**KAMARAI**

**SZEMPONTRENDSZER**

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

**Tartalomjegyzék**

[1 A Kamara minőségi szempontrendszerének bemutatása 5](#_Toc57623849)

[2 A minőségi szempontrendszer elemeinek meghatározása 7](#_Toc57623850)

[2.1 Folyamatszemlélet 7](#_Toc57623851)

[2.2 Tevékenység leírása 10](#_Toc57623852)

[2.3 A minőségcél meghatározása és kapcsolata a tevékenység céljával 12](#_Toc57623853)

[2.4 Mérés és ellenőrzés 14](#_Toc57623854)

[2.5 A vevői elégedettség 15](#_Toc57623855)

[2.6 A vezetői felelősség meghatározása és felelősök kijelölése 16](#_Toc57623856)

[2.7 Helyesbítő tevékenységek 20](#_Toc57623857)

[2.8 Dokumentum és feljegyzéskezelés 23](#_Toc57623858)

[3 Mellékletek 29](#_Toc57623859)

[3.1 1. melléklet 29](#_Toc57623860)

[3.2 2. melléklet 30](#_Toc57623861)

[3.3 3. melléklet 32](#_Toc57623862)

[3.4 4. melléklet 33](#_Toc57623863)

[3.5 5. melléklet 34](#_Toc57623864)

[3.6 6. melléklet 36](#_Toc57623865)

[3.7 7. melléklet 37](#_Toc57623866)

[3.8 8. melléklet 38](#_Toc57623867)

[3.9 9. melléklet 39](#_Toc57623868)

**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 munkája, terméke vagy szolgáltatása, illetve az oktatási tevékenysége tekintetében is egy új szintre emelje a magyar szakmai oktatás gyakorlati feladatait.

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 egy 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. Napjainkban többféle minőségértelmezés létezik attól függően, hogy milyen értelemben szükséges használnunk a szót. A minőség fogalmának meghatározása indulhat filozófiai, termék, termelés, szabvány, felhasználó és érték alapú megközelítésből is, amelyhez kapcsolódik, hogy az egyének minőségképzete határozza meg társadalmunkat és ez a társadalom a saját maga újratermelődése közben formálja az egyének minőségképzetét. 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 hatásfokon, 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 a definícióban több jelentése van, amit mindig az aktuális élethelyzetnek megfelelően kell értékelni.

# 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 ugyan törvényi kötelezettségünk, de 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 fentiek alapján a szempontrendszer az alábbi egymáshoz szorosan kapcsolódó elemekből áll össze:

* + a teljes képzési rendszerhez kapcsolódó folyamatszemlélet,
	+ 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 biztosítéka.

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

# A minőségi szempontrendszer elemeinek meghatározása

## 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 kisebb elemei. A duális képzőhelynek át kell látnia továbbá, hogy a saját tevékenysége is egy nagyobb folyamat része, amely maga a szakképzés. Meg kell határoznia 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, ezért a működés szabályozása és fejlesztése érdekében kell a működés folyamatait kialakítani és fejleszteni, tehát ki kell alakítani a duális képzőhelynek egy folyamatmenedzsmentet.

***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 képzésben részt vevőnek) történő átadásig vagy a szolgáltatás befejezéséig. Ez az értékalapú minőségfogalom egyik alapja, mivel csak így alakulhat ki a meghatározott tulajdonságú termék.

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

**A *folyamatfejlesztés* jelentése**, hogy a folyamat elemeit és azok szabályozását folyamatosan ellenőrizzük és hiba esetén újra szabályozzuk a folyamati elemben 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 ismeret).

**A *folyamat egysége*** a folyamat átalakítási műveletének a legkisebb része, amely a duális képzőhelyek esetében egy gyakorlati tudással rendelkező szakképzett ember (képzésben részt vevő), amely a gyakorlati tudás és szakképzettség nélküli tanulóból alakul ki a folyamat révén.

**Az *aktivitások*** a folyamat egyes lépéseit, amelyeket a folyamattervezés során alakítunk ki.

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

***Információ*na**k 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 határoznia, 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 folyamatszemléletnek 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. Ha pedig 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 4. mellékletben található.*

## Tevékenység leírása

A tevékenység leírása a folyamatszemléletből egyenesen következő eleme a Kamara minőségi szempontrendszerének. A duális képzőhelynek a folyamatmenedzsmentben alkalmazott folyamattervezést és folyamatszabályozást külön dokumentumban kell rögzítenie. A tevékenység leírásának ki kell terjednie a folyamat minden elemére.

A folyamatszabályozásnak a tevékenység leírása keretében nem szükséges minden részletre kiterjedőnek lennie, elegendő pusztán a legszükségesebb szabályozási részeket leírni. Ha az adott munkafolyamat szabályozásából azonban több irányba mehet a folyamat, akkor szükséges megjelölni, hogy mikor milyen esetben melyik folyamatelem felé mutat az adott szabályozási rész vagy részletes szabályok is alkothatók, amelyekből egyértelműen következik a következő folyamatelem.

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 vázlatszerű is, de ebben az esetben folyamatábra módján kell elkészíteni és kétséget kizáró módon ki kell tűnnie belőle annak, hogy a duális képzőhely folyamatai hol csatlakoznak a szakmai képzés folyamataihoz. A tevékenység leírásának kapcsolatban kell állnia a képzési programmal.

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 meghatároznia a duális képzőhelynek, ha ezt kiegészítő objektív céllal rendelkezik. 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 meghatároznia 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 tanulójával, 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 tökéletes 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 tevékenységcél is, amely miatt a duális képzőhely tanulókat oktat.

## 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 tágan 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.**

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 képződhet.

Azonban az, hogy a tevékenység célja a végeredmény, önmagában nem elegendő, mivel a végeredményhez társulnia kell egy minőségnek. A minőségcél meghatározása így meghatározza a kialakítandó folyamatot is. Tehát a végeredményhez kötelező rendelni egy minőségcélt is, hogy legyen olyan pont, amelyet a végeredménynek az általános követelményeken túl el kell érnie, hogy kialakulhasson a duális képzőhely tevékenységének a minősége és az értékteremtő ereje.

A minőségcélt a duális képzőhelynek legfeljebb egy évre kell kitűznie maga elé és az év lejártával köteles a minőségcélt 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 szabad a minőségcélt megváltoztatni addig, amíg nem sikerül úgy átalakítani a duális képzőhely rendszerét, hogy a minőségcél teljesítésére érdemi lehetősége nyíljon, tekintettel arra, hogy a minőségcélok elérése előnyösen befolyásolhatja a termékminőséget, a működés eredményességét és a pénzügyi eredményességet, ezeken keresztül pedig az érdekelt felek megelégedettségét és bizalmát.

A minőségcél ki kell hogy terjedjen továbbá a duális képzőhely valamennyi szervezeti egységére.

A minőségcélnak mérhetőnek és kommunikáltnak kell lennie.

Összefoglalva: a minőségcélnak 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 szerezzen 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, programtanterv, képzési program) és a duális képzőhelynek évente kell meghatároznia a minőségcélját.

Például egy pék a tevékenységén belül olyan minőségcélt 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 1. és a 2. mellékletben találhatóak.*

## 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.

A méréshez és az ellenőrzéshez szükséges a minőségi szempontrendszert alkalmazó duális képzőhely részéről a mérési és ellenőrzési adatok beszerzésére, pontosságára és gyakoriságára vonatkozó kritériumokat meghatároznia.

A mérést lehetőleg többszörös mintavételből kell elvégezni, mivel ez növeli az egyes mérési eredmények megbízhatóságát.

A mérés során a folyamat részeredményeit gyűjtjük össze és összegezzük.

Az ellenőrzés a mérés részét kell hogy képezze. 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. 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 minőségcélt.

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 szerzi 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.*

## A vevői elégedettség

A vevői elégedettséget a duális képzőhelyek tekintetében nem a szokványos megrendelő-megbízó viszonylatban kell érteni. A szakképzés esetében a gyakorlati oktatást biztosító helyet jelentik a duális képzőhelyek, így a „vevő” meghatározása nem egyszerű feladat. Makro szinten a vevőnek az egész társadalom számít, míg mikro szinten a gyakorlati oktatásra igény tartó szakképző intézmények és a duális képzőhely által nyújtott képzés igénybevétele okán a duális képzőhely tanulói számítanak, ez alól természetesen kivétel, ha a teljes szakirányú oktatást a duális képzőhely szervezi meg.

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

A vevő 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 vevőielégedettség-mérésnek nem feltétlen kérdőíveken kell alapulnia, hanem gazdaságosan lekérdezhető módon, egy reprezentatív kör meghatározásával az alkalmas kommunikációs eszköz kiválasztásával és hiteles adatfelvétellel.

Az eredmények elemzése során el kell végezni a fontosság-elégedettség elemzést, illetve a környezeti hatások visszatükröződését. Ezen kívül meg kell határozni az esetleg fejlesztési lehetőségeket az elemzés során.

A beavatkozást projektben kell elvégezni, tehát nem lehet állandó, mivel az a felépített folyamat működését zavarja és nem is mérhetőek folyamatos beavatkozásnál azok hatásai. Tehát önműködő rendszert kell alkotni.

A vevői elégedettség-méréssel mérhető továbbá a vevőveszteség és az vevői lojalitás is.

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

## 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 és folyamatos felülvizsgálata, 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 felmerülése 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, valamint az egyes folyamatok során az annak való megfelelés biztosítása iránt az alábbiak szerint:

* közzéteszi a jogszabályok, belső szabályzatok, valamint a jelen szempontrendszer által előírt követelmények és vevői igények fontosságát;
* meghatározza és közzéteszi a duális képzőhely minőségpolitikáját, amelyet folyamatosan felülvizsgál;
* meghatározza a duális képzőhely minőségcéljait;
* meghatározza minőségpolitikát és minőségcélokat;
* gondoskodik a rendszer kialakításához, fenntartásához szükséges erőforrások biztosításáról;
* elvégzi a vezetőségi átvizsgálásokat.

*Vevőközpontúság*

A duális képzőhely vezetősége felméri a vevői igényeket és elvárásokat, és biztosítani köteles a felmérések eredményeként meghatározott vevői igényeket és elvárásokat követelményekké alakítani és azokat a lehetőségekhez képest megvalósítani, teljesíteni 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 érhető 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;
* 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;
* 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 megfelelősége 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*

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 duális képzőhelyvezetője évente legalább egy alkalommal a belső auditokat követően 3 hónapon belül átvizsgálja a kialakított rendszer működését annak biztosítása érdekében, hogy az folyamatosan alkalmas, megfelelő, hatékony és eredményes legyen, beleértve a jelen szempontrendszer teljesülésével kapcsolatosan kinyilvánított politikát és célokat. Az időszakos átvizsgálásról készült jelentést feljegyzésként kell kezelni. A belső felülvizsgálatok és vezetőségi átvizsgálások rendjének működtetéséért és végrehajtásáért, a tevékenységek értékeléséért a duális képzőhely vezetője felelős.

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 3. mellékletben található.*

## Helyesbítő tevékenységek

A jelen szempontrendszernek való megfelelés érdekében a duális képzőhely vezetője köteles gondoskodni a tervezett eredmények elérése érdekében a folyamatok rendszeres és dokumentált méréséről és figyelemmel kíséréséről. Ennek keretében rendszeresen mérni szükséges a vevői elégedettséget, valamint biztosítani kell az auditok rendszeres elvégzését.

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 tanúsítási folyamatok során feltárt nem megfelelőségek okainak kivizsgálása a duális képzőhely vezetője által kijelölt, vezető beosztású személy feladata (egyéni vállalkozó duális képző esetén az egyéni vállalkozó).

A feltárt okok megszüntetésére irányuló intézkedéseket (helyesbítő tevékenység) a duális képzőhely vezetője rendeli el. A helyesbítő intézkedések alapját a megvalósult folyamatok, a vevői észrevételek, és a belső auditok során felfedett nemmegfelelőségek, a külső érdekelt féltől érkező panasz, reklamációk, munkatársi kezdeményezések, észrevételek, valamint ezek jegyzőkönyvei jelentik. A külső vagy belső auditok 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 meghatározott 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 feltárásra kerüljön (pl. a megalapozott panaszokból és belső auditokból),
* a nemmegfelelőség helyesbítése megtörténjen,
* a nemmegfelelőség ismételt előfordulásának megelőzésére szolgáló tevékenység szükségességét kiértékeljék,
* a szükséges tevékenység kellő időben legyen meghatározva és bevezetve,
* az elvégzett tevékenység eredményét feljegyezzék,
* a helyesbítő tevékenység eredményességét átvizsgálják**.**

Az eltérések újbóli fellépésének az elkerülésére a nemmegfelelőségeket kell értékelni (a vevői panaszokat is), az okokat fel kell fedni, intézkedéseket kell hozni az újbóli előfordulás megakadályozására, a helyesbítő tevékenységet vissza kell ellenőrizni és a vezetőségi átvizsgálásban, kell értékelni és dokumentálni. .

*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 rosszul vagy nem teljesítő tanulók kezelése*

A duális képzőhelynek gondoskodnia kell a rosszul vagy nem teljesítő tanulók azonosításáról, nyomon követéséről, eltávolításáról vagy elkülönítéséről, valamint a későbbi sorsának nyomon követéséről. A duális képzőhelynek meg kell állapítania a rosszul vagy nemteljesítés okát és mértékét, meg kell vizsgálnia az elfogadhatatlan teljesítményt okozó folyamatot, és meg kell akadályoznia a további rosszul vagy nem teljesítő tanulók képzését.

A nemmegfelelőség kiküszöbölése vagy továbbengedése 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 termék, azaz jelen esetben 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, 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 megőrizzük.

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

## Dokumentum és feljegyzéskezelés

A duális képzőhelyek kötelesek az eljárásaikat 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 dokumentumoknak biztosítaniuk kell a duális képzőhely valamennyi eljárásának hatékony működését és a hatékony irányítást. A rendszer megfelelő működéséhez optimális mennyiségű és hatékony előírásrendszert szükséges létrehozni. Ennek körében tartózkodni kell a szükségtelen mennyiségű iratmennyiség előállításától. Amelyet viszont a minőségi szempontrendszer működtetéséhez mindenképpen meg kell alkotni, azzal rendelkeznie kell a duális képzőhelynek. Olyan előírásrendszer kialakítására kell törekedni a szükségesség-arányosság elvének megfelelően, amely a legkevesebb dokumentum előállításával képes biztosítani a teljes körűséget.

A minőségcélok meghatározása 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 folyóiratra.
* A duális képzőhely legalább egy tanulója a tárgyévben indult valamelyik szakmai versenyen.

A részvétel igazolása, írásos dokumentummal vagy legalább fényképpel szükséges.

A dokumentációs rendszernek az illetékes személyek számára hozzáférhetőnek kell lennie annak érdekében, hogy megismerhessék a duális képzőhely minőségügyi rendszerét, hogy az 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, így annak terjedelme függ az adott duális képzőhely nagyságától, a személyzet képességétől, a tanulók létszámától, a képzések típusától. 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 feljegyzéseket kell készíteni, amelyeknek biztosítaniuk kell az elvégzett dolgok igazolását, valamint igazolniuk kell a megfelelést.

A dokumentált eljárás keretében a duális képzőhelynek szabályoznia szükséges 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 szervezeten 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 kell 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 vesztett 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 az alap- vagy általános dokumentumokban foglalt előírásoknak, az adott folyamatokat a jelen pont szerinti dokumentumok mentén kell lebonyolítani.

1. A működést rögzítő dokumentumok

A működést rögzítő dokumentumok tartalmazzák a duális képzőhely alap- vagy általános dokumentumoknak megfelelő tevékenysége tervezésének, végrehajtásának és ellenőrzésének dokumentációját, amelyek magában foglalják a működés során keletkező adatok és információk rögzítését is.

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 feldatok 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 hozzáférhető legyen. 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 megtörténtének 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 vesztett, érvénytelen dokumentumokat a szándékos vagy véletlen változtatások ellen védett formában őrzik, azoknak a duális képzőhely számítógépein 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 vesztett dokumentumok archiválásáról.

A dokumentáció elkészítésére, elfogadásra való előterjesztésére, szükség szerinti frissítésére, azonosítására a duális képzőhely vezetője által erre a leadatra kijelölt személynek, 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:

Papír alapú dokumentumok: ……………………………

Digitális formában meglevő dokumentumok: ……………. (Kiküldött levelek, e-mail-ok, iktatási dokumentáció stb )

Összegezve: a dokumentáció minden vállalkozás életében kötelező elem legalább egy jogszabályban kötelező minimális szinten. Jelen pontban bemutattuk a dokumentáció típusait és szintjeit, azonban ezek megvalósítása nem feltétlenül kell a duális képzőhelyen készített dokumentumokon alapulnia. A különböző cselekmények vagy mérések igazolására lehetséges külső forrásból származó az adott cselekményt vagy mérést igazoló dokumentumot beszerezni és őrizni, vagy papíron, vagy elektronikus formában.

Erre a legjobb példa a korábban említett asztalos műhely, ahol a tanulót bútorasztalosság körében EuroSkills versenyre küldik. Itt a versenyen elért helyezés a dokumentáció több szintjét is megvalósíthatja.

# Mellékletek

## 1. melléklet

A duális képzőhely által meghatározott minőségcélok xxx. év

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Minőségcél**  | **Felelős személy(ek)** | **Módszer** | **Értékelés**(Legkésőbb a tárgyévet követő évben meghatározandó) |
| *Példa* | *A duális képzőhely tanulói létszámának növelése a színvonal megtartása mellett* | *A duális képzőhely vezetője* | *Bemutatkozó napok tartása, felvehető tanulói létszám növelése, stb.* |  |
| 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.

Keltezés helye és ideje:

….…………………………………..

 Aláírás helye

 (duális képzőhely vezetője)

## 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:*

1. **Mennyi időt vagy egyéb erőforrást fordít erre?** *(A megfelelő rész aláhúzandó)*

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

*Erőforrások felsorolása:*

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

*Az ellenőrzést végző személy megnevezése:*

1. **Milyen határidővel ellenőrzi a cél megvalósultságát?**

*1-50 nap 50-100 nap 100-nál több nap*

1. **Milyen folyamatokon kíván fejleszteni a következő évben?**

*A fejlesztendő folyamatok felsorolása:*

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

*A tervezett lépések felsorolása:*

1. **Mire büszke az elmúlt időszak eredményeiből?**

*Az eredmények felsorolása:*

1. **Meg tudja ezeket az eredményeket a következő időszakban is ismételni?** *(A megfelelő rész aláhúzandó)*

*igen nem*

Dátum:

 ….…………………………………..

 Aláírás helye

## 3. 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

## 4. melléklet

A folyamattervezés és folyamatszabályozás rögzítéséhez

*A folyamattervezés 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 megfelelőséget”, milyen intézkedéseket kíván tenni a „nem megfelelőség” 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)

## 5. melléklet

Kérdőív a tanulói elégedettség felmérésére

*Kérjük, hogy válaszoljon az alábbi kérésekre 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:

## 6. melléklet

Elégedettségmérés kiértékelése

**A duális képzőhely megnevezése:**

**A képzés megnevezése:**

**A képzésen részt vett tanulók létszáma a kérőív 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?**

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

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

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

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

1. **Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?**
2. **Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?**
3. **Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított tárgyi feltételekkel?**
4. **Mennyire elégedett a duális képzőhely által a megszerzett tudás ellenőrzésére megszervezett vizsga színvonalával?**
5. **Elérte-e a képzés a célját, az mennyiben felelt meg az elvárásainak?**
6. **Ajánlaná-e ismerőseinek a duális képzőhely valamely képzését?**

Keltezés helye és ideje:

 ….…………………………………..

 Aláírás helye

## 7. 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?**

#### **A duális képzőhely mennyire vette figyelembe a szakképző intézmény sajátosságait a duális képzés megszervezésénél?**

#### **Mennyire volt együttműködő a duális képzőhely a szakképző intézménnyel?**

#### **Mennyiben segítette a tanulók fejlődését a duális képzőhely?**

#### **A duális képzőhely oktatói mennyire vették figyelembe az egyéni képességek közötti különbözőségeket?**

1. **Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított munkák és eszközök színvonalával?**
2. **Mennyire elégedett a duális képzőhelyen nyújtott szakmai munkával?**
3. **Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított oktatási helyszínnel?**
4. **A duális képzőhelyen tartott szakmai oktatás mennyiben mozdította elő a tanulók tanulmányi előrehaladását?**

Keltezés helye és ideje:

 ….…………………………………..

 Aláírás helye

## 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?**

…………………………………………………………………………………………

1. **Melyek a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák?**

…………………………………………………………………………………………

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

…………………………………………………………………………………………

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

…………………………………………………………………………………………

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

…………………………………………………………………………………………

1. **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)

## 9. melléklet

A dokumentációval kapcsolatos alapvető információk megjelöléséhez

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

…………………………………………………………………………………………

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

…………………………………………………………………………………………

1. **A kizárólag elektronikus létező dokumentumok őrzési helye és ide, illetve elérhetőségének, illetve őrzési idejének megjelölése:**

…………………………………………………………………………………………

1. **Kérjük, jelölje meg a dokumentumok selejtezésének a módját:**

…………………………………………………………………………………………

1. **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)