



MAGYAR
KERESKEDELMI
ÉS IPARKAMARA

KAMARAI SZEMPONTRENDSZER

**A DUÁLIS KÉPZŐHELYEK SZÁMÁRA A
MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEKNEK VALÓ
MEGFELELÉS ELŐSEGÍTÉSE
ÉRDEKÉBEN**

2021

Tartalomjegyzék

1	A Kamara minőségi szempontrendszerének bemutatása.....	5
2	A minőségi szempontrendszer elemeinek meghatározása.....	7
2.1	Folyamatszemplélet.....	7
2.2	Tevékenység leírása	10
2.3	A minőségcél meghatározása és kapcsolata a tevékenység céljával	12
2.4	Mérés és ellenőrzés	14
2.5	A vevői elégedettség	15
2.6	A vezetői felelősség meghatározása és felelősök kijelölése.....	16
2.7	Helyesbítő tevékenységek	20
2.8	Dokumentum és feljegyzéskezelés.....	23
3	Mellékletek.....	29
3.1	1. melléklet	29
3.2	2. melléklet	30
3.3	3. melléklet	32
3.4	4. melléklet	33
3.5	5. melléklet	35
3.6	6. melléklet	36
3.7	7. melléklet	37
3.8	8. melléklet	38
3.9	9. melléklet	39

KAMARAI MINŐSÉGI SZEMPONTRENDSZER

Bevezető

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: Kamara) törvényi kötelezettsége, hogy a duális képzőhelyek számára kialakítson egy minőségi szempontrendszert, amellyel a duális képzőhelyként működő vállalkozások oktatási tevékenysége, munkája, terméke vagy szolgáltatása tekintetében is magasabb szintre emeli a magyar szakmai oktatás minőségét.

A Kamara fontosnak tartja, hogy a duális képzőhelyeken felelősségérzet alakuljon ki a tanulókért és a képzésben részt vevő személyekért (a továbbiakban együtt: tanuló), a saját munkáért, illetve kerüljön megfogalmazásra egyfajta minőségi elvárás, vagy annak igénye a duális képzőhely vezetői gondolkodásában. Ehhez szükséges a *minőségnek*, mint kifejezésnek a megfogalmazása, ami rendkívül nehéz feladat, mivel a minőség fogalmának vannak relatív és szubjektív vonatkozási is.

Számunkra a minőség, hogy a munkaerőpiacon egyre jobban érvényesülni tudó tanulók kerüljenek ki a duális képzésből, a munkaadók és a tanulók egyre növekvő elégedettségét eredményezve.

Ebből eredően lényeges szempontja jelen szempontrendszernek, hogy a következő generációk számára a duális képzőhelyeken egy magasabb minőségfogalmat mutassanak meg, amellyel generációról generációra emelhető a társadalom minőségképzete is.

A Kamara az érték alapú minőségfogalom használatát tartja kívánatosnak a duális képzőhelyeken az alábbi megfogalmazással:

A fogyasztónak elfogadható költségen vagy áron meghatározott tulajdonságú szolgáltatást vagy terméket nyújtunk.

Ugyanakkor tisztában vagyunk azzal, hogy ez a meghatározás nem minden ágazatban alkalmazható azonos határfokon, ezért ezt a fogalommeghatározást inkább iránymutatásnak vagy kezdő lépésnek szánjuk, amely alkalmas arra, hogy minden duális képzőhely megtalálja a maga minőségfogalmát és minőség célját.

Ennek körében érdemes figyelemmel lenni arra, hogy szűkebb értelemben *fogyasztó* lehet a duális képzőhely tanulója, mivel igénybe veszi a duális képzőhely által nyújtott képzést, mint szolgáltatást, tágabb értelemben pedig fogyasztónak tekintendő maga a munkaerőpiac is, hiszen

a tanuló a duális képzőhelyen megszerzett szakmai végzettségét a munkaerőpiacon fogja kamatoztatni. Tehát a fogyasztónak ennél ebben a definícióban több jelentése van, amit mindig az aktuális élethelyzetnek megfelelően kell értékelni.

1 A Kamara minőségi szempontrendszerének bemutatása

Jelen fejezetben röviden bemutatjuk a Kamara által összeállított minőségi szempontrendszer egyes elemeit, amelyek egy egységes rendszert képeznek és nem megbonthatók. A rendszer kialakítása törvényi kötelezettségünk, a jogalkotó a Kamarára, mint köztestületre bízta a szempontrendszer minden elemének a kiépítését, amelyet próbáltunk úgy meghatározni, hogy a legkisebb vállalkozásoktól a legnagyobb gazdálkodó szervezetekig alkalmazható és működtethető szempontrendszer legyen.

A duális képzőhelynek már a nyilvántartásba vételkor igazolnia kell, hogy a szakképző intézményekkel azonos minőségirányítási rendszerrel rendelkezik vagy legalább a Kamara által kidolgozott minőségi szempontrendszernek megfelel, vagy vállalnia kell, hogy a nyilvántartásba vételig elfogadja és kialakítja a saját vállalkozásában ennek a szempontrendszernek az elemeit. A jelen dokumentumba foglalt minőségi szempontrendszer mérettől vagy szervezettől függetlenül minden duális képzőhelyre alkalmazható, amely elfogadja azt és nem üzemeltet a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény 19. § (3) bekezdése szerinti minőségirányítási rendszert.

A Kamara minőségi szempontrendszerének kötelező elemei

A fentiek alapján a szempontrendszer az alábbi egymáshoz szorosan kapcsolódó elemekből áll össze:

- a teljes képzési rendszerhez kapcsolódó folyamatszmlélet,
- képzési tevékenység leírása és céljának meghatározása,
- minőségcél meghatározása és kapcsolata a tevékenység céljával,
- mérés és ellenőrzés,
- vevői elégedettség,
- vezetői felelősség meghatározása és felelősök kijelölése,
- helyesbítő tevékenységek tervezése,
- dokumentum és feljegyzéskezelés.

A minőségi szempontrendszer fenti elemei egyben a Kamara által meghatározott érték alapú minőségfogalom követelményei is. A szempontrendszer elemeihez kapcsolódó tevékenységeket egységesen és folyamatosan működtetni kell a duális képzőhelynek, mivel ez a minőségi szempontrendszer teljesülésének és az értékalapú minőségfogalom kialakulásának és nyomon követésének a biztosítója.

Fontos kiemelni, hogy jelen minőségi szempontrendszer csak azon duális képzőhelyek számára kötelező, akik nem rendelkeznek olyan minőségirányítási rendszerrel, mint amelyet a szakképző intézmények számára a 2019. évi LXXX. törvény 19. § (3) bekezdésében előírt.

Jelen dokumentum célja, hogy iránymutatást adjon a Kamara kötelezően megvalósítandó minőségi szempontrendszerének gyakorlati érvényre juttatásához.

2 A minőségi szempontrendszer elemeinek leírása

2.1 Folyamatszemlélet

Jelen bekezdésben a minőségi szempontrendszer alapját, azaz a folyamatszemléletet mutatjuk be. A folyamatszemlélet lényege, hogy a duális képzőhely vezetése átlássa azt, hogy egy olyan tevékenységet végez, amely több kapcsolódó elemből áll, amelynek szintén lehetnek további elemei. A duális képzőhelynek át kell látnia továbbá, hogy a saját tevékenysége is egy nagyobb folyamat része, amely maga a szakképzés. Meg kell határozni továbbá azokat a pontokat a saját folyamataiban, ahol azok közvetlenül kapcsolódnak a szakképzési folyamatokhoz.

A duális képzőhelyen történő szakmai oktatás szemléletét folyamatelven és rendszerkövetően kell kialakítani, úgy, hogy az a duális képzőhely más irányú működésével is összhangban legyen. A folyamatelvű megközelítés lényege, hogy a duális képzőhely működésének eredményessége és hatékonysága a képzésen belül zajló folyamatok és események eredményeként alakul ki. A tudatos folyamatmenedzsment a működés szabályozása és fejlesztése érdekében alakítja a tevékenységét.

A folyamatmenedzsment három alrendszerre bomlik és öt alapvető jellemzője van:

- alrendszerek:
 - *folyamattervezés,*
 - *folyamatszabályozás és*
 - *folyamatfejlesztés.*
- alapvető jellemzők:
 - *bemenet és kimenet,*
 - *a folyamat egysége,*
 - *aktivitások,*
 - *erőforrások,*
 - *információ.*

A folyamattervezés a minőséghez úgy kapcsolódik, hogy meg kell találni azokat az elemeket, ahol elkezdjük a termék vagy a szolgáltatás (jelen esetben a képzés) „felépítését” és meghatározzuk ennek a menetét az első lépésektől egészen a felhasználónak (jelen esetben a tanulók) történő átadásig vagy a szolgáltatás befejezéséig. Ez az érték alapú minőségfogalom

egyik alapja, mivel csak így kerülhet a munkaerő piacra a magas színvonalú szakmai tudással rendelkező tanuló.

A folyamatszabályozás a minőségi szempontrendszer tekintetében azt jelenti, hogy a folyamattervezés során meghatározott és sorba rakott folyamatokban folytatandó munkát és annak végkimenetelét (jelen esetben a képzési folyamatot) meghatározzuk akként, hogy az a következő folyamati elemnek is megfeleljen. A folyamatszabályozás központi dokumentuma esetünkben a képzési program.

A folyamatfejlesztés jelentése, hogy a folyamat elemeit és azok szabályozását rendszeresen ellenőrizzük és hiba esetén újra szabályozzuk a folyamati elemekben végzett munkákat vagy magát az egész folyamatot tervezzük újra, különösen, ha a meghatározott folyamati elem felesleges vagy működésképtelen és csak zavart okoz magában az egész folyamatban.

Bemenet és kimenet a folyamat eleje és vége, tehát a bemeneti oldalon van minden olyan dolog, személy vagy fogalom, ami belép a folyamatba (jelen esetben a tanuló, a tanuló kiválasztása stb.) és a kimeneti oldalon, amit a folyamat ezekből a fogalmakból előállít (jelen esetben az átadott gyakorlati ismerettel bíró, azt alkalmazni tudó tanuló).

A folyamat egysége a folyamat átalakítási műveletének egésze, azaz ahogyan az oktatáson, nevelésen, ismeretátadáson keresztül, a megfelelő eszközök használata mellett a tanuló a munkaerőpiacon hatékonyan érvényesülni tudó személy válik.

A tevékenységek a folyamat egyes lépései, amelyeket a folyamattervezés során alakítunk ki.

Erőforrásoknak hívjuk a folyamat működtetéséhez szükséges szervezeti forrásokat, tehát a duális képzőhely esetében a tőkét, a munkaerőt és a szaktudást.

Információnak hívjuk, azokat a tudáselemeket, amelyek a folyamat működéséhez rendelkezésre állnak vagy még szükségesek.

A folyamatok szabályozásánál és fejlesztésénél fontos a lényegre történő összpontosítás, ugyanis nem nehéz elveszni a részletekben, ami a folyamatok menedzselésére fordított energiák szétszóródásához vezet, ami így nem eredményez hatékony folyamatot.

A duális képzőhelynek a fenti meghatározás alapján rendelkeznie kell olyan folyamatmenedzsmenttel, amely lépésről lépésre meghatározza azt, hogy a folyamat egysége

hogyan alakul ki a bemenet adataiból, ezen kívül meg kell határozni, milyen pontokon kapcsolódnak a duális képzőhely folyamatai a tanulók szakmai (elsősorban elméleti) oktatásához, amelyet a szakképző intézmények végeznek. Többnyire a duális képzőhelyek nyújtják a szakirányú oktatás során a gyakorlati oktatást, így kapcsolódásuk a szakmai képzéshez gyakorlati szinten jelenik meg, amelyet a folyamataikba be kell építeniük. A folyamatszemplétnak így az egyik alapja lehet a képzési program.

Összefoglalva a duális képzőhelynek szükséges a folyamatmenedzsment keretében megterveznie, hogy mit, milyen sorrendben és hogyan fog oktatni a tanulónak. Tekintettel arra, hogy a terv szerinti tudást többféle módon is át lehet adni, ezért le kell írnia a tudás átadásának terv szerinti folyamatát. Ezt a leírást tartalmazza jellemzően a képzési program.

Amennyiben a folyamat megvalósítása közben, a megadott terv kivitelezése során problémát észlel, akkor megvizsgálja a probléma okát és megtalálja azt a megoldást, amivel a tudás valóban átadható a tanulónak.

Például egy festő a szerszámok megismertetését és a színek kikeverését egyszerre akarta oktatni a tanulójának, amelynek eredménye az lett, hogy a tanuló a színeket rosszul keveri ki és ismét meg kellett neki mutatnia, amelyet követően már a színkeverést is helyesen elsajátította a tanuló. A festő hibaként felismerte, hogy egyszerre túl sok tudást akart átadni és a jövőben elhatározta, hogy külön fogja ezeket tanítani, hogy a jövőbeni tanulói eredményesebben sajátíthassák el a szakma alapjait.

A folyamattervezés és folyamatszabályozás rögzítésének meghatározására vonatkozó iratminta az 1. mellékletben található.

2.2 Tevékenység leírása

A tevékenység leírása a folyamatszémleletről egyenesen következő eleme a Kamara minőségi szempontrendszerének. A duális képzőhelynek a folyamatmenedzsmentben alkalmazott folyamattervezést és folyamatszabályozást külön dokumentumban kell rögzítenie. Ezt a leírást tartalmazza jellemzően a képzési program.

A folyamatszabályozásnak a tevékenység leírása keretében nem szükséges minden részletre kiterjedőnek lennie, elegendő pusztán a legszükségesebb szabályozási részeket leírni.

A tevékenység leírása rendkívül lényeges eleme a Kamara minőségi szempontrendszerének, mivel ennek dokumentálása az alapja a nyilvántartásba vételnek, mivel részben csak ezen keresztül ellenőrizhető az, hogy a duális képzőhely a folyamatait menedzselését megkezdte-e a minőségi szempontrendszer által megadott feltételek szerint.

A tevékenység leírása lehet vázaltszerű is, de ebben az esetben folyamatára módján kell elkészíteni és kétséget kizáró módon ki kell tennie belőle annak, hogy a duális képzőhely folyamatai hol csatlakoznak a szakmai képzés folyamataihoz. A tevékenység leírásának kapcsolatban kell állnia a képzési programmal, vagy maga a képzési program is tartalmazhatja azt.

Mindezek mellett **szükséges a tevékenység céljának a meghatározása**, amely szubjektív és objektív elemet is tartalmaz. A tevékenység céljának az objektív eleme a szakképzésben részt vevő tanulók szakirányú oktatása, így ettől eltérő célt csak akkor kell meghatározni a duális képzőhelynek, ha ezt kiegészítő objektív céllal rendelkeznek. A szubjektív elem pedig az objektív elem mellett a duális képzőhely saját szervezeti célja kell, hogy legyen. A cél mérete és fajtája a szubjektív cél esetén lényegtelen, mivel ezt a cél, mint minőségi követelményt a duális képzőhely maga állítja fel önmagával szemben, mint fejlődési mérföldkövet.

Összefoglalva: a tevékenység leírása keretében kell meghatározni a duális képzőhelynek, hogy hol, mit és hogyan fogja oktatni a tanulójának. Ez lehet egy teljesen saját oktatási struktúra, amiben rögzíti, hogy pontosan mit és hogyan fog ő, mint oktató csinálni a tanulóival, de lehet a képzési program is egy ilyen dokumentum. A tevékenységi cél esetében pedig a szakirányú oktatás mellett a duális képzőhely saját elérendő céljait kell, hogy meghatározza.

Erre példa egy asztalosműhely, amely a képzési program alapján kívánja oktatni a nála dolgozó tanulókat, de a műhely vezetője úgy dönt, hogy bútorasztalos szakmában EuroSkills versenyre

nevezi a legjobban dolgozó, hazai versenyt nyert diákját, azzal a céllal, hogy azon legalább dobogós helyet szerezzen. Ennek leírásával pedig megvalósul – a tudás átadásán kívül – az a tevékenységgel is, amely miatt a duális képzőhely tanulókat oktat.

2.3 A minőségcél meghatározása és kapcsolata a tevékenység céljával

A duális képzőhely számára minőségcél meghatározása kötelező elem a Kamara minőségi szempontrendszerében. Ehhez szükséges meghatározni a minőségcél fogalmát. A minőségcél fogalmát tágran érdemes meghatározni, mivel minden duális képzőhely számára más tekinthető minőségnek és minőségcélnak. **A minőségcél(ok) a duális képzőhelyek esetében a Kamara meghatározása szerint a minőségnek az a szintje, amit meg akarnak valósítani vagy elérni, amely által jobbak tudnak lenni. A minőségcél az, amire az elérése esetén a duális képzőhely büszke lehet (éppen ezért érdemes a minőségcélokat nyilvánosságra hozni).**

Minden duális képzőhely számára követelmény a minőségcél meghatározása, mivel ez a minőség egyik alapja. A Kamara álláspontja szerint a minőség nem önmagában létezik, hanem egy folyamat eredményeként alakul ki. Minden folyamatban van egy olyan pont, ahol a folyamat véget ér és látható a folyamat végeredménye. A végeredmény rendes esetben maga a tevékenység célja, azonban helyzettől függően ettől eltérő végeredmény is kialakulhat.

Azonban az, hogy a tevékenységek összességének a folyamatban a végeredmény a célja, önmagában nem elegendő, mivel a végeredményhez társulnia kell a „fogyasztói elégedettségnek”. Elégedett fogyasztónak lehet tekinteni a duális képzésben pl. a jó eredményekkel végzett tanulót, a szülőket, akinek a gyermeke sikeresen el tud helyezkedni, vagy azt a magánembert (vásárlót), aki elégedett az általa megbízott szakember munkájával.

A lényeges folyamatokhoz, tevékenységekhez célokat kell/lehet rendelni, összhangban a minőségpolitikával.

A minőségcél a duális képzőhelynek legfeljebb egy évre kell kitűznie maga elé és legkésőbb az év lejártával köteles a minőségcél felülvizsgálni.

A duális képzőhelynek a minőségcélok meghatározásakor figyelembe kell vennie

- a tanulók érdekeit, igényeit és elvárásait,
- a jogszabályi követelményeket,
- a kapcsolatban álló szakképző intézmények elvárásait,
- a minőségi szempontrendszerben meghatározott kialakítandó folyamatok eredményességét,
- a folyamatok fejlesztési lehetőségeit,
- a külső partnerek érdekeit és igényeit.

A minőségcél emelési szintű megváltoztatására mindig nyitottnak kell lennie a duális képzőhelynek, azonban a változtatásnak tervezettnek kell lennie, tehát fel kell mérni a változtatás előtt,

- hogy a minőségcél változtatása hogyan hat ki a folyamatokra,
- hogy szükséges-e a folyamatokban korrekció a minőségcél megváltozása okán,
- a megváltozott minőségcél végrehajtási nehézségeit és
- kihatását a tevékenység céljára.

Ha a vizsgálat során a duális képzőhely megállapítja, hogy bármely fenti vizsgálati pont negatív eredményt hoz, akkor nem célszerű a minőségcél megváltoztatni addig, amíg nem sikerül úgy átalakítani a duális képzőhely rendszerét, hogy a minőségcél teljesülhessen.

A minőségcélnek mérhetőnek és kommunikáltnak kell lennie.

Összefoglalva: a minőségcélnek azt a változás iránti igényt kell kifejeznie, amit el akar érni a duális képzőhely a tevékenységével. Ez lehet csak annyi, hogy a tanuló az alapszinten felül sajátítsa el a szakma alapjait és szerezzon némi gyakorlatot, de kitűzhetik a versenyeken való indulást is. A minőségcél nem terjeszkedhet túl a duális képzésre vonatkozó jogszabályi követelményeken, összhangban kell lennie a szakmai követelményekkel (képzési és kimeneti követelmények, programterv, képzési program) és a duális képzőhelynek évente kell meghatároznia a minőségcélját.

Például egy pék a tevékenységén belül olyan minőségcél tűz ki maga elé, hogy a tanulói ne csak a különböző pékárukat tudják elkészíteni, hanem a készítés során azokat úgy formázzák meg, hogy a végeredmény kitehető legyen a kirakatba is.

A minőségcélok meghatározására vonatkozó iratminták az 2. és a 3. mellékletben találhatóak.

2.4 Mérés és ellenőrzés

A minőségi szempontrendszer teljesülésének alapvető feltétele, hogy a duális képzőhelyek mérjék a saját teljesítményüket és ellenőrizzék a tevékenységük során alkalmazott módszerek hatékonyságát. Ezt követően pedig a mérések eredményeit értékeljék, és az értékelés fényében végezzék el a szükséges módosításokat.

Az ellenőrzés során azt vizsgálja a duális képzőhely, hogy a kialakított folyamat bármely pontján érvényesülnek-e a minőségi követelmények, illetve azt, hogy a folyamat a minőségi célok felé halad-e. Az ellenőrzés alapelve az, hogy a minőségi követelményeknek mindig érvényesülniük kell a folyamat során.

A hibákat az ellenőrzés tárja fel, amely a mérésen alapszik, de a hiba felismerése után annak hatásait ismételten mérni szükséges, hogy a duális képzőhely megállapíthassa, hogy a hiba mennyiben befolyásolta a folyamat kimeneti oldalát, tehát a teljesítmény- és minőségcél.

Mérni ugyanakkor nem csak a folyamatokon belül, hanem a végeredmény tekintetében is lehet, méghozzá a vevői/tanulói/intézményi elégedettségen keresztül. A kérdőíveket ki kell értékelni és a kiértékelt kérdőív értékelési módszertanát is rögzíteni kell, illetve visszacsatolásként alkalmazni kell a mérés kiértékelt eredményeit a folyamatban.

Összegezve: a fentieket a mérés és az ellenőrzés egymástól nem elválasztható fogalmak, mivel az ellenőrzést lényegében a méréssel és egyben a mérés közben végezzük el. A mérésnek és az ellenőrzésnek mindig adatokon kell alapulnia, amelyeket vagy maga a duális képzőhely vesz fel, vagy máshonnan szerez be a tevékenységének eredményéről.

Például egy fodrász tanulót fogad maga mellé, az oktatás eredményét ugyan látja és elégedett vele, de mérni nem tudja, ezért elegendőnek tartja, ha a tanuló által letett vizsgák eredményeit veszi alapul a munkája ellenőrzéséhez.

Az ellenőrzés és mérés rögzítésére vonatkozó iratminták az 5. 6. és 7. mellékletben találhatóak.

2.5 A vevői elégedettség

A vevői elégedettséget a duális képzőhelyek tekintetében nem a szokványos megrendelő-megbízó viszonylatban kell érteni. Makro szinten a vevőnek az egész társadalom (munkaerőpiac) számít, míg mikro szinten a gyakorlati oktatásra igény tartó tanulók számítanak. Elégedett vevőnek lehet tekinteni a jó eredményekkel végzett tanulót, a szülőket, akinek a gyermeke sikeresen el tud helyezkedni, vagy azt a magánembert (vásárlót), aki elégedett az általa megbízott szakember munkájával.

A vevői elégedettség mérése mindig a minőség fejlesztése érdekében történik, tehát nem a jól végzett munka önigazolására szolgál.

A vevői elégedettség mérésnek a következő elemekből kell felépülnie:

- a vevői elégedettség felmérése,
- az eredmények elemzése,
- a szükséges beavatkozási pontok felmérése és az ehhez szükséges forrás biztosítása,
- a beavatkozás lebonyolítása,
- az eredmény visszamérése.

A vevői elégedettség-mérésnek nem kell feltétlenül kérdőíveken alapulnia, hanem gazdaságosan lekérdezhető módon, akár egy reprezentatív kör meghatározásával vagy az alkalmas adatbázis kiválasztásával, illetve hiteles adatfelvétellel. Ez lehet rövid e-mail az iskolának, kamarának, amiben visszajelzést kérnek a képzési tevékenységükről.

A vevői elégedettség-méréssel mérhető többek között a vevővesztés és az vevői lojalitás is. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a duális képzőhely választ kaphat arra, hogy mitől lehet sikeres a vállalkozása hosszútávon, illetve ezen tényezők közül melyekre lehet befolyása.

A vevői elégedettség mérésének rögzítésére vonatkozó iratminták az 5. 6. és 7. mellékletben találhatóak.

2.6 A vezetői felelősség meghatározása és felelősök kijelölése

A jogszabályokban foglaltak, valamint a jelen szempontrendszerben meghatározott minőségi követelmények teljesülése érdekében elengedhetetlen a minőségcélok eléréséhez szükséges folyamatok és felelősségi körök egzakt meghatározása. E körben a duális képzőhely vezetőjének feladata a minőségpolitika meghirdetése, a minőségügyi vezető kijelölése, a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások biztosítása. A duális képzőhely vezetője a minőségcélok szerint működtetett folyamatok elvégzéséhez az adott duális képzőhely jellemzőinek megfelelően köteles mindezt biztosítani.

A minőségügyi rendszer abban az esetben képes hatékonyan működni, amennyiben mind a duális képzőhely vezetője, mind a teljes személyi állomány tisztában van a saját feladat-és hatáskörével, és megtesznek mindent a minőségügyi rendszer megfelelő működtetéséért és fenntartásáért, a duális képzőhely vezetője által meghatározott minőségcélok teljesítéséért, valamint a hibák lehetőségének elkerüléséért.

A duális képzőhely vezetője

1. Felelős a duális képzőhely minőségpolitikájának és minőségcéljainak megfogalmazásáért és fenntartásáért,
2. biztosítja a megfelelő folyamatok alkalmazását annak érdekében, hogy a minőségcélok a vevők követelményeinek megfelelően megvalósulhassanak,
3. biztosítja egy olyan rendszer létrehozását, bevezetését és fenntartását, amely a jelen szempontrendszernek megfelelően alkalmas a minőségcélok elérésére,
4. gondoskodik a szükséges erőforrások biztosításáról,
5. gondoskodik a kialakított rendszer működésének rendszeres átvizsgálásáról,
6. dönt a kialakított rendszer fejlesztéséhez szükséges intézkedésekről.

A vezetőség elkötelezettsége

A vezetőségnek bizonyítania kell elkötelezettségét a minőségpolitika meghirdetése, folyamatos felülvizsgálata és fejlesztése területén az alábbiak szerint:

- meghatározza és közzéteszi a duális képzőhely minőségpolitikáját,
- meghatározza a duális képzőhely minőségcéljait;
- gondoskodik a rendszer kialakításához, fenntartásához szükséges erőforrások biztosításáról;

- szükség esetén elvégzi a vezetőségi átvizsgálásokat.

Vevőközpontúság

A duális képzőhely vezetőjének a felelőssége, hogy a munkaerő-piacra egyre jobb tanulók kerüljenek ki. A duális képzőhely vezetősége felméri a vevői igényeket és elvárásokat, a vevői elégedettség, mint cél érdekében. A duális képzőhely vezetősége a vevői igények fontosságát ezen pont szerinti feladatainak teljesítésével bizonyítja.

Minőségpolitika

A duális képzőhely vezetőjének meg kell tennie minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy a folyamatok megfeleljenek a szervezet minőségpolitikájának, a szervezet megfogalmazott céljainak, valamint jelen szempontrendszernek. A duális képzőhely vezetőjének elkötelezettnek kell lennie a követelmények teljesítésével és a folyamatos javítással szemben, továbbá keretet kell adnia a minőségcélok meghatározásához és értékeléséhez.

A duális képzőhely vezetőjének a minőségpolitika megfogalmazása során gondoskodnia kell arról, hogy az megfeleljen a szervezet céljainak, tanúsítsa a vezetőség elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése iránt, valamint a duális képzőhely személyi állománya számára elérhető és érthető legyen.

Tervezés

A duális képzőhely vezetőjének olyan mérhető minőségcélokat kell kitűznie, amelyek összhangban állnak a duális képzőhely minőségpolitikájával, továbbá a rendszer tervezését a folyamatokra, illetve célok teljesítésére vonatkoztatva kell elvégezni.

Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

A duális képzőhely vezetője

- meghatározza és közzéteszi a felelősségi köröket és hatásköröket,
- kijelöl egy vezető beosztású személyt, aki meghatározott felelősségi körrel és hatáskörrel rendelkezik a szervezet minőségpolitikájának, a szervezet megfogalmazott céljainak, valamint jelen szempontrendszernek megfelelő folyamatok létrehozásához, bevezetéséhez, fenntartásához, működtetéséhez és irányításához, és aki az általa végzett

tevékenységről, valamint a tevékenységével összefüggő javaslatairól rendszeresen beszámol a duális képzőhely vezetőjének;

- Igény esetén meghatározza az egyes folyamatleírások és eljárási utasítások elkészítéséhez felelős személyeket, akik az 1. pontban meghatározott vezető által elfogadott ütemterv szerint felelősek a vezető által meghatározott feladatok végrehajtásáért, amelynek során megoldásokat javasolhatnak, kezdeményezhetnek, illetve valósíthatnak meg;
- Igény esetén kijelöl további olyan személyeket, akik az előző pontban meghatározott vezető irányítása alatt felelősek a dokumentációs rendszer kezeléséért és vezetéséért, valamint a rendszer gyakorlati működtetéséért; ideértve azokat a személyeket, akik intézkedést kezdeményeznek a termék, a folyamat és a minőségügyi rendszer bármilyen nem megfelelősege előfordulásának megelőzése érdekében, azonosítják a folyamatok során felmerülő problémákat, továbbá a megfelelő dokumentációs eljárás mentén igazolják a megoldások végrehajtását;
- kijelöli a folyamatok figyelemmel kísérésére és rendszeres mérésére hatáskörrel rendelkező személyeket;
- kialakítja megfelelő belső kommunikációt a duális képzőhelyen belül a szervezet minőségpolitikájának, illetve a szervezet megfogalmazott céljainak megfelelő működés érdekében.

Vezetőségi átvizsgálás

Igény esetén a duális képzőhely vezetőjének rendszeresen felül kell vizsgálnia, hogy a folyamatok megfelelnek-e a szervezet minőségpolitikájának, a szervezet megfogalmazott céljainak, valamint jelen szempontrendszernek. Az átvizsgálásnak ki kell terjednie a fejlesztési lehetőségek értékelésére, a változások szükségességének vizsgálatára.

A belső felülvizsgálatok és vezetőségi átvizsgálások rendjének működtetéséért és végrehajtásáért, a tevékenységek értékeléséért a duális képzőhely vezetője felelős.

A duális képzőhely vezetője felel a teljes képzés során a pártatlanságért, esélyegyenlőségért, integritásért és az adatvédelmi szabályok betartásáért.

Összegezve: a minőségi szempontok érvényesülése tekintetében kialakuló feladatot szükséges egy emberre kiosztani, aki ezekkel a feladatokkal tud, akar és képes foglalkozni. Tehát egy olyan felelős személyt kell kijelölni, akinek a többi feladattól jól elkülönítetten az a feladata, hogy a duális képzőhelyen a minőségi követelményrendszert működtesse. Természetesen elláthat mellette más feladatokat is, de a duális képzőhelyen belül szükséges az ezzel foglalkozó személyt megnevezni, aki működteti a duális képzőhelyen a kamarai szempontrendszert.

Például egy egyszemélyes, villanyszereléssel foglalkozó vállalkozásnál értelemszerűen nem lehet más személyt kijelölni a szempontrendszer működtetésére, így a duális képzőhelyek nyilvántartásba-vételi eljárása során a vállalkozónak magát kell megjelölnie, mint a minőségi szempontrendszer működtetéséért felelős személy.

A vezetői felelősség meghatározásának rögzítésére vonatkozó iratminta a 7. mellékletben található.

2.7 Helyesbítő tevékenységek

Abban az esetben, amennyiben a dokumentált mérés eredménye a duális képzőhely kitűzött céljaihoz képest eltérést mutat, helyesbítő illetve megelőző tevékenységek bevezetéséről szükséges gondoskodni.

A duális képzőhely vezetője köteles a szükséges helyesbítő intézkedések módját és határidejét meghatározni.

Helyesbítő intézkedések

A helyesbítő tevékenység a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák kezelését, ezen belül azok észlelését, okainak kivizsgálását, dokumentálását, valamint a feltárt problémák forrásának a megszüntetésére irányuló intézkedések bevezetését és azok eredményeinek vizsgálatát foglalja magában a hibák megismétlődésének megelőzése érdekében.

A feltárt okok megszüntetésére irányuló intézkedéseket (helyesbítő tevékenység) a duális képzőhely vezetője rendeli el. A helyesbítő intézkedések alapját a megvalósult folyamatok, a vevői észrevételek során felfedett nemmegfelelőségek, az érdekeltektől érkező panasz, reklamációk, munkatársi kezdeményezések, észrevételek, valamint ezek jegyzőkönyvei jelentik. Az értékelések eredményét, nemmegfelelőségeit a duális képzőhely vezetője által erre a feladatra kijelölt vezető dolgozza fel és szükség szerint helyesbítő, megelőző intézkedéseket kezdeményez, amelyekkel kiküszöbölhetők a rendszerbeli hiányosságok, illetve feltárhatók a potenciális hibaforrások. A helyesbítő tevékenységnek összhangban kell lennie a felmerült probléma hatásával.

Panaszkezelés

A duális képzőhelynek a tevékenységével kapcsolatos panaszok kezelésére is rendelkeznie kell előre rögzített eljárással, amelyben meghatározza, hogy minden panasszal konstruktívan, részrehajlás nélkül, ésszerű határidőben foglalkozik. A duális képzőhelynek a panaszok kezelésére alkalmazott eljárásrendjének nyilvánosan elérhetőnek kell lennie.

A folyamatok során felmerülő eltérések esetén követelmény, hogy:

- a nemmegfelelőség és annak oka feltárássra kerüljön (pl. a megalapozott panaszokból)
- a nemmegfelelőség helyesbítése megtörténjen,

- a nemmegfelelőség ismételt előfordulásának megelőzésére szolgáló tevékenység szükségességét kiértékeljék,
- a szükséges tevékenység kellő időben kerüljön meghatározásra és bevezetésre,
- az elvégzett tevékenység eredményét feljegyezzék,
- a helyesbítő tevékenység eredményességét átvizsgálják.

Megelőző intézkedések

A duális képzőhely a potenciális nemmegfelelőségek okainak kiküszöbölése érdekében megelőző intézkedéseket hajt végre.

A megelőző intézkedések követelményei:

- a potenciális nemmegfelelőségek okainak kimutatása, azonosítása;
- a nemmegfelelőségek előfordulásának elkerülését célzó intézkedések szükségességének mérlegelése;
- a szükséges intézkedés meghatározása és végrehajtása;
- a megtett intézkedések eredményének rögzítése
- a megtett megelőző intézkedések hatékonyságának felülvizsgálata

A helyesbítések és megelőzések akkor tekinthetők befejezettnek, ha azok hatékonysága igazolt.

A helyesbítő és megelőző tevékenységek, intézkedések követelményeinek, tervezésének és végrehajtásának dokumentálása kötelező.

A nem megfelelően, vagy nem teljesítő tanulók kezelése

A duális képzőhelynek gondoskodnia kell a nem megfelelően, vagy nem teljesítő tanulók azonosításáról, nyomon követéséről, mentorálásáról, vagy ennek eredménytelensége esetén a jogviszony megszüntetéséről. A duális képzőhelynek meg kell állapítania a nem megfelelő teljesítés, vagy a nemteljesítés okát és mértékét, meg kell vizsgálnia az elfogadhatatlan teljesítményt okozó folyamatot, lehetőség szerint meg kell akadályoznia, hogy a folyamatok hibái miatt ne teljesítsenek a hallgatók.

A nemmegfelelőség kiküszöbölése vagy javítása érdekében meg kell tenni a szükséges intézkedéseket, amelyeket dokumentálni szükséges.

Összegezve a fentieket: a duális képzőhely vezetőjének, valamint az egyes tevékenységek felelőseinek nemmegfelelőség esetén joguk és kötelességük beavatkozni a folyamatokba.

Ennek keretében a vezetőségnek gondoskodnia kell arról, hogy a duális képzőhelynél tanulmányokat folytató tanuló képes legyen a képzésben való részvételre, illetve a képzés megfelelő színvonalon történő teljesítésére. Ennek kapcsán, nyomon kell követni a tanuló viselkedését, képességeit, felkészültségének szintjét, és szükség esetén gondoskodni kell a tanulóval kapcsolatban felmerült probléma azonosításáról, valamint annak korrekciójáról annak érdekében, hogy a tanuló a képzést eredményesen elvégezhesse.

Ennek körében még a képzés megkezdése előtt szükséges például szóbeli elbeszélgetés lefolytatásával, az adott képzési területhez kapcsolódó végzettséget igazoló dokumentumok bekérésével, esetleg szintfelmérő teszt kitöltésével meggyőződni arról, hogy az adott tanuló rendelkezik-e az adott képzés megfelelő színvonalon történő elvégzésére.

Az adott képzés elvégzéséhez szükséges képességeket képzésenként előre meg kell határozni annak érdekében, hogy kizárólag szükséges képességgel rendelkező tanulók kezdhessék meg az adott képzést. Abban az esetben, amennyiben a képzés megkezdése előtt vagy annak során megállapítható, hogy a tanuló nem rendelkezik a képzés sikeres elvégzéséhez szükséges képességekkel, és a mentorálás vagy más szakmai segítségnyújtás sem vezet eredményre, úgy egy másik, a képességeinek megfelelő képzésre történő jelentkezését szükséges kezdeményezni, és az így javasolt képzésre történő jelentkezéséhez minden szükséges segítséget biztosítani szükséges a számára.

Az eltérésekről és a megtett intézkedésekről készült feljegyzéseket meg kell őrizni.

A helyesbítő tevékenységek rögzítésére vonatkozó iratminta a 8. mellékletben található.

2.8 Dokumentum és feljegyzéskezelés

A duális képzőhelyek kötelesek tevékenységeiket teljes körűen dokumentálni a vonatkozó jogszabályokban foglaltak, valamint a jelen szempontrendszerben meghatározott minőségi követelmények teljesülése érdekében akként, hogy a dokumentációs eljárás a lehető legkevesebb papír alapú dokumentumot és adminisztrációs kötelezettséget eredményezzen. A KAMSZER dokumentumait és a kapcsolódó feljegyzéseket min. 5 évig meg kell őrizni.

A dokumentumoknak biztosítaniuk kell a duális képzőhely valamennyi eljárásának hatékony működését és a hatékony irányítást. A rendszer megfelelő működéséhez optimális mennyiségű és hatékony előírási rendszert szükséges létrehozni. Alapelv, hogy „a minőség ne kerüljön többbe, mint ami a haszna”. Ennek körében tartózkodni kell a szükségtelen mennyiségű irat előállításától. Amelyet viszont a minőségi szempontrendszer működtetéséhez mindenképpen meg kell alkotni, azzal rendelkeznie kell a duális képzőhelynek. Olyan előírási rendszer kialakítására kell törekedni a szükségesség-arányosság elvének megfelelően, amely a legkevesebb dokumentum előállításával képes biztosítani a teljeskörűséget.

A minőségcélok tekintetében a dokumentáció mellőzhető többek között, de nem kizárólag, az alábbi esetek valamelyikének teljesülése esetén:

- Tárgyévben részt vett egy legalább 8 órás szakmai/minőségbiztosítási képzésen.
- Tárgyévben részt vett egy legalább 1 szakmai kiállításon.
- Tárgyévben előfizetett szakmai folyóíratra.
- A duális képzőhely legalább egy tanulója a tárgyévben indult valamelyik szakmai versenyen.

A részvétel igazolása, írásos dokumentummal, fényképpel, vagy egyéb meggyőző módon szükséges.

A dokumentációs rendszernek az illetékes személyek számára hozzáférhetőnek kell lennie annak érdekében, hogy megismerhessék a duális képzőhely minőségügyi rendszerét. A dokumentációnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy kijelölje az egyes folyamatok tekintetében a hatásköröket, meghatározza a vezetők és felelősök körét, meghatározza az egyes folyamatok módszereit, továbbá, hogy rögzítse, az adott folyamat tekintetében kinek, mikor, milyen határidőn belül mit és milyen módon kell megtennie.

A dokumentáció terjedelmét befolyásolja, az adott duális képzőhely nagysága, a személyzet képessége, a tanulók létszáma, a képzések típusa. A dokumentációt úgy kell kialakítani, hogy az az adott duális képzőhely jellemzőit figyelembe véve, annak folyamatait lefedje, annak kereteit meghatározza és működését segítse.

A dokumentált eljárás keretében a duális képzőhelynek célszerű szabályoznia legalább:

- a dokumentumok formai és tartalmi követelményeit,
- a felhasználásukra jogosultak körét,
- az azonosítás módját,
- az adatvédelem biztosítását,
- az ellenőrzést a kiadás előtt,
- a folyamatos felülvizsgálatot,
- verziókövetést, azonosítást,
- a dokumentumok elosztását,
- tárolásuk, iktatásuk helyét és módját,
- a hozzáférésükre jogosultak körét,
- megőrzésük idejét,
- a selejtezésük idejét és módját.

A dokumentációt úgy kell kialakítani, hogy az áttekinthető és logikus felépítésű legyen. Ennek érdekében a formai és tartalmi követelményeket szervezetten belül egységesen kell meghatározni. A dokumentációban foglaltaknak le kell fedniük a szervezet működését, továbbá a működéssel minden esetben összerendelhetőnek kell lennie az átláthatóság és ellenőrizhetőség érdekében.

Dokumentált eljárást célszerű nagyobb képzőhelyek esetében úgy bevezetni, hogy ez meghatározza az alábbi munkafolyamatokat:

- A dokumentumok átvizsgálása, aktualizálása, megfelelőség szempontjából való jóváhagyása annak kiadása előtt,
- annak biztosítása és ellenőrzése, hogy a dokumentumok aktuális változatai álljanak rendelkezésre,
- annak biztosítása, hogy a dokumentumok azonosíthatók, és az illetékes személyek számára hozzáférhetőek legyenek,

- annak biztosítása, hogy az érvényüket veszített dokumentumokat véletlenül se alkalmazzanak, és megfelelő azonosítás feltüntetésére az ilyen dokumentumon, ha azt bármilyen célból megőrzik.

A dokumentáció típusai:

1. Alapdokumentumok/Általános dokumentumok

Az alap-, vagy általános dokumentumok rögzítik a duális képzőhely tevékenységének kereteit a vonatkozó jogszabályok, belső szervezeti szabályok és vevői elvárások alapján. A duális képzőhely folyamatainak meg kell felelnie a dokumentumokban foglalt előírásoknak, az adott folyamatokat a jelen pont szerinti dokumentumok szerint kell lebonyolítani.

2. A működést rögzítő dokumentumok

A működést rögzítő dokumentumok tartalmazzák a duális képzőhely tevékenysége tervezésének, végrehajtásának és ellenőrzésének dokumentációját, amelyek magában foglalják a működés során keletkező adatok és információk rögzítését is. A következőkben a dokumentációra megfogalmazott szabályok olyan ajánlások, amelyek bevezetése csak nagyobb adminisztratív kapacitással rendelkező duális képzőhelyeknél javasolt. Mindenütt figyelemmel kell azonban lenni az alapvető adatvédelmi elvekre és jogszabályokra.

A dokumentáció szintjei:

1. szint: tartalmazza a duális képzőhely szervezetére, feladat- és hatáskörére, minőségi céljaira, szabályozási elveire vonatkozó előírásokat, amelyeknek minden esetben érthetőnek és az érintettek számára hozzáférhetőnek kell lennie.
2. szint: tartalmazza az eljárási szabályokat, meghatározva az eljárás célját, teljes folyamatát, az eljárás alanyait és az egyes alanyok feladatkörét, a feladatok elvégzésének helyét, idejét és módját, a feladat ellátásához szükséges erőforrások meghatározását, az egyes folyamatok esetében alkalmazandó dokumentumok meghatározását, az esetleges más eljárásokkal kapcsolatos összefüggéseket. E körben eljárásutasításokat kell készíteni a dokumentumok és feljegyzések kezelése, a belső

audit, a nem megfelelő termék kezelése, a helyesbítő, valamint a megelőző tevékenység tekintetében.

3. szint: tartalmazza az előírásokat, azaz a követelményeket meghatározó dokumentumokat, útmutatókat, vagyis javaslatokat és ajánlásokat tartalmazó dokumentumokat, továbbá munkautasításokat és ellenőrzési műveleteket. Ennek körében a dokumentumok az egyes elvégzendő munkák valamennyi folyamatát szabályozzák annak érdekében, hogy a duális képzőhelyek személyi állománya megfelelő instrukciókkal rendelkezzen az elvégzendő munka tekintetében, és az azonos munkafolyamatok ellátása egységesen történhessen. Ennek érdekében biztosítani kell, hogy az előírások, útmutatók és utasítások a személyi állomány számára mindig, hatályos formában hozzáférhetőek legyenek. Ezen dokumentumok tartalmazzák azokat az információkat, amelyek meghatározzák, hogy a szervezeten belül miképp lehetséges összehangolt módon végrehajtani az egyes tevékenységeket és folyamatokat.
4. szint: tartalmazza a már elvégzett folyamatok, tevékenységek dokumentálását jegyzőkönyvek, űrlapok, formanyomtatványok, kiegészítő dokumentumok formájában, amelynek célja a folyamat minden része megvalósulásának visszakereshetősége, az elvégzett folyamatok megtörténének és minőségének ellenőrzése, információk gyűjtése, statisztikák készítése. Ide tartoznak a feljegyzések, azaz az olyan dokumentumok, amelyek objektív bizonyítékot szolgáltatnak az elvégzett tevékenységekről, illetve az elvégzett tevékenység által elért eredményekről.

A duális képzőhelynek meg kell határoznia, hogy a dokumentációs eljárást milyen formában végzi.

Ennek megfelelően a duális képzőhely választhatja az **elektronikus dokumentációs eljárás** alkalmazását, amely esetben a duális képzőhely által erre kialakított hálózaton szükséges hozzáférhetővé tenni valamennyi szükséges dokumentumot. Ennek során a megfelelő jogosultsági szintek kiosztásával szükséges szabályozni az egyes dokumentumokhoz való hozzáférést, biztosítva ezzel az adatvédelmi szabályok betartását, valamint azt, hogy az adott dokumentumokhoz kizárólag az illetékes személyek férjenek hozzá. Az elektronikus hálózaton elérhető dokumentumok rendszeres felülvizsgálatáról és aktualizálásáról minden esetben gondoskodni kell.

A dokumentumok hatályba léptetését a duális képzőhely vezetője végzi. A mindenkor érvényes dokumentumok azonosítása a dokumentum megnevezésével és a hatályba léptetés dátumával történik. Ha egy dokumentum módosítása csak részben történik meg, a változást sárga színű kiemeléssel kell jelölni.

Az eredeti, érvényes dokumentumokat PDF formátumban, elektronikusan kell őrizni. A hatályát veszített, érvénytelen dokumentumokat a szándékos vagy véletlen változtatások ellen védett formában kell őrizni, azoknak a duális képzőhely számítógépein archivált formában elérhetőnek kell lennie.

A duális képzőhely ugyanakkor választhatja a **papíralapú dokumentálás** formáját is, amely esetben a duális képzőhelynek gondoskodnia kell arról, hogy az adott dokumentum papíralapon az érintett személyek számára hozzáférhető legyen. A papíralapú dokumentáció esetében is minden esetben gondoskodni szükséges a rendszeres felülvizsgálatról és aktualizálásról, továbbá az aktualitásukat veszített dokumentumok archiválásáról.

A dokumentáció elkészítéséért, elfogadásra való előterjesztéséért, szükség szerinti frissítéséért, azonosításáért a duális képzőhely vezetője által erre a feladatra kijelölt személy a felelős, a hatályba léptetése a duális képzőhely vezetőjének feladata.

A duális képzőhely minden alkalmazottja köteles a duális képzőhely által egységesen rendszeresített jegyzőkönyvek, űrlapok, formanyomtatványok, kiegészítő dokumentumok használatára. A jegyzőkönyveket, űrlapokat, formanyomtatványokat, kiegészítő dokumentumokat kitöltve és aláírással ellátva szabad csak más szervezeti egységhez vagy személyhez továbbítani.

A folyamat lezárását követően a folyamatok során keletkezett dokumentumokat a duális képzőhely az általános selejtezési szabályok alapján köteles megőrizni:

Összegezve: a dokumentáció minden vállalkozás életében kötelező elem legalább egy, jogszabályban kötelező minimális szinten. Jelen pontban bemutattuk a dokumentáció típusait és szintjeit, azonban a teljes dokumentációs rend megvalósítása csak nagyobb szervezetek esetén lehet költséghatékony.

A dokumentációs kötelezettség részleges kiváltására példa a korábban említett asztalos műhely, ahol a tanulót bútorasztaloság körében EuroSkills versenyre küldik. Itt a versenyen elért

helyezés a dokumentáció jelen szempontrendszer szerint akár a minőségcélok dokumentálását is kiválthatja.

A dokumentálás rögzítésére vonatkozó iratminta a 9. mellékletben található.

A következőkben a mellékletekben szereplő mintákon mutatjuk be a dokumentáció egyes lehetséges módjait.

3 Mellékletek
3.1 1. melléklet

A folyamat tervezés és folyamatszabályozás rögzítéséhez

A folyamat tervezés és folyamatszabályozás rögzítése érdekében kérjük, hogy röviden válaszoljon az alábbi kérdésre:

Kérjük, röviden határozza meg, hogy milyen módszereket kíván igénybe venni a folyamatok mérése, felügyelete és elemzése érdekében. *(Például: hogyan kívánja kiértékelni a tanulmányi eredményeket, hogyan kívánja mérni a tanulói elégedettséget, hogyan kívánja ellenőrizni a képzés hatékonyságát, hogyan kívánja kezelni a „nem megfelelést”, milyen intézkedéseket kíván tenni a „nem megfelelés” kiküszöbölése érdekében, hogyan kívánja meghatározni a sikeres vizsgák arányát stb.)*

A folyamatok mérése, felügyelete és elemzése érdekében igénybe venni kívánt módszerek felsorolása:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.

Az önálló folyamatszabályozási módszerek helyett a képzési program folyamatszabályozását kívánom alkalmazni:

Igen

Nem

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye
(duális képzőhely vezetője)

3.2 2. melléklet

Formanyomtatvány a minőségcélok meghatározásához

A formanyomtatvány kitöltése abban az esetben kötelező, amennyiben az alábbiak közül egyik sem teljesült. Amennyiben valamelyik eset teljesült, kérjük, aláhúzással jelezze.

Tárgyévben részt vett egy legalább 8 órás szakmai/minőségbiztosítási képzésen

Tárgyévben részt vett egy legalább 1 szakmai kiállításon

Tárgyévben előfizetett szakmai folyóiratra

A duális képzőhely legalább egy tanulója a tárgyévben indult valamelyik szakmai versenyen

Egyéb:

A minőségcélok meghatározása érdekében kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre:

**1. Mit kíván a képzéssel kapcsolatos folyamatokon javítani a következő évben?
Ennek mi az oka?**

A javítandó folyamatok felsorolása:

A javítás szükségességének okai:

2. Mennyi időt vagy egyéb erőforrást fordít erre? (A megfelelő rész aláhúzendó)

1-10 nap, 10-50 nap, 50-100 nap, 100-nál több nap

Erőforrások felsorolása:

3. Ki és hogyan ellenőrzi, hogy sikerült-e megvalósítania a célját?

Az ellenőrzést végző személy megnevezése:

4. Milyen határidővel ellenőrzi a cél megvalósultságát?

1-50 nap 50-100 nap 100-nál több nap

5. Milyen folyamatokon kíván fejleszteni a következő évben?

A fejlesztendő folyamatok felsorolása:

6. Milyen lépéseket kíván tenni a tanulók igényeinek és elvárásainak a kielégítése érdekében?

A tervezett lépések felsorolása:

7. Mire büszke az elmúlt időszak eredményeiből?

Az eredmények felsorolása:

8. Meg tudja ezeket az eredményeket a következő időszakban is ismételni? (A megfelelő rész aláhúzendó)

igen

nem

Dátum:

.....

Aláírás helye

3.3 3. melléklet

A duális képzőhely által meghatározott minőségcélok xxxx. év

Sorszám	Minőségcél	Felelős személy(ek)	Módszer	Értékelés (Legkésőbb a tárgyévet követő évben meghatározandó)
<i>Példa</i>	<i>A duális képzőhely tanulói létszámának növelése a színvonal megtartása mellett</i>	<i>A duális képzőhely vezetője</i>	<i>Bemutató napok tartása, felvehető tanulói létszám növelése, stb.</i>	
1.				
2.				
3.				

Alulírott, xxx akként nyilatkozom, hogy a minőségcélok meghatározása során figyelembe vettem:

- a tanulók érdekeit, igényeit és elvárásait,
- a jogszabályi és a képzési programba foglalt követelményeket,
- a kapcsolatban álló szakképző intézmények elvárásait,
- a minőségi szempontrendszerben meghatározott kialakítandó folyamatok eredményességét,
- a folyamatok fejlesztési lehetőségeit, valamint
- a külső partnerek érdekeit és igényeit a duális képzőhely valamennyi szervezeti egysége tekintetében.

Nyilatkozom továbbá, hogy a képzőhely minőségpolitikája:

(Pl. A Kamarai Minőségi Szempontrendszer figyelembevételével a munkaerőpiacon egyre jobban érvényesülni tudó tanulók képzése.)

Keltezés helye és ideje:

.....
Aláírás helye
(duális képzőhely vezetője)

3.4 4. melléklet

Kérdőív a tanulói elégedettség felmérésére

Kérjük, hogy válaszoljon az alábbi kérdésekre a képzéssel kapcsolatos tanulói elégedettség felmérése érdekében. (a 10-es skálán az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben elégedett. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.)

Mennyire elégedett az elvégzett képzés oktatóival?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A képzés oktatója mennyire vette figyelembe az egyéni képességek közötti különbözőségeket?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyiben támogatták az elvégzett feladatok és az alkalmazott módszerek a cél elérését?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyiben jelent meg a kiemelt figyelmet igénylő tanulókkal való foglalkozás képzés során?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A képzés oktatója mennyire vette figyelembe az egyéni képességek közötti különbözőségeket?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított tárgyi feltételekkel?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyire elégedett a duális képzőhely által a megszerzett tudás ellenőrzésére megszervezett vizsga színvonalával?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Elérte-e a képzés a célját, az mennyiben felelt meg az elvárásainak?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ajánlaná-e ismerőseinek a duális képzőhely valamely képzését?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyéb észrevétel, megjegyzés *(Például a fejlesztésre/javításra szoruló területek felsorolása)*

.....
.....
.....

Keltezés helye és ideje:

3.5 5. melléklet

Elégedettségmérés kiértékelése

A duális képzőhely megnevezése:

A képzés megnevezése:

A képzésen részt vett tanulók létszáma a kérdőív kitöltésekor:

Az értékelhető kérdőívek száma:

A kérdőívekre adott válaszok kérdésenkénti összesítése:

(Az egyes kérdésekre 1-10-ig pontozhat, melynél az 1-es pontszám a nagyon rosszat, míg a 10-es pontszám a példaértékű szintet jelenti.)

1. Mennyire elégedett az elvégzett képzés oktatóival?
2. A képzés oktatója mennyire vette figyelembe az egyéni képességek közötti különbözőségeket?
3. Mennyiben támogatták az elvégzett feladatok és az alkalmazott módszerek a cél elérését?
4. Mennyiben jelent meg a kiemelt figyelmet igénylő tanulókkal való foglalkozás képzés során?
5. A képzés oktatója mennyire vette figyelembe az egyéni képességek közötti különbözőségeket?
6. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?
7. Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?
8. Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított tárgyi feltételekkel?
9. Mennyire elégedett a duális képzőhely által a megszerzett tudás ellenőrzésére megszervezett vizsga színvonalával?
10. Elérte-e a képzés a célját, az mennyiben felelt meg az elvárásainak?
11. Ajánlaná-e ismerőseinek a duális képzőhely valamely képzését?

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

3.6 6. melléklet

Szakképző intézmények elégedettségi kérdőíve

A duális képzőhely megnevezése:

Az alábbi kérdésekre kérjük, 1-10 közötti szám megjelölésével válaszoljon. (az 1-es pontszám a nagyon rosszat, míg a 10-es pontszám a példaértékű szintet jelenti.)

1. Mennyire elégedett a duális képzőhellyel való kapcsolattartással?
2. A duális képzőhely mennyire vette figyelembe a szakképző intézmény sajátosságait a duális képzés megszervezésénél?
3. Mennyire volt együttműködő a duális képzőhely a szakképző intézménnyel?
4. Mennyiben segítette a tanulók fejlődését a duális képzőhely?
5. A duális képzőhely oktatói mennyire vették figyelembe az egyéni képességek közötti különbségeket?
6. Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított munkák és eszközök színvonalával?
7. Mennyire elégedett a duális képzőhelyen nyújtott szakmai munkával?
8. Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított oktatási hellyel?
9. A duális képzőhelyen tartott szakmai oktatás mennyiben mozdította elő a tanulók tanulmányi előrehaladását?

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

3.7 7. melléklet

Nyilatkozat a minőségi kritériumok teljesüléséért felelős személyről

Kérjük, nevezze meg azt a személyt, aki a duális képzőhely tekintetében felelős a minőségi kritériumok teljesüléséért:

Név:

Beosztás:

Kérjük, nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy az első számú vezető hogyan vesz részt a minőségi kritériumok érvényesítésében (pl.: a mérés ellenőrzés eredményeit kiértékeli, a kiértékelt eredmények alapján elvégzi a visszacsatolást, helyesbítő intézkedésekről dönt stb.):

A minőségi kritériumok érvényesítése érdekében tett intézkedések felsorolása:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Dátum:

.....

Aláírás helye

3.8 8. melléklet

Javaslat helyesbítő, illetve megelőző tevékenységek kezdeményezésére

Kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre:

- 1. A dokumentált mérés eredménye a duális képzőhely kitűzött céljaihoz képest milyen eltéréseket mutat?**

.....

- 2. Melyek a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák?**

.....

- 3. Kérjük, határozza meg a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák okait.**

.....

- 4. Kérjük, hogy tegyen javaslatot a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák kezelésére vonatkozóan.**

.....

- 5. A panaszok kezelésére milyen intézkedéseket fog alkalmazni, milyen határidőben ad a panaszokra válasz?**

.....

- 6. Milyen helyesbítő, illetve megelőző tevékenységek bevezetését tartja indokoltnak?**

.....

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

(a duálisképzőhely vezetője által kijelölt, vezető beosztású személy)

A feltárt okok megszüntetésére irányuló helyesbítő, illetve megelőző intézkedéseket
(A megfelelő válasz aláhúzással jelölendő)

elrendelem.

nem rendelem el.

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

(duális képzőhely vezetője)

3.9 9. melléklet

A dokumentációval kapcsolatos alapvető információk megjelöléséhez

- 1. Melyek a duális képzőhely kritikus dokumentumai (pl.: szabályzatok, eljárásrendek, munkavégzési dokumentumok stb.)?**

.....

- 2. A papír alapú dokumentumok őrzési helyének és idejének megjelölése:**

.....

- 3. A kizárólag elektronikusan létező dokumentumok őrzési helyének és idejének, illetve elérhetőségének megjelölése:**

.....

- 4. Kérjük, jelölje meg a dokumentumok selejtezésének a módját:**

.....

- 5. Kérjük, jelölje meg a dokumentumok teljeskörű kezeléséért felelős személyt (pl.: minőségi szempontrendszerért felelős vezető, ügyvezető stb.)**

.....

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

(a duálisképzőhely vezetője által kijelölt, vezető beosztású személy)



MAGYAR
KERESKEDELMI
ÉS IPARKAMARA