

## ZALA VÁRMEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT

### **A minőségre vonatkozó intézményi stratégia:**

A Zala Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (továbbiakban: ZVKIK) felnőttképzési tevékenysége minőségére vonatkozó intézményi stratégia alapja, hogy munkatársainkkal közösen értékeljük a szervezet tevékenységeit, feltérképezzük a vezetőség felelősségét, a szervezet céljait, s az azok eléréséhez vezető utakat. A stratégiai célok megfogalmazásában figyelmet fordítunk képzéseink résztvevőinek és a gazdaság szereplői által megfogalmazott és látens igényeinek kielégítésére. Ebben a munkában legfőbb törekvésünk tevékenységeink folyamatos jobbá tétele és fejlesztése.

A ZVKIK szervezeti felépítése, a felnőttképzési tevékenység szervezésének, megvalósításának érdekében kialakított munkakörök meghatározása illeszkedik a ZVKIK felnőttképzési tevékenységének célrendszeréhez, kiterjedtségéhez, képzéseink célcsoportjainak elvárás-rendszeréhez.

A ZVKIK felnőttképzési tevékenységére vonatkozó minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése mellett biztosítjuk a hatályos felnőttképzési törvény követelményeinek megfelelő működést. Ennek megfelelően ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert működtetünk, a felnőttképzési folyamatokhoz kapcsolódó indikátorokat tűzünk ki, valamint tevékenységeinket folyamatosan értékeljük és továbbfejlesztjük.

Munkatársaink minőség tudatossága, képzési minőségért vállalt felelőssége, fejlődése érdekében biztosítjuk a rendszeres továbbképzés lehetőségét.

A ZVKIK minőségpolitikája, és az azt megvalósító minőségirányítási rendszer alapja a partneri megelégedettség, ezért a képzéseink résztvevőinek igényei, visszajelzései alapján folyamatosan változtatjuk, javítjuk tevékenységeinket. Kiemelt figyelmet fordítunk a résztvevői elégedettségmérés során kapott visszajelzésekre.

### **Az intézmény és az oktatók minőségirányítással kapcsolatos felelőssége:**

Fontos számunkra, hogy az intézmény minden alkalmazottja, szervezeti egysége és alvállalkozó partnere munkáját annak szellemében végezze, hogy tevékenysége tükrözze minőségirányítással kapcsolatos elkötelezettségét és felelősségét. A vezetők, a képzési munkatársak és az oktatók elkötelezettek:

- a partneri megelégedettséget tükröző, mindkét fél számára egyaránt előnyös partneri és üzleti kapcsolatok megteremtése mellett, ezért kötelezettséget vállalunk a mindenkor vonatkozó jogszabályok és a külső-belső szabályzatok betartására és betartatására,
- a felnőttképzéssel, valamint bármely, az intézmény által végzett felnőttképzési szolgáltatással kapcsolatos partneri / megrendelői igények maradéktalan kielégítése mellett,
- az intézmény pozitív hírnevének és szakmai megítélésének megőrzése mellett, biztosítva így partnereink hosszú távú bizalmának elnyerését, megőrizve minőségi szolgáltatásaink magas színvonalát és versenyképességünket.
- szolgáltatásaink, és folyamataink állandó felülvizsgálata, értékelése és fejlesztése mellett, hiszen alvállalkozóink és munkatársaink folyamatos képzése megbízható alapot teremt a partneri igények és elvárások maradéktalan teljesítéséhez

### **A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségirányítás megvalósításába:**

Intézményünk következetesen, rendszeresen és tudatosan bevonja a képzésben résztvevőket a minőségirányítás megvalósításába. Ennek érdekében nyilvánosságra hozza minőség iránti elkötelezettségét, képzésben résztvevőivel értékelési működését, és felhasználja az értékelés eredményét a fejlesztésben.

Zalaegerszeg, 2023. július 1.



Kovács Dezső  
elnök

Zala Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara