Go&Learn projekt

A TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS LEÍRÁSA

G&L Európai Hálózatirányító Testület

A Go&Learn kezdeményezés az EU LLP alapja által támogatott multilaterális hálózat. Célja egy európai szintű nemzetközi katalógus létrehozása és fenntartása, amely különböző vállalkozásoknál megvalósított tan-túrákat tartalmaz. A tan-túrák mind képzési, mind pedig tájékozódási célkitűzésekkel bírnak, és olyan képzési egységekként tekintendők, amelyek széles közönség számára felhasználhatóak: szakiskolai és szakközépiskolai tanulók esetén, egyetemi hallgatók számára, foglalkoztatottak és munkanélküliek körében, valamint tanárok és szakoktatók esetén is. A fogadó vállalkozások nagymértékben elkötelezettek a képzés és a tudástranszfer megvalósításában, lehetővé téve a képzésben részt vevő csoportoknak, hogy közvetlenül az információs, tapasztalati és innovációs forrásból szerezzék ismereteiket, amely a vállalat maga. Részletes és naprakész információ a hálózat tagjairól, tevékenységeiről és az elérhető szolgáltatásokról a projekt hivatalos honlapján : www.goandlearn.eu, valamint a projektpartnerek saját oldalain érhető el.

Szerzők

> Andrej FERENCZY - SMA Sales Manager Akademie (Szlovákia)

> Kimmy GOUBERT - KAHO St.Lieven UNIVERSITY (Belgium)

> Wim KEYGNAERT - VOKA Chamber of Commerce of East-Flanders (Belgium)

> Gilberto COLLINASSI - ENAIP Friuli Venezia Giulia (Olaszország)

> A G&L Multilaterális Hálózat Concept Development Group tagjainak a közreműködésével

Utolsó frissítés dátuma

> 2012. október 25.

Jelen dokumentum kizárólag az ENMG és az LNMB belső használatára készült.

EGÉSZ ÉLETEN ÁT TARTÓ TANULÁS PROGRAMJA 2011 - MULTILATERÁLIS HÁLÓZATOK

517780-LLP-1-2011-1-IT-LEONARDO-LNW

A projekt az Európai Bizottság pénzügyi támogatásával valósult meg. A dokumentum tartalma kizárólag a szerzők nézeteit tükrözi, a Bizottság nem tartozik felelősséggel semmiféle, az innen származó információból származó használatért.

Tartalomjegyzék

1 Előszó ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

2 A katalógus összeállításának és fenntartásának szabályai **8**

2.1 Rendszeres frissítés **8**

2.2 Cégek/szemináriumok hozzáadása és törlése **8**

2.2.1 1. lépés: Fogadó cég keresése 8

2.2.2 2. lépés: Fogadó cég felvétele 8

2.2.3 3. lépés: A regionális és nemzetközi látogatásokban résztvevő fogadó cégek kiválasztása 9

2.2.4 4. lépés: A megállapodás aláírása 10

3 Helyi látogatások lebonyolítása, általános követelmények **9**

3.1.1 5. lépés: helyi látogatásban való részvételi igény jelzése 9

3.1.2 6. lépés: A látogatások ütemezése 11

3.1.3 7. lépés: Gyakorlati kérdések egyeztetése az LNMB képző intézménye és a fogadó cég között 10

3.1.4 8. lépés: Az LNMB képző intézménye tájékoztatja a céget valamint a résztvevőket a képzés véglegesített részleteiről 10

4 Nemzetközi csoportok fogadása, általános követelmények **12**

4.1.1 5. lépés: nemzetközi látogatásban való részvételi igény jelzése 12

4.1.2 6. lépés: A látogatások ütemezése 13

4.1.3 7. lépés: Gyakorlati kérdések 13

4.1.4 8. lépés: Utazással kapcsolatos kérdések (opcionális) 14

4.1.5 9. lépés: A képzés megkezdése előtti végleges információk 14

5 Pedagógiai támogatás a fogadó cégeknek **15**

5.1 Látogatás-előkészítő megbeszélések **15**

5.2 Teendők a látogatás időtartama alatt **16**

5.3 Teendők a látogatást követően **16**

1 Előszó

A Go&Learn hálózat irányításának, termékeinek és szolgáltatásainak részletes leírását a következőkben felsorolt dokumentumok tartalmazzák. A jelen dokumentum is részét képezi ezen információs dokumentumcsomagnak:

Go&Learn Koncepció

Ez a dokumentum foglalja össze a kezdeményezés alapelveit és célkitűzéseit, valamint a hálózat(ok) által kínált termékeket és szolgáltatásokat.

Go&Learn Európai Hálózati Szabályzat

A dokumentum az európai G&L hálózat irányításához, valamint a termékek és szolgáltatások alkalmazásához elfogadott szabályozást ismerteti.

Go&Learn Helyi Hálózati Szabályzat

A dokumentum a nemzeti, helyi vagy területi G&L hálózat irányításához, valamint az adott szinten kínált termékek és szolgáltatások alkalmazásához elfogadott szabályozást ismerteti.

A G&L Termékek és Szolgáltatások Általános Referenciakövetelményei

A helyi és nemzetközi szinten kínált termékek (látogatások, szemináriumok, képzési egységek) minimum, általános referenciáinak leírását tartalmazza ez a dokumentum, továbbá összefoglalja a kínált szolgáltatásokkal s (csoportok fogadása, kísérése, pedagógiai támogatása, utaztatási és logisztikai problémák kezelése, stb.) szemben támasztott minimum, általános követelményeket.

Kiegészítő dokumentumok

A projekttevékenység megvalósításához szükséges kiegészítő dokumentumok gyűjteménye: az LMNB és a Vállalkozás Közötti Megállapodás, a Fogadó Cég Kézikönyve, Biztosítási Nyomtatványok (amennyiben szükséges), tanúsítványok, stb.

Adatmonitoring és Minőségi Mutatók

A megvalósított szemináriumok /látogatások alatt összegyűjtött adatok elemzéséhez használt alapelvek részletes leírása, valamint a hálózat által realizált tevékenységek értékeléséhez alkalmazandó minőségi mutatók összefoglalása.

Projektarculati Kézikönyv

Ez a dokumentum foglalja össze és írja le az információs anyagok és a disszeminációs termékek elkészítésénél használandó hivatalos logókat és grafikai formátumokat.

Go&Learn Kereskedelmi Szabályzat (kizárólag G&L partnerek használatra)

A projekt Fenntarthatósági Tervezete alapján elkészített dokumentum tartalmazza az árképzési stratégiát, a hálózati partnerek közötti szolgáltatás-csere kritériumait, valamint minden további, a projekt fenntarthatóságával kapcsolatos kérdést.

*Mindegyik fentebb leírt dokumentumot, amely az **EGÉSZ ÉLETEN ÁT TARTÓ TANULÁS PROGRAMJA 2011 - MULTILATERÁLIS HÁLÓZATOK 517780-LLP-1-2011-1-IT-LEONARDO-LNW** projekt része; a G&L ENMG kizárólagos felelőssége és feladata frissíteni és tartalmilag ellenőrizni.*

2 A katalógus összeállításának és fenntartásának szabályai

2.1 Rendszeres frissítés

A szemináriumok/ látogatások regionális katalógusát legalább 6 havonként, míg a Képzési Egységek európai katalógusát legalább évente egyszer kell frissíteni.

2.2 Cégek/szemináriumok hozzáadása és törlése

Az alábbi irányelvek célja, hogy az LNMB-k részére egy közös, a minőségre hangsúlyt fektető irányt jelöljön ki a Képző Cégek hálózatának és a tevékenységeket tartalmazó katalógus/ jegyzék összeállításához.:

2.2.1 1. lépés: Fogadó cég keresése

- kiválasztási kritériumok azonosítása
    - Működési terület
    - Szektor/Téma
    - Az ügyfelek igényei (iskolák, cégek, LNMB projekt-partnerek, stb.)
- elérhető céges adatbázisok igénybevétele
    - saját LNMB partnerek céges adatbázisai
    - külső regionális vagy nemzeti céges adatbázisok (pl. gyakornoki)
    - európai céges adatbázisok
- az együttműködés feltételeinek megbeszélése a kiválasztott céggel

N.B. Az ENMG feladata az LNMB partnerek által használt adatbázisokban szereplő cégeket tartalmazó lista összeállítása és rendszeres frissítése.

2.2.2 2. lépés: Fogadó cég felvétele

- a cég felkeresése
    - a cég bemutatkozása, a projekt ismertetése
    - van-e a cégnek egyedi igénye (speciális foglalkozások iránti igény, stb…) vagy megkötése?
    - a projektötletet leíró dokumentum megvitatása
    - milyen programot képesek ajánlani, annak függvényében, hogy milyen(ek):
        - a témák (logisztika, K+F, stb. …)

        - a célcsoportok (turisták, tanulók, szakképzésben résztvevők, munkavállalók, munkaadók, …)
        - a látogatás típusa (szeminárium, felfedező látogatás, képzési egység, egyéb)
        - helyi, regionális, határon átívelő vagy nemzetközi látogatás
    - a cég meggyőzése: hasznos lehet kihangsúlyozni
        - a cégimázshoz adott plusz értéket (regionális, nemzetközi szintű is)
        - a potenciális gyakornokokkal/ munkavállalókkal létrejövő kapcsolatot
        - a minősített regionális és nemzetközi fogadó céges hálózathoz való tartozás előnyeit
        - a cég és alkalmazottainak (nemzetközi) katalógushoz való hozzáférése
    - a céges látogatást vezető/ előadó szerepének megbeszélése
        - A cégnél szerzett tapasztalat
        - A témában való jártasság
        - A különböző célcsoportok vezetéséhez szükséges készségek és kompetenciák
        - Nyelvi készségek (nemzetközi csoportok esetén)
        - Az LNMB partnerek nyújtotta esetleges támogatás/ training
    - Az LNMB partneri programmal való együttműködés megbeszélése
        - A látogatás hogyan épül be a képzési programba
        - A feed-back módja és felhasználása
    - eredmény, célkitűzés: a lehetséges szemináriumok, téma-címek és előadók közös meghatározása

2.2.3 3. lépés: A regionális és nemzetközi látogatásokban résztvevő fogadó cégek kiválasztása

- a 2. lépésben meghatározott célkitűzések összevetése az 1. lépés kritériumaival a katalógus-vázlatának összeállításához
- a katalógus-vázlat bemutatása, jóváhagyása az LNMB-közgyűlésen, valamint, amennyiben nemzetközi képzéseket is terveznek, az ENMG megbeszélésen is.

2.2.4 4. lépés: A megállapodás aláírása

- előzetes megállapodás az LNMB és a cég között
- az ENMG tájékoztatása erről a megállapodásról, amennyiben a tervezett programok nemzetközi képzési egységeket is érintenek
- a fogadó cég speciális igényeinek felmérése
- a látogatások megvalósításához szükséges, a cég és az LNMB közötti specifikus megállapodás vagy szerződés előkészítése
- a csoportok fogadásában érintettek részére információs/ didaktikai megbeszélés
- a regionális, helyi valamint nemzetközi katalógusok frissítése

3 A helyi látogatások lebonyolítása, általános követelmények

Az alábbi lista azokat az alapvető szolgáltatásokat tartalmazza, amelyeket a helyi G&L képzési egységet szervező Képző Intézménynek biztosítania kell:

3.1.1 5. lépés: helyi látogatásban való részvételi igény jelzése

A G&L honlapon tanulmányozása után az adott személy vagy szervezet:

- kiválasztja a számára érdekes látogatást vagy képzési egységet
- felveszi a kapcsolatot az illetékes LNMB-vel és
- tájékoztatja az LNMB-t résztvevő csoport által felkeresni kívánt képzési program címéről, valamint továbbítja az LNMB felé a résztvevők névsorát.

A fenti tervezési folyamatot az ügyfél kérése alapján a katalógusban eredetileg nem szereplő, új képzési egységek összeállításakor is lehet alkalmazni.

A tervezési folyamat végét a projekt fenntarthatósági tervezetében leírt G&L standardoknak megfelelő kereskedelmi ajánlattétel jelenti.

3.1.2 6. lépés: A látogatások ütemezése

Az LNMB képző intézménye

- rendszeres időközönként (legalább félévente) egyeztet a fogadó céggel a látogatások időpontjának egyeztetése érdekében
- véglegesíti a látogatások időpontját
- a megállapodás értelmében frissíti a helyi és a nemzetközi katalógusokat.

3.1.3 7. lépés: Gyakorlati kérdések egyeztetése az LNMB képző intézménye és a fogadó cég között

- biztonsági kérdések: belépő kártyák, biztonsági ellenőrzések
- látogatási időterv készítése
- logisztikai kérdések egyeztetése (időpont, belépés helye), megfelelő öltözék, amennyiben releváns, stb.
- a fogadó cég alkalmazottainak képzése, amennyiben erre szükség van (legalább a fogadó cégek számára írott kézikönyvet kapják meg tanulmányozás céljából)
- a résztvevők naprakész és mindenre kiterjedő tájékoztatása a látogatás logisztikai vonatkozásait és időbeosztását illetően
- az LNMB képző intézménye és a cég közötti specifikus megállapodás/ szerződés aláírása az egyes látogatások megvalósítására az adott biztosítási kérdések körültekintő egyeztetése után.

3.1.4 8. lépés: Az LNMB képző intézménye tájékoztatja a céget valamint a résztvevőket a képzés véglegesített részleteiről

- A fogadó cég részére nyújtandó információk
    - legalább a látogatást megelőzően két munkanappal korábban eljutnak a céghez,
    - tartalmazzák az LNMB képző intézmény kapcsolattartójának nevét és telefonszámát,

    - továbbá a fogadó cég címét, az útvonalat, a belépés pontos idejét és helyét,
    - valamint a résztvevők listáját (név, életkor, képzettség, származási ország, képviselt cég),
    - naprakész, véglegesített látogatási időtervet,
    - és a résztvevők bármilyen speciális szükségleteire vonatkozó információt.
- A résztvevők felé nyújtandó információk
    - legalább a látogatást megelőzően egy munkanappal korábban eljutnak az érdekeltekhez,
    - tartalmazzák az LNMB képző intézmény kapcsolattartójának nevét és telefonszámát,
    - továbbá a fogadó cég címét, az útvonalat, a belépés pontos idejét és helyét,
    - a résztvevők listáját (név, életkor, képzettség, származási ország, képviselt cég),
    - és a látogatási időtervet.

4 Nemzetközi csoportok fogadása, általános követelmények

Az alábbi lista azokat az alapvető szolgáltatásokat tartalmazza, amelyeket a nemzetközi G&L katalógusban szereplő képzési egységet szervező Képző Intézménynek biztosítania kell. Általánosságban elmondható, hogy a helyi csoportok fogadására alkalmazott feltételeknek megfelelően kell a nemzetközi érdekeltségű látogatásokat is megvalósítani:

4.1.1 5. lépés: nemzetközi látogatásban való részvételi igény jelzése

A G&L honlapon tanulmányozása után az adott LNMB vagy szervezet:

- kiválasztja a számára érdekes látogatást vagy képzési egységet
- felveszi a kapcsolatot a fogadó LNMB-vel és
- tájékoztatja az LNMB-t résztvevő csoport által felkeresni kívánt képzési program céméről, valamint továbbítja az LNMB felé a résztvevők névsorát.

A fenti tervezési folyamatot az ügyfél kérése alapján a katalógusban eredetileg nem szereplő, új képzési egységek összeállításakor is lehet alkalmazni.

A tervezési folyamat végét a projekt fenntarthatósági tervezetében leírt G&L standardoknak megfelelő kereskedelmi ajánlattétel jelenti.

4.1.2 6. lépés: A látogatások ütemezése

- A fogadó LNMB kiválasztja a nemzetközi látogatások megvalósítása iránt érdeklődő cégek közül a kívánt képzési egység realizálásában résztvevő cégeket
- a fogadó LNMB felveszi a kapcsolatot a kiválasztott cégekkel a látogatások időpontjának meghatározása érdekében, továbbá ellenőrzi elérhetőségüket és a nyelvi adottságaikat
- A fogadó LNMB ajánlatban tájékoztatja a képzésre vonatkozó kéréssel hozzáforduló LNMB-t vagy szervezetet
- valamint a fogadó LNMB a megállapodás értelmében frissíti a helyi és a nemzetközi katalógusokat.

N.B. Hasznos lehet úgynevezett „pót" látogatás/ cég előkészítése minden képzési egységnél az érkező csoportok látogatásának megfelelő minőségének biztosítása érdekében, ha bármilyen, előre nem látható probléma merülne fel esetlegesen az előzetesen a képzési egységben résztvevő cégek esetén.

4.1.3 7. lépés: Gyakorlati kérdések

- információ gyűjtése a látogató csoportról
    - a résztvevők tipológiájának ellenőrzése, egybevetése a képzési egység specifikációjával
- a szemináriumok nyelvének meghatározása (angol az általános nyelv), amennyiben szükséges, tolmács biztosítása (ebben az esetben extra költséggel kell számolni)

- a látogatás időbeosztásának szervezése
    - a képzési egység aktiválása előtt írásbeli árajánlat-kérési/ megrendelési/ visszaigazolási folyamat végrehajtása, amely egyértelműen meghatározza a megvalósítandó szolgáltatásokat és az árakat
    - a résztvevőket tartalmazó lista összeállítása (név, életkor, képzettség, származási ország, képviselt cég), speciális szükségleteikre vonatkozó információk, amennyiben releváns
    - a látogatási időpontok visszaigazolása a fogadó cége felé
    - az összes, helyi utaztatási kérdés megtervezése, ellenőrzése
- specifikus megállapodás/ szerződés aláírása az egyes látogatások megvalósítására az alábbi kérdések körültekintő egyeztetése után:
    - biztosítással kapcsolatos kérdések
    - az előadások nyelvének meghatározása
- minden, a résztvevők által használható logisztikai információ összegyűjtése és azok továbbítása a látogató szervezet felé
    - a felkeresendő helyekre és utazási lehetőségekre vonatkozó információ (repülőterek, hotelek, autóbuszok, gyáregységek alaprajzai, stb.)
    - látogatási időterv és esetleges korlátozások
    - öltözékre vonatkozó előírások és bármilyen egyéb, esetlegesen releváns kérdés
- a csoportokat a teljes látogatás ideje alatt kísérő tutor kijelölése.

4.1.4 8. lépés: Utazással kapcsolatos kérdések (opcionális)

- járatinformációk és repülőjegyek
- a repülőtér és a hotel közötti transzport, oda-vissza
- szállás.

N.B. A fenti szolgáltatások általában a küldő szervezet költségeit jelentik. Igény esetén a Képzési egységet szervező képző intézmény is biztosíthat hasonló szolgáltatásokat, amelyekre a Képzési egységen felüli árat számíthat fel.

4.1.5 9. lépés: A képzés megkezdése előtti végleges információk

Az LNMB képző intézménye tájékoztatja a fogadó céget valamint a küldő LNMB-t vagy szervezetet a képzés véglegesített részleteiről:

- A fogadó cég részére nyújtandó információk
    - legalább a látogatást megelőzően hét munkanappal korábban eljutnak a céghez,
    - tartalmazzák az LNMB képző intézmény kapcsolattartójának nevét és telefonszámát,
    - továbbá a fogadó cég címét, az útvonalat, a belépés pontos idejét és helyét,
    - valamint a résztvevők listáját (név, életkor, képzettség, származási ország, képviselt cég),
    - naprakész, véglegesített látogatási időtervet,
    - és a résztvevők bármilyen speciális szükségleteire vonatkozó információt.

- A küldő LNMB vagy szervezet felé nyújtandó információk
    - legalább a látogatást megelőzően három munkanappal korábban eljutnak a céghez,
    - tartalmazzák az LNMB képző intézmény kapcsolattartójának nevét és telefonszámát,
    - a fogadó cég címét, az útvonalat, a belépés pontos idejét és helyét,
    - továbbá a résztvevők listáját (név, életkor, képzettség, származási ország, képviselt cég),
    - valamint a véglegesített látogatási időtervet.

5 Pedagógiai támogatás a fogadó cégeknek

Az alábbi lista azokat az alapvető szolgáltatásokat tartalmazza, amelyeket a képzési egységet szervező Képző Intézménynek biztosítania kell a látogató csoportokat fogadó cégnek.

5.1 Látogatás-előkészítő megbeszélések

Az egyes látogatások megelőző teendők listája a látogatást szervező képző intézmény részére:

- a fogadó cég képviselőjével való kapcsolatfelvétel, annak ellenőrzésére, hogy tudja-e mik a teendői a látogató csoport fogadását illetően. A Fogadó Cég Kézikönyvének egy példányát rendelkezésére kell bocsátani, és amennyiben igényli, megválaszolni minden felmerülő kérdését, különös tekintettel
    - a G&L projektre vonatkozóan
    - a képzést felépítő kurzusok természetére vonatkozóan.
    - továbbá ellenőrizendő a partner szervezet logisztikai felszereltsége (pl. az előadások tervezett helye, kivetítő, laptop, stb. …)
    - a kurzus témájában jártas céges szakértővel való egyeztetés a kurzusra és a résztvevők háttértudására vonatkozó kérdések tekintetében
    - visszajelzés a fogadó cég felé.
- közös megegyezés az esetlegesen igényelt plusz felkészítés vagy támogatás igényét illetően.

5.2 Teendők a látogatás időtartama alatt

- A kurzus közvetlen kezdete előtt az LNMB képviselője találkozik a cég előadást tartó alkalmazottjával
- A látogatás végén
    - feed-back összegyűjtése a résztvevőktől
    - az előadóval való telefonbeszélgetés, feed-back kérése
    - a kísérő személytől rövid, összefoglaló jelentés kérése.

5.3 Teendők a látogatást követően

- A fogadó cég és az előadó rendelkezésére bocsátani a résztvevők értékelését a látogatást követő egy héten belül
- Évente legalább egyszer az együttműködés általános értékelése, különös tekintettel a pedagógiai támogatás fejlesztésére.