

A Hajdú-Bihar Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara

MINŐSÉGPOLITIKÁJA

a felnőttképzési tevékenységekre és a felnőttképzési tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásokra

A Hajdú-Bihar Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (továbbiakban HBKIK) felnőttképzési tevékenysége minőségére vonatkozó intézményi stratégia alapja a vezetők és a képzést szervező munkatársak és oktatók minőség iránti elkötelezettsége, különös tekintettel az alábbiakra:

- a felnőttképzéssel, illetve az intézmény által végzett felnőttképzési szolgáltatással kapcsolatos jogszerű partneri, megrendelői igények kielégítése,
- a mindenkor vonatkozó jogszabályok és a belső szabályzatok betartása és betartatása,
- az intézmény pozitív hírnevének és szakmai megítélésének megőrzése mellett, partnereink hosszú távú bizalmának elnyerése, minőségi szolgáltatásaink magas színvonalának biztosítása,
- szolgáltatásaink és folyamataink állandó felülvizsgálata, értékelése és fejlesztése.

A stratégiai célok megfogalmazásában figyelmet fordítunk képzéseink résztvevőinek és a gazdaság szereplői által megfogalmazott igények kielégítésére. Ebben a munkában legfőbb törekvésünk tevékenységeink folyamatos jobbá tétele és fejlesztése.

Képzési programjainkat mindenkor a gazdaság elvárásai, valamint a szak- és felnőttképzéssel összefüggő feladataink alapján, célirányosan alakítjuk ki és valósítjuk meg, figyelembe véve a gazdaság- és képzésfejlesztési szakpolitikai stratégiákat.

Munkatársainkkal közösen értékeljük a szervezet tevékenységeit. A HBKIK szervezeti felépítése, a felnőttképzési tevékenység szervezésének, megvalósításának érdekében kialakított munkakörök meghatározása illeszkedik a HBKIK felnőttképzési tevékenységének célrendszeréhez, kiterjedtségéhez, képzéseink célcsoportjainak elvárásrendszeréhez.

Munkatársaink képzési minőségért vállalt felelőssége, fejlődése érdekében rendszeres továbbképzési lehetőséget biztosítunk.

A HBKIK 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.

Minőségirányítási rendszer mellett ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert működtetünk. A felnőttképzési folyamatokhoz kapcsolódó céljainkat és az indikátorokat rendszeresen értékeljük, továbbfejlesztjük.

A Hajdú-Bihar Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara elkötelezett a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt. Ennek érdekében folyamatosan követjük szervezetünk életét, működését meghatározó szabályozásokat, körülményeket, s az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján aktualizáljuk minőségcéljainkat.

A [Panaszkezelési űrlap](#) eljuttatható a hbikik@hbikik.hu címre.