

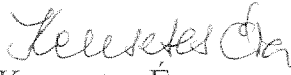
E példány sorszáma: . 5.

## ISKOLARENDSZEREN KÍVÜLI SZAKKÉPZÉS, FELNŐTTKÉPZÉS

Átvizsgálta:

  
Porázik Péter  
minőségirányítási vezető

Jóváhagyó:

  
Keresztes Éva  
ügyvezető igazgató

## 1. A folyamatleírás célja

A felnőttképzés szabályozott és egységes körülmények között történő végrehajtásának biztosítása; ezáltal a vevő céljainak és követelményeinek megfelelő, folyamatosan sztenderd jó minőségű szolgáltatások nyújtásának garantálása.

A folyamatleírás ezért szabályozza

- az iskolarendszeren kívüli szakképzéssel, a felnőttképzéssel kapcsolatos műveleteket,
- a teljesítés folyamatának azonosítását és nyomon követését,
- a vevő tulajdonának kezelését,
- a szolgáltatás színvonalának megőrzését,
- a nem megfelelő események kezelését, valamint
- az ezen folyamatok során alkalmazott statisztikai módszerek használatát.

## 2. Alkalmazási terület

Ez a folyamatleírás vonatkozik a Trainex valamennyi, a felnőttképzés szervezésében érintett munkatársára, és a szolgáltatás teljesítésébe bevont beszállítókra.

## 3. Hivatkozások

- MK – Minőségirányítási Kézikönyv
- MF 3 – Vevőkapcsolatok
- MF 6 – Beszerzés
- MF 8 – Rendezvény- és kiállítás szervezés
- MF 9 – Mérés és figyelemmel kísérés
- MF 10 – Felülvizsgálat

## 4. Meghatározások

**Haladási feljegyzés** Minden olyan írásos anyag, amely a hallgatóknak a képzési folyamatban való előrehaladását dokumentálja, mint például a leckekönyv, a haladási napló, a vizsgajegyzőkönyv, az oklevél, a bizonyítvány stb.

**Képzési ciklus** Az az optimális időtartam, mely alatt a kitűzött képzési célokat meg lehet valósítani.

<b>Lényeges eltérés</b>	A képzési programtól, az órarendtől való olyan eltérés, elsősorban lemaradás a tananyagban, amelyet korrigálni csak pótlólagos idő, személyi és pénzügyi ráfordítással lehet.
<b>Felnőttképzés</b>	Az a képzés, amely a felnőttképzést szabályozó jogszabályban adott meghatározás szerinti kritériumokat kielégíti és a képző a jogszabály szerint illetékes állami foglalkoztatási szervnél regisztráltatta.
<b>Fktv.</b>	A felnőttképzési törvény

## 5. A folyamatleírás tartalma

**5.1** A folyamatleírás elkészítéséért, szétosztásáért és megismertetéséért a *minőségirányítási vezető* felel. A folyamatleírásban foglaltak betartásáért és ellenőrzéséért az *ügyvezető igazgató* felel. A rendszeres felülvizsgálat, fejlesztés és karbantartás a *minőségirányítási vezető* feladata.

**5.2** A szolgáltatás tervezése és ütemezése

**5.2.1** A szolgáltatás tervezése

A felnőttképzés tervezéséről a Fktv. rendelkezik. A *felnőttképzési vezető* a terv összeállítása során ellenőrzi, hogy a tervezett képzések állami foglalkoztatási szervhez történő bejelentése megtörtént-e, elkészültek-e az oktatások képzési programjai.

A képzési folyamat **tervezése** során két időszakban kell a munkát elvégezni. A hosszabb képzési időszakot átfogó képzések esetén a felnőttképzési vezető az adott képzésekre munkautasítást dolgoz ki, amelyet a Kft. igazgatója jóváhagy, és a felnőttképzési vezető gondoskodik a munkatársak felé való kihirdetéséről.

A rövidebb képzési időszakot átfogó képzések tervei hónapos felosztásban készülnek, amelyet a Kft. igazgatója hagy jóvá, és ezután a belső hálózaton kerül közzétételre.

**5.2.2.** A megtervezett szolgáltatást a Társaság formailag kétféle módon nyújthatja:

- meghirdetéssel, nyitott formában, vagy
- megrendelésre, zárt formában.

A **nyitott formájú képzéseknél** a meghirdetés készülhet oktatási évhez igazodó ciklusra vagy ettől eltérő – általában rövidebb időtartamot felölelő ciklusra. A mindenkorli szolgáltatási kapacitás rendelkezésre állásának függvényében az *ügyvezető igazgató* dönti el, hogy a meghirdetést a Társaság melyik részlege készíti el, illetve, hogy melyik részleg lesz a felelős a szolgáltatás nyújtásáért.

A *meghirdető* a Társaság ajánlata, amely tartalmazza mind a Társaság, mind az adott ciklusban induló képzés/ek legfontosabb adatait. A képzéssel kapcsolatban:

- a képzés megnevezését

- az elérhető képesítést illetve a megszerezhető kompetenciát
- az időbeli ütemezést
- a képzési díjat
- a képzés helyszínét
- minden olyan egyéb adatot, amelynek szerepeltetése vagy jogszabályi előírás vagy a konkrét képzés jellegéből értelemszerűen következik, hogy szerepelnie kell.

A *meghirdetőt* az *ügyvezető igazgató* hagyja jóvá.

Az *ügyvezető igazgató* a beérkezett jelentkezések alapján kijelöli a megvalósulásra kerülő képzéseket.

A **megrendelő kérésére készített ajánlat** összeállítását az MF 3. – Vevőkapcsolatok folyamatleírásban szabályoztuk.

### 5.2.3 A szolgáltatás ütemezése

Az ütemezés a képzési ciklusra szól. A *nyitott formájú képzések meghirdetőjében* szereplő tanfolyamoknál a ciklus meghatározása adott, az egyéni megrendelésre készülő képzési ajánlatok tartalmazzák a képzési ciklus időtartamát.

A megvalósításra kiválasztott nyitott képzésekre az ütemezés során véglegesítjük a Képzési programot realizáló *Ütemtervet*. Az *ügyvezető igazgató* kijelöli azt a *szervezőt*, akinek feladata lesz ennek az összeállítása. Az összeállított *ütemtervet* – amely viselheti a „program” vagy „órarend” elnevezést is – az *ügyvezető igazgató* hagyja jóvá.

A kihelyezett képzésekre szintén készül *Ütemterv*, amely a képzés ciklusán, a képzési programon túl figyelembe veszi a képzést megrendelő igényeit.

Az *Ütemterv* tartalmazza a tantárgyak vagy témák vagy modulok, illetve ezek kisebb egységeinek (ha ilyenek vannak) megnevezését és a konkrét időbeosztást.

A nyitott képzésre készült *Ütemterv* eredeti, jóváhagyott példánya a *Meghirdetett rendezvények, képzések* dossziében található, erről készíthető tetszés szerinti számban másolat a munkavégzéshez.

A zárt képzések *Ütemterve* a *Folyamatban lévő kihelyezett képzések* dossziében kerül lefűzésre.

Az *Ütemtervek* elkészítéséért

- nyitott formájú képzéseknél a megvalósításra kijelölt részleg vezetője,
- a megrendelésre szervezett képzéseknél az *ügyvezető igazgató* -felel.

A készítés során figyelembe vesszük

- A törvényi előírásokat (ha vannak ilyenek),
- A Képzési Programot,
- Kihelyezett képzésnél a vevő szerződéses és egyéb formában eljuttatott igényeit,
- A rendelkezésre álló saját erőforrásokat,
- A teljesítésbe bevonandó alvállalkozói kört,
- A minőségügyi tapasztalatokat.

Az ütemezések megismertetéséért az *elkészítésért felelős vezetők* felelnek.

### 5.3 A szolgáltatás feltételeinek biztosítása

#### 5.3.1 Anyagok

Az MF 6 – Beszerzés folyamatleírásban leírtak alapján az adott képzés *szervezője* intézkedik a megfelelő jegyzetek, segédanyagok, valamint az oktatáshoz szükséges egyéb demonstrációs eszközök pl. táblairók, stb rendelkezésre állásáról.

Az írásos anyagok, jegyzetek elfogadott példányát a titkárságvezető elhelyezi a tanfolyam anyagai között, illetve ha túl méretes az írásos anyag, az elektronikus formában való tárolást biztosítja.

Amennyiben bármilyen eszközből hiány állna fenn az *ügyvezető igazgató* intézkedik a beszerzésről, helyettesítésről.

#### 5.3.2 Gépek, berendezések

A képzéshez használatos gépek, berendezések demonstrációs vagy gyakorlati oktatási célokat szolgálnak. Rendelkezésre állásukat az MF 5 – Erőforrás gazdálkodás folyamatleírásban leírtak szerint biztosítjuk.

Az felnőttképzési tevékenység nem igényel hitelesítést igénylő eszközöket, amennyiben ilyen eszköz lenne használatos a

gyakorlati oktatásban, annak biztosítása, hitelesítése, kalibrálása, karbantartása a gyakorlati oktatási helyszín/alvállalkozó feladata.

#### 5.3.3 Folyamatok, berendezések jóváhagyása

Különleges folyamatot a vevő/hallgató különleges igénye illetve az *Ütemtervtől* való lényeges eltérés tehet szükségessé. Az ilyenkor szükséges kiegészítő folyamat tervét az *ügyvezető igazgató* készítteti el és elkészülte után ő hagyja jóvá, az *MF 3 – Vevőkapcsolatok* folyamatleírás figyelembevételével.

Az oktatásban csak az *ügyvezető igazgató* által engedélyezett eszközöket szabad felhasználni, ahogy az az *MF 6 – Beszerzés* folyamatleírásban rögzítve van.

#### 5.3.4 Személyzet

A személyzetnek megfelelően képzettnek kell lennie feladata végrehajtásához. A személyzetre vonatkozó képzési és továbbképzési feladatokat az *MF 4 – Humánerőforrás fejlesztése* folyamatleírás tartalmazza.

A munkatársak szükséges végzettségét a munkaköri leírások és az *MF 6. Beszerzés* folyamatleírásban az alvállalkozók alkalmazását szabályozó előírások tartalmazzák.

#### 5.3.5 Előírások

A Képzési Programnak és az *Ütemtervnek* meg kell felelnie a képzést szabályozó összes külső előírásnak. Ezeket a dokumentumokat az oktatási évhez igazodó nyitott képzések esetében a *felnőttképzési vezető* vizsgálja meg ebből a szempontból, és meggyőződik megfelelőségükről. Az egyéb nyitott képzéseknél és a megrendelésre szervezett képzéseknél a *képzést lebonyolító szakmai egység vezetője*. Az előírások lehetnek jogszabályok, vevői igények vagy belső utasítások.

Belső utasítást az *ügyvezető igazgató* adhat csak ki, az *MF 2 Dokumentumkezelés* folyamatleírásban foglaltak figyelembevételével.

A belső utasítás lehet alkalmi, vagy végleges.

#### 5.3.6 Munkakörnyezet

Az *MF 5 - Erőforrás gazdálkodás* folyamatleírás tartalmazza a munkakörnyezettel kapcsolatos előírásokat.

A szolgáltatás minőségét befolyásoló tényezők:

- Oktatótermi környezet,
- Látási és akusztikai szempontok,
- Balesetvédelmi, biztonsági, higiéniai tényezők.

A munkakörnyezetre vonatkozó szabályozást a Társaság Munka- és tűzvédelmi Szabályzata tartalmazza.

Az előírások megismertetéséért, betartásáért az *ügyvezető igazgató* felel.

#### 5.3.7 A vevő tulajdonának kezelése

A vevő tulajdona minden olyan információ, eszköz, melyet a képzés tervezéséhez nyújtott egyéni megrendelés esetén. Ezeket a szerződésben vagy a megrendelésben rögzíteni kell. Az információkat harmadik félnek kiadni csak a vevő engedélyével szabad.

A megrendelésben vagy szerződésben szereplő eszközök átvételéről/visszajuttatásáról feljegyzés készül. Az eszközöket fel kell tüntetni a leltárban, és meg kell jelölni ott a szerződés számát, illetve a tulajdonost.

Egyéb képzéseknél a hallgató (vevő) tulajdona személyi adatai és minden olyan szellemi termék, melyet a képzés során önállóan állít elő.

Ezeket a tulajdonokat titkosan, és a szellemi jogokat meg nem sértve kezeljük.

### 5.4 A szolgáltatás végrehajtása

#### 5.4.1. A képzés

A szolgáltatás végrehajtásának, a képzési folyamat lebonyolításának alapvető dokumentumai a Képzési Program, a képzés operatív terve (Ütemterv illetve Órarend), a képzés meghirdetője és az erre érkezett jelentkezések, illetve zárt (kihelyezett) képzés esetén a szolgáltatási szerződés. Ezek alapján gondoskodik a szervező

- a jelentkezők felvételéről (beleértve az előzetes szintfelmérést), ennek adminisztrációjáról és a dokumentumok archiválásáról;
- a képzés konkrét személyi és tárgyi feltételeiről, az ehhez előírt dokumentációról (alvállalkozói, bérleti, megbízási stb. szerződések, az elméleti tanórán, a gyakorlati foglalkozáson, illetve konzultáción vezetendő jelenléti ívek, amelyet a résztvevőknek minden alkalommal alá kell írniuk, haladási napló);
- a képzési folyamat során a résztvevők ismeret és kompetencia

változásának mérését szolgáló hagyományos vagy elektronikus segédeszközök rendelkezésre állásáról, a mérések dokumentálásáról, ennek archiválásáról;

• a képzéshez kapcsolódó előírt hatósági bejelentésekről;  
• a képzést lezáró vizsgával kapcsolatos szervezési és adminisztrációs feladatok ellátásáról;  
• a képzést követő zárlati munkák, értékelések elkészítéséről, a dokumentumok archiválásáról, a hatósági statisztikai bejelentésekről.

A képzéssel kapcsolatos dokumentáció megőrzéséről a szervezést végző részleg vezetője gondoskodik, a megőrzési idő 5 év, kivéve azokat a dokumentumokat, amelyekre más törvények (Pl. Számviteli, Közoktatási illetve Szakképzési, stb.) is vonatkoznak, amelyek ennél hosszabb megőrzési időt írnak elő. A képzések közvetlen végrehajtói az oktatók, közvetve a szolgáltatást a képzés végrehajtásával és szervezésével megbízott szervező, valamint munkahelyi felettese teljesíti.

A szervező az Ütemtervnek (képzési program illetve órarend) megfelelően gondoskodik

- a helyszín rendelkezésre állásáról,
- a csoportok beosztásáról,
- a tanárok/alvállalkozók bevonásáról, a velük való szerződéskötés előkészítéséről és az alkalmazásból fakadó egyéb adminisztrációs feladatokról,
- a résztvevők tájékoztatásáról,
- az igényelt vagy program szerinti előzetes tudásszint felmérés lebonyolításáról,
- a szükséges segédanyagok meglétéről,
- az oktatás megkezdéséhez és lebonyolításához szükséges valamennyi jelentési, szerződéskötési kötelezettség teljesítéséről, az előírt szolgáltatási nyilvántartások vezetéséről és az előírt jelentések elkészítéséről,
- a jogszabályi előírások szerinti időpontban gondoskodik a záróvizsga bejelentéséről, a tételék igényléséről, ha az Intézmény szervezi a vizsgát, illetve a vizsgaközpont által előírt időben és tartalommal végzi az adatszolgáltatást, ha a vizsgáztatást külső szervezet végzi.

Megrendelésre szervezett képzéseknél előfordulhat, hogy a szerződésben a megrendelő a fenti feladatok egy részének ellátását magára vállalja. Ebben az esetben a *szervező* munkáját a szerződésnek megfelelően végzi. A minőségi teljesítés érdekében ebben az esetben állandó kapcsolatot tart a vevő illetékes megbízottjával.

A *szervező* a képzés megkezdése előtt törvényben rögzített tartalmú *felnőttképzési szerződést* köt a hallgatóval. A kitöltött szerződés 2. példányát ABC rendben archiválja a *Felnőttképzési szerződések* dossziében. A szerződéseket az Intézmény a kitöltéstől számított 5 évig köteles megőrizni.

A felnőttképzési szerződés mellé kell lefűzni a hallgatók iskolai és szakmai végzettségével kapcsolatos iratokról készült hitelesített másolatot, a felvétellel kapcsolatos egyéb iratokról készült másolatot, a felmentéssel kapcsolatban keletkezett iratokat.

Az *ügyvezető igazgató* köti meg a szerződéseket a tanárokkal, előadókkal, trénerekkel, oktatókkal. A tanárok, előadók, tréner, oktatók rendelkezésére álló személyi anyagát, dokumentumait a *titkárságvezető* őrzi. Minden olyan esetben, amikor külső ellenőrzés ezeket a dokumentumokat, iratokat is érintheti, meg kell kérni az illető írásbeli hozzájárulását adatainak külső szervek által történő kezeléséhez.

A képzési program szerinti oktatás megtörténtét az *oktató* a *haladási naplóban* igazolja.

A *haladási napló* tartalmazza

- a képzés megnevezését,
- az *Ütemtervvel* egyezően az egyes képzések időpontját,
- a képzés során feldolgozásra kerülő tananyag rövid leírását, az erre fordított órák számát. Az órák számozása folyamatosan történik, az adott tantárgy/modul utolsó beírt óraszámának meg kell egyeznie a Képzési Programban erre az egységre előirányzott órák számával, ( $\pm 10\%$  eltérés megengedett).
- az oktató szignóját/aláírását.
- Tartalmazhat külön rovatot az ellenőrzést végző aláírásának és megjegyzéseinek is.

Az elméleti tanórán, gyakorlati foglalkozáson illetve konzultáción valamint a témazáró vizsgákon az *oktató*

meggyőződik a hallgatók jelenlétéről, ezeken a hallgatók által aláírt *jelenléti ívet/vizsgajegyzőkönyvet* vezet.

A képzés *szervezője* rendszeresen ellenőrzi a bejegyzések, aláírások megtörténtét.

Amennyiben a *szervező* az *Ütemtervtől* lényeges eltérést észlel, *eltérési jegyzőkönyvet* vesz fel és eljuttatja a terület vezetőjének és a *minőségirányítási vezetőnek*. A követendő eljárást az MF 3 – *Vevőkapcsolatok* tartalmazza.

#### 5.4.2. Vizsga

A hallgatók előmenetelének ellenőrzési módjáról a Képzési Program intézkedik, a szakmai záróvizsga tartalmát és formáját a Szakmai és Vizsgakövetelmény írja elő.

A modulokat/tárgyakat lezáró vizsgáztatási tevékenység dokumentálására *Vizsga-jegyzőkönyvet* alkalmazunk.

A *vizsgajegyzőkönyvnek* tartalmaznia kell

- az Intézmény nevét, címét, amely az oktatást szervezi,
- a szak vagy szakma megjelölését,
- ezen belül a tantárgy vagy modul megnevezését, amelyből a vizsgáztatás történik,
- a vizsga időpontját és helyszínét,
- a vizsgáztató nevét, ha bizottság előtt történik a vizsga, akkor a bizottság tagjainak nevét,
- a vizsgázók névsorát,
- az egyes nevek mellett az elért vizsgaeredményt számmal és betűvel (ha az értékelés nem számmal kifejezhető skálán történik, akkor csak betűvel),
- a vizsgáztató tanár aláírását, ha bizottság előtt történik a vizsga, akkor a bizottsági tagok aláírását is.

A képzést lezáró OKJ vizsgát vagy az Intézmény bonyolítja – ha erre van jogosultsága – vagy külső vizsgaközponton keresztül biztosítja a záróvizsga letételének lehetőségét a hallgatók számára.

A szakmai záróvizsga lebonyolítása törvényileg szabályozott, ugyanígy szabályozottak a vizsgadokumentumok, azok megőrzési ideje. A vizsgadokumentumok egy része szigorú számadású nyomtatvány, nyilvántartásukra a szigorú számadású nyomtatványokra előírt szabályozás van hatályban. A vizsgával kapcsolatos díj kifizetések nagysága is rendeletben rögzített.

Ezen vizsgákon tehát a jogszabályokban előírtak szerint kell eljárnia a vizsga szervezőjének. Erről az *ügyvezető igazgató* köteles gondoskodni.

Amennyiben külső vizsgáztató végzi ezt a munkát, akkor az Intézmény még a képzés megkezdése előtt köteles szerződést kötni ezzel a szervvel a vizsgáztatásra. Szerződést vagy az *ügyvezető igazgató* jogosult kötni.

#### 5.4.3. A képzés lezárása

A nyitott formában szervezett képzés lezárásakor a hallgatók anonim értékelő lapot töltenek ki. Az értékelő lap a több modulból/tantárgyból álló képzéseknél az *MD 7-6 Tanfolyami értékelő lap*, rövidebb képzések esetében az *MD 8/K kérdőív*. A kitöltött kérdőívek kiértékelését az oktatás szervezője végzi. Az értékelést az *ügyvezető igazgató* szignálja.

Megrendelésre szervezett tanfolyamok esetén a képzést lezáró értékelés módját a vevővel egyeztetve állapítjuk meg, az értékelés módját a szerződésben is rögzítjük.

Az Intézményen belüli értékelési folyamat összetettségét az adja, hogy az értékelés különböző területeket érint. Az értékelés területei:

- a képzési folyamatban résztvevők (hallgatók) teljesítményének értékelése,
- az előadók, trénerek, foglalkozásvezetők munkájának értékelése a résztvevők és az Intézmény részéről,
- az Intézmény szolgáltatásainak, a képzésnek az értékelése a vevők illetve a képzésben résztvevők részéről;
- az Intézmény tevékenységének értékelése a munkatársak részéről, és
- az Intézmény önértékelése.

A képzési folyamatban résztvevők (hallgatók) teljesítményének értékelési módját a Képzési program írja le.

Az előadók, trénerek, foglalkozásvezetők munkájának értékelése a résztvevők részéről az MD – 8/K kérdőív felhasználásával történik, amelynek feldolgozását és értékelését a képzésért felelős szervező végzi az MD 8 – 3 /R – 2 feldolgozási program és Záróértékelés elkészítésével. Az értékelést a szervezést végző

részleg vezetője ellenőrzi, annak eredményét visszacsatolja a folyamatba.

Az előadók, trénerek, foglalkozásvezetők munkájának értékelése az Intézmény részéről évente egy alkalommal történik a vezetői átvizsgáló értekezleten. Ezt részletesen tartalmazza az MF 6 Beszerzés című folyamatleírás.

Az Intézmény szolgáltatásainak, a képzésnek az értékelése a vevők illetve a képzésben résztvevők részéről ugyancsak az MD – 8/K kérdőív felhasználásával történik, amelynek feldolgozását és értékelését a képzésért felelős szervező végzi az MD 8 – 3 /R – 2 feldolgozási program és Záróértékelés elkészítésével. Az értékelést a szervezést végző részleg vezetője ellenőrzi, annak eredményét visszacsatolja a folyamatba.

Az Intézmény tevékenységének értékelését a munkatársak évente egyszer, az év végén végzik el. Az önértékelés rendszeréről külön igazgatói belső utasítás rendelkezik.

A képzést lezáró OSAP adatszolgáltatásról a *szervező* a képzés befejezését követő 8 napon belül intézkedik. Az OKJ vizsgát – ha az Intézmény a vizsgáztató – a vizsga *szervezője* az előírásoknak megfelelően jelenti a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézetnek.

A tapasztalatok feldolgozása az MF 1 – A minőségügyi rendszer működése folyamatleírásban leírtak szerint történik.

## 5.5 Szolgáltatások azonosítása

Az egyes képzéseket, tanfolyamokat kódokkal azonosítjuk. A kódszám egy folyamatos sorszám, amely a *témaszám lap* következő sorszáma. A *témaszám lap* a *Meghirdetett képzések, rendezvények* dosszié elején található.

A tanfolyamhoz kapcsolódó, és a szabályozás által érintett összes iraton, feljegyzésen szerepel a tanfolyami kód. A kód elhelyezéséért a *szervező* felel. Hiányzó kód esetén az iratot egyéb jellemzői alapján azonosítani, és a kódolást pótolni kell.

## 5.6 Ellenőrzések

A felnőttképzési tevékenység ellenőrzésére általánosan érvényesek MF 9 - Mérés és figyelemmel kísérés folyamatleírás szabályozásai.

Konkrétan a következő főbb ellenőrzési pontok biztosítják a folyamatok szabályos menetét:

Ellenőrzési pont, munkafázis	Ellenőrzést végzi
Képzés bejelentése az állami foglalkoztatási szervhez	Felnőttképzési vezető
Képzési program	Felnőttképzési vezető
Meghirdető/ajánlat	Ügyvezető igazgató
Ütemterv (órarend vagy program)	Ügyvezető igazgató
Különleges folyamat, berendezés	Ügyvezető igazgató
Aktuális jogszabályi állapot és a képzések	Felnőttképzési vezető
Képzési jelentkezés alaki feltételei	szervező
Szintfelmérés	Oktató
Haladási és jelenléti feljegyzések	szervező
Nem OKJ vizsga irat	Vizsgáztató v. bizottság
OKJ vizsga iratok	Vizsga elnök
Zárójelentés	Ügyvezető igazgató

Az ellenőrzést végző tapasztalatáról esetenként beszámol vagy közvetlen felettesének, vagy az ügyvezető igazgatónak. A *Vezetőségi átvizsgáló értekezletet* az ügyvezető igazgató tájékoztatja az ellenőrzések eredményéről.

#### 5.7 Nem megfelelő szolgáltatás kezelése

Nem megfelelő a szolgáltatás, amennyiben eltér a Képzési Programtól és/vagy az *Ütemtervtől* és/vagy a megbízásban vagy szerződésben foglaltaktól.

Az eltérést felfedezheti az oktató, a hallgató(k) vagy az oktatást *szervező* a szolgáltatás végrehajtásakor. Nem megfelelő szolgáltatás észlelése esetén

- Fel kell mérni, hogy a szolgáltatás az eltérés ellenére folytatható-e.
- Amennyiben nem folytatható azonnal értesíteni kell *az ügyvezető igazgató és a képzést szervező részleg felelős vezetőjét*, amennyiben folytatható, az értesítést két munkanapon belül kell megtenni.
- A nem megfelelő szolgáltatásról *eltérési jegyzőkönyvet* kell felvenni-és eljuttatni *a minőségirányítási vezetőhöz*.
- A jegyzőkönyv tartalmazza a tanfolyam azonosítóját, a nem megfelelőség leírását, a javasolt intézkedést, a meghozott döntéseket, lépéseket, ezek felelőseit, határidejét, és a végrehajtás ellenőrzését.
- Operatív döntési jogosultsága van a képzés szervezőjének. Későbbi tevékenységekre javaslattételi jogosultsága van a *minőségirányítási vezetőnek*.

Az eltérések feldolgozása az MF 1 – A minőségügyi rendszer működése folyamatleírásban leírtak szerint történik.

### 5.8 Szolgáltatás során alkalmazott statisztikai módszerek

A szolgáltatást a hallgatók előmenetelével és értékelő lapokkal ellenőrizzük. Ezek kiértékeléséhez használt statisztikai módszerek:

- átlagszámítás
- megoszlási viszonyszám
- dinamikus viszonyszámok.

Az értékeléshez mellékelünk statisztikai módszereket. A módszerek elkészíttetéséért, kiadásáért a *képzést szervező részleg felelős vezetője* felel.

## 6. Hivatkozott feljegyzések

Sor- szám	Nyomtatványok, feljegyzések		Megőrzési Idő	Fellelhető
	Azono- sítója	Címe, megnevezése		
2.	–	Meghirdető (mint számviteli bizonylat)	8 év	„Megvalósult” vagy a „Meghiúsult” dossziékban
3.	–	Ütemterv vagy Órarend vagy Program	5 év	„Megvalósult” vagy a „Meghiúsult” dossziékban
4.	–	Felnőttképzési szerződés	5 év	„Felnőttképzési szerződések” dossziében
5.	–	Haladási napló	5 év	„Megvalósult OKJ” vagy „Megvalósult felnőttképzés” dossziében
6.	–	Jelenléti ív	5 év	„Megvalósult OKJ” vagy „Megvalósult felnőttképzés” dossziében
8.	–	Nem OKJ vizsga - jegyzőkönyv	5 év	„Megvalósult OKJ” vagy „Megvalósult felnőttképzés” dossziében

Sor- szám	Nyomtatványok, feljegyzések		Megőrzési Idő	Fellelhető
	Azono- sítója	Címe, megnevezése		
9.	–	OKJ vizsgadokumentumok	Törvény szerint	Bekötve, Üv.ig.i titkárság
10.	MD 7 -6	Tanfolyami értékelő lap	Feldolgo- zásig	„Megvalósult OKJ” vagy „Megvalósult felnőttképzés” dossziében
11.	MD 8/K	Kérdőív	Feldolgo- zásig	„Megvalósult OKJ” vagy „Megvalósult felnőttképzés” dossziében
12.	MD 9 - 2	Eltérési jelentés	3 év	Mir. vezető

## 7. Mellékletek

### 1. melléklet: Az előző kiadáshoz képest eszközölt változások összefoglalása

Beépítettük a képzés és értékelése munkautasítást. Aktualizáltuk a felelősségi viszonyokat. A jegyzetek kezelését egyszerűsítettük.