

REFERENCIA-INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK

A JÓ GYAKORLATOK ÁTADÁSA

CÉLOK, FELADATOK

Referencia intézményként a jó gyakorlatok átadásának eredményessége fontos a számunkra. Célunk, hogy az átvevő intézményekkel átfogóan, megismertessük az átvenni kívánt jó gyakorlatot és annak alkalmazását. Továbbá, hogy a megszerzett ismeretek alapján az átvevő képes legyen hatékonyan, saját igényeinek megfelelően alkalmazni a jó gyakorlatot. Az adaptáció folyamatát úgy alakította ki, hogy mind a horizontális, mind a vertikális szintű átvevő teljes mélységében, behatóan tanulmányozza a jó gyakorlat megvalósítását.

Intézményünk célja az átvevő személyi és tárgyi feltételeinek ismeretében a leghatékonyabb adaptációs folyamat támogatása.

A SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGÉNEK MÓDJAI

- Elektronikus: intézményi honlap (www.babusj-koll.hu)
szolgáltatói kosár ([szolgáltatói kosár](#))
- Személyes: helyben, a Babus Jolán Középiskolai Kollégiumban, Vásárosnamény

MENTORCSOPORT TAGJAI

- a jó gyakorlatok gazdája az intézményvezető
- mentorcsoport végzi az átadást, segíti az adaptációt
- a tevékenység a mentorálási munkaterv alapján történik
- tagok a referencia munkacsoportok szerint tagozódnak

HELYBEN TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁS MENETE

- Látogatás előkészítése
 - az átvevő intézmény személyi és tárgyi feltételeinek felmérése
 - az adottságokhoz igazodó dokumentum csomag összeállítása
- A vendégek fogadása, intézményünk bemutatása
 - fogadó személyek: igazgató vagy igazgatóhelyettes
az AJKSZP munkacsoport vezetője
esetleg egy AJKSZP-s csoportvezető
 - fogadó helyiség: külön terem vagy déli emeleti társalgó (referencia terem)
- A „Jó gyakorlat” bemutatása
 - prezentáció
 - a kapcsolódó dokumentumok megtekintése
 - kötetlen beszélgetés, felmerülő kérdések
 - pénzügyi kérdések tisztázása (szolgáltatás ára, fizetés módja)

AZ ÉRDEKLŐDŐ INTÉZMÉNYBEN TARTOTT TÁJÉKOZTATÓ MENETE (MENTORÁLÁS)

- Az érdeklődő intézmény felkeresése előzetes időpont egyeztetést követően.
- A „jó gyakorlat” prezentálása, dokumentumok bemutatása, felmerülő kérdések megbeszélése.
- Pénzügyi kérdések tisztázása.
- Kapcsolattartás módjának rögzítése (telefon, email)

MENTORÁLÁS MEGSZERVEZÉSE

A mentorálás célja

Célja az innovatív fejlesztési tevékenység támogatása, a szakmai, módszertani munka segítése, személyes tanácsadás, az adaptációs folyamat támogatása bevezetéstől az alkalmazásig.

A referencia intézményi mentor feladatai

A mentor feladata az átvevő intézmény delegáltjainak támogató segítése. A mentor jelenti a közvetlen kapcsolatot az adaptációban részt vevő személyek között. A mentor személyes jelenlétével végig kíséri az adaptációs folyamat valamennyi lépését, ismeri a jó gyakorlatot, reflektál az adaptálók kérdéseire, támogatja az adaptációs folyamat lépéseit. Részt vesz az adaptációs folyamat minőségbiztosítási elmeinek működtetésében a külső és a belső partnerek irányába is.

A mentori tevékenység eljárásrendje

- Látogatás előkészítése
 - az átvevő intézmény személyi és tárgyi feltételeinek felmérése
 - az adottságokhoz igazodó dokumentum csomag összeállítása
- Látogatás, megvalósítási szakasz
 - az intézmény bemutatása
 - előadás, prezentáció
 - dokumentumelemzés, használat
 - konzultáció
 - visszacsatolás/értékelés
 - nyomon követés
- Látogatást követően, nyomon követési szakasz
 - adaptációs folyamat értékelésével kapcsolatos feladatok
 - változtatási javaslatok átvezetése

AZ ADAPTÁCIÓS FOLYAMAT ÉRTÉKELÉSE

Elégedettségmérés, elemzés, értékelés, visszacsatolás, folyamatszabályozás

Az értékelési folyamat során meghatározásra kerülnek azok a feladatok, eljárások, amit, szakmai szolgáltatói minőségben teszünk annak érdekében, hogy folyamatosan javítsuk a nyújtott szolgáltatás eredményességén. Ezáltal a folyamat egyes lépéseinek újbóli azonosítását és minőségellenőrzését végezzük, minőségirányítási rendszerünket vizsgáljuk felül.

Az értékelési és visszacsatolási folyamat lépései

- Az adaptáló intézménynek nyújtott szolgáltatás elégedettségének vizsgálata.
- Beérkezett kérdőívek elemzése, értékelése.
- Szükség esetén módosítási javaslatok kidolgozása.
- A javaslatok alapján a szükséges módosítások elfogadása és hatályba léptetése

Mérési területek

- Partnerek elégedettségének mérése
- A „Jó gyakorlat” hasznosíthatóságának mérése
- Rendezvények színvonalának mérése
- A szolgáltató intézmény munkatársainak elégedettség mérése

A megkérdezettek köre, gyakorisága

- Hospitáló partnerek (minden alkalommal)
- Mentorált partnerek (minden alkalommal)
- Rendezvények résztvevői (rendezvényenként)
- A szolgáltatói intézmény dolgozói (évente 2 alkalommal)
- A szolgáltatást megvásárló partner elégedettségének mérése

Résztvevők

- Mérési csoport (végrehajtók, kiértékelők)
- A mérés alanyai (tájékoztatók)