



TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON AKADEMİSİ

# HASTANE AKREDİTASYON SİSTEMİ DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇİN TQNet KRİTERLERİ

# HASTANE AKREDİTASYON SİSTEMİ DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇİN TQNet KRİTERLERİ

SAYFA 2/10 TQNet.LT.031/REV00

## 1. Genel

1.1 Hastane Akreditasyon Sistemi Denetçi Eğitim Kursu için TQNet Kriterleri, Hastane Akreditasyon Sistemi Denetçi Eğitim kursu düzenlemek isteyen TQNet onaylı eğitim kurulu ları için hazırlanmıştır. TQNet onaylı eğitim kurulu ları kurs içeriğinin gereksinimlerini ve Sağlık Kurulu ları için Akreditasyon Sistemi Standartlar serisi denetçi eğitim kursunun yapısını belirler. TQNet; bu kriterlere karşı uyumlu bir eğitim kursunu değerlendirerek onaylamaktadır. Onaylanan her farklı yönetim sistemi kursu için eğitim kurulu na kurs numarası verilir.

## 2. TANITIM

2.1 TQNet, Hastane Akreditasyon Sistemi Standartları Serisi denetçi eğitim kurslarını onaylamaktadır.

2.2 Eğitim kursunun öncelikli hedefi öğrencilere, Hastane Akreditasyon Standardını ve kalite yönetim sistemlerini ulusal ve uluslararası normlarda öğretmektir.

## 3. ÖĞRENME HEDEFLERİ

3.1 Kursu başarılı bir biçimde tamamlayan bir öğrenci, bu bölüm içinde geçen öğrenme hedeflerinin karşılandığını gösterebilir.

### 3.2 Genel

3.2.1 Kursu başarılı bir biçimde tamamlayan bir öğrenci; kalite yönetim sistemi odaklı sağlık kurulu larının sağlanması gereken şartları ve akreditasyon sisteminin şartlarını tanımlayabilir.

### 3.3 Standartlar

3.3.1 Kursu başarı ile tamamlayan bir öğrenci:

- Sağlık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı gereksinimlerini ve amacını açıklayabilecek
- Sağlık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardının gerektirdiği, prosedürler, kalite – yeterlilik hedefleri ve programlar arasındaki ilişkileri belirleyebilecek
- Sağlık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Sistemi gereksinimlerinin ortaya konulması için gerekli olan denetçi yeterliliğini tanımlayabilecek
- Sağlık hizmeti ihtiyaçlarını karşılamak sureti ile hastanın sağlık ihtiyaçlarını, mevcut hizmetlerle doğru olarak ele alabilecek
- Kurulu ta hastaya sağlanan hizmetleri koordine edebilecek ve daha sonra taburculuk ve takip için planlama yapabilecek
- Hasta sağlık çıktılarının iyileşmesi ve mevcut kaynakların daha etkili kullanımını sağlayabilecek



# HASTANE AKRED TASYON S STEM DENETÇ E T M KURSU Ç N TQNet KR TERLER

SAYFA 3/10 TQNet.LT.031/REV00

- g. Hasta ve yakınlarının haklarını tanımlayabilecek
- h. Hastanın kabulü, yo un veya özel hizmet sa layan birime transferi veya bu birimden transferinde belirlenmesi gereken kriterleri tanımlayabilecek
- i. Hasta tanımlamasının nasıl ilerledi ini ve destekleme aktiviteleri ile bu aktivitelerin uyumluluk ve yararlılık derecesinin do rulanması amacı ile nasıl de erlendirilebildi ini tanımlayabilecek
- j. Hastanın; kurulu a girdi i andaki durumuna dayanarak acil ve derhal hizmet verilmesi gereken hastalara de erlendirme ve tedavi için öncelik tanıyan, yatan hasta ya da ayakta hasta kabulü amacı ile hastanın kurulu a kabul edilmesi için düzenlemeleri açıklayabilecek
- k. Yatan hastanın kabulü sırasında, hastaya ve yakınlarına veya hukuki karar verebilecek durumdaki ki ilere, hastaya önerilen bakım, bu bakımın beklenen sonuçları ve maliyeti konusunda bilgi sa lamaya yönelik faaliyetleri tanımlayabilecek
- l. Hizmetlerin eriimine ve sunumuna engel olu turabilecek her türlü fiziksel, konu ulan dile dair, kültürel ve di er zorlukları gidermeye yönelik düzenlemeleri açıklayabilecek
- m. Hastaların de erlendirme sürecini açıklayabilecek
- n. Hasta bakımının sa lanması için planlama ve koordinasyonun önemini açıklayabilecek
- o. Hasta güvenli i için ilaç yönetim süreçlerini açıklayabilecek
- p. Hasta ve yakınlarının e itimi sürecinin önemini tanımlayabilecek
- q. Kalite iyile tirme ve hasta güvenlik programını planlayabilecek
- r. Enfeksiyon risklerini tanımlayabilecek, önemini açıklayabilecek
- s. Tesis güvenli i ve yönetimini tanımlayabilecek
- t. Farklı durumlardaki dokümantasyon gereksinimlerini de erlendirebilecek ve dokümantasyon ile kayıt arasındaki farkı anlayabilecek
- h. Yasal uyumluluk ve Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Standartlarındaki uyumluluk arasındaki farkı, denetimin yürütülmesi esnasındaki önemi belirleyebilecek
- j. Girdiler, çıktılar, kontroller ve kaynaklar ile ilgili süreç bazlı aktiviteler kavramını açıklayabilecektir.

# HASTANE AKREDİTASYON SİSTEMİ DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇİN TQNet KRİTERLERİ

SAYFA 4/10 TQNet.LT.031/REV00

## 3.4 Denetim Süreci ve Sorumluluklar

### 3.4.1 Kursu başarı ile tamamlayan bir öğrenci:

- Denetçi sertifikalı kurumlarını, eğitim kursu belgelendirme kurumlarını ve TQNet fonksiyonlarını tanımlayabilecek
- Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi organizasyonun sertifikalandırma sürecini belirleyecek
- Denetleme süreçlerine uygulanabilir olan uluslararası ISO 19011 versiyonunun ihtiyaçlarını belirleyebilecek
- 1., 2. ve 3. taraf denetim gruplarının fonksiyonlarını, benzerliklerini ve farklarını, denetçinin, denetlenenin ve bu aktivitedeki denetçi mü terilerin sorumluluklarını ve de i en rollerini tasvir edebilecek
- Denetim sürecinin tüm safhaları esnasındaki güvenilirlik ihtiyacını açıklayabilecek
- Denetçilerin yerel mü terilere duyarlı olmaları için gerekli ihtiyaçları, sa lık ve güvenlik söz konusu oldu unda denetlenenin tüzük ve kuralına uyaca ı ihtiyacını açıklayabilecek
- Denetim süreci esnasındaki denetçi ve denetim grup lideri sorumluluk ve rollerini alabilecek ve açıklayabilecek
- Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetçileri, ulusal ve/veya di er denetçi sertifika programları ve uluslararası TQNet sertifikaları tanımı için gerekli Hastane Akreditasyon Sistemi sertifikalandırma kriterlerini anlayabilecek ve denetçi özelliklerini anlayabilecektir.

## 3.5 Denetim Planlama

### 3.5.1 Kursu başarı ile tamamlayan bir öğrenci:

- Denetimin tüm yönlerini, belge gözden geçirmesi dahil, ISO 19011 ile uyumlu bir biçimde planlayabilecek ve organize edebilecek
- Ön denetim ziyaretlerinin amacını ve bu gibi ziyaretlerin ihtiyacını nasıl de erlendirece ini açıklayabilecek
- Süreyi yararlı bir biçimde planlama için gerekli ön denetim bilgilerine ve bir denetim için gerekli kaynaklara karar verebilecek
- Süreç analizine dayalı kontrol listeleri ve Hastane Akreditasyon Sistemi' nin denetlenmesi ve bir denetim esnasında Sa lık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı için gerekli ihtiyaçlar için kontrol listelerini yapabilecek
- Denetleme anında kullanılan kontrol listelerinin yararları ve risklerini tanımlayabilecektir.



# HASTANE AKREDİTASYON SİSTEMİ DENETÇİLERİNİN TMMK KURSU ÇIKARILAN TQNet KRİTERLERİ

SAYFA 5/10 TQNet.LT.031/REV00

## 3.6 Denetlemeyi Gerçekleştirme

### 3.6.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- ISO 19011 ile uyumlu bir denetleme sürecinin tüm yönlerini idare edebilecek
- Denetlemenin açılı ve kapanış toplantılarını yönetebilecek ve ISO 19011 ile uyumlu olan bir denetleme esnasındaki denetlenen kişi için yapılan toplantıların amacını anlayabilecek
- Etkili kişiler arası becerileri gösterebilecek ve dinleme ve sorma kabiliyetinin dahil olduğu teknikleri görebilecek
- Süreç esnasında denetim kriterlerine uygun olan ve olmayan kanıtları sağlayabilmek için yeterli notları alabilecekler
- Denetleme anında yapılan örnekleştirmenin risklerini ve yararlarını açıklayabilecek; ve denetleme anındaki kanıtları toplayabilecek ve analiz edebilecek, belirli standarttaki uygun denetleme kanıtlarını, Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemini anlatabilecek ve toplanılan kanıtı objektif bir biçimde gözden geçirebilecektir.

## 3.7 Raporlama ve Denetleme Takibi

### 3.7.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- Bir denetlemenin sonucunu özetleyecek, kaydedecek, sunacak ve elde edilen denetleme kanıtlarına dayanan açık, az ve öz raporlar üretebilme kabiliyetini gösterebilecek
- Bir denetleme esnasında elde edilen bulguları değerlendirilebilecek ve denetleme kriterlerine uygun raporlar hazırlayabilecek
- Denetleme anındaki bulguları değerlendirilebilecek ve onları denetleme programına (örneğin: minör, majör, gözlem) uygun bir biçimde derecelendirebilecek
- Denetleme esnasındaki gereksiz kayıtlara karşılık olması için denetlenen tarafından hazırlanan do ru ve önleyici önerileri değerlendirilebilecek
- Yapılan do ru hareketlerin etkisini ve uygulanmasını değerlendirilebilecek
- Yapılan önleyici hareketlerin etkisini ve uygulanmasını değerlendirilebilecek; ve do ru önleyici hareketleri ayırt edebilecek
- Denetleme esnasında elde edilen denetleme kanıtlarına dayanan, sertifikalandırma yönetim sisteminin kabul edilebilirliği üzerine tavsiyeler yapabilecek



# HASTANE AKRED TASYON S STEM DENETÇ E T M KURSU Ç N TQNet KR TERLER

SAYFA 6/10 TQNet.LT.031/REV00

h. Denetçi ve denetlenenin, do rulama sürecinde tüm safhalarındaki sorumluluklarını ve rollerini tasvir edebilecek

i. Devam eden denetimlerin amacını açıklayabilecektir.

## 4. KURS ÇER

4.1 Kursun ba nda, kurs sa layıcısı ö rencilere kurs formatı, ö renci sorumlulukları, ö rencilerin nasıl de erlendirilece i ve temel de erlendirme çe itleri hakkında bir bilgi vermelidir.

### 4.2 Kurs:

a. Ö renme hedefleri altındaki tüm unsurları

b. Gereksinimler, denetleme alı tırmaları veya yakla ımları ve Sa lık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı uygulamasını

kapsamalıdır.

## 5. KURSUN YAPISI ve E T M YÖNTEMLER

### 5.1 Süre

5.1.1 Direk e itime, grup ve birey aktivitelerine ayrılan toplam kurs süresi en az (40) saat olmalıdır.

5.1.2 TQNet ve/veya ba ka bir onay kurulu u tarafından da onaylanmı sa; kurs sa layıcısı kurs için en az 36 saatlik bir kurs süresi sa lamalıdır.

5.1.2.1 (36) saatlik kursa devam eden bir ö renci a a ıda belirtilenleri uygulayarak ilk bilgilerini gösterebilir.

a. Sa lık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı' nın u anki versiyonunun belirli gereksinimlerini.

b. Sa lık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standartlar serilerinin kar ıla tırılması.

c. ISO 9000:2000 ve Sa lık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı' nda kullanılan terimlerin tanımı (Örne in: mü teri, organizasyon)

d. ISO 17021 ve ISO 17000' de kullanılan terimlerin tanımı

5.1.2.2 Kurs sa layıcısı sınav ve de erlendirme sürecine sahip olmalıdır.

5.1.2.3 (36) saatlik e itim kurslarından, ö renme hedefleri kaldırılmamalıdır.

5.1.3 E er kurs tercümanlar tarafından verilirse; ö renme hedeflerini kar ılamak amacıyla zaman arttırılabilir.

5.1.4 Sınava, yeme e, aralara ve di er bo zamana ayrılan süre hesaplanmı kurs süresine dahil de ildir.

5.1.5 TQNet tarafından aksinin yapılmasını istemedikçe, kurs birbirini takip eden (5) gün süresince yapılmalıdır.



# HASTANE AKREDİTASYON SİSTEMİ DENETÇİLERİNİN KURSU ÇERÇEVESİNDEKİ YERLERİ

SAYFA 7/10 TQNet.LT.031/REV00

## 5.2 Eğitim Yöntemleri

5.2.1 Eğitim kursları öğrenciler ile eğitimcilerin fazla etkileimde bulunması amacıyla tasarlanmalıdır. Eğitim yöntemleri, kurs esnasında öğrencileri derse bağlayıcı bir biçimde olmalıdır.

5.2.2 Eğitim kursu hem bilgi bazlı bölümlerden hem de beceri bazlı bölümlerden oluşmalı ve her öğrenciyi kalite sistem denetleme alımlarını uygulamalıdır.

5.2.3 Bilgi bazlı oturumlar eğitimci merkezli olabilir, fakat öğrencilerle bazen etkileimde bulunulmalı ve gerektiğinde öğrencilerin anlamasını test etmelidir.

5.2.4 Eğitimciler, beceri bazlı oturumları senaryo denetimleri ile destekleyebilir.

5.2.5 Öğrencinin öğrenme hedeflerindeki başarılarını uzatmak ve yeterli geri bildirim sağlamak için gerekli olan yöntemler kursa dahil edilebilir.

5.2.6 Her öğrencinin beceri bazlı aktivite alımlarına katılması gerekir: seminer, durum çalışmaları, denetçi rolü oynama veya gerçek kalite sistem denetim durumları. En azından kursun (%50)'ü gibi bu tür aktivite için kullanılmalıdır.

5.2.7 Öğrenciler gerçek Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetim durumlarına katıldıklarında, Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetimlerinde geçen zamanın üçte ikisi toplam kurs süresi üstüne sayılır. Denetim safhasındaki geçiş ve gecikme zamanı sayılmaz.

5.2.8 Eğitimciler zamana, kursun içeriğine, standart ihtiyaçlara, eğitimci yönetimine ve diğer gereksinimlere dikkat ederek, kursu etkili bir biçimde yönetebildiklerini göstermelidir.

5.2.9 Eğitimle direkt ilgili video gibi araçlar eğitimciler tarafından ilave olarak kullanılabilirler. Bunlar ticari eğitim videoları veya öğrencilerin kurs anındaki performanslarını gösteren ve kaydeden videolar olabilir.

Toplam kurs süresinin (3) saatten fazlası bu tür pasif, etkileimde bulunulmayan eğitim araçlarına ayrılmamalıdır.

## 5.3 Sınıf Ölçüsü ve Devamlılık

5.3.1 Bir sınıftaki öğrenci sayısı (20)'den fazla, (4)'ten az olmamalıdır.

5.3.2 Nadir ve harici durumlarda; (4)'ten az ve (20)'den fazla olan sınıflar, bölüm 7 ile uygun olarak düzenlenebilir.

5.3.3 Öğrencilerin tüm kurs süresince devamlılıkları zorunludur.



# HASTANE AKREDTASYON SİSTEMİ DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇİN TQNet KRİTERLERİ

SAYFA 8/10 TQNet.LT.031/REV00

## 5.4 Eğitimci Sayısı

5.4.1 (11) veya daha fazla öğrenci bulunan her sınıf (2) eğitimci tarafından yönetilmelidir. Belirli konular veya aktiviteler için ilave insan kaynakları ve eğitimciler kullanılabilir.

5.4.2 Öğrenci sayısı (4) ile (10) arası ise kurs (1) eğitimci tarafından yönetilebilir.

5.4.3 Belirli aktiviteler (örneğin: yazılı sınavlar) ne eğitimci ne de değerlendirme gerektirirler ve açıklama tavsiye veya izah için eğitimciler gerektirmezler. Sadece (1) eğitimcinin olması yeterlidir.

## 5.5 Kurs Materyalleri

5.5.1 Her öğrenciye eğitim programı için gerekli olan tüm kurs notları ile verilmelidir.

5.5.2 Kurs notları; organizasyon yapısı ve içeriği hakkında bilgi vermelidir.

5.5.3 Kurs notları seti, TQNet onaylı kurs sayfa sayısını belirtmelidir. (Örneğin: kapak sayfası)

5.5.4 Kurs notları her bir oturumu kapsamalı ve öğrenme hedeflerinin tüm önemli noktalarını kapsamalıdır.

5.5.5 Kurs notlarına; örnek belgeler, notlar ve raporlar dahil edilebilir.

5.5.6 Kurs notları kurs esnasında ve kursun sonradan sınavlarda kullanılmamak üzere tipik sınav sorularından oluşmalıdır.

5.5.7 Her öğrenciye hangi Sağlık Kurulu için Kalite Yeterlilik Standardı versiyonunun bir kopyasına sahip olmalıdır. Eğitim standart kurs notlarının bir parçası olarak tedarik edilmediyse, her öğrencinin kursa bir kopyasını getirmeleri gerekir.

## 6. ÖĞRENCİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

6.1 Öğrencinin kursu başarı ile tamamlayabilmesi için birbirini takip eden iki madde doğrultusunda değerlendirilmelidir.

a. Öğrencilerin bölüm 3'te detaylıca anlatılan öğrenme hedeflerindeki başarısının eğitimciler tarafından sürekli değerlendirilmesi

b. Öğrencilerin denetleme prensiplerini uygulayabilme yeteneğini test eden yazılı sınavlar ve Sağlık Kurulu için Kalite Yeterlilik Standardı gereksinim analizleri.

## 6.2 Sürekli Değerlendirme

6.2.1 Sürekli değerlendirme kaydedilmelidir. Bu kayıtlar;

a. Dahil edilen ve bununla sınırlandırılmayan öğrenme hedefleri başarısını

b. Kursa devamlılık ve dakiklikleri içermelidir.



# HASTANE AKRED TASYON S STEM DENETÇ E T M KURSU Ç N TQNet KR TERLER

SAYFA 9/10 TQNet.LT.031/REV00

6.2.2 Her ö rencinin performansı, e itmen(ler) tarafından her günün sonunda yeniden gözlemlenmelidir. Günlük derecelendirme her ö renci için yapılmalı ve her iki e itmeninde de erlendirmesini yansıtmalıdır.

6.2.3 E itmenler ö renme hedeflerini ba armakta zorluk çeken ve kurs aktivitelerinde yeterli performans gösteremeyen ö rencileri tanımlamalıdır. Bu ö rencilerle özel olarak ve zamanında görüş ülmeli, geli im için fırsat tanınmalıdır.

6.2.4 Sürekli de erlendirme de ba arısız olan ö renci ba arıyla bitirme sertifikasını almayı hak etmeden önce di er bir e itim kursunu ba arı ile bitirmelidir.

## 6.3 Yazılı Sınav

6.3.1 Yazılı sınav, ö rencilerin denetleme sürecini anlayabilmelerini, Sa lık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı uygulamasını ve kendi de erlendirmelerini yazılı bir ifade biçimiyle sa lama kabiliyetlerini de erlendirebilecektir.

6.3.2 Sınav ba arılı bir ö rencinin (ö renme hedefleri ba arısını gösteren) iki saat içinde en az %70' lik bir notla ba arılı olabilmesine göre dizayn edilmelidir.

6.3.3 Sınav için gerekli süre (2) saat olmalıdır. Süre limitine dikkat edilebilir.

6.3.4 Sınav farklı bir dilde yapılıyor ise ekstra 30 dakika daha verebilir. Ö renci uygun olan bir sözlük kullanabilir. Böyle bir izin kurs sınavlarının kayıtlarında belirtilmelidir.

6.3.5 E itmen(ler) veya gözetmen(ler), sınavı verilen süre içerisinde bitiremeyecek derecede belli yetersizli i olan ö rencilere ekstra 30 dakika verebilir. Böyle bir izin nedeni ile belirtilerek, kurs sınavlarının kayıtlarında belirtilmelidir.

6.3.6 Sınavın en az %75' lik kısmı, ö rencilerin denetleme senaryolarını analiz edebilme yetene ini ve denetleme anında Sa lık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardını nasıl uygulayabilece ini anlaması kabiliyetini test eden yazılı cevaplara dayanmalıdır.

6.3.7 Geri kalan kısım çoktan seçmeli, do ru/yanlı veya kısa cevap gerektiren sorulardan oluşabilir.

6.3.8 Minimum geçme notu %70 olmalıdır.

6.3.9 Sınav esnasında izin verilen tek referans kayna ı standart Sa lık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı' nın bir kopyası, kurs sa layıcısının kurs notları, kurs esnasında ö renci tarafından alınan ki isel notlardır.

6.3.10 Yetkili ki i veya sınavın kurs sa layıcısı; kurs sonunda ba arılı olamayan ö rencilere uygulayacağı yöntemi, e itim kursu sonunda veya kursun bitiminden en fazla (6) aya kadar bildirmelidir.



# HASTANE AKRED TASYON S STEM DENETÇ E T M KURSU Ç N TQNet KR TERLER

SAYFA 10/10 TQNet.LT.031/REV00

6.3.11 Sınav sorularının kopyalarının (örnek sınav ka ıdı dı nda kalanlar), sınav ka ıtları, çözümler ve tamamlanmı sınav ka ıtları her hangi bir sebepten dolayı ö renciye veya ba ka bir ki iye (yetkili ki i hariç) verilmemelidir.

6.3.12 E itim programı sa layıcıları, mümkünse bu sunumların daha önceden verilmedi ini veya önceden aynı sunumda görevlendirilmı yetkilinin yine aynı sunumda kullanılacak olan sınav ka ıdından haberdar olmadı ndan emin olunmalıdır.

6.4 Derecelendirme: Geçti/Kaldı Kararları

6.4.1 Her sınav ka ıdı bir e itmen tarafından derecelendirilmelidir. Di er bir e itmen her bölümdeki not da ılımını ilave olarak kontrol edebilir ve tüm sınav ka ıtlarını % 60 ile %75 notları arasında yeniden derecelendirebilir.

6.4.2 Kurs sa layıcısı derecelendirme ve final derecesinde ortaya çıkan herhangi farklılıkları çözebilecek yetkilere sahip olmalıdır.

6.4.3 E er kurs tercümanlar tarafından verilir ise, ö rencinin yazılı sınav cevaplarını çeviren tercümanlar kurs sa layıcısı tarafından güvenilen, tarafsız ve çevirileri do ru olan ki ilerden seçilmelidir.

6.5 Tekrar Sınavı

6.5.1 Yazılı sınavda ba arısız olan fakat sürekli de erlendirmeyi geçen bir ö renci kursun son günüyle beraber (12) ay içinde tekrar sınav hakkı kazanır.

6.5.2 Tekrar sınavı ö rencinin ba arısız oldu u sınavı idare eden, aynı kurs sa layıcısı tarafından yönetilir.

6.5.3 Yetkili ki i onay verir ise, farklı bir ki i sınavı yönetebilir. Bu yetkili ki inin, sınavın yukarıdaki 6.3 bölümündeki gereksinimler do rultusunda yönetilmesini garanti etti inde gerçekte tirilebilir.

6.5.4 Tekrar sınavı için farklı bir sınav ka ıdı kullanılabilir.

6.5.5 Tekrar sınavı, kurs sa layıcının prosedürlerinde belirtildi i gibi yetkili bir gözetmenin e li inde gerçekte melidir.

6.5.6 Tekrar sınavında da ba arısız olan bir ö renci, di er sınavlara girme hakkı kazanmak için tüm e itim kursunu tekrar almalıdır.

7. DE KENLER

7.1 Kurs sa layıcısı bu kriterlerde herhangi bir de iklilik yapmak istedi inde de i ikli i TQNet' e bildirmek zorundadır.

7.2 İlave materyaller kursa dahil edildi inde, dahil edilen ilave materyal ilave kurs zamanında sunulmalıdır.

