



HAJDÚ-BIHAR MEGYEI
KERESKEDELMI ÉS
IPARKAMARA

SEGÉDLET
A KAMARAI MINŐSÉGI
SZEMPONTRENDSZER ALKALMAZÁSÁHOZ

Tartalomjegyzék

1	A Kamara minőségi szempontrendszerének bemutatása	3
2	A minőségi szempontrendszer elemeinek meghatározása	3
2.1	Folyamatszemlélet	3
2.2	Tevékenység leírása.....	4
2.3	A minőségcél meghatározása és kapcsolata a tevékenység céljával	4
2.4	Mérés és ellenőrzés.....	4
2.5	A vevői elégedettség	5
2.6	A vezetői felelősség meghatározása és felelősök kijelölése	5
2.7	Helyesbítő tevékenységek.....	7
2.8	Dokumentum és feljegyzéskezelés.....	8

KAMARAI MINŐSÉGI SZEMPONTRENDSZER

1 A Kamara minőségi szempontrendszerének bemutatása

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 érték alapú minőségfogalom kialakulásának és nyomon követésének a biztosítója.

2 A minőségi szempontrendszer elemeinek meghatározása

2.1 Folyamatszmlélet

A folyamatszmlélet lényege, hogy a duális képzőhely vezetése átlássa azt, hogy egy olyan tevékenységet végez, amely egy nagyobb folyamat része, amely maga a szakképzés. 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:

- folyamattervezés: a képzés felépítéséhez szükséges elemek meghatározása
- folyamatszabályozás: a tevékenységek folyamatosságának szabályozása
- folyamatfejlesztés: ellenőrzés, hibajavítás, újratervezés

A folyamatmenedzsment keretében szükséges a duális képzőhelynek megterveznie, hogy mit, milyen sorrendben és hogyan fog oktatni a tanulóknak.

Például egy festő a szerszámok megismertetését és a színek kikeverését egyszerre akarta oktatni a tanulóknak, 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.

2.2 Tevékenység leírása

A tevékenység leírásában meg kell határozni a duális képzőhelynek, hogy hol, mit és hogyan fog oktatni a tanulónak. A duális képzőhelynek a folyamatmenedzsmentben alkalmazott folyamattervezést és folyamatszabályozást rögzítenie kell külön dokumentumban. A tevékenység leírásának ki kell terjednie a folyamat minden elemére. Ez lehet egy saját oktatási struktúra, akár vázaltszerű formában, de ebben az esetben folyamatára 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 leírása lehet maga a képzési program is.

Mindezek mellett **szükséges a tevékenység céljának a meghatározása**, amely szubjektív és objektív elemet is tartalmaz. 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 rendelkezik. A **szubjektív elem** pedig az objektív elem mellett a duális képzőhely saját szervezeti célja kell, hogy legyen.

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 tevékenység cél is, amely miatt a duális képzőhely tanulókat oktat.

2.3 A minőségcél meghatározása és kapcsolata a tevékenység céljával

A minőségcél(ok) a duális képzőhelyek esetében a Kamara meghatározása szerint **a minőségnek az a szintje, amit meg akarnak valósítani vagy elérni.** A minőségcélnak azt a változás iránti igényt kell kifejeznie, amit el akar érni a duális képzőhely a tevékenységével.

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

A minőségcélnek mérhetőnek és kommunikáltnak kell lennie.

Bővebben lásd a 2.6. A vezetői felelősség meghatározása fejezetben.

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.

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. Ehhez szükséges a mérési és ellenőrzési adatok beszerzésére, pontosságára és gyakoriságára vonatkozó kritériumokat meghatározása.

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 (pl.: iskolai értékelés (érdemjegy) a tanulóról).

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.

Mérni ugyanakkor nem csak a folyamatokon belül, hanem a végeredmény tekintetében is lehet, még hozzá 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.

2.5 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. Makroszinten a vevőnek az egész társadalom számít, míg mikroszinten a gyakorlati oktatásra igényt 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 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.

2.6 A vezetői felelősség meghatározása és felelősök kijelölése

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 követelményrendszer 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 szempontrendszer.

A duális képzőhely vezetője, a vezetőség elkötelezettsége:

1. Felelős a duális képzőhely minőségpolitikájának és minőségcéljainak megfogalmazásáért, közzétételéért 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.

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.

Tervezés: A duális képzőhely vezetőjének olyan mérhető minőségcélokot 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 megfelelőse 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 át kell vizsgálnia 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.

Például egy egyszemélyes, villanszereléssel 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.

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 bekövetkezett problémák megszüntetésére irányuló intézkedések, a hibák megismétlődésének megelőzése érdekében. 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.

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 beérkező panaszokat és az azzal kapcsolatos intézkedéseket írásban szükséges dokumentálni. A duális képzőhelynek a panaszok kezelésére alkalmazott eljárásrendjének nyilvánosan elérhetőnek kell lennie.

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

2.8 Dokumentum és feljegyzéskezelés

A duális képzőhelyek kötelesek az eljárásaikat teljeskörűen 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 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. 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 felhasználásokra 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 veszített dokumentumokat véletlenül se alkalmazzanak, és megfelelő azonosítás feltüntetésére az ilyen dokumentumon, ha azt bármilyen célból megőrzik.

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. Biztosítani kell, hogy az előírások, útmutatók és utasítások a személyi állomány számára hozzáférhető legyen.
4. szint: tartalmazza a már elvégzett folyamatok, tevékenységek dokumentálását jegyzőkönyvek, úrlapok, 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 is.

A duális képzőhelynek meg kell határoznia, hogy a dokumentációs eljárást milyen formában végzi. Választhatja az **elektronikus dokumentációs eljárás** alkalmazását, vagy a **papíralapú dokumentálás** formáját.

Az elektronikus dokumentációs eljárás esetében a duális képzőhely által erre kialakított hálózaton szükséges hozzáférhetővé tenni valamennyi szükséges dokumentumot.

Mindkét esetben 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. A 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.

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)

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