

E-alapú kiszolgálás – támogató rendszerek és megoldások

Miközben az e-szektor újabb és újabb vezetést és tanulást támogató IT-eszközökkel rukkol elő, a felnőttképzési sajtó és konferenciák szinte kerülnek a híradást ezekről a termékekről. Az alábbi összeállításban bemutatjuk, hogy a felnőttképzési adminisztrációs folyamatot támogató rendszerek és megoldások hogyan segíthetik mind a felnőttképző intézmények, mind pedig a vállalati képzések tervezési, nyomon követési folyamatait. Példaként a hazai piac egyik kiemelkedő termékét, a FelOR-rendszert lehetőségeit elemezzük.

Napjainkban a felnőttképzést támogató rendszerek előmozdítják, hogy az oktatásszervezők vagy a belső képzést folytató vállalatok HR-munkatársai a számítógépük segítségével egyszerűen és hatékonyan oldják meg a felnőttképzéssel összefüggő adminisztrációs feladatokat. A speciálisan a felnőttképzés számára kifejlesztett oktatási adminisztrációs rendszerek ugyanis – egyetlen információs rendszerben – teljes terjedelmében lefedik a képzésszervezés folyamatait. Áttekinthető, rendezett viszonyokat biztosítanak úgy az oktatásszervezők, mint az intézmény-/vállalatvezetés számára. A SmallApp Kft. által kifejlesztett *Felnőttképzési Oktatási Rendszer* (FelOR) használói is döntően két körből kerülhetnek ki:

- a képzéssel profi szinten foglalkozó felnőttképző intézmények, valamint
- az intenzív belső képzést folytató vállalatok köréből.

Az IT-rendszerek használatának erősségei

- Az intézmények/vállalatok az informatikai rendszerek használatával elérik a résztvevők gyors, egységes és egyszerű tájékoztatását.
- Nyugodtak lehetnek a jogszabályi szinergiát illetően, mivel biztosított a jogszabályi előírásoknak való megfelelés.
- Garantált az adatkonzisztencia, mivel a cégnél mindenki ugyanazokon az adatokon dolgozik és a teljes képzési folyamat egyetlen információs rendszerben kezelhető.
- Az adathozzáférési jogosultságok az intézményi sajátosságokkal összhangban menedzselhetőek.
- Az egységes arculati megjelenésen túlmenően a vezetést támogató időszakos – képzési, ill. pénzügyi – jelentések is gyorsan és megbízhatóan elkészíthetőek.

- Könnyedén megoldható a teljes körű vevőnyilvántartás, valamint a jelentkezők igényeinek rögzítése, kielégítésük nyomon követése, és esetleges későbbi előkeresésük.
- A képzési adatok elemzésével és a vevőtől beérkező információk elemzésével jó támogatás nyújtható a sales aktivitásokhoz. Képzési területenként eredményesség-vizsgálatok végezhetőek és az eredménytelenség okai gyorsan kideríthetőek.

Az IT-rendszerek használatának gyengeségei

- Szabályozott folyamatok kialakítása szükséges.
- A szervezeti ellenállás (éppen a szabályozottság miatt) erőteljes a rendszerek bevezetésének időszakában.
- Ár. (A kockás füzet rövid távon olcsóbb.)

Talán meglepő, hogy a hátrányok között említettük a szabályozott folyamatokat. Ennek oka, hogy a belső képzéseket folytató vállalatok esetében, mivel nem közvetlenül bevételt teremtő tevékenységről beszélhetünk, nem kap igazán nagy jelentőséget ez a tevékenység. A felnőttképzési vállalkozások esetében pedig túlnyomórészt természetes folyamatként, nem pedig előre megtervezett eljárásaként zajlik.

Az IT-rendszerek bevezetése

Bevezetést kiváltó szituációk

Az IT-eszközök használata a bevezetésükkor plusz energiát és erőforrásokat igényel minden vállalkozás számára. Bár egy csodaszert vásárolunk amikor IT-eszközök használatába kezdünk, a csodáért meg kell dolgoznunk, a csodát ki kell tudnunk használni.

Egy szervezet számára biztosan szükség van a képzési adminisztrációt támogató szoftver adaptálására amikor:

- Minden évben meg kell kérdezni munkatársainkról, hogy voltak-e valamilyen tanfolyamon?
- Ha a hó végi kimutatások elkészítése 3 napig tart!
- Ha év elején az SZJA igazolások nyomtatása miatt „megáll az élet” cégünknel!
- Ha nem azok vannak jelen a tanfolyamon indulásakor, akikre számítottunk!

A változások elindítása elképzelhetetlen a felső vezetés markáns támogatása nélkül. A felnőttképzési területen a tapasztalatok azt mutatják, hogy az évről-évre jól bevált tradíciók nagy hátráltató erőt jelentenek a fejlődés követésében. Aki ma például nem jelenik meg az interneten, érezhető hátrányba kerül. Mégis számos vállalkozás esetében megfigyelhető az idegenkedés ennek használatától. A képzésekben részt vevő korosztályok ugyanakkor egyre természetesebb módon használják az IT-eszközöket, közöttük az internetet is.

Az interneten számos jól használható szolgáltatás terjed. A töménytelen mennyiségű információkon túl, a tanfolyamok, állások kínálata is szép számmal jelenik meg szakportálokon. Ma a képzéseket, vagy állást kereső fiatalok, vagy idősebbek természetesnek veszik, hogy az interneten is utána néznek lehetőségeiknek.

Cégünk által augusztus folyamán elindított FelnőttNet.hu portál (www.felnottnet.hu) a képző intézményeket, a munkáltatókat és a képzéseket vagy munkát keresők széles rétegét célozza meg szolgáltatásával.

Egyelőre képzések közül válogathatnak az érdeklődők, nemsokára azonban lehetőség lesz kompetencia alapú állás, vagy képzés keresésére, ajánlására is, megteremtve ezzel egy komplex, hatékony kommunikációs teret a piac szereplői között.

Állami szerepvállalás

Sajnos a felnőttképzési terület informatikai támogatottsága az állami szerepvállalás tekintetében nem mondható jelentősnek. Erről a területről – a hangzatos ígéretek ellenére – eddig mindig elfelejtkeznek az állami szervezetek. Elég csak arra gondolnunk, hogy a közoktatás, vagy a felsőfokú képzés szabályozottsága és támogatottsága mekkora mértékű. Az államilag

nem finanszírozott, és csak részben ellenőrzött felnőttképzés állami szempontból legalább annyira fontos szerepet kap, informatikai támogatottsága mégis elenyésző az előzőekhez képest.

FelOR a neten

A FelOR-rendszer felhasználói az adminisztrációs támogatást és az internet nyújtotta lehetőségeket együtt élvezhetik, hiszen a rendszernek létezik egy portállal kiegészített változata is (FelORNet), mely közvetlenül lehetővé teszi az adminisztrációs környezetben szervezett és nyilvántartott képzések és egyéb adatok közvetlen közzétételét az interneten. A rendszer használatával nem szükséges weboldalak készítése pusztán azért, hogy a rendszerben tárolt információkat publikálhassuk az interneten a képzéseket keresők részére.

A FelOR, mint komplex adminisztrációs rendszer lehetőséget teremt az oktatási intézmények és a vállalatok számára egységes, jól átlátható, szabályozott folyamatok támogatására, amelyek segítségével hosszú távon jelentőspiaci előny mellett, jelentős költségmegtakarítást érhetnek el.

A FelOR-rendszer előnyei:

- *Rugalmasság*

Csökkenti a változásokra adott reagálási időt. Használatával mellőzhető az informatikai szakértő(k) felesleges igénybevétele.

- *Teljes körű nyilvántartás*

A FelOR a teljes képzési folyamatot végigköveti. A program segítségével összehangoltan bonyolítható például a képzési katalógusok, programok kialakítása és közzététele, a jelentkezések kezelése és a tanfolyamok szervezése.

- *Teljes körű támogatás*

A FelOR-rendszer segítségével valamennyi érdekelt fél támogatása megoldott. A FelOR szolgáltatásai kiterjeszthetők egy interneten/intraneten keresztül elérhető webes felülettel.

- *Nyomon követés, ellenőrzés*

A FelOR-rendszerben gazdag adatszolgáltatási, statisztikai funkciók állnak az illetékes vezetők rendelkezésre on-line lekérdezéssel, mely irányulhat pénzügyi vagy képzési adatok megszerzésére.

• **Vállalati szabályozás**

A FelOR szigorú minőségügyi folyamatszabályozást is jelent. A rendszerben kialakított szervezési megoldások megkerülése, ha nem is lehetetlen, de nagyon nehézkes.

• **Gazdasági előnyök**

Az információs rendszerek bevezetésével csökkennek az adminisztrációs terhek. Egyszerűsödik a nyilvántartás és könnyebben, egyszerűbben hozzáférhetővé válnak az adatok.

• **Egyéb HR előnyök**

A FelOR képzésmenedzsment rendszer a munkatársak összes végzettségének és kompetenciajellemzőinek

nyilvántartásával pontos képet nyújt(hat) a vállalat szellemi tőkéjéről, illetve a kompetenciafejlesztési szükségletekről.

• **Információk menedzselése**

A FelORNet, mely a FelOR-rendszerhez integrált portál rendszer, a tanfolyami információk megjelenítése mellett intranet felületet biztosít a szokásos vállalati információk kihelyezésére, a megszokott portál funkciók támogatásával (hírek, chat, fórum, linkek, dokumentumok, stb.)

Kapcsolódó linkek: www.felor.hu, www.felnottnet.hu

Márki László

kereskedelmi vezető, SmallApp Kft.

dr. Henczi Lajos

Az intézményakkreditáció ABC-je

2005. júliusától minden akkreditált intézménynek a jogszabályokban kinyilvánított új követelmények szerint kell folyamatait működtetni. Az új jogszabályok előírják, hogy 2005 közepétől csak olyan akkreditált intézmény működhet, mely kielégíti az új jogszabályok által kinyilvánított követelményeket.

Az az intézmény, mely nem tesz eleget az akkreditációnak, elvesztheti esélyét, hogy állami forrásokhoz jusson, nem indulhat bizonyos közbeszerzési eljárásokon, nem állíthat ki szja-kedvezmény igénybevitelére jogosító igazolást, veszélybe kerülhet a vizsgaszervezési jogosítványa. A szerző – a jogszabályi elvárások tükrében – minden részletre kiterjedően áttekinti az intézményi folyamatokat, a releváns dokumentumokat és a működéshez szükséges kondíciókat. Szinte kész receptet ad:

- a kérelemre induló teljes intézményakkreditációhoz,
- a bejelentésre induló intézményakkreditációhoz,
- az egyszerűsített intézményakkreditációhoz, valamint
- a feltételes intézményakkreditációhoz.

A nemzetközi elvárásoknak megfelelően taglalja a képzési és értékelési folyamatot, a már megszerzett kompetenciák felmérésének és beszámításának folyamatát, ill. a vevőszolgálati és a panaszkezelési folyamatot. Könnyen kezelhető mintákat ad az intézményi minőségmenedzsment kiépítéséhez. Érthetően szól a minőségpolitikáról és a minőségcélokról. Azok a felnőttképző intézmények, melyek lelkiismeretesen megvalósítják a könyvben foglaltakat, biztosak lehetnek benne, hogy – a jelenleg hatályos jogszabályok tükrében – a legszigorúbb ellenőrzés sem talál majd kivétnevelőt működésükben.



A könyv ára: 3000 Ft

A kiadvány megrendelhető a SALDO Zrt. Kiadói osztályán:
1394 Budapest, 62., Pf.: 397., fax: 237-9841, e-mail: kiado@saldo.hu,
internet cím: www.saldo.hu

*(Online könyvesboltban keresztül rendelés esetén 10%
– Saldo tagoknak 20% – kedvezménnyel.)*

Megvásárolható könyvesboltjainkban:
1061 Budapest, VI., Paulay Ede u. 13., telefon: 268-1058
vagy 1135 Budapest, XIII. Mór u. 2-4., telefon: 237-9887