

AUDI HUNGARIA Zrt.

FELNŐTTKÉPZÉSI KÉZIKÖNYV
G/SE (Audi Akademie Hungaria)

(2013. évi LXXVII. Törvény alapján)

	Név	Aláírás	Dátum
Jóváhagyta	Szigeti Éva Katalin vezető G/SE		
Ellenőrizte	Kocsis Zoltán vezető G/SE-2		
Készítette	Dr. Márfoldi Anna G/SE		

Érvényesség kezdete: 2025.01.01.
Érvényes visszavonásig

VÁLTOZÁSJEGYZÉK

Sorszám	Dátum	Változás tartalma	Érintett fejezet
1.	2015.07.01.	Audi Akadémia Hungaria Kft. jogutódlással történő beolvadása az AUDI HUNGARIA Zrt.-be	összes
2.	2016.07.01	új előíró dokumentumok aktualizálása	II.1.
3.	2017.01.01	átalakulás AUDI HUNGARIA Zrt.	összes
4.	2017. 11. 08.	1.1. – Képviselő személye változott	1.1.
5.	2025.01.01.	Audi Hungaria Zrt. engedélyeztetése és a dokumentum aktualizálása	összes

TARTALOMJEGYZÉK

Változásjegyzék	2
Tartalomjegyzék.....	3
I. a társaság bemutatása	5
I.1.leírás	5
I.2. szervezeti felépítés	5
II. a felnőttképzési kézikönyv, fogalommeghatározás	8
II.1. felnőttképzési kézikönyv	8
II.2. fogalommeghatározás.....	8
III. minőségpolitikára vonatkozó dokumentum.....	10
III.1. a felnőttképzési tevékenység minőségére vonatkozó intézményi stratégia és minőségpolitika	10
III.2. az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége, felelősségi körök, hatáskörök	11
III.3. a képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségbiztosítás megvalósításába	11
III.4. a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módja.....	11
IV. Felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos eljárások	12
IV.1. A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével, tartalmi felülvizsgálatával, tananyagok biztosításával kapcsolatos eljárás.....	12
IV.2. képzési tevékenység tervezése	14
IV.3. képzési tevékenység szakmai előkészítése, annak értékelése.....	14
IV.4. felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatás	14
IV.5. a képzésbe való bekapcsolódás feltételei.....	15
IV.6. a képzési feltételek biztosítása, a képzés lebonyolítása	15
IV.7. azonosítás és nyomonkövethetőség – a felnőttképzési tevékenység dokumentációs rendje	16
IV.8. képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	18
IV.9. a képzésben résztvevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek	19

IV.10. a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás	19
IV.11. a felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárás	19
V. az oktatók felkészültségével, oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum	20
V.1. az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás, az oktatók kiválasztása.....	20
V.2. az oktatók kompetenciáinak fejlesztése	20
V.3. az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás, és oktatói minősítési rendszer	21
VI. az intézmény információs/adatszolgáltatási/kezelési rendszere	22
VI.1. visszacsatolás	23
VII. panaszok kezelése és ügyfélszolgálati rendszer működtetése	24
VII.1 panaszkezelés.....	24
panaszfelvevő.....	24
VII.2. ügyfélszolgálat	25
FELNŐTTKÉPZÉSI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA,	25
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐBEOSZTÁSA	25
VIII. az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő, és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menete	26
IX. az intézmény tevékenységének indikátoraira és önértékelésére vonatkozó eljárás ...	27
IX.1. indikátorok kitűzése	27
IX.2. önértékelési rendszer.....	28
X. mellékletek	29
Indikátorok és célértékek, elért eredmények önértékelése	1.sz. melléklet..... 29
Dokumentumalbum	2. sz. melléklet 33

I. A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA

I.1. LEÍRÁS

A felnőttképzési engedélyezéssel kapcsolatban a Hatóság által nyilvántartott adatok:

Cégnév:	AUDI HUNGARIA Zrt.
Székhely:	9027 Győr, Audi Hungária út 1.
A Társaság felnőttképzésének helyszíne:	9027 Győr, Audi Hungária út 1. 9027 Győr, Berkenyefa sor 2.
Adószám:	23391475-2-08
Cégjegyzék szám:	Cg. 08-10-001840
Számlavezető bank:	Commerzbank
Képviseli:	Michael Breme
Vezető tisztségviselő:	Szigeti Éva Katalin
Web	http://www.audi.hu
e-mail	kepzes @audi.hu
Telefon	06/96/663 600

Az Audi Akademie Hungaria Kft.-t 2007-ben alapították az ingolstadt-i Audi Akademie GmbH. egyszemélyes tulajdonát képező leányvállalként. 2014-ben a Társaság az Audi Hungaria Services Zrt. leányvállalata lett, majd 2015.07.01.-től jogutódlással –Audi Akademie Hungaria (G/SE) néven, mint önálló szervezeti egység- integrálódott az AUDI HUNGARIA Zrt.-be. 2017.01.01-én a társaság ismét átalakult, AUDI HUNGARIA Zrt. néven.

Az Audi Akademie Hungaria fő feladata, olyan magas színvonalú oktatást és gyakorlati képzést biztosítson, amely megfelel a jogszabályi és iparági előírásoknak, valamint a munkaerőpiaci elvárásoknak mindezt úgy, hogy a képzésben részt vevők olyan versenyképes és gyakorlatban hasznosítható tudást kapjanak, amely biztos alapot nyújt számukra a szakmai előrelépéshez és a munkaerőpiaci érvényesüléshez.

A képzési kínálat jelenleg a következő területeket öleli fel:

- szakmai képzések
- informatikai képzések ,
- nem szakmai és vezetőfejlesztési képzések
- szakmai képzések,
- hatósági képzések

Az Audi Akademie Hungaria a 2025.01.01.-től a vállalat munkatársait belső képzési tevékenységen túl, meghirdetett, nyílt, lakossági képzést is folytat.

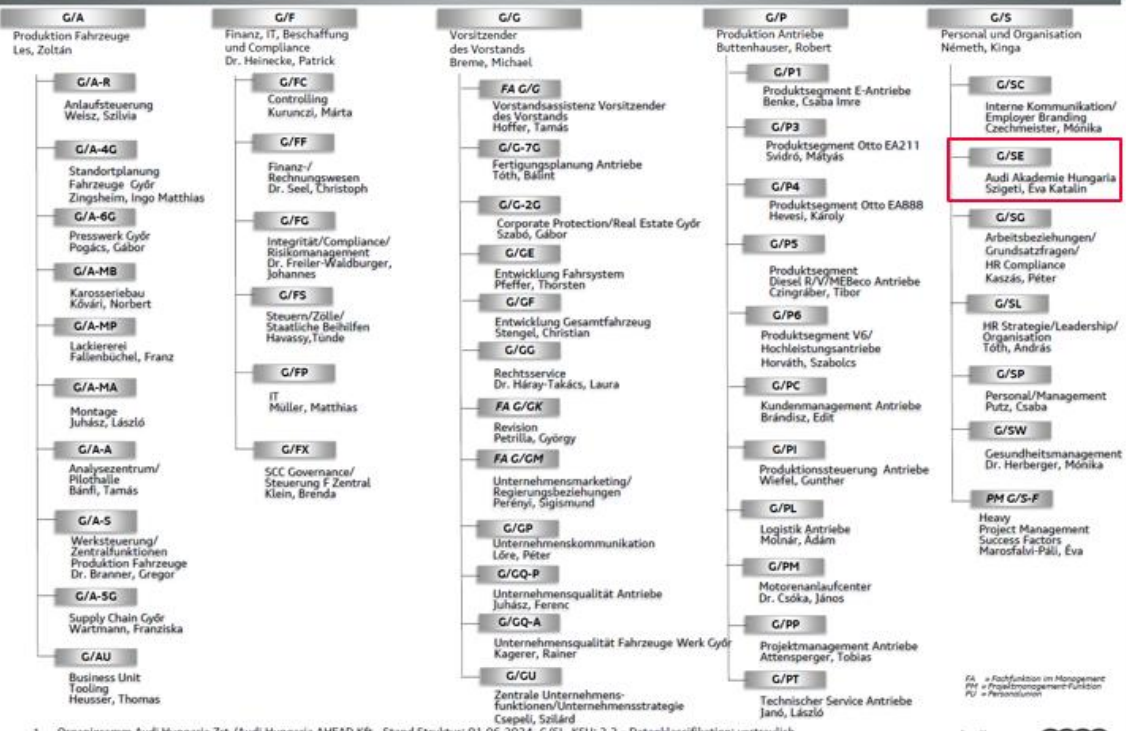
I.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

Az AUDI HUNGARIA Zrt. G/S (Személyügy) területén belül a G/SE (Audi Akademie Hungaria) önálló szervezeti egységet képez, amely további szervezeti egységekből áll. (lsd. ábra)

1. Berichtsebene

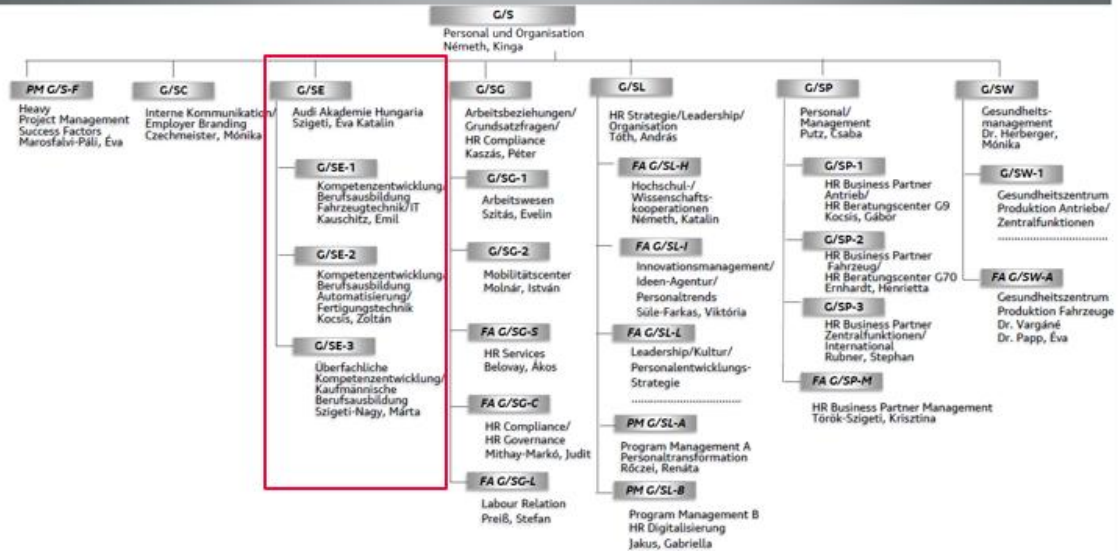
AUDI HUNGARIA Zrt.

G/G VORSITZENDER DES VORSTANDS



AUDI HUNGARIA Zrt.

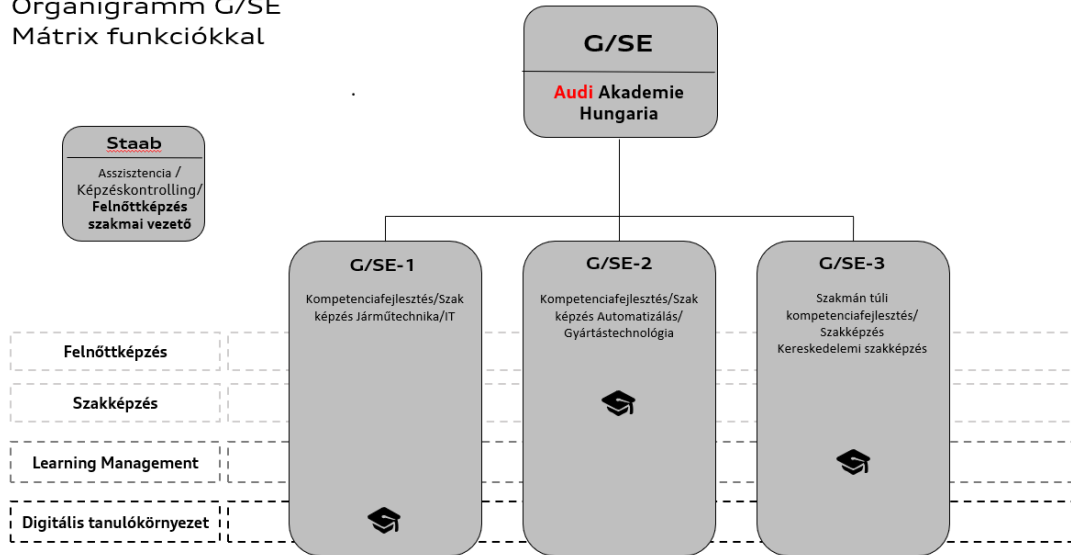
G/G VORSITZENDER DES VORSTANDS



A felnőttképzési tevékenység irányítása a következő szinteken történik:

Audi Hungaria Zrt. Szigeti, Éva G/SE Matrixfunktionen 2021 KSU 0.2 Datenklassifikation: intern

Audi Akademie Hungaria Organigramm G/SE Mátrix funkciókkal



II. A FELNŐTTKÉPZÉSI KÉZIKÖNYV, FOGALOMMEGHATÁROZÁS

II.1. FELNŐTTKÉPZÉSI KÉZIKÖNYV

A Felnőttképzési Kézikönyvben foglaltakat a AUDI HUNGARIA Zrt. az alábbi tevékenységeire alkalmazza:

2013. évi LXXVII. tv. hatálya alá tartozó engedély alapján folytatott felnőttképzési tevékenység, felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások.

A *Felnőttképzési Kézikönyv* az AUDI HUNGARIA Zrt. felnőttképzési folyamatrendszerének alapdokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a felnőttképzési tevékenységre vonatkozó minőségirányítás alkalmazási területeit, bemutatjuk a jogszabályok által az engedéllyel rendelkező felnőttképzési intézményektől megkövetelt dokumentált eljárásainkat, valamint folyamatainkat.

A *Felnőttképzési Kézikönyv* nyomtatott formában tárolt, eredeti aláírásokat tartalmazó eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú papír alapú és elektronikus másolat készíthető. A kézikönyvet elsődlegesen a neve azonosítja.

JELLEMZŐEN ELŐFORDULÓ BELSŐ DOKUMENTUMAINK

Szabályzatok és tervdokumentumok

Szabályozó és terv dokumentumaink (képzési program, önértékeléssel összefüggő dokumentumok) átvizsgálása és kiadás előtti jóváhagyása a G/SE területvezető és a szakmai vezető felelőssége.

Egyéb, a felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzési kiegészítő tevékenysége biztosítása során keletkező, kiadásra kerülő dokumentumok

A felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzési szolgáltatások biztosítása során keletkező dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok az folyamatok leírásánál kerültek rögzítésre.

II.2. FOGALOMMEGHATÁROZÁS

A Felnőttképzési Kézikönyvben használt fogalmakat a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. Tv. és végrehajtási rendeletei alapján használjuk. Elsődlegesen alkalmazott jogszabályok:

- 2013. évi LXXVII. tv. a felnőttképzésről (továbbiakban: Fktv.)
- 11/2020. Korm. rendet a felnőttképzési törvény végrehajtásáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

Az intézményben zajló felnőttképzés működésére, folyamataira jellemző képzési fogalmak és meghatározásuk:

Szakmai koordinátor: diszciplináris vezetői jogkörrel nem rendelkező csoportvezető, hatásköre: a területre vonatkozó szakmai döntések, fejlesztések és feladatok végrehajtása, a teamtagok koordinálása, fejlesztése, minőségbiztosítás

Képzési tanácsadó: A képzési tanácsadó az Audi Akademie azon munkatársa, aki szakértelmet és támogatást nyújt a partnerek számára a képzési igények azonosításában, tervezésében és megvalósításában.

Szoros együttműködésben dolgozik a szakterületi vezetőkkel, trénerekkel és képzési partnerekkel.

Jól ismeri a képzési stratégiákat, a legfrissebb oktatási trendeket, valamint a jogszabályi és technológiai változásokat.

A képzési tanácsadó szerepe kulcsfontosságú a szervezetben, mivel ő biztosítja, hogy a képzési programok megfeleljenek a törvényi előírásoknak, a vállalat céljainak és a résztvevők és partnerek folyamatos fejlődését szolgálják.

Szemináriumszervező: képzésszervező munkatárs

TNU (*Teilnehmerunterlage*) A képzésre vonatkozó saját fejlesztésű tananyag, melyet a résztvevő nyomtatott/digitális formában kap kézhez.

Képzési katalógus Évente aktualizált, a megrendelők igényeihez igazított, az Audi Akademie egyes szakterületeire vonatkozó képzési kínálat összefoglalása.

Meghívó A szemináriumszervezők által, a résztvevőknek elektronikus úton kiküldött információk a megrendelt képzés helyszínére, időpontjára vonatkozóan.

Historizálás A képzés befejezését követően, a képzés adatainak rögzítése az Audi Hungaria résztvevőire vonatkozóan, az AUDI HUNGARIA Zrt. SAP-rendszerében.

III. MINŐSÉGPOLITIKÁRA VONATKOZÓ DOKUMENTUM

Az AUDI HUNGARIA Zrt. Minőségirányítási rendszerének leírását a MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV tartalmazza.

Az AUDI HUNGARIA Zrt. minőségpolitikáját az AUDI HUNGARIA Zrt. minőségpolitikája c. dokumentumban határozta meg.

Ezen túlmenően a G/SE szervezeti egység a felnőttképzésre vonatkozó minőségpolitikáját az alábbi módon határozta meg:

III.1. A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG MINŐSÉGÉRE VONATKOZÓ INTÉZMÉNYI STRATÉGIA ÉS MINŐSÉGPOLITIKA

Az AUDI HUNGARIA Zrt. Az „**Next Level. Audi Hungaria 2.0**” című dokumentumban foglalta össze hosszú távú stratégiai céljait.

Ezen túlmenően a G/SE szervezeti egység felnőttképzési stratégiájának kulcsszavai a következők:

Vízió: Az általunk meghatározott és megvalósított képzési színvonal lelkesítőleg hat ügyfeleinkre.

Küldetés: Jövőbe mutató első osztályú képzéseket kínálunk. Emberekkel, emberekért. A fejlődés élmény.

Stratégia: hogyan érjük el mindezt a minőség és a fenntarthatóság jegyében:

- Résztvevők lelkesítése
- Ügyfélorientáltság
- Innováció
- Agilitás
- Hatékonyság
- Gazdaságosság

Felnőttképzési programjainkat mindenkor megrendelőink és a konszern elvárásai alapján, célra, személyre és szervezetre szabottan alakítjuk ki és valósítjuk meg.

Folyamatosan követjük partnereink életét, a működését meghatározó szabályozásokat, körülményeket, s az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján aktualizáljuk a képzési tevékenységünk irányvonalait, minőségcéljainkat valamint a felnőttképzésre vonatkozó minőségirányítási folyamatainkat.

Partnereink fejlődése érdekében biztosítjuk a rendszeres továbbképzés lehetőségét, mindenkor szem előtt tartva az egyéni képzési igényeket és szükségleteket.

Felnőttképzési folyamataink fejlesztésének alapja a résztvevői megelégedettség, ezért képzéseink résztvevőinek igényei, visszajelzései alapján folyamatosan változtatjuk, javítjuk tevékenységeinket.

A megfogalmazott globális célokkal összhangban az intézmény évente minőségcélokat fogalmaz és valósít meg képzési tevékenységére vonatkozóan.

A képzési tevékenységre vonatkozóan képzési területenként éves területi célkitűzés (fejlesztési terv) készül, amely időszakosan területenként felülvizsgálásra, illetve évente kiértékelésre kerül.

III.2. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI ÉS ALKALMAZOTTAI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSSAL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGE, FELELŐSSÉGI KÖRÖK, HATÁSKÖRÖK

A minőségbiztosítással kapcsolatos általános felelősségek, hatáskörök témakörét a minőségirányítási kézikönyv IV. pontja tartalmazza.

A felnőttképzési tevékenységért felelős vezető a G/SE vezetője. A képzésszervezés folyamatáért és minőségéért felelős vezető a G/SE-3 vezetője. A képzések tartalmi fejlesztéséért és minőségért az egyes szakterületek vezetői/szakmai koordinátorai felelnek.

A felnőttképzéssel kapcsolatos átfogó dokumentumokat, folyamatokat a felnőttképzési szakmai vezető (tanácsadói munkakörben) koordinálja.

KOMMUNIKÁCIÓ

Az intézmény a felnőttképzési kézikönyvében meghatározza azokat a tevékenységeit, szabályait, amelyeket összességében az 11/2020. Korm. rendeletben meghatározott információs rendszerként értelmez.

A vállalati és a területi minőségpolitikát a munkatársakkal különböző kommunikációs csatornákon keresztül ismertetjük. (e-mail, munkatársi értekezletek)

III.3. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐK BEVONÁSÁNAK MÓDJA A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS MEGVALÓSÍTÁSÁBA

A képzés lezárásakor a képzésben résztvevők kitöltik a képzési program megvalósulásának, eredményességének mérésére alkalmas elégedettségmérő kérdőívet. Az elégedettséget mérő kérdőív kitöltése a résztvevő részéről nem kötelező és anonim.

Emellett résztvevőink írásban, szóban, illetve telefonon észrevételeikkel bármikor fordulhatnak a képzési tanácsadóhoz, szervező munkatársainkhoz, a vagy a képzési vezetőhöz. Az így kapott információinkat a jövőre nézve tervezési folyamatainkon keresztül építjük be képzéseinkbe.

Amennyiben nemmegfelelősséget észlelünk a kérdőívek kiértékelésekor, azt a kiértékelő személy jelzi a képzésszervezőnek (szervezési témakörben) vagy képzési tanácsadónak (tartalmi témakörben), és korrekciós intézkedéseket – munkatársakkal és a vezetővel történő egyeztetés alapján – építünk be az intézmény felnőttképzési folyamataiba.

Archiválás:

Az intézményünk arra kijelölt munkatársa a dokumentumokat állandó megőrző módon tárolja

III.4. A MINŐSÉGPOLITIKA MEGVALÓSÍTÁSÁNAK, FIGYELEMMEL KISÉRÉSÉNEK ÉS FELÜLVIZSGÁLATÁNAK MÓDJA

Az AUDI HUNGARIA Zrt. minőségpolitikáját az AUDI HUNGARIA Zrt. minőségpolitikája c. dokumentumban határozta meg.

A megvalósítás, figyelemmel kísérés és felülvizsgálat általános témakörét a MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV 8. pontja tartalmazza.

Felnőttképzési folyamatainkat tekintve a G/SE vezetősége évente egy alkalommal (első negyedév) áttekinti az önértékelés eredményeit. A rendelkezésre álló információk (indikátorok) áttekintésén túl területenként értékelésre kerül az előző időszakra vonatkozó területi célok teljesülése, meghatározásra kerülnek az önértékelési rendszer részeként kezelt indikátorokhoz rendelt célértékek, a következő időszak minőségcéljai, valamint az új területi célok. Fenti kimutatásokat, eredményeket a szakmai vezető összesíti, a G/SE vezetőjével jóváhagyatja, majd adatokat a belső informatikai hálózaton belül hozzáférhetővé teszi az érintettek számára.

Az éves önértékelés, a minőségcélok értékelése és meghatározása **tárgyév március 31-ig** történik.

IV. FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK**IV.1. A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG LEBONYOLÍTÁSÁVAL ÉS A KAPCSOLÓDÓ TANANYAGOK TERVEZÉSÉVEL, TARTALMI FELÜLVIZSGÁLATÁVAL, TANANYAGOK BIZTOSÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS****IV.1.1. KÉPZÉSI PROGRAM TERVEZÉSE ÉS FELÜLVIZSGÁLATA**

A képzési program tervezése és felülvizsgálata alfolyamat a képzési ötlet megszületésétől a képzési program elkészítéséig, illetve az engedélyezési eljárás megindításáig terjed.

Alfolyamat megnevezése: A képzési program tervezése és tartalmi felülvizsgálata				
Sorsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Döntés a képzési program kifejlesztéséről	területi vezető/szakmai koordinátor	Nem értelmezett	-
2.	Képzési cél, célcsoport és követelmények meghatározása	területi vezető/szakmai koordinátor	képzési tanácsadó/tréner	-
3.	Fktv. szerinti képzési program kidolgozása	képzési tanácsadó/tréner / felnőttképzési szakmai vezető	képzési tanácsadó/tréner / felnőttképzési szakmai vezető	Képzési program
4.	Az elkészült képzési program tartalmi és formai felülvizsgálata	képzési tanácsadó/tréner / felnőttképzési szakmai vezető	képzési tanácsadó/tréner / felnőttképzési szakmai vezető	Képzési program
5.	Az elkészült képzési program előzetes szakértői minősítése	felnőttképzési szakmai vezető	Felnőttképzési szakértő(k)	A szakértő által minősített képzési program Előzetes szakértői vélemény
6.	Az Fktv-nek megfelelő engedélyezési eljárás kezdeményezése	felnőttképzési szakmai vezető	felnőttképzési szakmai vezető	Az engedélyezési eljárásban keletkező dokumentumok
7.	Időszakos tartalmi felülvizsgálat alapján korrekció, majd 5.6. pont	képzési tanácsadó/tréner / felnőttképzési szakmai vezető	Felnőttképzési szakértő(k)	

IV.1.2. TANANYAGOK KIVÁLASZTÁSA, BESZERZÉSE, BIZTOSÍTÁSA, TERVEZÉSE ÉS FELÜLVIZSGÁLATA

A képzési program tervezése és felülvizsgálata alfolyamat eredményeképpen rendelkezésünkre álló, szakértő által minősített képzési program alapján a területi vezető/szakmai koordinátor a képzési program megvalósításában részt vevő oktatókkal dönt a képzési program megvalósításához szükséges tananyagok köréről, a tananyagok biztosításának módjáról.

A tananyag biztosításában a speciális tartalmi igényekre tekintettel nagy részben saját tananyag-fejlesztési tevékenységgel hozzuk létre a tananyagot, vagy már kifejlesztett, számunkra hozzáférhető tananyagokra építünk.

A képzések előkészítő szakaszában kerül sor a képzések tananyagának kiválasztására (képzési tanácsadó, oktató bevonásával), beszerzésére, sokszorosítására, mely tevékenység végrehajtása, vagy végrehajtása a képzési program megvalósításáért, lebonyolításáért felelős szeminárium-szervező feladata.

A képzések tananyagainak előállítása, szükség esetén a szállítás megszervezése a képzést kísérő szeminárium-szervező feladata.

A tananyagok átadása legkésőbb az első képzési alkalommal megtörténik.

Alfolyamat megnevezése: Tananyag kiválasztása és beszerzése				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Tájékozódás a beszerezhető, felhasználható tananyagokról	képzési tanácsadó/tréner/szakmai koordinátor	képzési tanácsadó/tréner /szakmai koordinátor	-
2.	A beszerezhető/felhasználható tananyagok felülvizsgálata	képzési tanácsadó/tréner	képzési tanácsadó/tréner, bevonásával	-
3.	Döntés a tananyagok beszerzéséről/sokszorosításáról	területi vezető/szakmai koordinátor	szeminárium-szervező	-
4.	Tananyag beszerzése vagy előállítása	képzési tanácsadó/tréner /szakmai koordinátor	szeminárium-szervező, szakfelelős vagy	Törzspéldány(ok)

IV.2. KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG TERVEZÉSE

A területi vezetők hatásköre és felelőssége a képzési tevékenység megtervezése, a képzési igények, elvárások alapján a tervezett képzési tevékenységekhez a szükséges erőforrások biztosítása.

IV.3. KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG SZAKMAI ELŐKÉSZÍTÉSE, ANNAK ÉRTÉKELÉSE

Képzéseinkről, és az azokhoz kapcsolódó felnőttképzési szolgáltatásainkról tájékoztatókat (képzési katalógust) készítünk, amelyet a partnereink számára a belső információs rendszeren keresztül elérhető.

Képzési tanácsadóink az érdeklődőkkel folytatott egyeztetés keretében feltárják a valós képzési szükségleteket, s ezek figyelembe vételével képzési tanácsadást nyújtanak.

Az Fktv- hatálya alá eső képzés megkezdését megelőzően az Fktv-ben meghatározottak szerint a képzést bejelentjük a felnőttképzési információs rendszerbe (FAR).

Értékelés:

- szükség esetén a tananyagok /tréninganyagok értékelése az oktatói tapasztalatok, visszajelzések alapján
- a szakirodalom folyamatos frissítése az új kiadványok értékelése alapján
- a szakmai módszertani elvek érvényesülésének folyamatos felülvizsgálata hospitálás keretében
- az oktatók/trénerek felkészültségének folyamatos fejlesztése belső/külső továbbképzéseken
- a résztvevői visszajelző lap megfelelő pontjainak elemzése, értékelése, a visszajelzések visszacsatolása a szakmai fejlesztésekbe

IV.4. FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁS

A jelentkező, érdeklődő számára szemináriumszervezők és képzési tanácsadók révén elérhetővé tesszük a kiegészítő tevékenységről szóló tájékoztatót.

Az szemináriumszervezők által biztosított ügyfélszolgálati tevékenység keretében lehetőséget biztosítunk konzultációs időpont kérésére.

IV.4. 1.KÉPZÉSI SZÜKSÉGLETEK FELMÉRÉSE ÉS A KÉPZÉSI TANÁCSADÁS

A képzési szükségletek feltárása, és a szükségletfeltáráshoz kapcsolódó képzési tanácsadás a képzéseink iránt érdeklődő, képzéseinkre jelentkező potenciális résztvevők számára biztosított.

A tevékenység célja: Annak felmérése, hogy a képzés iránt érdeklődő személyes képzési szándékai, célja és igényei egybe esnek-e az általunk biztosított képzések célrendszerével. Továbbá tanácsadási tevékenység keretében a képzéssel kapcsolatos személyes döntéshez szükséges, elsődlegesen a képzési kínálatunkkal kapcsolatos információk átadása.

A tevékenység megvalósításának folyamata: képzési tanácsadó hajtja végre a szükségletfelmérést és tanácsadást konzultáció keretében. A konzultáció megvalósulhat személyesen vagy infó-kommunikációs eszköz segítségével, telefonon, e-mailben.

IV.4. 2. ELŐZETESEN MEGSZERZETT TUDÁS FELMÉRÉSE

Az előzetesen megszerzett tudás felmérése – a jogszabályi követelmények figyelembe vételével – a képzéseink iránt érdeklődő, képzéseinkre jelentkező potenciális résztvevők számára biztosított tevékenység.

A tevékenység célja: annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.

A tevékenység megvalósításának folyamata: Képzési programjaink esetében a képzési programban megfogalmazott követelményekből kiindulva végezzük el az előzetesen megszerzett tudás felmérését.—Ehhez egyes képzési programok esetében az elsajátított kompetenciák értékeléséhez használt mérőeszközöket, módszereket alkalmazzuk.

IV.5. A KÉPZÉSBE VALÓ BEKAPCSOLÓDÁS FELTÉTELEI

- a tervezett képzés vállalati vezető általi jóváhagyása
- megfelelőség vizsgálata a képzési programban megszabott bekapcsolódási feltételek szerint (szemináriumsszervező)
- résztvevő kérésére előzetes tudásszint felmérés eredményének figyelembe vétele

A képzések indításánál elsődleges cél a homogén, hasonló képzési igényekkel rendelkező résztvevők egyéni érdekeinek a figyelembe vétele. A képzési csoportok kialakításánál ennek megfelelően magas fokú rugalmasságot biztosítunk.

IV.6. A KÉPZÉSI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA, A KÉPZÉS LEBONYOLÍTÁSA

Amennyiben a megrendelő külön igényt nem fogalmaz meg, abban az esetben képzéseinket képzési telephelyeinken, illetve külső képzési helyszíneinken rendelkezésre álló oktatóhelyiségekben, a képzési programokban meghatározott tárgyi feltételek biztosításával valósítjuk meg. Külső képzési helyszín esetén a megfelelő tárgyi eszközökről a szemináriumsszervező gondoskodik.

A képzés lebonyolításához kötődő dokumentumok kezelése a szemináriumsszervező feladata. A részletes dokumentációs listát az 2. sz. melléklet tartalmazza.

A képzést lebonyolító oktatók felelőssége, hogy akadályoztatásuk esetén intézkedjenek az intézmény tájékoztatásáról. A területi vezető/szakmai koordinátor felelős a helyettesítés megszervezéséért. Amennyiben a helyettesítés nem megoldható, a szemináriumsszervező értesíti a képzési program résztvevőit a változásokról.

IV.7. AZONOSÍTÁS ÉS NYOMONKÖVETHETŐSÉG – A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG DOKUMENTÁCIÓS RENDJE

A felnőttképzési tevékenység során keletkezett valamennyi dokumentumot egy-egy képzéshez kötődően – a keletkezés sorrendjében – *egységes dokumentumként*, képzésenként elkülönített módon tároljuk, felelősök a szemináriumszervezők.

Jogszábai elvárás	Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok)
Képzési program (c) pont)	Előzetesen minősített képzési program, amelyen szerepel a szakmai vezető és a Társaság képviselőjére jogosult személy hitelesítő aláírása
A képzésben részt vevő felnőtt 21. § (1) bekezdése alapján kezelt személyi adatai (b) pont)	A képzésre való jelentkezést igazoló dokumentumok összessége
A képzés megkezdéséhez és folytatásához szükséges feltételeket igazoló eredeti dokumentumok vagy azoknak a felnőttképzést folytató intézmény által hitelesített másolatai (b) pont)	Képzési programban rögzített belépési feltételeknek megfelelően - belső képzés esetén a végzettséget igazoló dokumentumot az AH személyügy tárolja - külső partnerek esetén: belépési feltételek meglétét igazoló dokumentumok eredeti vagy a Társaság által hitelesített másolati példánya (végzettség igazolás, interjú feljegyzés)
Felnőttképzési szerződés (c) pont)	Valamennyi résztvevővel, az Fktv. 13.§-a szerint megkötött felnőttképzési szerződés
Az elméleti tanórán, gyakorlati foglalkozáson, konzultáción vezetett, a képzésben részt vevő felnőtt által aláírt jelenléti ívet , valamint a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumokat (a) pont)	Résztvevők által aláírt jelenléti ív, amelynek tartalmaznia kell: - a képzés azonosító adatait - a résztvevők nevét - a jelenlevők aláírását - az oktató ellenjegyzését
A képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok (a) pont)	Elektronikus levelezés archivált dokumentumai (csak abban az esetben, ha van ilyen).

Jogszábai elvárás	Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok)
A képzésnek a képzési program szerinti megvalósítását, valamint a résztvevők hiányzásait dokumentáló haladási napló (c) pont)	Naprakész adatokat tartalmazó, folyamatosan vezetett Haladási napló, amelynek tartalmaznia kell: – a foglalkozás - o megtartásának időpontját, - o megnevezését, - o oktatójának nevét és aláírását, - o képzésen belüli órája sorszámának megjelölését, - o témájának megjelölését és rövid leírását, - o résztvevőinek aláírásával ellátott jelenléti ívet, – a távolmaradó résztvevők név és óraszám szerinti összesítését, – a képzés befejezésének dátumát.
A képzésben részt vevő felnőttnek a sikeres vizsga letételét vagy a képzés elvégzését igazoló dokumentumának a kiállító által hitelesített másolata vagy a felnőttképzést folytató intézmény vizsgaszervezése esetén a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya (d) pont)	Képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) képző által hitelesített másolata
A képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések egy eredeti példánya (e) pont)	Vonatkozó szerződések, különösen: – személyi és tárgyi feltételek biztosításához kötődő keretszerződés(ek) – oktatókkal kötött keretszerződés vagy egyedi megrendelés – tulajdoni lap, bérleti keretszerződés vagy egyéb bérleti szerződés – eszközhasználatra vonatkozó szerződés (amennyiben releváns)
Az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumok (g) pont)	Képzési programban rögzített elvárások teljesülésének hitelt érdemlő igazolása, jellemzően: – képzési tevékenységre vonatkozó szerződés – szakmai önéletrajz – végzettségigazoló dokumentumok Társaság által hitelesített másolata – adatkezelési nyilatkozat

IV.8. KÉPZÉSI PROGRAMOK VÉGREHAJTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK, PÉNZÜGYI FORRÁSOK BIZTOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

IV.8.1. SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA

A felnőttképzési tevékenységben résztvevő munkatársak kiválasztásánál és megbízásánál biztosítani kell, hogy rendelkezzenek a munkájuk ellátásához szükséges iskolai és vagy szakmai végzettséggel, megfelelő készséggel és gyakorlattal. A folyamat részletes leírását az V.1. fejezet tartalmazza.

Az intézmény a felnőttképzési tevékenységre vonatkozóan évente új humánerőforrás tervet készít és rögzít elektronikus rendszerében.

Tevékenységünk során - az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve – olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósítására.

A képzési programban meghatározott tárgyi követelményeknek megfelelő felnőttképzési tevékenység eredményes folytatása érdekében gondoskodunk a tárgyi feltételek (beleértve az oktatási eszközöket) biztosításáról és fenntartásáról. A folyamat felelőse a területvezető.

Intézményünk a képzési programok megvalósításához szükséges tárgyi feltételeket saját maga, vagy külső partnerszervezetekkel kötött szerződéssel biztosítja.

A képzési termék felszereltségét és befogadóképességét a képzési programjainkban rögzített csoportlétszámoknak megfelelően határoztuk meg. A képzések megszervezéséhez, lebonyolításához szükséges mobil eszközök rendelkezésre állását, felhasználását a szemináriumszervező biztosítja.

Jelenlegi állandó képzési helyszínek:

9027 Győr, Berkenyefa sor 2 (telephely, Projekt Training Center)

A 2012.április 01-től működő **Projekt Training Center** az AUDI HUNGARIA Zrt. munkatársainak szakmai képzését, továbbképzését szolgálja. A több mint 11.000 m² nagyságú épület alapterületének közel felét az oktatócsarnokok teszik ki.

Oktatóterem, tárgyalók, irodák száma: 68.

Az épület előtti parkolóban 234 hely áll az autóval érkezők rendelkezésére.

A felújított, legmodernebb technikával felszerelt épületben elektronikus beléptető rendszer, biztonsági szolgálat, recepció működik.

Az emeleten önkiszolgáló étterem és számos kávé, ital és édességautomata szolgálja a résztvevők és a munkatársak kényelmét.

Az oktatótermekben az alapfelszereltségen kívül igény szerint vetítógép, TV és hordozható számítógépek is rendelkezésre állnak. Az oktatók részére íróasztal, számítógép, valamint a színes, többfunkciós másológép áll rendelkezésre. Az alapfelszereltségen túli technikai berendezéseket a képzési igények alapján az ügyfélszolgálat biztosítja a képzést szervező munkatárs által leadott eszközlista alapján.

Az esetleges karbantartási-felújítási munkálatokat a cég úgy ütemezi, hogy az oktatás menetét ne zavarja (hétvége, korai, ill. esti órák stb.)

Abban az esetben, ha a képzésre fogvatékkal élő jelentkezik, megvizsgáljuk, hogy számára a képzésben való részvétel feltételeit, a mindenki számára egyenlő esély biztosítása elv mentén, illetve a képzési programban meghatározottak szerint biztosítani tudjuk-e.

IV.8.2. PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK

A felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósításához szükséges pénzügyi források és likviditás biztosításáért az intézmény vezetése felelős. A területen működő képzéskontroller a területi vezetők bevonásával éves pénzügyi tervet készít.

A befizetett képzési díj azon részének a visszafizetése céljából, amelyre a képzés bármely okból történő ellehetetlenülése miatt intézményünk már nem tud szolgáltatást nyújtani, vagyoni biztosítékkal rendelkezünk. A rendelkezésünkre álló vagyoni biztosíték megfelel a 11./2020. Korm. rendeletben meghatározott feltételeknek.

IV.9. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ SZEMÉLYEK ELŐREHALADÁSÁNAK ÉS TELJESÍTMÉNYÉNEK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSÉRE VONATKOZÓ MÓDSZEREK

A résztvevők kompetenciáinak, teljesítményének értékelése a képzés megvalósítása során témakörönként történik írásbeli és szóbeli oktatói értékelési módszerek alkalmazásával. A résztvevők a képzés során nyújtott teljesítményének értékelésének módjáról az oktató dönt.

A képzés a program alapján modulzáró vizsgával/záró értékeléssel zárulhat, melynek módját a képzési program tartalmazza.

A képzési programjaink tartalmazzák a sikeres teljesítés követelményeit.

Ha a résztvevő igényli, a szakmai képzések és tréningek (nem szakmai képzések) esetében a képzési követelmények „megfelelt” szintű teljesítését a képzésről kiállított tanúsítvány/”Zertifikat” igazolja, amely így szintén a képzési dokumentáció része.

A képzések során a résztvevők előrehaladását az oktató a folyamatos visszacsatolás által is nyomon követi, szükség esetén a megfelelő egyéni előrehaladás szempontjából legmegfelelőbb módszer alkalmazásával célzottan segíti azt.

IV.10. A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYEK VISSZACSATOLÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Képzési tevékenységünk jellegéből adódóan elsődleges visszacsatolási forrás maga a vállalat, mint munkáltató, ezen kívül esetlegesen szakmai érdekképviselői szervezetek, kamarák. A vélemények összegyűjtésének módszere lehet személyes megbeszélés, írásbeli visszajelzés. A visszajelzések az egyes képzések képzési tanácsadói által kerülnek feldolgozásra, megfelelő intézkedésekre a területi vezetővel történő egyeztetéssel kerül sor.

IV.11. A FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNOSSÁGÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS

Felnőttképzési tevékenységünk alapidokumentumai a képzési programok. A képzési programokban rögzítjük a Fktv. vonatkozó szabályai szerint a képzési célokat, a megszerezhető kompetenciák és ismeretek körét, a képzés tartalmi felépítését, a megvalósításhoz szükséges személyi és tárgyi feltételeket, és a képzés megszervezéséhez, lebonyolításához kapcsolódó egyéb körülményeket.

Az engedélyezett képzési programjainkról szóló tájékoztatók a képzési központ portai ügyfélszolgálatán megtekinthetők a képzésben érintettek, képzéseink iránt érdeklődők számára, a teljes terjedelmű képzési programok pedig a képzésszervező munkatársaknál. Erről a lehetőségről a képzésben érintettek a képzési meghívóban kapnak tájékoztatást.

**V. AZ OKTATÓK FELKÉSZÜLTSGÉVEL, OKTATÓI KOMPETENCIÁIK FOLYAMATOS FEJLESZTÉSÉVEL
KAPCSOLATOS DOKUMENTUM****V.1. AZ OKTATÓK ALKALMAZÁSÁVAL KAPCSOLATOS KÖVETELMÉNYEK ÉS ELJÁRÁS, AZ OKTATÓK KIVÁLASZTÁSA**

A G/SE területvezető határozza meg az oktatókkal szemben támasztott szakmai kiválasztási kritériumokat.

Kiválasztásuk főállású oktatók esetén a személyügy kiválasztási és beállítási folyamata szerint történik alvállalkozók esetében a területi vezető/ szakmai koordinátor felelőssége. Főállású munkatársak esetén a személyi anyagot a személyügy őrzi. Alvállalkozók esetén az önéletrajzokat, végzettséget igazoló dokumentumok (képzési programban meghatározott végzettség, szakmai gyakorlat igazolása céljából) másolatát a szakterület tárolja.

Amennyiben a belső adatbázis alapján nincs olyan oktató, aki az adott képzés megtartására alkalmas és azt vállalni is tudja, hirdetés útján toborzási folyamatot indítunk. A kiválasztási lépései alvállalkozók esetében: szakmai önéletrajz-elemzés, interjú, esetenként próbatanítás. A szakmai életrajz alapján azonosítjuk, hogy a vizsgált személy végzettsége megfelel-e a képzési programokban, illetve egyéb szabályozó dokumentumokban (pl. jogszabályok) elvárt feltételeknek. Az alapfeltételeknek megfelelő jelentkezőkkel interjút a szakmai terület felelőse végez.

Az új oktatót a beszerzési eljárás lezárását követően felvesszük az oktatók nyilvántartásába. Ezzel egy időben a megfelelést igazoló dokumentumokat elhelyezzük az oktatók személyi anyagai között. A területi vezető/ szakmai koordinátor/tréner/képzési tanácsadó személyes konzultáció formájában végzi el az oktató felkészítését, amely kiterjed a minőségi követelmények bemutatására.

AZ OKTATÓK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA

Az AUDI HUNGARIA Zrt. által végzett képzési tevékenységeiben közreműködő oktatók kijelölését a területi vezető/szakmai koordinátor hagyja jóvá. Az oktató a megbízási felkérésről telefonon vagy e-mailben értesítést kap. A felkérésből megismerik a megbízás tárgyát, a megbízót, a megbízással kapcsolatos elvárásokat illetve a megbízó kapcsolattartójának elérhetőségeit. Az alvállalkozó oktatók a velük kötött megbízási-, vagy keretszerződésekben foglaltak szerint vagy az Audi Hungaria Zrt. Általános Beszerzési Feltételeinek megfelelően egyedi megrendelések útján állnak rendelkezésre.

V.2. AZ OKTATÓK KOMPETENCIÁINAK FEJLESZTÉSE

A felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó munkakörök betöltéséhez szükséges képzettség, gyakorlat meghatározása a területvezető feladata. A követelményeket a tevékenység átalakulásakor felül kell vizsgálni. A tevékenységi kör bővülése esetén a megvalósítókkal szemben támasztott követelményeket is ki kell terjeszteni.

A kompetenciafejlesztésre irányuló éves szakmai továbbképzési igények évente a vezetővel történő teljesítményértékelő beszélgetések keretében kerülnek meghatározásra. Az egyes képzésekre vonatkozó kérelmet a területvezető hagyja jóvá, a kérelem archiválásra kerül.

A megvalósult továbbképzések a vállalat SAP rendszerében kerülnek historizálásra.

Alvállalkozók esetében a kompetenciáik fejlesztésére továbbképzéseket, szakmai fórumokat szervezünk.

V.3. AZ OKTATÓK TELJESÍTMÉNYÉVEL KAPCSOLATOS VISSZACSATOLÁSRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS, ÉS OKTATÓI MINŐSÍTÉSI RENDSZER

Az oktatók teljesítményéről az alábbi módon gyűjtünk információkat:

- elégedettségmérés oktatóra vonatkozó értéke
- esetleges óralátogatás tapasztalatai
- az oktató részvétele tartalomfejlesztési tevékenységben (tananyag és/vagy képzési programfejlesztés)
- oktatót érintő résztvevői panasz
- oktatót érintő oktató tevékenységére irányuló munkatársi észrevétel
- továbbképzéseken való részvétel, önképzés
- tanulói vizsgaeredmények
- adminisztrációs fegyelem

Az elégedettségmérés során nyert információkat a képzési tanácsadók elemzik. Az óralátogatások dokumentált eredményéről, illetve a közvetett módon szerzett információkról a képzési tanácsadó/vezető ad visszajelzést az oktátónak.

A főállású oktatók teljesítményét a területi vezető/szakmai koordinátor értékeli az éves teljesítményértékelés során, személyes elbeszélgetés keretében. Intézményünk főállású oktatói esetében formális minősítési kategóriákat nem alkalmaz, a fejlesztendő kompetenciákra vonatkozóan képzési intézkedést tervezünk be. Alvállalkozók esetében meghatározott szempontok szerint (szakmai felkészültség, módszertani felkészültség, stb.) történik az oktatók minősítése.

VI. AZ INTÉZMÉNY INFORMÁCIÓS/ADATSZOLGÁLTATÁSI/KEZELÉSI RENDSZERE

Az intézmény felnőttképzési információs rendszere a minőségirányítási rendszer keretében meghatározott és szabályozott folyamatokhoz rendeltlen működik.

Információs területek	Felhasznált és kezelt információk
VI.1. A képzésben résztvevő személyek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	Képzési és értékelési folyamat során keletkezett adatok, információk (modulzáró vizsgák sikerességére, hiányzások)
VI.2. A képzésben részt vevő személyek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	A résztvevői elégedettségmérés során keletkezett és feldolgozott információk. A mérést a képzési folyamat keretében alkalmazott „Visszajelző lappal” végezzük, amely tartalmában megfelel a felnőttképzési jogszabályok előírásainak. A kapott adatok átlagait képzésenként és a képzések összességében is értékeljük.
VI.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	- A résztvevői elégedettségmérés és a hospitálások során az oktatói teljesítményekkel kapcsolatban keletkezett adatok és információk: - az oktatói adminisztráció minősége - oktatóval kapcsolatos esetleges résztvevői panasz
VI.4. Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok	Az önértékelés során a rendelkezésre álló humán, infrastrukturális (elsősorban oktatástechnikai, oktatási) és pénzügyi erőforrások rendelkezésre állásáról, hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott adatok és információk: - a képzési programok által meghatározott személyi feltételeknek megfelelő oktatók rendelkezésre állása - a képzési programok által meghatározott tárgyi feltételeknek megfelelő infrastruktúra rendelkezésre állása - a felnőttképzési tevékenységből származó bevételek

Az a felnőttképző információs/adatkezelési rendszere szabályozza, hogy mely adatokat gyűjtjük és elemizzük tevékenységünkről.

VI.1. VISSZACSATOLÁS

A képzési program megvalósításához kapcsolódó visszacsatolás: A képzésszervező a képzést követően a résztvevői értékelő lapokon szereplő értékeket és visszajelzéseket összesíti.

A képzés befejezését követően a képzési tanácsadó a képzést megvalósító oktató bevonásával a program tapasztalatait értékeli.

A visszajelző (elégedettségmérő)lapok mérési eredményeit egyrészt éves tevékenységünk önértékelése keretében elemezzük, másrészt szükség esetén azonnali intézkedést hozunk.

Az önértékelés keretében meghatározzuk a fejlesztések lehetséges irányait, illetve átvizsgáljuk minőségirányítási irányelveinket. Az önértékelés eredményeinek áttekintése mellett elemezzük a beérkezett reklamációkat, panaszokat.

VII. PANASZOK KEZELÉSE ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

VII.1 PANASZKEZELÉS

Képzési tevékenységünk és szolgáltatásaink nyújtása során, annak minden részfolyamatában törekszünk az esetleges panaszok gyors és hatékony, az ügyfél elégedettségét szolgáló megoldására. A panaszkezelés folyamatáról a résztvevő az ügyfélszolgálaton tájékozódhat.

PANASZFELVEVŐ

- szemináriumszervező
- képzésben résztvevő oktató

Ügyfeleink a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik intézményünkkel, illetve az intézményünk megbízásából eljáró személlyel (különös tekintettel a felnőttképzési tevékenységben közreműködő oktatóra, oktatásszervezőre).

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és intézményünknek az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles j egyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldeni.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben válaszoljuk meg és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az ügyfél (panasztevő) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- intézményünk nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panasztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat – amennyiben a dokumentálás a panasztétel során nem történt meg vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármilyen okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó oktatásszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti az intézmény intézményvezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az intézményvezető dönt.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) továbbá bármely egyéb olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembe vételével helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kell kezdeményezni.

VII.2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az ügyfélszolgálatot főállású ügyfélszolgálati asszisztensek látják el. Ügyfélszolgálatunk telefonon, e-mailben, és személyesen is elérhető, felkereshető. A központi ügyfélszolgálat munkatársai az érdeklődőket a képzésért felelős szervező kollégához irányítják.

FELNŐTTKÉPZÉSI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐBEOSZTÁSA

Képzésekért felelős személy:	Dr. Márfoldi Anna +36/30/7679207 anna.marfoldi@audi.hu
Ügyfélszolgálat l.: Projekt – és Oktatóközpont 9027 Győr, Berkenyefa sor 2.	Ügyfélfogadási idő munkanapokon: 09: 00 – 14: 00 H-9027 Győr, Berkenyefa sor 2. Telefon: +36 96 / 66 –3600 kepezes@audi.hu

VIII. AZ INTÉZMÉNY MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERÉNEK MŰKÖDTETÉSE SORÁN KELETKEZETT ELTÉRÉSEK KIKÜSZÖBÖLÉSÉRE IRÁNYULÓ HELYESBÍTŐ, ÉS ISMÉTELT ELŐFORDULÁSUK MEGAKADÁLYOZÁSÁRA IRÁNYULÓ MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK MENETE

A területi vezetők jellemzően az alábbi információk alapján dönthetnek úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- vevői reklamációk, észrevételek, javaslatok
- teljesítés közben előforduló nem megfeleléségi jelentések, jegyzőkönyvek
- önértékelés/indikátorok eredményei
- belső javaslatlét
- pénzügyi adatelemzések eredményei

Az eltérés észlelője megőrzi az ehhez kapcsolódó dokumentumokat (pl.: reklamációs levél, elemzések, stb.), a helyesbítő intézkedést írásos formában rögzíti (e-mail, protokoll, stb.)

Az indikátorokhoz rendelt célértékek nem teljesülése esetén feltárjuk az okokat, és helyesbítő tevékenységet végzünk, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.

Tevékenységünk során törekszünk a folyamatos fejlesztésre. Döntéseinket, folyamataink működtetését minden esetben az előre látható és azonosítható kockázatok figyelembe vételével végezzük.

IX. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGÉNEK INDIKÁTORAIRA ÉS ÖNÉRTÉKELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS

IX.1. INDIKÁTOROK KITÜZÉSE

Eljárásonként azonosítottuk azokat a lehetséges indikátorokat, amelyekhez a képző intézmény célértékeket rendel (ld. még 1. sz. melléklet).

- A képzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó programok, tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás:

Sorsz.	Indikátor
1.	Kifejlesztett és engedélyezett új programok száma
2.	Megvalósított képzési programok száma
3.	Kifejlesztett új tananyagok száma (tananyag fajtánként/típusonként)

- A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás:

Sorsz.	Indikátor
1.	A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma
2.	Oktató(k)ra vonatkozó elégedettségmutató
3.	Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató

- A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás:

Sorsz.	Indikátor
1.	A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettségmutató
2.	A képzési programok szervezésével (képzési formák, időtartam, szervezettség) kapcsolatos elégedettségmutató

- A felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos információk nyilvánosságával kapcsolatos eljárás:

Sorsz.	Indikátor
1.	Az ügyfélszolgálaton (szervezőknél) betekintheső képzési programok száma

- Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás:

Sorsz.	Indikátor
1.	Munkaviszonyban alkalmazott oktatók aránya

2.	Külsős oktatók aránya
----	-----------------------

- Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás:

Srsz.	Indikátor
1.	Oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató
2.	Oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató

- Az intézmény felnőttképzési tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás:

Srsz.	Indikátor
1.	Az önértékelés során feltárt nem megfelelőségek száma
2.	Az önértékelés során feltárt eredmények száma

IX.2. ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER

A minőségirányítási rendszerünk eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására adatgyűjtést és elemzést, önértékelést végzünk.

Az adatgyűjtés és önértékelési tevékenység szempontjából fontos feltétel, hogy igazodjon a szervezet méretéhez, az adatok alkalmasak legyenek a kívánt információ megjelenítésére, követésére; valamint. A önértékelést évente egy alkalommal végezzük el. Az önértékelés a kitűzött indikátorok teljesítésének értékelésére terjed ki. Az önértékelésbe vontak köre a vezetőség bármely tagjának javaslata alapján bővíthető.

X. MELLÉKLETEK**INDIKÁTOROK ÉS CÉLÉRTÉKEK, ELÉRT EREDMÉNYEK ÖNÉRTÉKELÉSE****1.SZ. MELLÉKLET**

..... év

Célkijelölés dátuma	
Eredményértékelés dátuma	

Az elégedettséggel összefüggő indikátorok mérése a jogszabályi előírásoknak megfelelően 10 fokozatú skálán történik. Méréselméleti alapon az elégedettség a 8,00 szinttől azonosítható, ennek megfelelően bevezetési alapérték javaslatként ez vagy ennél magasabb érték szerepel.

- A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás:

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év teljesítménye)	Célérték (Tervezet)	Eredmény érték
1.	Kifejlesztett és engedélyezett új programok száma			
2.	Megvalósított képzési programok száma			
3.	Kifejlesztett új tananyagok száma (tananyag fajtánként/típusonként)			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

- A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás:

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év teljesítménye)	Célérték (Tervezet)	Eredmény érték
1.	A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma			
2.	Oktató(k)ra vonatkozó elégedettségmutató			
3.	Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

- A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás:
(Az intézmény speciális helyzetében egy személybe képző és munkaerő piaci szereplő is, így a belső, résztvevői, vezetői visszajelzések a mérvadók)

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év teljesítménye)	Célérték (Tervezet)	Eredmény érték
1.	A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettségmutató			
2.	A képzési programok szervezésével (képzési formák, időtartam, szervezettség) kapcsolatos elégedettségmutató			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás:

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év teljesítménye)	Célérték (Tervezet)	Eredmény érték
1.	Az ügyfélszolgálaton (szervezőknél) betekintheső képzési programok száma			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

- Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás:

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év teljesítménye)	Célérték (Tervezet)	Eredmény érték
1.	Munkaviszonyban alkalmazott oktatók aránya			
2.	Külsős oktatók aránya			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

- Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás:

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év teljesítménye)	Célérték (Tervezet)	Eredmény érték
1.	Oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató			
2.	Oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

- Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás:

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év teljesítménye)	Célérték (Tervezet)	Eredmény érték
1.	Az intézmény megjelenése a sajtóban, interneten (reklám jellegű megjelenések is) – személyes jelenléthez nem kötött megjelenések			
2.	Szakmai eseményeken való megjelenések száma – személyes jelenléthez kötött megjelenések			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

- Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás:

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év teljesítménye)	Célérték (Tervezet)	Eredmény érték
1.	Az önértékelés során feltárt nem megfelelőségek száma			
2.	Az önértékelés során feltárt eredmények száma			
Célérték teljesülésének felülvizsgálata (önértékelés keretében):				
Helyesbítő tevékenység (eltérés esetén):				

A felnőttképző erősségei az indikátorok értékelése alapján:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A felnőttképző fejlesztendő területei az indikátorok értékelése alapján:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Célkitűzés dátuma [Keltezés]

intézményvezető

DOKUMENTALBUM

2. SZ. MELLÉKLET

ssz.	A MIR keretében kezelt dokumentum (megnevezés)	A dokumentum jellege, jellemző tárolási formája	Minta elérhető
1.	Felnőttképzési szerződés	Valamennyi résztvevővel megkötött, eredeti aláírással tárolt	Dokualbum
2.	Külsős oktatói keretszerződés vagy egyedi megrendelésre vonatkozó bizonylat	Valamennyi külső oktatóval megkötött, tárolt dokumentum	Szervezés, beszerzés
3.	Szakmai önéletrajz, vagy nyilatkozat	Külsős oktató által beküldött, aláírt, másolat is elfogadható	Szervezés
4.	Belső oktató munkaszerződése	Valamennyi belső oktatóval megkötött, tárolt dokumentum	Audi Hungaria Munkaügyi szakterületén
5.	Tárgyi feltételekre, eszközhasználatra vonatkozó dokumentumok pl: vételi szerződés (amennyiben releváns)	Adott tárgyi eszközre vonatkozó beszerzési/leltári dokumentum	Audi Hungaria beszerzési szakterületén
6.	Előzetes tudásszint mérés dokumentumai	Eseti, a szolgáltatás igénybe vételéhez köthető dokumentum	Szervezés
7.	Képzési program	Felnőttképzési szakértő által jóváhagyott papír alapon eredeti aláírással tárolt	Szakmai vezető
8.	Jelenléti ív	Valamennyi résztvevő által aláírt papír alapon eredeti aláírással tárolt	Dokualbum
9.	Haladási napló	Papír alapon valamennyi oktató által aláírt eredeti dokumentum	Dokualbum
10.	Elégedettségmérő kérdőívek	Valamennyi résztvevő által kitöltött online	Dokualbum
11.	Elégedettségmérő kérdőívek összesítése	Elektronikusan tárolt	Dokualbum
12.	Minőségirányítási dokumentumok	Önértékelés dokumentuma (1 sz. melléklet szerint)	Dokualbum
13.	Résztvevői (ügyfélszolgálati) tájékoztató	Ügyfélszolgálaton (szervezőknél) elérhető	Dokualbum
14.	Panaszkezelési dokumentumok	szervezőknél, képzési tanácsadónál vagy szakmai koordinátornál elérhető	Dokualbum