TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON AĞI

TQNet ONAYLI EĞİTİM KURULUŞLARI İÇİN KRİTERLERİ

YAYIN HAKKI TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON AĞI' NA AİTTİR.
www.türkkalite.net

1. Genel

1.1 TQNet Onaylı Eğitim Kuruluşları İçin Kriterler; eğitim kuruluşlarının, kurs hazırlayıcılarının ve her onaylı eğitim programının sürdürülmesi ve değerlendirilmesi için olan gözetimin gereksinimlerini belirler. TQNet, bir eğitim kurs program hazırlayıcısının bu kriterlere olan uyumunu kontrol edip değerlendirir.

1.2 Eğitim kuruluşları TQNet Onaylı Eğitim Kuruluşu yetkisini alabilmeleri için öncelikli olarak yönetim sistemlerini onaylatmalıdır.

2. Yönetim Sistemi

2.1 Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

2.1.1 Eğitim Kuruluşları ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi gereksinimlerini sağlayabilecek alt yapıya sahip olmalıdır.

2.2 Yönetim Prosedürleri

2.2.1 Eğitim Kuruluşları, aşağıda belirtilen maddeleri içeren dokümanları TQNet' e sunarak onaylatmal ıdır.

a. Doküman kontrol sistemi prosedürleri
b. * Geçme Ve Kalma Kriterlerini İçeren Öğrenci Değerlendirme Prosedürü
c. * Sınav Sorularını, Cevaplarını Ve Notlandırılmış Kağıtların Gizliliğini Ve Güvenliğini İçeren, Sınav Ve Tekrar Sınavı Faaliyetini İçeren Prosedür
d. Sertifikalandırma Prosedürü
e. Kayıtların Saklanmasına İlişkin Prosedür
f. Öğrenci Değerlendirmesi, Eğitmenin Performansı Ve Kursun Genel Performansını Ölçmede Kullanılan İstatistiksel Teknikler
g. İtiraz Ve Şikayetlerin Değerlendirilmesine İlişkin Prosedür
h. Düzeltici - Önleyici Faaliyet Prosedürü
i. Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

* İlgili Standart Tip Onayına göre zorunluluk içermeyebilir.

2.3 Kayıtlar

2.3.1 Eğitim Kuruluşları, TQNet kriterlerine olan uyumu gösterebilmek için, tüm kayıtları saklamalıdır.

2.3.2 Kayıtlar, TQNet' in anlayabileceği bir dilde olmalıdır.

2.3.3 Kayıtlar, yazılı çıktı veya elektronik ortamda bulunmalıdır.

2.3.4 * Kalma ve geçme karar kayıtları ve/veya kurs sertifika kayıtları en az (3) yıl saklanmalıdır. Eldeki tüm kayıtlar aksi belirtilmediği sürece en az (18) ay saklanmalıdır.
(* İlgili Standart Tip Onayına göre zorunluluk içermeyebilir.)

2.3.5 Bu kayıtlar, TQNet tarafından kolay ulaşılabilir olmalıdır.

2.3.6 Her kurs sunumu için olan kayıtlar şunları içermelidir;

a. Eğitim yeri, tarihleri, ilgili reklam ve reklam malzemeleri,
b. Kursun eğitmen grubu üyelerinin (yapılan değişimler dahil), çalıştırıcının, eğitmenlerin ve gözlemcilerin isimleri
c. Kullanılan kurs dokümanlarının özel sonuçlarının tespiti.
d. Kullanılan sınav kağıdının tespiti.
e. Kursa katılan tüm öğrencilerin isimleri.
f. * Notlandırılmış sınav kağıtları ve süregelen değerlendirme formlarının tüm kopyaları.
g. * Kursu başarıyla tamamlamış olan öğrencileri yüzdeleri.
h. * Tekrar sınavı alan öğrencinin, notuyla birlikte ismi.
i. Başarıyla bitirilen her belgelendirmenin özgün tanıtım numarası ve kim tarafından çıkarıldıysa onun ismi.

(* İlgili Standart Tip Onayına göre zorunluluk içermeyebilir.)

2.4 Yönetimin Gözden Geçirilmesi

2.4.1 Kurs sağlayıcıları yönetim sistemlerini, "TQNet Onaylı Eğitim Kuruluşları İçin Kriterler" ile standart tip eğitim onayı almış oldukları ilgili TQNet Kriterleri' nde belirtilen şartlara uygunluğunu, yeterliliğini açısından en az yılda (1) kez gözden geçirmelidir.

Gözden geçirme girdileri,

a. Önceki yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında göze çarpan faaliyetler
b. TQNet tarafından, gözlem sonucunda bulunan faaliyetler
c. Yönetim prosedürleri
d. Kurs tasarımı
e. Kurs sunumu
f. Eğitmenlerin performansları ve ileriki dönemlerdeki eğitim ihtiyaçları
g. İtiraz ve şikayetler
h. Öğrenci geri bildirim analizi ve/veya geçme/kalma oranları

2.4.2 Yönetimin Gözden Geçirmesine ait kayıtlar en az (3) yıl saklanmalıdır.

2.5 Eğitmen Grubu

2.5.1 Tüm eğitmenler aşağıdaki becerilere sahip olmalıdırlar;

a. Eğitimini verdikleri kursun içeriklerine uygun deneyimine sahip olmalıdırlar.
b. Öğretme becerilerine sahip olmalıdırlar.
c. Mevcut kurs materyallerine ve dokümanlarına alışkın olmalıdırlar.

2.5.2 Kurs sağlayıcıları, eğitmenlerin bir kursu sunmalarına izin vermeden önce, eğitmenin 2.5.1 de tanımlanan becerilere sahip olup olmadığından emin olmalıdırlar.

Eğitmenler;

a. Eğitim kuruluşunun kursunun tam sunumunda temsilci ya da gözlemci olarak katılmalıdır.
b. En az bir kursa, TQNet onaylı bir eğitmenin nezareti altında bir eğitmen olarak katılmalı dır.
c. Kursu sunan ve yöneten sağlayıcı tarafından gözlemlenmiş olmalıdır.

2.5.3 Her bir kurs için düşünülen eğitmen, TQNet tarafından onaylanmış olmalıdırlar.

2.5.4 Öğrenciler ile anadili aynı olan bir eğitmen seçilmelidir. Ancak bir çevirmen kullanılacaksa etkin bir çeviri sunmalıdır.

2.5.5 Öğrencilerin anadilini konuşmayan her bir eğitmen için bir çevirmen sağlanmalıdır.

2.5.6 Kurs hazırlayıcısı her bir eğitmenin, gereken her beceriye sahip olduğunu ve başarılı performansını devam ettireceğini taahhüt etmeli ve garanti altına almalıdır.

2.5.7 Her bir eğitmenin performansı en az yılda (1) kere ölçülmeli ve değerlendirilmelidir. Performans ve değerlendirme kayıtları kurs hazırlayıcısı tarafında saklanmalıdır.

2.5.8 Kurs sağlayıcısı ilk onayını istiyorsa; eğitimden önce, eğitmenlerin gereken bilgi ve becerilere sahip olduklarına dair olan bilgileri TQNet' e belgelemelidir.

2.6 Sertifikalar

2.6.1 Sürekli değerlendirmeyi ve yazılı sınavı geçen her bir öğrenciye bir "Başarıyla Tamamlama" sertifikası verilmelidir. Bu sertifika;

a. TQNet tarafından tanındığını açıkça ifade etmelidir.
b. Eğitim kuruluşunun ve TQNet Kurs Onay Logosunu bulundurmalıdır.
c. * Her bir sertifika için sertifika numarası olmalıdır.
d. TQNet tarafından verilen kurs onay numarasını bulundurmalıdır.
e. TQNet tarafından onaylanan kurs sağlayıcısının ismini açıkça belirtmelidir.
f. Kursun Başlığı ve eğitim tarihleri belirtilmelidir.
g. Öğrencinin, kurs programına başvururken verdiği şekilde ismini içermelidir.
h. İsimlendirilmiş öğrencinin kursu başarıyla tamamladığını belirtmeli.
i. Tüm bilgiler, sertifikanın bir yüzünde bulunmalıdır.

* TQNet Onaylı Eğitim Kuruluşu standart tip eğitim onayı aldıktan sonra; kendilerine verilen kullanıcı adı ve adresi ile vermiş oldukları eğitim bilgilerini sisteme girdikten sonra sistemden otomatik olara k verilecek olan sertifika numarasını kullanmak zorundadır.

2.6.2 Sürekli değerlendirmeyi ve/veya yazılı sınavı geçemeyen her bir öğrenciye "Katılım" sertifikası verilmelidir. Bu sertifika öğrencinin yalnızca kursa katıldığını belirtmelidir. Kursu başarı ile tamamlamayla ilgili hiçbir bilgi içermemelidir. Bu sertifikalarda "TQNet Logosu ve Sertifika Numarası" bulunmamalıdır.

2.6.3 Öğrenciler, kurs hazırlayıcısı tarafından, bu katılım sertifikalarının denetçi belgelendirme birimlerince kabul edilmeyeceğine dair bilgilendirilmelidirler.

2.6.4 "Başarı" ve "Katılım" sertifikaları kurs sağlayıcısının yetkilisi tarafından onaylanmalıdır.

2.7 Şikayet ve itirazlar

2.7.1 Kurs hazırlayıcıları, şikayet ve itirazların değerlendirilmesine ilişkin prosedürlere sahip olmalıdır.

2.7.2 Kurs hazırlayıcıları öğrencileri; şikayet ve itiraz haklarının olduğuna dair bilgilendirmelidir ve bunları nasıl yapacaklarını yazılı detayları ile birlikte göstermelidir.

2.7.3 Kurs hazırlayıcısı, her bir itiraz ve şikayetin yazılı belgelerini TQNet' e iletmelidir.

2.7.4 Kurs hazırlayıcısı, tüm itirazların, şikayetlerin ve bunların sonuçlarının kayıtlarını saklamalıdır.

2.8 Şube ve/veya Yetki Verilen Kurum, Kuruluş ve/veya Kişilerin Eğitim Vermesi

2.8.1 Kurs hazırlayıcıları, yetki verildikleri kurum, kuruluş ve/veya kişileri TQNet' e yazılı olarak bildirmelidir.

2.8.2 Bir kurs sağlayıcısı, TQNet tarafından onaylanmış olduğu kursu, bir taşeron (kurum, kuruluş ve/veya kişileri) tarafından yönetilmesine ve/veya sunulmasına izin verir ise; taşeronların, kendisinin ve TQNet' in gerekenlerine olan uyumundan emin olmalıdır.

2.8.3 Her tanıtım ve diğer reklam malzemeleri, kursu yöneten ya da sunan kuruluş ile onaylı kursun sağlayıcısı arasındaki ilişkiyi açıkça belirtmelidir.

2.8.4 Kurs değerlendirmelerini, hazırlayıcısının yerine kursları yöneten ve sunan kuruluşlar yapabilir.

2.8.5 TQNet onaylı bir kurs hazırlayıcısı, kendi kurs materyallerinin kullanımına, kursun yönetimi ve sunumunun kontrolüne sahip değilken izin veriyor ise, materyallerini kullanan kuruluşun, kursun TQNet onaylı kurs olduğuna dair hiçbir şey belirtmeyeceğini garantilemelidir.

2.9 Gizlilik

2.9.1 Kurs hazırlayıcısı, var ise sınav sonuçları da dahil olmak üzere, öğrenciler tarafından verilen tüm bilginin gizliliğinin korunması için uygulanabilir prosedürlere sahip olmalıdır. Bu prosedürler, kuruluşları ya da kendileri yerine olan kişileri ve kurs hazırlayıcısının sunumlarını da içine alacak kadar genişletilmelidir.

2.9.2 Kurs sağlayıcıları (bu kriterlerde belirtilenlerden başka) öğrencinin yazılı izni olmadan, öğrenci hakkındaki bilgileri üçüncü şahıslara gösteremez.

2.10 Değişimler

2.10.1 Kurs hazırlayıcısı, eğitim kursuna uygulamayı düşündüğü herhangi bir değişikliği önceden TQNet' e onaylatmalıdır. Değişikliklerin niteliğine bağlı kalarak TQNet; kurs materyallerine ve/veya hazırlayıcının kursu yönetme sistemine tekrardan onay vermesi gerekebilir.

2.10.2 Kurs hazırlayıcısı, bir kararı uygularken ve değişiklikleri yayınlarken, her bir kurs eğitmeninin ve her bir bağlı şirketinin (şubenin) ya da yetki verdikleri kurum, kuruluş ve/veya kişilerin, kursa ve kurs materyallerine makul bir süre içinde (örn:30 gün), gerekli düzenlemeleri uyguladıklarını doğrulamalıdır.

2.10.3 Kurs hazırlayıcısı, herhangi bir adres değişikliğini, kuruluş yapısında ve servislerin sağlanmasında oluşabilecek değişiklikleri TQNet' e bildirmelidir.

3. Başvurular ve Başvuruların Değerlendirilmesi

3.1 Aday Eğitim Kuruluşundan Müracaat Sırasında İstenecek Belgeler

1. TQNET.FR.017 TQNet Eğitim Kuruluşu Onay Başvuru Formu
2. TQNet.FR.026 TQNet Onaylı Eğitim Programları İçin Eğitmen Onayı Başvuru Formu ve ekleri
3. Kuruluşun Ticari Sicil Kaydı
4. Kuruluş Temsilcisinin İmza Sirküleri
5. Doküman kontrol sistemi prosedürleri
6. * Geçme Ve Kalma Kriterlerini İçeren Öğrenci Değerlendirme Prosedürü
7. * Sınav Sorularını, Cevaplarını Ve Notlandırılmış Kağıtların Gizliliğini Ve Güvenliğini İçeren, Sınav Ve Tekrar Sınavı Faaliyetini İçeren Prosedür
8. Sertifikalandırma Prosedürü
9. Kayıtların Saklanmasına İlişkin Prosedür
10. Öğrenci Değerlendirmesi, Eğitmenin Performansı Ve Kursun Genel Performansını Ölçmede Kullanılan İstatistiksel Teknikler
11. İtiraz Ve Şikayetlerin Değerlendirilmesine İlişkin Prosedür
12. Düzeltici - Önleyici Faaliyet Prosedürü
13. Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
14. Kuruluşu Tanıtan Broşürler
15. Onay Ücretinin Yatırıldığını Gösteren Dekont

3.2 Başvuru

Yukarıdaki şartları sağlayan adaylar "TQNet.FR.017 TQNet Eğitim Kuruluşları Onay Başvuru Formu" nu doldurarak, ekleri ile birlikte TQNet Genel Müdürlüğü, 1348 sok. No:17/206 Teknik Malzeme İş Merkezi Yenişehir / İzmir adresine elden veya posta ile başvurabilirler.

3.2.1 Başvuruların Değerlendirilmesi

3.1.2.1 Değerlendirme Genel Müdür tarafından yapılmaktadır. Gerekli hallerde aday kuruluş hakkında referans soruşturması da yapılabilmektedir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda başvurusu kabul edilen aday kuruluşa; "TQNet.FR.015 Onay Müracaatı Kabul Yazısı" gönderilir.

Genel Müdürlük tarafından, başvuru şartlarını sağlayamayan aday kuruluşlara ret gerekçeleri "TQNet.FR.014 Onay Müracaatı İnceleme Yazı" ile bildirilir.

3.1.2.2 Aday Eğitim Kuruluşları aşağıda belirtilen şekillerde değerlendirmeye alınır.

1. Başvuruyu desteklemek amacıyla masa başı tekrarı
2. TQNet Genel Müdürlüğü tarafından belirlenecek bir denetçi tarafından kuruluşun denetlenmesi

3.1.2.2 Masa Başı Tekrarı

3.1.2.2.1 Başvuru sırasında aday tarafından sunulan tüm kayıtların ve belgelerin doğruluğu ve geçerliliği TQNet tarafından araştırılarak teyit edilir. Ayrıca referans soruşturması yapılabilir.

3.1.2.2.2 Genel Müdür tarafından belirlenecek bir denetçi tarafından kuruluşun denetlenmesi sonucunda denetçi tarafından hazırlanan "Denetim Raporu" da masa başı tekrarında değerlendirilir.

Genel Müdürlük tarafından yapılan değerlendirme sonuçları olumlu olan eğitim kuruluşunun www.turkkalite.net adresinde sorgulama bölümde yer almaları için sisteme kuruluş bilgileri kayıt edilir.

3.1.3 Genel Müdürlük tarafından değerlendirme sonuçları olumlu olan eğitim kurulu şlarına; TQNet Onaylı Eğitim Kuruluşu Sözleşmesi, TQNet Onaylı Eğitim Kuruluşu Sertifikası, Masa Bayrağı (2 adet), TQNet Logosu, TQNet Onaylı Eğitim Kuruluşları İçin Sertifikasyon Markası Ve Logoların Kullanımı Prosedürü , TQNet.TL.006 TQNet Onaylı Eğitim Kuruluşu Üye Girişi Kuralları Talimatı ve web adresinden giriş yapabilmeleri için gerekli olan kullanıcı adı ve şifresi gönderilir.