőségirányítási rendszer

4.1. Általános követelmények

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** közoktatási képzési tevékenységeinek szabályozására és dokumentált működtetésére az **MSZ EN ISO 9001:2009** szabvány követelményeire épülő minőségirányítási rendszert alkalmazza.

Ezáltal biztosítja a **minőségpolitikában**, illetve a **társintézmények pedagógiai programjaiban** meghatározott irányelvek és célok megvalósulását és eredményességét.

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetése a **Minőségirányítási Kézikönyv mellékletében lévő MK-1.2./1 Folyamatmátrixban** meghatározza az iskolákban régóta és újonnan működő, a minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó és szükséges **folyamatokat**.

A **Minőségirányítási Eljárásokban** és az egyéb **belső szabályzatokban** meghatározzuk a folyamatok eredményes működtetéséhez szükséges felelősöket, erőforrásokat, módszereket, az elvárt eredményt és szükség szerint a határidőket. Folyamatosan figyelemmel kísérve mindazon oktatási, nevelési és az intézmény működtetésével kapcsolatos egyéb tevékenységeket, melyek a pedagógiai programokban kitűzött célok elérése és a folyamatos fejlesztés érdekében szükségesek.

Amennyiben a **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetése vállalkozásba ad ki olyan folyamatot, ami befolyásolhatja az oktatás minőségét, úgy minden esetben egyedi **megbízási/vállalkozási szerződésben részletesen rögzíteni kell** a minőségirányítási rendszer (be)szállítóira vonatkozó követelményeit és annak elfogadását.

4.2. A dokumentálás követelményei

4.2.1. Általános útmutatás

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola Minőségirányítási Kézikönyvének** fejezetei - a könnyebb összehangolás céljából - a folyamatközpontúság mellett igazodnak az **MSZ EN ISO 9001:2009** szabvány fejezeteihez.

A folyamatokat a **Minőségirányítási Kézikönyv** vonatkozó fejezete, és - ahol szükséges - a fejezethez kapcsolódó **Minőségirányítási Eljárás** vagy egyéb **belső előírás/dokumentum** szabályoz a **MK-1.2./1 Folyamatmátrixokban** felsoroltak szerint **társintézményenként**.

Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola minőségirányítási rendszerének dokumentációja az alábbiakból áll:

- **Minőségirányítási Kézikönyv és mellékletei**
- **Minőségirányítási Eljárások és mellékletei**
- A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** egyéb **belső iskolai szabályzatai**, valamint
- **Külső dokumentumok** (jogszabályok, fenntartói előírások, stb.), melyek a **társintézmények** oktatási tevékenységeinek eredményes működéséhez szükségesek,
- **Feljegyzések és bizonylatok**, melyek a **társintézmények** oktatási tevékenységének igazolásához szükségesek.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	12/27
		Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

4.2.2. Minőségirányítási Kézikönyv

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola Minőségirányítási Kézikönyvet** tart fenn, mely a következőket tartalmazza:

- a minőségirányítási rendszer alkalmazási területét, beleértve az esetleges kizárások részleteit és indoklását (Lásd. az 1.2. pont),
- a dokumentált **eljárásokat** és az azokra való hivatkozást,
- az intézmény **vezetői/átfogó intézményirányítási, fő/intézményi pedagógiai és háttér/támogató folyamatai** közötti összefüggéseket. (Lásd. **MK-1.2./1 Folyamatmátrix.**)

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola minőségirányítási vezetője** gondoskodik arról, hogy a bevezetett minőségirányítási rendszer mindig aktuális **Minőségirányítási Kézikönyvben** legyen leírva, és az abban foglaltak a **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskolában dolgozó valamennyi munkatársa** számára ismertek, érthetőek és kötelező érvényűek legyenek.

A **Minőségirányítási Kézikönyv** és a **Minőségirányítási Eljárások** kiadásával, változtatásával, kezelésével kapcsolatos részletes szabályozást az **ME-4.2.-1 Külső és belső dokumentumok kezelése** eljárás tartalmazza.

4.2.3. A dokumentumok kezelése

A minőségirányítási rendszer számára szükséges dokumentumokat ellenőrzés alatt kell tartani. A dokumentumok kezelésére az **ME-4.2.-1 Külső és belső dokumentumok kezelése** azonosítóval ellátott eljárás a következőkre tér ki:

- a kiadás előtt álló dokumentumok jóváhagyásának menetére,
- a dokumentumok átvizsgálására, szükség esetén naprakésszé tételére és újbóli jóváhagyására,
- a módosításokra és a dokumentumok érvényes kiadási állapotának azonosítására,
- arra, hogy az alkalmazandó dokumentumok megfelelő változatai rendelkezésre álljanak a szükséges helyeken,
- arra, hogy a dokumentumok olvashatók, könnyen azonosíthatók és kikereshetők legyenek,
- a külső eredetű dokumentumok azonosítására, és elosztásuk ellenőrzésére,
- az elévült dokumentumok figyelmetlenségből történő felhasználásának elkerülésére, illetve ezen dokumentumok megkülönböztetésére, ha azok bármilyen célból archiválásra kerülnek.

A fenti követelményekkel összhangban, az intézmény célja azoknak az alapelveknek és szabályszerűségeknek tisztázása, melyek biztosítják, hogy a bevezetett minőségirányítási rendszerhez tartozó belső és külső dokumentumok kiadása, jóváhagyása, megváltoztatása, módosítása és ellenőrzése szabályozott módon történjen.

Alapvető érdek, hogy a minőségirányítási rendszert leíró dokumentumok, és a közoktatási tevékenységre vonatkozó törvényi előírások alkalmazása naprakész legyen.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV		Azonosító:	MK
			Változatszám:	1
			Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
			Oldal/összes:	13/27
			Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

Belső dokumentumok kezelése

A minőségirányítási dokumentumok azonosítására a **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** a következő azonosítási rendszert vezette be. Az **MK-1.2./1 Folyamatmátrix függőleges oszlopában** lévő folyamatok írásos szabályozásait X-el jelöljük a vízszintes felső részben felsorolt szabályzó dokumentumok között fajtánként bontva.

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** érvényben lévő belső minőségirányítási dokumentumait az intézmény **minőségirányítási vezetője** az **ME-4.2.-1 Külső és belső dokumentumok kezelése** minőségirányítási eljárásban rögzítettek szerint tartja nyilván.

Dokumentumok megváltoztatása, módosítása

Bármely dokumentum megváltoztatása kizárólag az azt **létrehozó és jóváhagyó** vezetők engedélyével történhet. Az archiválandó, megőrzésre kerülő, elévült dokumentumokat „**Hatályon kívül helyezve/Érvénytelen**” felirattal kell ellátni.

Külső dokumentumok kezelése

Külső dokumentumok jellemzően a következők lehetnek:

- a közoktatási tevékenységre vonatkozó jogszabályok,
- fenntartói előírások,
- a gazdasági működéssel kapcsolatos jogszabályok
- minőségirányítási szabványok.

A külső dokumentumok beszerzésének, nyilvántartásának, szükség szerinti szétosztásának és aktualizálásának felügyelete az **iskola vezetőségének** feladata.

Számítógépes adatmentés

A minőségirányítási rendszer törzsdokumentációjának anyagát a **társintézmények** szervei tartalmazzák. Az adatok **elektronikus mentését** a **rendszergazdának** kell elvégezni az **igazgató** felügyeletével.

4.2.4. A feljegyzések kezelése

A feljegyzéseket nyomtatott vagy kézzel kitöltött formátumban oly módon tároljuk és őrizzük meg, hogy az előírt megőrzési idő végéig minden esetben megtalálhatók és visszakereshetők legyenek.

A minőségirányítási feljegyzéseket, amennyiben ez megvalósítható és indokolt, azonosító számmal látjuk el, amely a vonatkozó eljárás számával függ össze. A minőségirányítási rendszer számára szükséges feljegyzéseket ellenőrzés alatt kell tartani, az előírt ideig (minimum 3 évig) meg kell őrizni, így igazolva a minőségirányítási rendszer megfelelő és hatékony működését.

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskolában gyűjtött** feljegyzések tárolási helyéről, megőrzési idejéről, a tárolásért felelős személyekről az intézményben dolgozó **minőségirányítási vezető** listát vezet. A minőségirányítási feljegyzések azonosítására, tárolására, megőrzési idejére és selejtezésére vonatkozó részletes szabályok az **ME-4.2.-2. Feljegyzések kezelése** eljárásban szerepelnek.

	MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változátszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	14/27
		Fájlnev: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

5. A vezetőség felelősségi köre

5.1. A vezetőség elkötelezettsége

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetése elkötelezett a minőségirányítási rendszer működtetése és fejlesztése iránt azaz, folyamatosan felhívja a munkatársak figyelmét a partneri igények (szülői, tanulói, fenntartói, minisztériumi, szakmai szervezetek), valamint a jogszabályi követelmények teljesítésének fontosságára; meghatározza és közzéteszi a minőségpolitikát és a minőségcélokat; évente vezetőségi átvizsgálásokat tart; valamint biztosítja, hogy a minőségi munkavégzéshez szükséges anyagi, tárgyi és humán erőforrások rendelkezésre álljanak.

5.2. Vevő/partnerközpontúság

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetése gondoskodik arról, hogy a partneri igényeket és elvárásokat pontosan határozza meg, szükség szerint követelményekké alakítsa, és lehetőség szerint teljesítse, a közreműködő partnerek minél nagyobb megalégedésére.

Partneri igényfelmérés

Ahhoz, hogy a partnerek igényeit teljes mértékben ki tudja elégíteni, a **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** rendszeres elégedettség és igényfelmérést végez. A kérdőívek lehetővé teszik, hogy az intézmény vezetése és a munkatársak is tudomást szerezzenek egyrészt a partneri elvárásokról, másrészt az esetlegesen felmerülő problémákról, melyeket így azonnal korrigálni lehet, illetve intézkedni lehet arról, hogy azok ne fordulhassanak ismételt elő. Részletes szabályozás a **MK-1.2./1 Folyamatmátrixban** jelölt szabályozó dokumentumban található.

A partneri igények folyamatos figyelemmel kísérése

Minden pedagógus és a pedagógiai munkát elősegítő alkalmazott feladatai közé tartozik, a munkaköréhez kapcsolódó partneri igények figyelemmel kísérése és a lehetőségek szerinti teljesítése.

5.3. Minőségpolitika

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetése gondoskodik arról, hogy a minőségpolitika megfeleljen a pedagógiai programjában meghatározott célkitűzéseknek, ösztönözzön a követelmények magas színvonalú teljesítésére, elkötelezettséget jelentsen a folyamatos fejlődésre, ismert és alkalmazott legyen a megbízási szerződéssel alkalmazott oktatók körében is, valamint átvizsgálása és aktualizálása évente megtörténjen a vezetőségi átvizsgálások alkalmával.

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** aktuális minőségpolitikáját az **MK-5.3./1** melléklet tartalmazza.

	MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	15/27
		Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

5.4. Tervezés

5.4.1. Minőségcélok

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetése gondoskodik arról, hogy a **Pedagógiai Programban** meghatározott célokkal összhangban lévő, célszerűen tanévre bontott **minőségcélok** az iskola érintett munkatársai számára ismertek és egyértelműek legyenek. A minőségcéloknak **konkrétaknak, lehetőleg mérhetőeknek** kell lenniük, és kapcsolatban kell lenniük a minőségpolitikával, beleértve a folyamatos fejlesztés iránti elkötelezettségeket. A minőségcéloknak tartalmazniuk kell azokat a célokat, melyek a közoktatási tevékenységgel szemben megfogalmazott követelmények teljesítéséhez szükségesek.

Az aktuális minőségcélokat az **MK-5.4./1 Minőségcéljaink** formalap szerint kitöltött feljegyzésen követhetjük nyomon.

5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetése gondoskodik a minőségcélok eléréséhez szükséges anyagi és humán erőforrások körültekintő megtervezéséről és meghatározásáról.

A minőségpolitikával, a pedagógiai programmal és a központi programmal összhangban lévő minőségtervezésnek tartalmaznia kell a minőségirányítási rendszer mérhető céljait, a szükséges erőforrásokat, valamint a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését.

Az iskola vezetőségének gondoskodnia kell arról, hogy a változtatásokat ellenőrzött módon hajtsák végre, és hogy a változtatások alatt fenntartsák a minőségirányítási rendszer kifogástalan működését. Az **MSZ EN ISO 9001:2009** minőségirányítási rendszer hatékony és hatásos működtetése elengedhetetlenül megkívánja, hogy az iskola igazgatója minden változásról a lehető legrövidebb időn belül mindenkit értesítsen.

5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök

A **TISZK társintézményeinek szervezeti felépítését** az **MK-5.5./1 mellékletek** tartalmazzák. A döntés, a végrehajtás és az ellenőrzés területein meghatározott felelősségek a minőségirányítási eljárásokban kerülnek rögzítésre.

A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatosan az **igazgató** felelős a minőségpolitika és az adott iskola pedagógiai programjának meghatározásáért, a minőségpolitika szerinti működtetésért és a működés feltételeinek biztosításáért, azaz a minőségi munkához szükséges munkakörülmények meghatározásáért és biztosításáért, az intézményszintű minőségirányítási dokumentumok elrendeléséért és elkészítéséért, a munkatársak továbbképzéséért és annak jóváhagyásáért, a dolgozók kompetenciájának meghatározásáért, elégedettségük figyelemmel kíséréséért.

5.5.2. A vezetőség képviselője

Az igazgató jelöli ki az intézmény **minőségirányítási vezetőjét**.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	16/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

A minőségirányítási vezető felelős:

- a minőségirányítási rendszer dokumentációjának bevezetéséért, fenntartásáért, felügyeletéért és fejlesztéséért,
- a Minőségirányítási Kézikönyv és Eljárások nyomtatott példányának megőrzéséért,
- a vezetőségi átvizsgálásra való felkészüléséért,
- a belső auditok megtervezéséért és végrehajtásáért/végrehajtatásáért,
- a partneri követelményekkel kapcsolatos minőségközpontú tudatosság erősítéséért.

A **minőségirányítási vezető** részletes munkaköri leírását a személyügyi nyilvántartásban tároljuk.

A közoktatásban résztvevő dolgozók/alkalmazottak jogai és kötelességei a SZMSZ-ben találhatóak.

5.5.3. Belső kommunikáció

A **GUNDEL KÁROLY TISZK** vezetése a szervezeten belüli kapcsolattartásról a KORTES értekezletek, a vezetőségi illetve munkaközösségi megbeszélések vagy szükség szerinti gyakoriságú egyéb megbeszélések alkalmával gondoskodik. A tanulók és oktatók közötti naprakész információáramlásról a honlapok és a faliújságok segítségével gondoskodik a tanárikban és a folyosókon.

5.6. Vezetőségi átvizsgálás (értékelés)

5.6.1. Általános követelmény

A Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola vezetősége évente legalább egyszer elvégzi a minőségirányítási rendszer értékelését abból a célból, hogy megbizonyosodjon a rendszer megfelelőségéről és eredményességéről.

Az éves átvizsgálás során a vezetőség kiértékeli a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatosan felmerült változtatásokra tett javaslatokat is.

5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai

A vezetőségi átvizsgálást minden évben a belső auditok után és a tanúsító vagy felügyeleti auditot megelőzően kell megtartani. A vezetőség kibővítheti a résztvevők körét külső munkatársakkal, érdekelt felekkel is, amennyiben ezt indokoltnak látja. Az értekezlet időpontját az **igazgatónak** kell közzétenni az aktuális időpontot megelőzően az **Éves Munkatervbe** illesztve.

A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatainak a következőket célszerű tartalmazniuk:

- az előző időszak auditjainak eredményei,
- partneri visszajelzések, (esetleges panaszok, elégedettségmérés eredményei)
- az iskolai folyamatok működése és megfelelősége,
- a munkatársak, pedagógusok értékelése és minősítése pl. a partneri mérések alapján,
- a megelőző és a helyesbítő tevékenységek helyzetképe,
- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokat követő intézkedések eredményei,
- változások, melyek befolyásolják a minőségirányítási rendszert,
- a megvalósult továbbképzések eredményessége.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	17/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai

A vezetőségi átvizsgálás kimenő adatainak tartalmazniuk kell a következőket:

- a minőségirányítási rendszer és az iskolai folyamatok eredményességének fejlesztése,
- a képzési kínálat fejlesztése a partneri igényekkel és a fenntartóval összhangban,
- erőforrás szükségletek változásai, újabb célok meghatározása.

Az átvizsgáláson történtek és az előirányzott fejlesztési feladatok a **MK-5.6./1. Jegyzőkönyv a vezetőségi átvizsgálásról** formalon kerülnek dokumentálásra.

A vezetőségi átvizsgálás eredményeit a 4.2.4. pontban foglaltak szerint kell megőrizni, és a folyamat csak akkor tekinthető lezártnak, ha a hatékonyságának ellenőrzése után az intézkedések elvégzése igazolásra került.

6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

Az intézmény vezetősége meghatározza, és javaslatot tesz a fenntartó felé azokra az anyagi, pénzügyi és humán erőforrásokra, amelyek szükségesek a minőségirányítási rendszer folyamatainak bevezetéséhez, fenntartásához és eredményességének folyamatos fejlesztéséhez; valamint a belső partnerek (pedagógusok és az alkalmazottak) és külső partnerek (fenntartó, szülők, diákok, stb.) megelégedettségének fokozásához.

6.2. Emberi erőforrások

6.2.1. Általános útmutatás a munkatársak kiválasztására

Azok a munkatársak, akik a közoktatásban közvetlenül részt vesznek, és akiket a minőségirányítási rendszerben meghatározott felelősségi körök ellátásával bíztak meg, megfelelő belső vagy külső képzés és tapasztalat alapján legyenek ezekre felkészítve.

A munkatársak kiválasztásánál elsőrendű szempont a szakmai kompetencia és a feladatra való alkalmasság.

6.2.2. Felkészültség, tudatosság és képzés

Az **intézmény igazgatója** minden tanév elején összeállíttatja az adott évre vonatkozó továbbképzési tervet, melynek összeállításakor figyelemmel kell lenni az iskola céljainak érdekében elvégzendő képzések is. A kapcsolódó szabályozás az **MK-1.2./1 Folyamatmátrixban** található.

Az éves vezetőségi átvizsgálások alkalmával kiértékelik a megvalósított képzések hatásosságát is.

Az iskola vezetősége a megbeszéléseken részletes tájékoztatással gondoskodik arról, hogy munkatársai tudatában legyenek tevékenységük szerepének és fontosságának, valamint annak, hogy miképpen járulnak hozzá a Pedagógiai Programban foglalt célok eléréséhez. Ehhez nyújt segítséget a szoros belső szóbeli kapcsolattartás.

A minőségirányítási oktatásokat igazoló feljegyzéseket a **minőségirányítási vezető** őrzi meg, a szakmai képzésekről és a végzettségekről szóló feljegyzéseket pedig a személyügyi nyilvántartásban őrizzük meg a 4.2.4. pontban rögzítetteknek megfelelően. Az oktatásokat az **MK-6.2./1 Oktatási napló** formalon dokumentáljuk.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	18/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

A munkatársak illetve a pedagógusok értékelése és minősítése a munkaközösségeken belül történik, - amennyiben szükséges - a **vezetőségi átvizsgáláskor** kiértékelik a megelőző félévben/évben nyújtott teljesítményt.

Fontos tényező az elvégzett munka szakmai színvonala, a mindennapi munka hatékonyabbá tételére, a folyamatos fejlesztésekre tett javaslatok, valamint a teljes körű belső rendszerauditon szerzett tapasztalatok.

6.3. Infrastruktúra

Az intézmény vezetősége javaslatot tesz a fenntartónak olyan infrastruktúra biztosítására, amely megfelel a minőségi képzés követelményeinek.

A hatékony szakképzéshez elengedhetetlenül szükséges a kulturált és kellemes munkahely (jól megközelíthető, megfelelő tárgyi eszközökkel felszerelt tantermek, tankonyhák,), valamint a technikai felszereltség megléte (megfelelő kapacitású és jogtiszt szoftverekkel rendelkező számítógéppark, szemkímélő monitorok, internet-elérhetőség, fax, szkennel, fekete és színes nyomtatók, fénymásolók, stb.).

A számítógépes hálózat karbantartását, az adatok mentését az adott **intézmény rendszergazdája** végzi.

Az intézményben működő műszaki berendezések (pl. kazánok, sütők, mosogatógépek, egyéb konyhai berendezések, stb.), oktatástechnikai eszközök karbantartási folyamatainak megfelelőségéért az intézmény **igazgatója** felel.

6.4. Munkakörnyezet

A **intézmény** vezetősége biztosítja a közvetlen munkakörnyezet azon emberi és fizikai tényezőit, amelyek szükségesek a megfelelő közoktatási tevékenységhez. A 6.3. pontban rögzített adottságok elegendőek ahhoz, hogy a kialakított munkakörnyezet elősegítse a minőségi szakképzés megvalósulását.

A munkavédelmi és tűzvédelmi feladatokat szerződés alapján erre képesített munkatárs(ak) / cég látja el.

A munka és tűzvédelmi előírások a törvény által előírt követelmények szerint készültek el. Az intézményre vonatkozó **munkahelyi kockázatértékelés** elkészült és az időszakonkénti felülvizsgálata is megtörténik.

A **veszélyes hulladékok kezelésére** belső szabályzat van, mely az ANTSZ által is elfogadásra került. A veszélyes hulladékok elszállítását időszakonként - szerződés alapján - az adott veszélyes hulladék elszállítására jogosult külső cég végzi. A fenti szabályozások az iskolán belül több helyen is (Pl. titkárság, tanárik, tankonyhák, az iskola vezetősége) könnyen hozzáférhetők az érintettek számára.

A **tűzriadó terv** az előírásoknak megfelelően a portán található meg.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV		Azonosító:	MK
			Változatszám:	1
			Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
			Oldal/összes:	19/27
			Fájlnev: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

7. A képzési szolgáltatás előállítása

7.1. A képzések megtervezése

A képzési kínálat megtervezését a **Pedagógiai Programban** leírtakkal összhangban kell megvalósítani.

Az iskolai közoktatási folyamatok tervezésének összhangban kell lennie a Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola **MSZ EN ISO 9001:2009** minőségirányítási rendszerének egyéb, dokumentáltan meghatározott követelményeivel.

7.2. A külső (tanulók, szülők, fenntartó, gazdálkodó szervezetek) és belső (munkatársak) partnerekkel kapcsolatos folyamatok

7.2.1. A képzésekkel kapcsolatos követelmények meghatározása

A *társintézmények* a fenntartó által a hatályos jogszabályok szerint finanszírozott, valamint a törvényi előírások maximális figyelembe vételével elkészített **Pedagógiai Program** és a **belső szabályzatok** szerint végzik oktatási tevékenységüket.

Az iskola vezetősége a tanulók, szülők és a munkatársak igényeit a tanév során figyelembe veszi és - a törvényi lehetőségekhez igazodva - rugalmasan kezeli.

7.2.2. A képzésekkel kapcsolatos követelmények átvizsgálása

A közoktatási tevékenység a hosszú távra készített **Pedagógiai Program** szerinti történik.

A partnerek által elvárt követelményeket az iskola vezetősége minden esetben átvizsgálja megvalósíthatósági szempontból. Csak azokat vállalhatja el, amelyeknek törvényi és egyéb feltételei adottak.

7.2.3. Kapcsolattartás a külső (tanulók, szülők, fenntartó) és belső (munkatársak) partnerekkel

Az **intézmény** vezetése a korábbi **5.5.3. Belső kommunikáció** pontban részletezettek és a **MK-1.2./1 Folyamatmátrixban** jelölt szabályozó dokumentumban rögzítettek szerint tartja a kapcsolatot a fent említett felekkel.

7.2.3.1. Panaszkezelés

Minden szóban vagy írásban beérkező panaszt gyűjtünk, kivizsgálunk és az illetékes pedagógus vagy munkatárs a lehető leggyorsabban megteszi a szükséges helyesbítő intézkedéseket, értesítve a **minőségirányítási vezetőt**, az **igazgatót** vagy az **igazgatóhelyettest**. Szükség esetén az adott folyamathoz kapcsolódó eljárást is módosítani kell, a probléma ismételt előfordulásának megakadályozása érdekében. Részletesebb szabályozás az **ME-8.3.-1 Nem megfelelő szolgáltatás, panaszkezelés** c. eljárásban található.

7.3. A képzési programok tervezése és fejlesztése

Az **intézmény** oktatási tevékenységének törvényi kötelezettség szerinti, több évre szóló megtervezése a **Pedagógiai Program** szerint történik.

Az oktatási programok tervezése és fejlesztése a **Pedagógiai Program** módosításával történik.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	20/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

7.3.1. A képzési programok tervezésének és fejlesztésének megtervezése

7.3.1.1. A Pedagógiai Program módosításának/fejlesztésének megtervezése

A **Pedagógiai Programot** módosítani kell, amennyiben erre jogszabály kötelezi az intézményt, ezen kívül a **Pedagógiai Programot** át kell dolgozni többek között az iskola képzési profiljának, az egyes szakképesítések alapküldetésainak módosításakor.

A módosítás során meghatározásra kerülnek a módosításban résztvevő pedagógusok névsora, a határidők, a lépések valamint azon közbenső véleményezési pontok sora, melyek a módosítás egyes szakaszaiban szükségesek.

Amennyiben a résztvevők száma indokolja, a fent említett lépések feljegyzésben kerülnek rögzítésre.

A **Pedagógiai Program** módosításának jóváhagyását a jogszabályban előírtak szerint kell végrehajtani.

7.3.2. A képzési programok tervezésének és fejlesztésének bemenő adatai

A közoktatási tevékenységgel kapcsolatos követelményeket a vonatkozó jogszabályok és a fenntartói követelmények alapján írásban kell meghatározni.

Minden egyéb olyan követelményt, amely egy új szakképesítés indításához, fejlesztéséhez szükséges, lényeges bemenő adatokat tartalmaz (de nem szerepel az iskola dokumentumaiban) - amennyiben a fenntartó nem fogalmazza meg - szintén írásban kell meghatározni.

A nem teljes vagy nem egyértelmű és az egymásnak ellentmondó követelményeket a feleknek tisztázni kell!

7.3.3. A képzési programok tervezésének és fejlesztésének kimenő adatai

A tervezési és fejlesztési folyamat kimenő adatait úgy kell dokumentálni, hogy az lehetővé tegye a bemenő adatokkal való összehasonlításra alapuló igazoló ellenőrzést (verifikálás).

A tervezés és fejlesztés kimenő adatainak teljesíteniük kell a tervezés és fejlesztés bemenő követelményeit, megfelelő információt kell szolgáltatniuk a közoktatási tevékenységhez, és meg kell határozniuk azon jellemzőit, melyek a megvalósíthatóság szempontjából lényegesek.

A tervezés és fejlesztés kimenő dokumentumait (módosított Pedagógiai Program, új szakképesítések indításához szükséges dokumentációk, stb.) kiadás előtt jóvá kell hagyni a Fenntartónak.

7.3.4. A képzési programok tervezésének és fejlesztésének átvizsgálása

Annak érdekében, hogy a követelmények teljesíthetőségének kiértékelése megtörténjen, az esetleges problémák felszínre kerüljenek, valamint ezekre megoldási javaslatok szülessenek, az iskola **igazgatója**, vagy az arra kijelölt személy, rendszeresen felülvizsgálja a tervezési és fejlesztési munka menetét.

A véleményezést és az ennek alapján tett intézkedések eredményeit fel kell jegyezni, és meg kell őrizni (Lásd. **4.2.4.** pont.).

7.3.5. A képzési programok tervezésének és fejlesztésének igazolása (verifikálás)

A képzési programok igazoló ellenőrzését/véleményezését azért kell dokumentáltan megőrizni az iskolákban, hogy meggyőződjenek arról, hogy a végeredmény/kimenet teljesíti a tervezés és fejlesztés induló /bemeneti követelményeit.

	MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	21/27
		Fájlnév: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

Az ellenőrzés ténye és eredménye a keletkezett dokumentumokon vagy a kapcsolódó feljegyzéseken kerül rögzítésre.

7.3.6. A képzési programok tervezésének és fejlesztésének érvényesítése

Az **intézményben** a tervezés és fejlesztés érvényesítő ellenőrzése azért szükséges, hogy kiderüljön, a nyújtott közoktatási szolgáltatás képes-e kielégíteni a Fenntartó igényeit, követelményeit.

A fenntartóval egyeztetjük a program központi követelményeit és a partnerek igényeit. Törekedni kell arra, hogy az érvényesítő ellenőrzés befejeződjön a módosított vagy új képzési program elindítása előtt. Az ellenőrzés ténye és eredménye dokumentálásra kerül.

7.3.7. A képzési programok változtatásainak kezelése

A tervezésben és fejlesztésben eszközölt változtatásokat dokumentálni kell. A változtatásokat jóváhagyás előtt igazoló és érvényesítő ellenőrzéseknek kell alávetni, ezután kerülhet sor a bevezetésre.

A változtatások átvizsgálásának és az ennek alapján tett intézkedéseknek eredményeit a keletkezett dokumentumokon vagy a kapcsolódó feljegyzéseken dokumentáljuk és a **4.2.4.** pontban foglaltak szerint őrizzük meg.

7.4. Beszerzés

7.4.1. A beszerzés folyamata

A **társintézmények** írásban szabályozzák beszerzési folyamataikat az általuk beszerezhető termékekre és szolgáltatásokra, így gondoskodva arról, hogy a beszerzett termékek/szolgáltatások megfeleljenek a belső és külső partneri követelményeknek.

7.4.1.1. Tárgyi eszközök, tankönyvek és egyéb termékek beszerzése

Az iskola működését segítő tárgyi eszközök, tanítási segédeszközök, irodai anyagok, fogyóeszközök, oktatási segédletek, tankönyvek, tankönyhai alap- és segédanyagok és egyéb termékek megrendelése, vásárlása az **igazgató** javaslata alapján a fenntartó döntési hatásköre. Ezen eszközök beszerzését az **intézmény MK-1.2./1 Folyamatmátrixában** jelölt szabályozó dokumentum(ok)ban található minőségirányítási eljárásokban részletezettek szerint végezzük.

7.4.1.2. Óraadó tanárok kiválasztása

Az iskola által felkért óraadó tanárok, szakoktatók, gyakorlati oktatásvezetők, stb. kiválasztása meghirdetett pályázat alapján történik. Az iskola vezetősége indokolt esetben a **szakmai munkaközösség vezetői** bevonásával dönt.

7.4.1.3. (Be)szállítók kiválasztása és értékelése

A (be)szállítóink kiválasztása és értékelése során a következő alapelvek az irányadók:

- A kiskereskedelemben beszerezhető termékek forgalmazóit nem minősítjük.
- A (be)szállítóknak meg kell felelniük a fenntartó, a közbeszerzési előírások, az az iskola vezetősége és a partnerek által támasztott minőségi követelményeknek.
- A (be)szállítók összegyűjtése az **igazgató** által jóváhagyott beszállítói listán történik. A listára kerülés alapja az adott (be)szállító megfelelőségének megítélése, ami - a

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	22/27
		Fájlnev: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

beszállított termék/szolgáltatás típusától, a vásárolt terméknek/szolgáltatásnak a képzés minőségére gyakorolt hatásától függően - többek között a korábbi teljesítések tapasztalatainak kiértékelése, illetve független referenciák alapján történik.

Az intézmény (be)szállítóinak értékelési szempontjai a következők:

- a megbízásban /megrendelésben/keretszerződésben rögzítettek minőségi teljesítése,
- határidőre történő pontos végrehajtás,
- megfelelő ár.

A (be)szállítók teljesítés utáni értékelésének áttekintését minden évben a vezetőségi átvizsgálást megelőzően kell elkészíteni a korábbi teljesítések minősítése alapján a **gazdasági igazgató helyettesnek**.

A kiértékelés és az ennek alapján tett intézkedések eredményei a 4.2.4. szerint kerülnek megőrzésre.

7.4.2. Beszerzési információ

A beszerzési adatok megadása

A beszerzendő termékekkel/szolgáltatásokkal kapcsolatos követelményeket a szállítókkal mind az egyedi, mind a rendszeres beszerzések során - szükség szerint - írásban kell közölni.

A (be)szállítók az előírt pontossággal kötelesek végrehajtani a szerződésben vállaltakat, ehhez elengedhetetlen a megfelelő időben történő megrendelés/egyeztetés megtörténte.

A beszerzési dokumentumoknak tartalmazniuk kell a beszerzendő terméket/szolgáltatást leíró összes szükséges információt.

7.4.3. A beszerzendő termék felülvizsgálata/igazolása (validálás)

A megrendelést elkészítőnek vagy az **igazgató által kijelölt személynek**, meg kell győződnie arról, hogy a beszerzési dokumentumokban előírt követelmények megfelelőek, mielőtt ezeket továbbítaná az adott (be)szállító felé.

Az iskolában az átvételt végző személy a beérkezett terméket mennyiségileg, és ha lehet minőségileg is köteles ellenőrizni. A fentiekhez részletes kiegészítéseket az **intézmény MK-1.2./1 Folyamatmátrixban** jelölt szabályozó dokumentum tartalmaz

7.5. A képzési tevékenység megvalósítása

7.5.1. A képzési szolgáltatás nyújtásának szabályozása

A képzési folyamatok szabályozásának elemeit a **Pedagógiai Program a Szervezeti és Működési Szabályzat** illetve az **intézmény belső szabályzatai** tartalmazzák.

7.5.2. Az előállítás és a szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálás)

A szabványban meghatározott követelmények intézményünk esetében nem értelmezhetők, így erre vonatkozóan nem határozzuk meg előírásokat.

7.5.3. Azonosítás és nyomon követhetőség

Az 7.5.1. pontban említett folyamatok azonosítása és nyomon követhetősége az adott folyamat minőségirányítási eljárásában részletesen leírtak szerint végzendő.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	23/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

7.5.4. A partner tulajdona

Az **intézmény** minden érintett munkatársa törekszik egymás és a tanulók tulajdonának megóvására.

Minden tanuláshoz szükséges tulajdonról, amely elvesztett, megsérült, vagy más módon használhatatlanná vált, jegyzőkönyvet kell felvenni és tájékoztatni kell az érintettet, az **igazgatóhelyettest** vagy az **igazgatót**.

7.5.5. A képzési tevékenység minőségének megőrzése

Az **intézmény** megőrzi képzési szolgáltatásai minőségét a fenntartó vagy az egyedi megbízó követelményei szerint. Ez pl. a tankönyvek, segédeszközök és oktatók körülmények kiválasztásával biztosítható.

7.6. A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése

A megfigyelő- és mérőeszközök kezelése szabványkövetelmények **intézményünk** esetében **nem értelmezhetők**, így erre vonatkozóan nem határozzunk meg előírásokat.

A tankönyvekben használatos megfigyelő- és mérőeszközök joghatással járó mérésre nem használhatók, kizárólag oktató illetve információs célra használjuk őket.

8. Mérés, elemzés és fejlesztés

8.1. Általános útmutatás

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** közoktatási tevékenysége során olyan mérési és felügyeleti tevékenységeket működtet, amelyek szükségesek ahhoz, hogy bizonyítani tudják a képzési szolgáltatás megfelelőségét, gondoskodni tudjanak a minőségirányítási rendszer megfelelőségéről és folyamatosan fejleszteni tudja a szakképzési folyamatok és a minőségirányítási rendszer eredményességét.

8.2. Figyelemmel kísérés és mérés

8.2.1 A partnerek megelégedettsége

Az **intézmény** igazgatója folyamatos fenntartói kapcsolattartással, marketing módszerekkel figyeli az elégedettségi mutatókat, az iskolákban dolgozó munkatársak pedig folyamatosan gyűjtik az elégedettségre vonatkozó oktatói és tanulói visszajelzéseket.

Az elégedettség mérésére az **MK-1.2./1 Folyamatmátrixban** jelölt szabályozó dokumentumokban rögzítettek szerint kerül sor.

A fenntartó elégedettségének felmérése a személyes találkozások, illetve a törvényességi és gazdasági (revizori, ÁSZ, stb.) ellenőrzések alkalmával történik.

A fenntartó tájékozódik a költségvetés állásáról, a mérleg és eredmény adatokról. A tanév során folyamatosan informálódik a könyvelésen keresztül az aktuális helyzetről.

A kiértékelt eredmények minden évben a vezetőségi átvizsgálások alkalmával kerülnek megbeszélésre. Azok ismeretében kell meghozni a tervezésben a következő időszakra vonatkozó intézkedéseket, melyek a **partnerközpontúságot** és a **folyamatos fejlesztést** szolgálják.

Az ezzel kapcsolatosan keletkező feljegyzéseket a 4.2.4. pontban rögzítetteknek megfelelően meg kell őrizni.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	24/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

8.2.1. Belső audit

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** időszakonként, az éves terv alapján belső auditokat végeznek annak megállapítására, hogy az **MSZ EN ISO 9001:2009** minőségirányítási rendszer megfelel-e a jelen hazai szabvány követelményeinek, valamint bevezetése és fenntartása hatékony-e.

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola minőségirányítási vezetője** az **ME-8.2.-1 Belső auditok** minőségirányítási eljárásban részletesen leírt szabályozás szerint hajtja, illetve hajtja végre az audittervben foglaltakat, figyelembe véve az auditálandó tevékenységek és területek állapotát és fontosságát, valamint a korábbi auditok eredményeit. Meghatározza az auditok körét, gyakoriságát és módszereit. Az auditterv biztosítja, hogy a minőségirányítási rendszer minden folyamata legalább évente egyszer auditálásra kerüljön.

A belső minőségirányítási auditálás során alkalmazott audit lehet rendszer-, eljárás-, vagy folyamataudit.

Az auditokat olyan személyek végzik, akik az adott területen kompetensek, de nem irányítják az auditálandó tevékenységet és rendelkeznek a szükséges képzettséggel.

A belső auditálás a kapcsolódó szabványra, a minőségirányítási kézikönyvre, a minőségirányítási eljárásokra és a minőségirányítási rendszer egyéb belső és külső dokumentumaira épülő (pl. iskolai belső szabályzatok) kérdőív alkalmazásával történik. A kérdőívet az auditálást végző **belső auditor** állítja össze, különös gonddal ügyelve arra, hogy az adott területen már korábban észlelt hiányosságok vizsgálata feltétlenül megtörténjen.

Az auditálás során feltárt hiányosságokat és az audit kiértékelését a belső auditor (összeférhetetlenség esetén a vezetés által kijelölt másik **belső/külső auditor** vagy a **minőségirányítási vezető**) az auditjelentésben rögzíti.

A belső auditor a vizsgálatot követően az auditált terület vezetőjével vagy a minőségirányítási vezetővel közösen helyesbítő intézkedéseket hajt végre az **ME-8.5.-1 Helyesbítő tevékenység** minőségirányítási eljárás szerint, melyben a feltárt hibák megszüntetéséhez szükséges intézkedések, határidők szerepelnek. A megőrzésre kerülő feljegyzések tartalmazzák a helyesbítő tevékenység bevezetésének igazoló ellenőrzését és az eredményekről szóló jelentést is.

A belső auditok tapasztalatairól a **minőségirányítási vezető** az érintetteket a vezetőségi átvizsgáláson tájékoztatja.

8.2.2. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** olyan módszereket alkalmaz, melyek alkalmasak a képzés tervezett (pl. órarend szerinti, terembeosztás szerinti, stb.) folyamatainak felügyeletére és feltétlenül szükségesek a fenntartó és a tanulók követelményeinek/igényeinek teljesítéséhez. A fenntartóval és a tanulókkal való szoros kapcsolattartás, valamint az osztályok azonosításával, nyomon követhetőségük biztosításával a folyamatok megfelelő mértékben figyelemmel kísérhetők.

Minden folyamatnak felelőse van (Lásd. az MK-1.2./1 Folyamatmátrixban), munkáját a minőségirányítási vezető támogatja.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	25/27
		Fájlnev: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

8.2.3. A képzések figyelemmel kísérése és mérése

A Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskolában folyó közoktatási tevékenységek során írásos feljegyzések születnek. A folyamatok figyelemmel kísérésének és mérésének szabályai az előző pontban, a képzés folyamatainak megfelelő szakaszaiban az egyes folyamathoz kapcsolódóan kerültek rögzítésre.

8.3. A nem megfelelő termék/szolgáltatás kezelése

A Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola gondoskodik a partneri követelményeknek nem megfelelő termék/szolgáltatás azonosításáról és ellenőrzéséről, hogy megakadályozza azok véletlenszerű, ismételt felhasználását, vagy alkalmazását. Az ilyen jellegű tevékenységet az **ME-8.3.-1 Nem megfelelő szolgáltatás, panaszkezelés** c. eljárásban szabályozzuk.

Ha a nem megfelelő terméket/szolgáltatást annak alkalmazása, vagy felhasználásának megkezdése után fedezik fel, akkor az **intézmény** igazgatójának, vagy az általa megbízott személynek meg kell tennie a szükséges intézkedéseket a nem megfelelőség következményeit illetően, és ezek bizonylatait meg kell őrizni a 4.2.4. pontban rögzítetteknek megfelelően.

8.4. Az adatok elemzése

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetősége a fenntartó által létrehozott önálló informatikai rendszerben minden olyan adatot naprakészen közöl, amelyek alkalmasak a szakképzések megfelelőségének és hatásosságának elemzésére és folyamatos fejlesztésére. Ilyenek lehetnek pl. a tanulókkal és pedagógusokkal kapcsolatos adatok.

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetősége elemzi a partnerek (fenntartó, tanuló) megelégedettségét, a **Pedagógiai Program** megvalósulását, a (be)szállítók teljesítményét és az esetleges panaszokat.

A fenntartó felé kötelezően benyújtandó rendszeres statisztikai adatszolgáltatás, vagy az országos mérések által nyert adatok lehetőséget adnak számos elemzés elvégzésére (pl. FŐKIR)

A fentiek bizonylatolását a 4.2.4. pontban szabályozottaknak megfelelően kell megőrizni és a vezetőségi átvizsgálások alkalmával figyelembe venni.

8.5. Fejlesztés

8.5.1. Folyamatos fejlesztés

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetősége a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését az alábbiak figyelembe vételével biztosítja:

- A Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola vezetősége folyamatosan szorgalmazza a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését a minőségpolitika, a minőségcélok, az auditok eredményei, az adatok elemzése, a helyesbítő és a megelőző tevékenységek, a (be)szállítók értékelése, valamint évente egy alkalommal a vezetőségi átvizsgálás útján.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	26/27
		Fájlnev: ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1	

- Az iskolán belül minden egyes folyamatot a DEMING féle PDCA ciklus (tervezés-végrehajtás-ellenőrzés-beavatkozás/tökéletesítés) figyelembe vételével kell végezni, és ezt követelményként kell támasztani az érdekelt felekkel szemben is.

8.5.2. Helyesbítő tevékenység

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetősége helyesbítő tevékenységet végez az **ME-8.5.-1 Helyesbítő tevékenység** eljárásban rögzítettek szerint a nem megfelelőségek kiküszöbölésére, illetve ezek megismétlődésének kiküszöbölésére. A helyesbítő tevékenység arányban áll a fellépő problémák által okozott hatással. A helyesbítő tevékenységekre vonatkozó minőségfejlesztési eljárás követelményeket tartalmaz a következőkre:

- a nem megfelelőségek felfedezésére (beleértve a partnerek panaszait)
- a nem megfelelőségek okainak és a megismétlődésének megakadályozására irányuló tevékenység szükségességének megállapítására
- a szükséges helyesbítő tevékenység meghatározására és bevezetésére
- az elvégzett tevékenység eredményeinek feljegyzésére
- az elvégzett helyesbítő tevékenység hatékonyságának átvizsgálására.

A kapcsolódó bizonylatokat a 4.2.4. pontban szabályozottak szerint kell megőrizni és a vezetőségi átvizsgáláson figyelembe venni.

8.5.3. Megelőző tevékenység

A **Gundel Károly Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakképző Iskola** vezetősége képzési szolgáltatási tevékenységének szabályozásában minden részfolyamatnál feltérképezi azoknak a megelőző tevékenységeknek a lehetőségét, amelyekkel kiküszöbölheti a lehetséges nem megfelelőségek okait, és megelőzheti ezek bekövetkezését.

Az értelmezhető megelőző tevékenységekre vonatkozó eljárási módot az **ME-8.5.-2 Megelőző tevékenység** minőségirányítási eljárás határozza meg az alábbiak szerint:

- a lehetséges nem megfelelőségek és ezek okainak megállapítása,
- a szükséges megelőző tevékenység meghatározása, és gondoskodás annak bevezetéséről,
- a megtett intézkedések eredményeinek feljegyzése,
- az elvégzett megelőző tevékenység átvizsgálása.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	Azonosító:	MK
		Változatszám:	1
		Érvényesség kezdete:	2013. 06. 01.
		Oldal/összes:	27/27
		Fájlnév:	ISO_MK-Gundel TISZK-2013-1

Mellékletek, formalapok