



# ISO 9001:2000 szerint tanúsított eLearning

Kurinyecz Zsolt

Generali-Providencia Zrt.  
Folyamatok Informatikai Támogatás Osztály  
[zsolt.kurinyecz@generali.hu](mailto:zsolt.kurinyecz@generali.hu)



**GENERALI·PROVIDENCIA**

# Generali-Providencia Biztosító Zrt. a minőség elkötelezett híve

- ✓ Minőségirányítási rendszerünk a pénzügyi szolgáltató szférában elsőként, már 1996-ban kiérdemelte az **SQS** svájci tanúsító cég igazoló oklevelét.
- ✓ 2002-ben elnyerte a **DNV** (Det Norske Veritas) új **ISO 9001:2000** nemzetközi szabvány szerinti tanúsítványát, melyet azóta is auditáltat.
- ✓ A tanúsítvány igazolja, hogy:
  - a társaság menedzsment rendszere megfelel a nemzetközi norma előírásainak,
  - a vállalat stratégiájának szerves része a minőségpolitika és annak következetes megvalósítása,
  - az előírásoknak megfelelően a folyamatok középpontjában ügyfeleink igényei és elvárásai állnak.
- ✓ A Generali-Providencia Zrt. Folyamatok Informatikai Támogatása Osztálya **2007**-ben elnyerte a **Magyar Minőség E-Oktatás díjat**. A pályázat célja a kiemelkedő minőségű elektronikus oktatási anyagok és a jelentős eredményeket elért alkalmazók népszerűsítése volt.

# Hogyan valósítjuk meg a minőségpolitikát a képzésben?

- ✓ Minőségi célokat tűzünk ki, rendszeresen mérjük és értékeljük őket.
- ✓ Rendszeresen megkérdezzük külső és belső ügyfeleink véleményét és a kapott válaszokat hasznosítjuk e-tananyagaink fejlesztésénél.
- ✓ Sikeres rendszereket működtetünk az esetleges hibák megelőzésére, illetve gyors javítására, valamint a munkatársaink kreatív ötleteinek hasznosítására (JHR-Javaslatlételi és hibajelző rendszer). A hibák, illetve a javaslatok/ötletek nyomon követése is biztosított.
- ✓ Széles körben elsajátítandó oktatási anyagainkat egyszerű módon tanulható, e-tananyagokká alakítjuk át.



# Hogyan valósítjuk meg a minőségpolitikát a képzésben?

- ✓ Az átalakított tananyagokat az SAP LSO rendszer által biztosított egységes szerkezetbe rendezzük, és a hallgatók számára egy felhasználóbarát tanulási helyszínt (**Oktatási portált**) vezetünk be.
- ✓ A vállalat életébe az e-tananyagokat, illetve az SAP LSO-t munkakörönként fokozatosan vezetjük be.
- ✓ Törekszünk arra, hogy eTananyagaink a SCORM 1.2 ajánlás előírásainak megfeleljenek, illetve az eTananyagaink fejlesztésében résztvevő beszállítóink rendelkezzenek az ISO 9001:2000 tanúsítvánnyal.
- ✓ Minőségbiztosítás elemeit az eTananyagokat érintő összes folyamatba beépítjük.

# Változásmenedzsment az eTananyagainkban

Folyamataink készítését és változás menedzsmentjét a minőségbiztosítás alapelvei szerint végezzük; a folyamat részeként az e-tananyagainkat is aktualizáljuk.

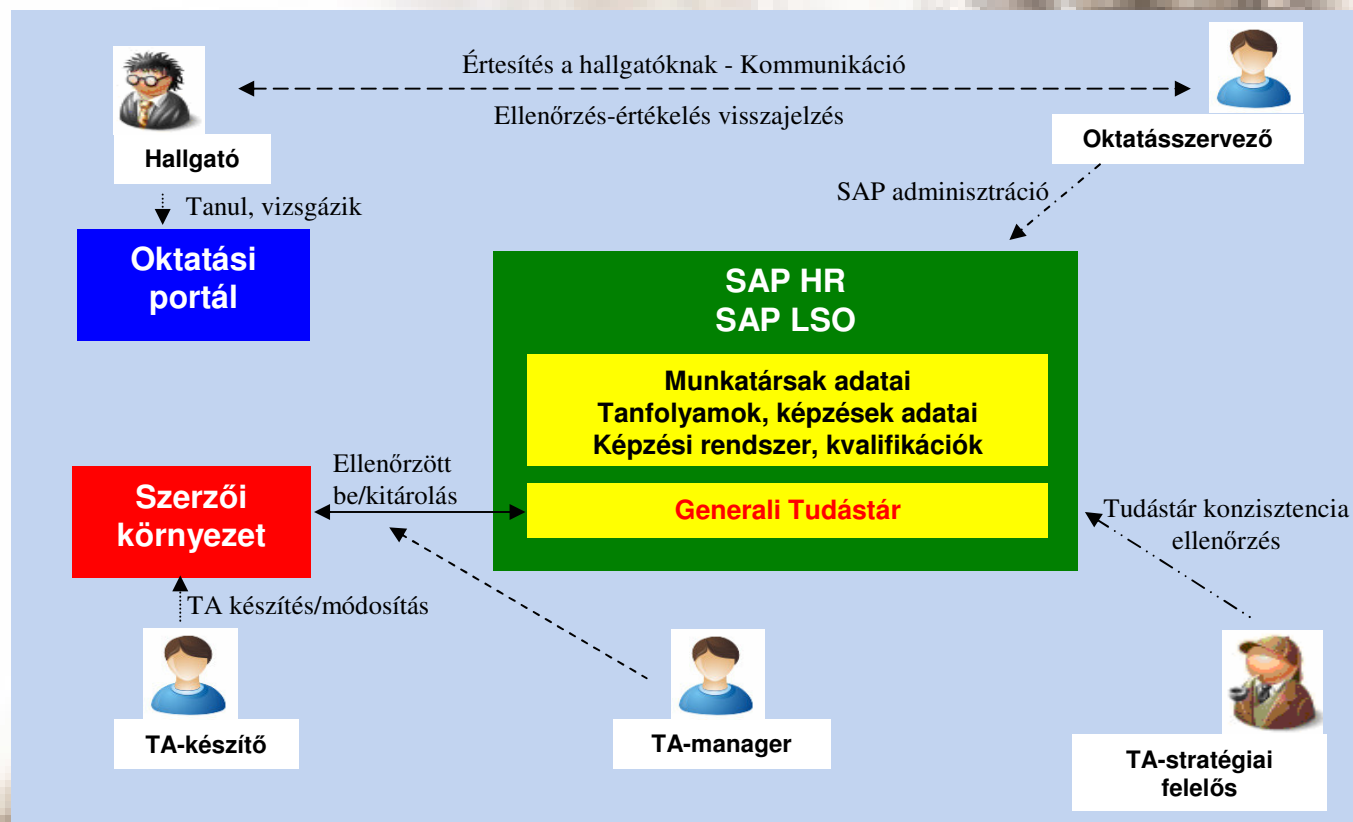


# Képzési rendszerek aktualizálása vállalatunknál

- ✓ Rendszeresen aktualizált, munkakörre szabott képzési rendszer→nincs felesleges ismeret, nincsenek ismétlődések.
- ✓ Az adott képzési rendszerhez pontosan illeszkedő e-tananyagokat készítünk, ill. készítettünk, melyeket egységesen az SAP LSO-ban tárolunk és publikálunk.
- ✓ Meghatározott időszakonként az egyes munkakörökben dolgozók szakmai vizsgát tesznek, melynek eredményeit és tanulságait az e-tananyagokon keresztül visszaépítjük a képzési rendszerekbe.
- ✓ A tanulási szakaszban és a visszamérési folyamatban az SAP LSO által nyújtott statisztikákat használjuk fel mind az e-tananyagok, mind a tanulási folyamatok optimalizálására.
- ✓ A vizsga eredményéről részletes jelentést küldünk a felelős szervezeti egység vezetők számára.
- ✓ A tananyag készítője és a vizsga menedzsere visszajelzést kap a tananyagok, illetve a vizsgával kapcsolatos észrevételekről.

# Új eTananyag készítése, meglévők aktualizálása

- Cégen belül az eLearning-es oktatási folyamat szerepkörei tisztázottak és szabályozottak, amit egy DGU rögzít. (DGU- Dolgozói utasítás).
- A szerepekhez kapcsolódó jogosultságok a jogosultsági rendszerben adminisztráltak, és ellenőrizhetőek.



*Ačiū*

*Так*

*Obrigado*

*Dankon*

*Děkuji*

*Terima kasih*

*Grazie*

**Köszönöm a figyelmet!**

*Merçi*

*D'ankujem*

*Danke*

*Thank you*

*Gracias*

*有難う*

*Спасибо*

*Shai*

*Kiitos*

*Multumesc*

*Tack*



**GENERALI·PROVIDENCIA**

**GENERALI GROUP**