

KAMARAI SZEMPONTRENDSZER

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

ajánlás – javaslatokkal kiegészítve

1. A Kamarai Minőségi Szempontrendszer (KAMSZER)

A Kamarai Minőségi Szempontrendszer (a továbbiakban. KAMSZER) egy érték alapú minőségfogalom követelményrendszere, amely vállalati mérettől és szakmától függetlenül minden duális képzőhelyre alkalmazható. A nyilvántartásba-vételi eljárás során, a szervezetnek igazolnia kell a KAMSZER elemeinek a meglétét vagy előkészítettségét. Az alábbi, egymáshoz szorosan kapcsolódó elemekből áll:

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

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

2. A minőségi szempontrendszer elemeinek meghatározása

2.1 Folyamatszmlélet

Lényege, hogy a duális képzőhely átlássa, hogy a saját tevékenysége egy nagyobb rendszer része, amely maga a szakképzés. Meg kell tudnia határozni azokat a pontokat a saját tevékenységében, ahol közvetlenül kapcsolódik a szakképzési folyamatokhoz. Ennek részeként ki kell alakítani és fejleszteni a saját folyamatmenedzsmentjét, amelynek keretében meg kell terveznie, hogy mit, milyen sorrendben és hogyan fog oktatni a tanulónak. A folyamatszmléletnek egyik alapja a képzési program lehet. **1. melléklet**

2.2 A képzési tevékenység leírása és a céljának meghatározása

A képzési tevékenység céljának tartalmaznia kell egy objektív és egy szubjektív célt is. Objektív cél lehet a tanulók szakirányú oktatása, a szubjektív cél pedig a duális képzőhely saját célja, törekvése kell, hogy legyen. Ilyen lehet pl. a Szakmai Kiváló Tanulója Versenyre (SZKTV) vagy egyéni tanulmányi versenyekre való felkészítés és a versenyen való eredményes szereplés, döntőbe jutás stb.

2.3 Minőségcél meghatározása

A minőségcél a minőség egyik alapja. A képzési folyamatnak van egy végeredménye, ami adott esetben a sikeres szakmai záróvizsga, de ezen felül meg kell határozni azt a minőségi szintet is, amit a duális képzőhely meg akar valósítani. A minőségcél legfeljebb egy évre kell kitűzni és annak lejártával felül kell vizsgálni. Minőségcél lehet egy olyan plusz, ami a végeredményt az elérendő minimum szintnél magasabbra helyezi. Pl. cukrászsütemények esztétikai értéke, amit a kirakatban is el lehet helyezni. A minőségcélnek összhangban kell lennie a programtervekben, a képzési és kimeneti követelményekben és a képzési programban meghatározottakkal. **2-3. melléklet**

2.4 Mérés és ellenőrzés

A duális képzőhelynek mérni és ellenőrizni kell a tevékenysége során alkalmazott módszerek hatékonyságát, amelynek adatokon kell alapulnia. Ez lehet vevői elégedettségmérés is, azonban ekkor nem a folyamaton belül mérünk, hanem a végeredmény tekintetében. Ez lehet a tanulók érdemjegye, versenyeken elért eredményei, vásárlók, ügyfelek, partnerek, szakképző intézmény dokumentált visszajelzései. **4-5-6. melléklet**

2.5 Vevői elégedettség

A szakképzés rendszerében a „vevő” definiálása két szinten is lehetséges. Egyrészt lehet vevő a munkaerőpiac, felhasználói szerepben lehet vevő a szolgáltatást igénybe vevő vagy terméket megvásároló klasszikus vevő, másrészt, maga a tanuló, illetve a szakképző intézmény is. A vevői elégedettségmérés célja, hogy a szükséges fejlesztést szolgálja, tehát nem csupán az elvégzett tevékenységet minősíti. Fontos, hogy a vevői elégedettséget ki is kell értékelni és szükség esetén ennek alapján kell meghatározni az esetleges fejlesztési feladatokat. **4-5-6. melléklet**

2.6 Vezetői felelősség meghatározása és a felelősök kijelölése

A duális képzőhely vezetőjének a feladata a minőségpolitika meghirdetése és folyamatos felülvizsgálata, a minőségügyi vezető kijelölése, valamint a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások biztosítása. Ezen felül felelős a kialakított rendszer rendszeres felülvizsgálataért és döntést hoz a fejlesztéshez szükséges intézkedésekről. A vezetői felelősség kiterjed a belső önértékelési feladatokra is. Ennek keretében a duális képzőhely vezetője legalább évente egyszer felülvizsgálja a rendszer működését, melyet dokumentálni is kell. Ezeket a feladatok egy egyéni vállalkozó esetében egy személyben maga a vállalkozó is elláthatja. **7. melléklet**

2.7 Helyesbítő tevékenységek

A működés során ténylegesen bekövetkezett problémák kezelését, ezen belül azok észlelését, okainak kivizsgálását, dokumentálását, valamint a feltárt problémák forrásának a megszüntetésére irányuló intézkedések bevezetését és azok eredményeinek vizsgálatát foglalja magában a hibák megismétlődésének megelőzése érdekében. A duális képzőhely vezetőjének kötelessége beavatkozni a folyamatokba, ha azt tapasztalja, hogy a működése során bármilyen probléma merül fel. A helyesbítő tevékenység módját és határidejét is meg kell határozni. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a duális képzőhelynek gondoskodnia kell a rosszul teljesítő tanulók azonosításáról, nyomon követéséről. Meg kell állapítani a nem megfelelő teljesítmény okát és mértékét, továbbá meg kell akadályoznia a rosszul teljesítő tanulók képzését. Ez a tevékenység azért is kiemelten fontos, mert a duális képzőhely felelősségére visszavezethető rossz tanulói teljesítmény szankcionálási eljárást von maga után. A helyesbítő tevékenység során ki kell térni a megelőző tevékenységekre is, ez lehet már a képzés kezdetén a jogszabály által lehetőségként biztosított kiválasztási eljárás is.

A duális képzőhelynek rendelkeznie kell a tevékenységével kapcsolatos panaszok kezelésére szolgáló eljárással, amelyben meghatározza, hogy minden panasszal konstruktívan, részlehlás nélkül, ésszerű határidőn belül foglalkozik. Ennek az eljárásrendnek nyilvánosan elérhetőnek kell lennie. **8. melléklet**

2.8 Dokumentum és feljegyzéskezelés

A duális képzőhelyek a KAMSZER teljesülése érdekében a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint kötelesek az eljárásaikat teljeskörűen dokumentálni oly módon, hogy a dokumentációs eljárás a lehető legkevesebb papír alapú dokumentumot és adminisztrációs kötelezettséget eredményezzen. Amit a minőségi szempontrendszer működtetéséhez mindenképpen meg kell alkotni, azzal rendelkeznie kell a duális képzőhelynek. Olyan előírásrendszer kialakítására kell törekedni a szükségesség-arányosság elvének megfelelően, amely a legkevesebb dokumentum előállításával képes biztosítani a teljeskörűséget.

A minőségcélok meghatározása tekintetében mellőzhető a dokumentálás, ha

- a tárgyévben részt vett legalább 8 órás szakmai/minőségbiztosítási képzésen,
- a tárgyévben részt vett legalább egy szakmai kiállításon,
- a tárgyévben előfizetett szakmai folyóiratra,
- a tárgyévben a duális képzőhely legalább egy tanulója részt vett valamilyen szakmai tanulmányi versenyen. A részvételt igazolni kell.

A dokumentálást úgy kell kialakítani, hogy az adott duális képzőhely jellemzőit (szervezet nagysága, személyzet képessége, tanulók létszáma, képzés típusa) figyelembe vesszük.

A dokumentálás keretében feljegyzéseket kell készíteni, amelynek biztosítaniuk kell az elvégzett feladatok igazolását, valamint igazolniuk kell a megfelelést.

A dokumentált eljárás keretében a duális képzőhelynek szabályoznia szükséges legalább

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

Dokumentáció típusai:

- Alapdokumentumok: rögzítik a duális képzőhely tevékenységének keretei, a vonatkozó jogszabályok, belső szervezeti szabályok és a vevői elvárások alapján. Pl.: Nyilvántartásba vételhez kapcsolódó dokumentumok, jegyzőkönyv, értesítés, hatósági bizonyítvány, végzések, működési engedélyek, bizonyítványok, tanúsítványok.
- Működést rögzítő dokumentumok: A működést rögzítő dokumentumok tartalmazzák a duális képzőhely alap-, vagy általános dokumentumoknak megfelelő tevékenysége tervezésének, végrehajtásának és ellenőrzésének dokumentációját, amelyek magában foglalják a működés során keletkező adatok és információk rögzítését is. Pl.: képzési program, szakképzési munkaszerződés, foglalkozási napló.

A duális képzőhelynek meg kell határoznia, hogy a dokumentációs eljárást milyen formában végzi. Ez lehet elektronikus, amelynek keretében az eredeti dokumentumokat PDF formátumban kell őrizni, vagy lehet papír alapú. A folyamat lezárását követően a folyamatok során keletkezett dokumentumokat a duális képzőhely az általános selejtezési szabályok alapján köteles megőrizni.

3. Mellékletek

1. melléklet

A folyamattervezés és folyamatszabályozás rögzítéséhez

2. melléklet

Formanyomtatvány a minőségcélok meghatározásához

3. melléklet

A duális képzőhely által meghatározott minőségcélok 2020/21. tanév

4. melléklet

Kérdőív a tanulói elégedettség felmérésére

5. melléklet

Elégedettségmérés kiértékelése

6. melléklet

Szakképző intézmények elégedettségi kérdőíve

7. melléklet

Nyilatkozat a minőségi kritériumok teljesüléséért felelős személyről

8. melléklet

Javaslat helyesbítő, illetve megelőző tevékenységek kezdeményezésére

9. melléklet

A dokumentációval kapcsolatos alapvető információk megjelöléséhez

1. melléklet

A folyamattervezés és folyamatszabályozás rögzítéséhez

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

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

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

Példák:

1. Tanulói, szülői, iskolai elégedettség mérés kérdőív formában.
2. Vendégek/ügyfelek/partnerek/munkatársak véleménye, értékelése a tanulók munkájáról.
3. Tesztek, feladatok kitöltése és elemzése.
4. Nem megfelelő munkavégzés esetén a munkafolyamat megismétlése szoros együttműködésben az oktatóval.
5. Rendszeres számonkérés, kiértékelés.
6. Önálló feladatok elvégzését követően az oktatóval történő ellenőrzés, próba.
7. Folyamatos szóbeli értékelés, ellenőrzés, a képzési programhoz képest hiányosságok esetén az elvárásoknak megfelelő javítás.
8. Az önállóan elvégzett munkafolyamatot az oktató érdemjeggyel értékeli.
9. A szakmai gyakorlati **oktatás** hatékonysága érdekében fontos, hogy a tanuló az önállóan elvégzendő feladatokat megfelelő színvonalon a KKK-ban a szakmai vizsgára vonatkozólag előírt idő alatt végezze el.
10. Pl.: A sikeres vizsgák aránya 100%, a sikertelen vizsgák aránya ne legyen több mint 20%. A tanulók legalább 50%-a jeles érdemjegyet kapjon év végi értékelésnél.
11. A hiányzások figyelemmel kísérése. A szakképző intézmény vonatkozó szabályzatainak megismerése, alkalmazása. Ne legyen igazolatlan hiányzás a gyakorlati foglalkozás alól, ennek érdekében azonnali intézkedés, ha a tanuló nem jelzi és mégsem jelenik meg a gyakorlati napon a duális képzőhelyen.
12. Az iskola és a képzőhely szoros együttműködése érdekében (az eredmények a problémák és a hiányosságok megbeszélése) az iskola elméleti és gyakorlati oktatójával, valamint az osztályfőnökkel havonta legalább egyszeri kapcsolattartás e-mailben, telefonon vagy személyesen.

13. Cél, hogy a tanuló, a képzésben résztvevő a környezetvédelmi és a fenntarthatósági szempontokat figyelembe véve oldja meg gyakorlati feladatát, valamint neveljük a szelektív hulladékgyűjtésre.
14. Saját környezet rendben tartása a leghatékonyabb munkavégzés és a partnerek/vendégek/megrendelők számára a megbízhatóság tükrözése.

.....
.....

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

Igen

Nem

Keltezés helye és ideje:

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

2. melléklet

Formanyomtatvány a minőségcélok meghatározásához

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

Tárgyévben részt vett egy legalább 8 órás szakmai/minőségbiztosítási képzésen.

Tárgyévben részt vett egy legalább 1 szakmai kiállításon, szakmai rendezvényen.

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. Az alábbi dokumentumok másolatát vállalkozó mellékletként csatolja.

(pl. tanuló nevezési lapja, pl. regisztráció visszaigazolása, jegy, Mesterakadémián való részvétel, látogatási igazolás, fényképes igazolás)

Pl. A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett szakirányú szakmai rendezvényen való részvétellel is teljesülhet.

Egyéb:

A minőségcélok meghatározása érdekében kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre:

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

A javítandó folyamatok felsorolása:.....

A javítás szükségességének okai:.....

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

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

Erőforrások felsorolása:

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

Az ellenőrzést végző személy megnevezése:

- 4. Milyen határidővel ellenőrzi a cél megvalósultságát?**

1-50 nap 50-100 nap 100-nál több nap

5. Milyen folyamatokon kíván fejleszteni a következő évben?

A fejlesztendő folyamatok felsorolása:

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

A tervezett lépések felsorolása:

7. Mire büszke az elmúlt időszak eredményeiből?

Az eredmények felsorolása:

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

igen

nem

Dátum:

.....
Aláírás helye

3. melléklet

A duális képzőhely által meghatározott minőségcélok 2020/21. tanév

Sor-szám	Minőségcél	Felelős személy(ek)	Módszer	Értékelés (Legkésőbb a tárgyévét követő évben meghatározandó)
1.	Szakmáját magas színvonalon végző szakembert neveljen.	oktató	Folyamatos képzés, továbbképzés. A szakmai tudás minőségi átadása.	Évente egy szakmai bemutaton való részvétel.
2.	Korszerű technikák, technológiák megismertetése a tanulókkal.	oktató	Módszertan fejlesztése, oktatófilmek, előadások.	Szakmai sajátosságok minél hatékonyabb, magasabb színvonalú elsajátítása.
3.	Legalább „jó” év végi értékelés.	oktató	KKK-ban szereplő tanulási területek fejlesztése.	Év végi bizonyítvány, pl. 50%-ban jeles eredmény.
4.	Új módszerek megismerése, új gépek, eszközök beszerzése. A gyakorlathoz kapcsolódó eszközpark folyamatos fejlesztése.	oktató	Szakmai tájékozottság, szakmai folyóiratok, továbbképzés figyelemmel kísérése.	Online bemutatókon való részvétel, a tanulói tájékozottság növelése.
6.	A megfelelő tanulói megjelenés megismertetése és elsajátíttatása.	oktató	Személyes példamutatás.	Megfelelő munkaruházat elvárása a tanulótól.
7.	Tehetség felismerése és a kibontakozásának a segítése.	oktató	Folyamatos visszajelzés a tanulók előrehaladásáról.	A tanulók tájékozottak legyenek ismerjék meg a korszerű kozmetikai eljárásokat.
8.	A tanulók egymás közötti jó együttműködésének fejlesztése, kapcsolatának a javítása.	oktató	Elbeszélgetés.	Kérdőíves elégedettség mérés.
9.	A lemorzsolódási arány csökkentése.	oktató	Elbeszélgetés, KKK-ban szereplő tanulási területek fejlesztése.	A lemorzsolódási arány összehasonlítása az iskolai adattal.
10.	Igazolatlan hiányzások csökkentése	oktató	Elbeszélgetés, hiányosságok, problémák feltárása	A hiányzási adat összehasonlítása az osztály adataival.
11.	Tanulói, szülői, szakképző intézményi elégedettség $\geq 80\%$	oktató, képzésért felelős	Folyamatos kapcsolattartás.	Kérdőívek kiértékelése.
12.	A képzőhely honlapjának kibővítése az SZMSZ kötésének lehetőségével.	képzésért felelős	Honlap szerkesztése.	SZMSZ szám növekedése.

13.	A félévi bukások, az év végi javítóvizsgák, valamint az évfolyamisméltlések számának csökkentése.	oktató	Elbeszélgetés, hiányosságok, problémák feltárása.	Félévkor és év végén értékelő elbeszélgetés.
14.	Iskolai pályaválasztási kiállításon/nyílt napon a gazdálkodó szervezet, a szakma bemutatása, népszerűsítése.	oktató, képzésért felelős	Kiállításon, nyílt napon való részvétel.	Jelentkezők létszáma.

13. évfolyam tananyagelemei: saját képzési programjából a szakirányú oktatás szakmai követelményei (KKK) alapján PORTFÓLIÓ FOLYAMATOS KÉSZÍTÉSE!

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

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

a duális képzőhely valamennyi szervezeti egysége tekintetében.

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye
(duális képzőhely vezetője)

AJÁNLÁS KOZMETIKUS TESHNIKUSOKNAK:

Sor-szám	Minőségcél	Felelős személy(ek)	Módszer	Értékelés (Legkésőbb a tárgyévet követő évben meghatározandó)
1.	Önállóan elvégzi a kozmetikai munkaterület előkészítését a higiéniai előírásoknak és esztétikai szempontoknak megfelelően.	oktató	A munkafolyamat begyakorlása	Folyamatos szóbeli értékelés és visszacsatolás
2.	Megfelelő vendégfogadás, hatékony kommunikáció	oktató	Példamutatás	Az adott szituáció átbeszélése
3.	Tartós szempilla- és szemöldökfestést végez, az alkati tulajdonságoknak megfelelően korrigálja a szemöldököt. A portfólió prezentációjához elkészíti a fényképeket.	oktató	Önállóan megtervezi és az oktató jóváhagyásával elvégzi	Érdemjegy az önállóan elvégzett feladatra
4.	Az oktató segítségével a vendég bőrtípusának megfelelő alapkezeléseket végez. Megfelelő ápoló alapkezelés: Bőrfelület szakszerű letisztítása, peelingezés és masszírozás	oktató	Példamutatás A tanuló jóváhagyás után a vendég modellen elvégzi a feladatot.	Érdemjegy az önállóan elvégzett feladatra
5.	Szakszerűen alkalmazza a depilációs módszereket, különböző típusú gyantával, pasztával, csipesszel	oktató	Példamutatás, A tanuló jóváhagyás után a vendég modellen elvégzi a feladatot.	Érdemjegy az önállóan elvégzett feladatra
6.	Nappali sminket és fantázia sminket készít és fotóval dokumentál a portfólió prezentációjához. Soros és tincses szempillát szakszerűen helyez fel	oktató	Példamutatás, A tanuló jóváhagyás után a vendég modellen elvégzi a feladatot.	Érdemjegy az önállóan elvégzett feladatra

4. melléklet

Kérdőív a tanulói elégedettség felmérésére
– akár félévente visszajelzéseként a gazdálkodó felé –

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

ezen megjelenthethetnek célként és módszerként is

Mennyire elégedett az elvégzett képzés oktatóival?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított tárgyi feltételekkel?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ajánlaná-e ismerőseinek a duális képzőhely valamely képzését?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

.....
.....

Keltezés helye és ideje:

5. melléklet

Elégedettségmérés kiértékelése

A duális képzőhely megnevezése:.....

A képzés megnevezése:.....

A képzésen részt vett tanulók létszáma a kérdőív kitöltésekor:.....

Az értékelhető kérdőívek száma:

A kérdőívekre adott válaszok kérdésenkénti összesítése:

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

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

Keltezés helye és ideje:.....

.....
Aláírás helye

6. melléklet

Szakképző intézmények elégedettségi kérdőíve

A duális képzőhely megnevezése:.....

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

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

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

7. melléklet

Nyilatkozat a minőségi kritériumok teljesüléséért felelős személyről

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

Név:	
Beosztás:	

Több személy is lehet, ezt tartalmaznia kell a munkaköri leírásnak is!

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

A minőségi kritériumok érvényesítése érdekében tett intézkedések felsorolása:

1. A vendéggel, ügyfelekkel megfelelő kommunikáció érdekében folyamatos párbeszéd a tanulóval.
2. A szakmai etika megismertetése, betartása a vendégekkel, ügyfelekkel való kommunikáció/együttműködés során. Nem megfelelőség esetén személyes megbeszélés és iránymutatás.
3. A megfelelő tanulói megjelenés megismertetése és elsajátíttatása. Példamutatás, intézkedés a nem megfelelő megjelenés esetén.
4. Fontos az időbeosztás megfelelő meghatározása a minőségi munka eléréséhez, melyet folyamatos gyakorlással a KKK-ban előírt idő alatt megfelelő minőségben kell elvégezni. Ennek érdekében az oktató folyamatosan csökkenti az időkeretet a szakmai vizsgán előírt szintig.
5. Szakmai sajátosságok magas szintű elsajátítása és a hibák javítása érdekében, rendszeres beszélgetés a tanulóval az elvégzett munkafolyamatokról.
6. A gyakorlati oktatás színvonalának és hatékonyságának érdekében folyamatos együttműködés, kapcsolattartás a szakképző intézménnyel és a szülőkkel.
7. Havi szinten gyakorlati jeggyel értékeli a tanuló munkáját, magatartását, szorgalmát így folyamatos a visszajelzés a tanuló gyakorlati tudásáról.
8. A gyakorlati tudás minél hatékonyabb elsajátítása érdekében, fontos, hogy helyesen tudja kivitelezni, megoldani az egymásra épülő gyakorlati feladatokat, (nem megfelelőség esetén a kivitelezés javításának megvalósítása, hibák esetén elemző értékelés, útmutatás a javítás érdekében).

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

KOZMETIKUS TECHNIKUS

A szakmai gyakorlat zavartalan lebonyolításának érdekében, a tanulónak modellt kell hoznia az előre megbeszélte szakmai gyakorlathoz. időben jelezze, ha problémát okoz és oktatói segítség szükség.

Példák:

1. A tanuló által elvégzett feladatok ellenőrzése minőségi szempontból.
2. Rendszeres megbeszélések, értekezletek a tanulók bevonásával.
3. A nem megfelelő technikai kivitelezés javításának megvalósítása.
4. A tanuló iskolájával és szülőikkel való együttműködés, kapcsolattartás.
5. A nem megfelelő technikai kivitelezés javításának megvalósítása
6. Elégedettségi kérdőív összeállítása, kitöltése a tanulóval
7. A kollektívába való beilleszkedés elősegítése a minőség érdekében.
8. Az időbeosztás megfelelő meghatározása a minőségi munka eléréséhez
9. Különböző adatbázisok bemutatása és használatának elsajátítása
10. Az ügyfelekkel való viselkedési formák, bánásmód megfelelő alkalmazása.

Dátum:

.....
Aláírás helye

**KOZMETIKUS TECHNIKUS 13 évfolyamon: képzési programból (KKK) szakirányú
oktatási szakmai követelményei rész**

Sor- szám	Készségek, -képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Elvégzi a kozmetikai munkaterület előkészítését a higiéniai előírásoknak és esztétikai szempontoknak megfelelően.	Ismeri a kozmetikai kezelések higiéniai feltételeit, anyagait.	Elkötelezett a tiszta, higiénikus és balesetmentes munkavégzésre. Megjelenésében és a munkaterületének kialakításában is egyértelműen ez tükröződik.	Önállóan, a higiéniai és munkavédelmi szabályok betartásával készíti elő a munkaterületet.
2.	Fogadja a vendégeket, hatékonyan alkalmazza a verbális és nonverbális kommunikáció eszköztárát.	Ismeri a verbális és nonverbális kommunikáció eszközeit, technikáit.	Empatikus, etikus és diszkrét munkavégzésre törekszik. Szem előtt tartja a kezelés teljes ideje alatt a vendég maximális komfortérzetét.	Mérlegeli és megítéli a vendég igényei és szükségletei szerinti viselkedésformákat.
3.	A tartalmi és formai követelményeknek megfelelően gyakorolja bőrdiagnosztikát.	Ismeri a bőr anatómiai, élettani sajátosságait, a bőrrendellenességeket és növedékeket. Tisztában van a kozmetikumok összetételével, hatásmechanizmusával.	Törekszik az alapos megfigyelésre és a vendég igényeinek, szükségleteinek megfelelő kezelési sor összeállítására.	Önállóan diagnosztizál és megtervezi a kozmetikai kezelést. Adekvát kérdéseket tesz fel a vendégnek, ami alapján kiválasztja a kozmetikai kezelést.
5.	A vendég igényeinek és bőrtípusának megfelelő ápoló alap és speciális arckezeléseket végez a bőrfelület szakszerű letisztításával, peelingezésével, tonizálásával, masszírozásával, szérumok és/vagy ampullák, pakolások, maszkok, egyéb speciális kozmetikumok felhelyezésével, utókezelésével.	Ismeri a ránckezelésnek, halványító és koptató kezeléseknek, a regeneráló, bőrfeszesítő, nyugtató, gyulladáscsökkentő kezeléseknek a biológiai, élettani és kémiai alapjait. Tudja a kezelések technológiai sorrendjét, javallatait és ellenjavallatait. Érti a kezelésekhez kapcsolódó kozmetikumok összetételét, az abban megtalálható anyagok eredetét és hatásmechanizmusát. Ismeri a kozmetikai összetevők nemzetközi nevezéktanát (INCI).	Nyitott a fejlődésre, megújulásra, a kozmetikumokkal kapcsolatos ismeretei bővítésére. Törekszik az alapos munkavégzésre. Figyelembe veszi a vendég igényeit az arckezelés végzése során.	Önállóan és felelősségteljesen felméri az adottságokat, a vendég igényeit és vele egyeztetve dönt a szakmailag megalapozott arckezelés anyagairól és folyamatáról.

6.	Tartós szempilla- és szemöldökfestést végez, az alkati tulajdonságoknak megfelelően korrigálja a szemöldököt.	Tisztában van az oxidációs festékek hatásmechanizmusával, az allergia kialakulásának folyamatával, az allergénnel, a bőrfüggelékek és a szem, szemhéj felépítésével. Tudja a szemöldök- és szempillafestés javallatait és ellenjavallatait. Ismeri a szemöldök- és szempillafestéshez szükséges anyagok tulajdonságait és a technológiai folyamatokat.	Alkalmazkodik a vendég igényeihez, törekszik a szempilla- és szemöldökfestés, valamint a szemöldök korrekció precíz, pontos elvégzésére.	Önállóan választja ki a megfelelő minőségű és fajtájú festéket, a vendéggel egyeztetve alakítja ki a szemöldök formáját és a szemöldök, szempilla árnyalatát. Dönt a hatóidő hosszáról.
7.	A vendég igényeinek és bőrtípusának megfelelő ápoló alap és speciális testkezeléseket végez a bőrfelület szakszerű letisztításával, peelingezésével, masszírozásával, pakolások, maszkok felhelyezésével, speciális kozmetikumok és utókezelő anyagok alkalmazásával.	Ismeri a testkezelések anatómiai, élettani és kémiai alapjait, a feszesítő, cellulit ellenes, testtérfogató csökkentő, vérkeringést fokozó, méregtelenítő, relaxáló, kényeztető kezelések technológiai előírásait, a kezelésekhöz felhasznált kozmetikumok összetételét és hatásmechanizmusát. Tisztában van az eljárások javallataival és ellenjavallataival.	Nyitott a fejlődésre, megújulásra, a testkezeléssel kapcsolatos ismeretei bővítésére, törekszik az alapos munkavégzésre.	Önállóan megtervezi és végrehajtja a kozmetikai testkezeléseket.
8.	Szakszerűen alkalmazza a depilációs módszereket, különböző típusú gyantával, pasztával, csipesszel, szakszerű szórtelenítő kezeléseket végez a javallatok és ellenjavallatok mérlegelésével. Szőkítést végez.	Ismeri a gyantázás, szórtelenítő pasztázás, csipeszelés, vegyi szórtelenítés és szőkítési eljárásokat, azok előnyeit, hátrányait, hatásmechanizmusát, anyagait és ellenjavallatait.	A vendég számára legkevésbé fájdalmas és kellemetlenséget, érzékenységet okozó eljárást igyekszik kiválasztani és alkalmazni.	A vendég igényei alapján önállóan dönt a helyes és a leghatékonyabb szórtelenítési módszerről.
9.	Nappali, estélyi, koktél, esküvői és fantázia sminket, csillámtetoválást, hennafestést, arcfestést készít. Profeszionalisan használja a sminkprofilokhoz szükséges anyagokat, eszközöket.	Tisztában van az egyes sminkprofilok jellemzőivel, a sminkelés eszközeivel, anyagaival, azok használatával a különböző bőrtípusokon. Ismeri az egyes smink fajták stílusjegyeit.	Törekszik a sminkelésben használatos eszközök és berendezések előírás szerű használatára.	Önállóan dönt a vendég stílusjegyeinek, alkati tulajdonságainak és az alkalomnak legjobban megfelelő smink kiválasztásáról.
10.	Soros és tincses szempillát szakszerűen helyez fel a vendég igényeinek, anatómiai sajátosságainak figyelembevételével.	Ismeri a soros és tincses szempilla felhelyezésének eljárását, anyagait és azok hatásait, tisztában van a kezelés végrehajtását kizáró tényezőkkel.	Türelmes a műszempilla felhelyezése során. Gondosan figyel arra, hogy a ragasztó ne irritálja a vendég szemét, erre többször rá is kérdez.	A szemkörnyéken óvatosan, felelősségteljesen dolgozik, a vendég jelzésére ügyelve önállóan végzi munkáját.

8. melléklet

Javaslat helyesbítő, illetve megelőző tevékenységek kezdeményezésére

Kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre:

1. **A dokumentált mérés eredménye a duális képzőhely kitűzött céljaihoz képest milyen eltéréseket mutat? – folyamat során készül**

.....

2. **Melyek a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák? – folyamat során készül**

.....

3. **Kérjük, határozza meg a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák okait. – folyamat során készül**

.....

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

.....

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

A szakmai oktatás során felmerülő panaszok kezelése a **jogszabályoknak** megfelelően történik.

MVA

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Az ügyfél a képző intézmény tevékenységével, mulasztásával, a képző intézmény érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos panaszát **szóban vagy írásban** közölheti a képzőhellyel. (Az írásbeliség követelményének levél, távirat vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is 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.)

A szóbeli panaszt

- azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.
- ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** 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 az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni (a panasz beérkezését követő harminc napon belül). A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az **írásbeli panaszt** az intézmény a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az intézmény indokolni köteles.

Az intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz fogadására és a szóbeli panasz lehetőség szerinti azonnali kezelésére a képzőhely minden dolgozója jogosult. A panasz beérkezése után - amennyiben írásban történő ügyintézés szükséges - a panaszt fogadó személy értesíti a képzőhely vezetőjét, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős dolgozót. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik a képzőhely vezetője felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

A **panasz elutasítása esetén** a képzőhely köteles a tanulót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/békéltető testület eljárását kezdeményezheti (az írásos tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a képzőhely a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást).

6. Milyen helyesbítő illetve megelőző tevékenységek bevezetését tartja indokoltnak?

Megelőző intézkedés érdekében fontos: a megfelelő, hatékony kommunikáció és a bizalmi kapcsolat kialakulása. A tanuló merjen kérdezni, beszélni a problémáiról és merjen segítséget kérni a gyakorlati képzőtől.

Megfelelő ütemterv tartása, szakmai gyakorlati ütemterv megismerése mindkét fél részére. Visszacsatolás – nem megfelelés elkerülése miatt. Magatartás, szorgalom, észrevétel, hiányzások. Ha a tanuló rosszul teljesít, annak mi lehet az oka? Otthoni körülmények, rossz közlekedés. Heti rendszerességgel egyeztetés: elmúlt hét, előttünk álló hét feladataival, eseményeivel kapcsolatban.

.....

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

(a duális képzőhely vezetője által kijelölt, vezető beosztású személy)

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

elrendelem.

nem rendelem el.

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

(duális képzőhely vezetője)



PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:	
Benyújtás ideje: év,hó,nap
Benyújtás módja:	szóbeli - írásbeli (postai úton/e-mailben / személyesen átadott levélben)
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei: - Tel: - E-mail:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények, stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panasz elemzéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt melléletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....

panaszos

.....

panaszt átvevő

9. melléklet

A dokumentációval kapcsolatos alapvető információk megjelöléséhez

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

Alapdokumentumok:

- szakképzési törvény (Szkt.)
- szakképzési végrehajtási rendeletek (Szkr.)
- tanév rendjéről szóló kormányrendelet
- bizonyítványok
- tanúsítványok
- kamarai nyilvántartásba vételhez kapcsolódó dokumentumok
- működési engedély
- szakképző intézmény Házirendje
- iskola tanévének rendje

Működést rögzítő dokumentumok

- képzési program
- szakképzési munkaszerződés
- foglalkozási napló
- PTT
- KKK
- KAMSZER
- munka, baleset-és tűzvédelmi jegyzőkönyv

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

a) alapdokumentumok

megőrzési helye: irattároló szekrényben elzártan

megőrzési ideje: Irattári terv szerint (Szkr.4. melléklet)

b) működést rögzítő dokumentumok

megőrzési helye: irattároló szekrényben elzártan

megőrzési ideje: Irattári terv szerint (Szkr.4. melléklet)

3. A kizárólag elektronikus létező dokumentumok őrzési helye és ideje, illetve elérhetőségének, illetve őrzési idejének megjelölése:

A vállalkozás számítógépén jelszóval védett mappában, melyről félévente biztonsági másolat készül

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

Selejtezési szabályzat alapján, a dokumentumok (dokumentum típusok felsorolása) a selejtezés során megsemmisítésre kerülnek a kötelező őrzési idő letelte után (Irattári terv).

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

.....

Keltezés helye és ideje:

.....

Alírás helye

(a duális képzőhely vezetője által kijelölt, vezető beosztású személy)

MONETA