

**Referenciai- intézmény  
szolgáltatások működtetése  
(kézikönyv)**

Bajza József Gimnázium és Szakközépiskola

Hatvan





## TARTALOMJEGYZÉK

1. REFERENCIA-INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉS CÉLJAINAK MEGHATÁROZÁSA	4
1.1. A REFERENCIA-INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁS CÉLJAI	4
1.2. A HÁLÓZATI MŰKÖDÉS CÉLJAI	4
1.2.1. A hálózatban való működéshez szükséges kompetenciák meghatározása	4
1.2.2. A referencia-intézményi szolgáltatás szakmai vezetője	4
1.2.3. Mentorpedagógusok szakmai kompetenciái	5
2. A REFERENCIA- INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSÁNAK SZERVEZETI RENDSZERE	6
2.1. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	6
2.2. A REFERENCIA-INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉST KOORDINÁLÓ TEAM SZAKMAI ÖSSZETÉTELE ÉS FELADATAI	7
3. A REFERENCIA- INTÉZMÉNYI SZERVEZET MŰKÖDÉSÉNEK SZABÁLYOZÁSA	8
3.1. ALAPÍTÓ OKIRAT	8
3.2. SZMSZ	8
3.3. A REFERENCIA-INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉG PÉNZÜGYI FORGALMÁNAK TERVEZÉSE	8
3.4. A REFERENCIA-INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA	9
3.4.1. A minőségbiztosítás célja	9
3.4.2. A szolgáltatást igénybevevők részére kidolgozott elégedettségmérés, az ehhez kapcsolódó értékelés	10
3.4.3. Az elégedettségmérés eredményeinek visszacsatolása, nyilvánosságra hozatala	10

„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni  
mindenkinek magának kell...” (Bajza József)

TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)



A projektek az Európai Unió támogatásával valósulnak meg.



**BAJZA JÓZSEF GIMNÁZIUM ÉS SZAKKÖZÉPISKOLA**

☒: 3000 Hatvan, Balassi Bálint út 17.

☎ titkárság: 37/341-455, 37/540-103;

igazgató: 37/341-331

E-mail: [titkarsag@bajzagim.sulinet.hu](mailto:titkarsag@bajzagim.sulinet.hu)

web: [www.bajza.hu](http://www.bajza.hu)

OM azonosító: 201477



**ÚJ SZÉCHENYI TERV**

---

3.4.4.	A szolgáltatói tevékenység továbbfejlesztése	11
4.	A REFERENCIA-INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK ESZKÖZRENDSZERÉNEK BEMUTATÁSA	11
4.1.	TEREMFELTÉTELEK	11
4.2.	A REFERENCIA INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK INFRASTRUKTURÁLIS FELTÉTELEI	11

**„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni  
mindenkinek magának kell...” (Bajza József)**

**TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466**

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)



A projektek az Európai Unió támogatásával valósulnak meg.



## 1. REFERENCIA-INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉS CÉLJAINAK MEGHATÁROZÁSA

### 1.1. A REFERENCIA-INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁS CÉLJAI

- Dinamikusan változó szervezetként reagálni a környezet elvárásaira
- Mintát adni a partnereknek munka- és kommunikációs, továbbá kooperációs kultúrából
- Folyamatosan, gyorsan tanulni a szervezeti fejlődése érdekében
- Megrendelők igényeit figyelembe venni, alkalmazkodni a speciális elvárásokhoz
- A felnőttoktatás módszertanát magas színvonalon használni
- Folyamatos önfelneveléssel növelni a szolgáltatások számát és színvonalát

### 1.2. A HÁLÓZATI MŰKÖDÉS CÉLJAI

#### 1.2.1. A hálózatban való működéshez szükséges kompetenciák meghatározása

- Hálózati intézmények tudásának adaptálása saját intézménybe
- Helyi innovációk hálózati kiterjesztése, a tudásmegosztás alkalmainak folyamatos bővítése
- Pontos és releváns információk folyamatos áramoltatásának biztosítása
- Alkalmazkodási képesség fejlesztése a különböző hálózatokkal való együttműködésben

#### 1.2.2. A referencia- intézményi szolgáltatás szakmai vezetője

- Ismeretei és tudása:
  - EU támogatás politikája (pályázati ismeretek)
  - Vezetési ismeretek (jogi háttér, gazdálkodás, rendszerszemlélet, oktatásszervezés, minőségmenedzsment)
  - PR
  - Felnőttképzés



- Pedagógiai szakmai szolgáltatás
- Kompetencia alapú nevelés, oktatás
- Referencia - intézmény cél-feladatrendszere
- Hálózatépítés
- Szervezetdiagnózis és - fejlesztés, változásmenedzsment
- IKT ismeret.
- **Képességei:**
  - Jó verbális és írásos kommunikációs képesség
  - Szervezőképesség
  - Konfliktuskezelési képesség
  - Pontosság és megbízhatóság
  - Rugalmasság
- **Attitűdjei:**
  - Szolgáltatói beállítódás

### 1.2.3. Mentorpedagógusok szakmai kompetenciái

- **Ismeretei és tudása**
  - Önismeret, önreflexió
  - Kompetencia alapú nevelés, oktatás
  - Referencia - intézmény cél-feladatrendszere
  - Felnőttképzési (egyéni, team) ismeretek
  - Hálózatépítés
  - Segítő kapcsolat elméleti kérdései
  - Mentorálási eljárások, azok használatának, adaptációjának feltételei, szabályai, a mentorpedagógus saját lehetőségei ezzel kapcsolatban
  - Az értékelő visszacsatolás különböző formái, és azok alkalmazása.
- **Képességei:**
  - Önmenedzselés
  - Konfliktuskezelés
  - Problémamegoldás

„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni  
mindenkinek magának kell...” (Bajza József)

TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)



- Pozitív kommunikáció
- Prezentációs képesség
- Tudás átadásának képessége
- Analógiás gondolkodás
- Elemző képesség
- Empátia
- Együttműködési képesség
- Attitűdjei:
  - Nyitottság
  - Szolgáltatói beállítódás

## 2. A REFERENCIA- INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSÁNAK SZERVEZETI RENDSZERE

### 2.1. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS



„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni mindenkinek magának kell...” (Bajza József)

TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)



2.2. A REFERENCIA-INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉST KOORDINÁLÓ TEAM SZAKMAI ÖSSZETÉTELE ÉS FELADATAI

Munkakör neve	Feladatai	Felelősségi kör	Hatáskör
SZAKMAI VEZETŐ	szakmai munka koordinálása, szakmai ellenőrzés, mérés-értékelés	a feladatok sikeres megvalósítása	ellenőrzés értékelés utasítás
GAZDASÁGI VEZETŐ	pénzügyi tranzakciók lebonyolítása, illetve ezek adminisztrálása	a PSZSZ rentábilis, illetve nyereséges legyen	ellenőrzés, a partnerek fizetési fegyelmének figyelemmel kísérése
JÓ GYAKORLAT GAZDÁK, MENTOROK	Jó gyakorlatok fejlesztése/tovább fejlesztése, kapcsolattartás a partneriskolákkal	Jó gyakorlatok szakmai megbízhatósága, partneriskolákkal fenntartott kapcsolatok megléte, illetve fejlesztése	Jó gyakorlatok felhasználásának szakszerűségének ellenőrzése
RENDEZVÉNYSZERVEZŐ	marketing, PR, a jó gyakorlatok eladásra kerüljenek	rendezvények sikeres lebonyolítása	értékelés, javaslattétel

„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni mindenkinek magának kell...” (Bajza József)

TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)





### 3. A REFERENCIA- INTÉZMÉNYI SZERVEZET MŰKÖDÉSÉNEK SZABÁLYOZÁSA

#### 3.1. ALAPÍTÓ OKIRAT

Az intézményi Alapító okirat tartalma lehetővé teszi a referencia-intézményi működést, a pedagógiai szakmai szolgáltatások végzését. Az Alapító okiratban szerepelnek a „Máshova nem sorolható egyéb oktatás” és „Az oktatást kiegészítő tevékenység” szakfeladatok.

#### 3.2. SZMSZ

A referencia-intézményi szolgáltatásokat koordináló szervezet, a mentortevékenységhez kapcsolódó műhelyek és a jó gyakorlatok átadását megvalósító szervezet feladat- és hatáskörének leírása.

#### 3.3. A REFERENCIA-INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉG PÉNZÜGYI FORGALMÁNAK TERVEZÉSE

Megnevezés	Megoszlás
<b>Bevétel:</b>	
• Folyamatos működésből	10%
• Jó gyakorlat értékesítésből	80%
• Innovációs tevékenységből	10%
<i>Források összesen</i>	100%
<b>Kiadás:</b>	
• Folyamatos működésből	20%
• Jó gyakorlat értékesítésből	60%
• Innovációs tevékenységből	20%
<i>Felhasználások összesen</i>	100%

„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni  
mindenkinek magának kell...” (Bajza József)

TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)





### 3.4. A REFERENCIA-INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA

#### 3.4.1. A minőségbiztosítás célja

A minőségbiztosítás célja, hogy nyomon kövesse és értékelje a referencia-intézményi szolgáltató, önfejlesztő tevékenységét elsősorban az alább felsorolt területeken:

- a PR és reklám tevékenység
- a szolgáltatás megszervezése
- a látogatók fogadása: az intézmény és a referenciaterület bemutatása
- a „jó gyakorlat” bemutatása
- a hospitálás megszervezése
- az adaptációs folyamat megvalósítása
- a fejlesztő műhelyek munkája
- a hálózati tevékenység

A minőségbiztosítás átfogó célja a szolgáltatói szerepkör szempontjából megfogalmazott közelebbi és távoli céloknak megfelelő működés vizsgálata. A céloknak megfelelő működés megállapítása megerősíti az intézményt, illetve az eltérések definiálása segít a korrekciós javaslatok megfogalmazásában.

A minőségbiztosítás további célja, hogy rendszeres, pontos, releváns információkat adjon a referencia-intézményi szolgáltatás eredményeiről, és az eredmények alapján meghatározza azokat a további feladatokat, amelyek a szolgáltatás színvonalának növelését célozzák. A mérések során nyert adatok és eredmények az értékelési feladatok alapjául szolgálnak.

Cél még a referencia-intézményben folyó szolgáltatói tevékenység fejlesztési szükségleteinek pontos meghatározása és a referencia-intézményi szerephez kapcsolódó intézményi innováció beépülésének megállapítása.

„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni  
mindenkinek magának kell...” (Bajza József)

TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)





### 3.4.2. A szolgáltatást igénybevevők részére kidolgozott elégedettségmérés, az ehhez kapcsolódó értékelés

Mérési módszer	Mérés ideje	Mérésben résztvevők	Mérés eredményének nyilvánosságra hozatala	Mérésért felelős
mérőlap	a látogatás napja	az intézménybe érkező látogatók	az intézmény weblapja	szakmai vezető
értékelő beszélgetés	a látogatást követő egy héten belül	a „jó gyakorlatot” bemutató pedagógus(ok)	emlékeztető	szakmai vezető
értékelő beszélgetés	a látogatást követő egy héten belül	az intézményvezetés képviselője	emlékeztető	szakmai vezető
mérőlap	az adaptációs folyamat utolsó napján	az adaptáló intézmény pedagógusa	-	mentor

### 3.4.3. Az elégedettségmérés eredményeinek visszacsatolása, nyilvánosságra hozatala

Az elsődleges információszoigáltató felület a mérések eredményeiről az intézmény weblapja. A referencia-intézményi szolgáltatások külön linken jelennek meg, ahol megtalálható a mérések adatainak összesítése és statisztikai feldolgozása, továbbá a kiértékelések eredményei grafikonokkal, értelmező magyarázatokkal és a következtetések levonásával.

A honlapon közzétett eredmények egyidejűleg megjelennek a nevelőtestületi szoba faliújságján is.

Az intézmény fenntartója szintén kap tájékoztatást a mérés- értékelési munka eredményeiről.

Az intézmény éves munkájának értékelésekor kiemelt szerep jut a szolgáltató tevékenységnek.

„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni mindenkinek magának kell...” (Bajza József)

TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)





#### 3.4.4. A szolgáltatói tevékenység továbbfejlesztése

A szolgáltatói tevékenységet évente vizsgálja felül az intézmény. Az ellenőrzések, önértékelés, panaszkezelés és partneri elégedettségmérések alapján levonja a szükséges konzekvenciákat. Összeveti a célokat az elért eredményekkel, mind a szakmai, mind az üzleti terv megvalósítását értékeli. Az eredmények alapján kitűzi a fejlesztés irányait, és meghatározza a konkrét feladatokat.

### 4. A REFERENCIA INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK INFRASTRUKTURÁLIS FELTÉTELEI

#### 4.1. TEREMFELTÉTELEK

##### Tárgyaló

Helye: 5. terem

Megközelíthetősége: A bejáratától balra, a titkárság után, a folyosó végén található.

Bútorzat: Esztétikus bútorzat. Tárgyalóasztal, vizuál tábla.

##### Díszterem

Helye: 22. terem

Megközelíthetősége: Az első emeleten, jobbra a folyosó végén található.

Bútorzat: Esztétikus bútorzat. Vetítővászon. Szónoki pulpitus.

Emelvény.

#### 4.2. A REFERENCIA-INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK ESZKÖZRENDSZERÉNEK BEMUTATÁSA

A tárgyalóban és a díszteremben kiépített internet van. IKT eszközök mindkét teremben rendelkezésre állnak. A díszteremben projektor és laptop állandó használatra került beszerelésre a pályázati pénzből. A tárgyalóban laptop áll rendelkezésre, szükség esetén mobil projektort lehet használni.

„Az utat meg lehet ugyan mutatni, de menni mindenkinek magának kell...” (Bajza József)

TÁMOP 3.1.7-11/2-2011-0466

Cím: 3000 Hatvan, Balassi B. út 17.

Kapcsolattartó: Szénási Andrea

tel/fax: 06-37/341-455

e-mail: [titkarsag@bajza.hu](mailto:titkarsag@bajza.hu)