



## Képzési tájékoztató

### Tananyagegységek:

- A sportoló szervezetének felépítése és működése, balesetvédelem
- Testépítés-fitness sportszakmai modul
- Edzéstervezés
- Testépítés-fitness sportági alapok
- Mozgásfejlesztés
- Gimnasztika
- Edzésméleti alapok
- Sportpedagógia
- Sportpszichológia
- Sporttal kapcsolatos idegen nyelvi kommunikáció (angol )
- Vezetési – szervezési ismeretek
- Jogi, gazdasági ismerete

A beiratkozásról és a kedvezményes részletfizetési lehetőségekről érdeklődni:

Telefonon: 06/20-917-87-90 /Balogh Tamás oktatási igazgatónál /

Emailen:sportedzoitanfolyam@gmail.com

Személyesen:European Fitness Institute / EFI / Fitness Oktatási Központ

Debrecen, Mester utca 1 szám .

## Panaszkezelés - Adatvédelmi tájékoztató - KP program

Képző intézmény neve: EFI-Fitness Education Betéti Társaság

Felnőttképzési engedélyszám: E/2021/000149

Ügyfélszolgálatának elérhetősége:

4026 Debrecen , Mester u.1

**Hétfő , szerda , csütörtöki napokon személyesen** : 16.00 -19.30 között .

Telefon : 06-20-917-8790

Elektronikus levélcíme: sportedzoitanfolyam@gmail.com

Igazgató : Balogh Tamás



## **TÁJÉKOZTATÓ FELNŐTTKÉPZÉSI ADATKEZELÉSRE VONATKOZÓAN**

**A Képző tájékoztatja az Ön által megadott személyes adatok kezeléséről a 2013. évi LXXVII. törvény a Felnőttképzésről, a 2011. évi CXII. Törvény az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet előírásainak eleget téve.**

### **1. Adatkezelés a felnőttképzési szerződés megkötésének időpontjáig**

**Adatkezelés célja:**

Az Fktv hatálya alá tartozó képzésbe való bekapcsolódás

**Adatkezelés időtartama:**

jelentkezési lap kitöltésének/képzési igény jelzésének napjától a felnőttképzési szerződés megkötésének/visszavonásának napjáig.

**Adatok köre:** A jelentkezési lapon szereplő/ képzési igény jelzésének dokumentumában szereplő adatok köre, képzéssel összefüggő adatok, amelyek a képzésben részt vevő személy legmagasabb iskolai végzettségével, szakképesítésével, szakképzettségével és idegennyelv-ismeretével, a képzésbe történő belépésével kapcsolatosak.

**Adatkezelés jogalapja:** Képző tevékenysége jogszerűségének támogatása

### **1. Adatkezelés a felnőttképzési szerződés megkötésének időpontjától az adatok keletkezésétől számított 8.-dik év utolsó napjáig\*\***

**Adatkezelés célja:** Az Fktv hatálya alá tartozó képzésen való részvétel és utókövetés

**Adatkezelés jogalapja:** a 2013. évi LXXVII. törvény 21.§-a alapján.

**Adatkezelés időtartama:** felnőttképzési szerződés megkötésének időpontjától az adatok keletkezésétől számított 8.-dik év utolsó napjáig

**Adatok köre:**

Jelentkezési lapon, képzési igényt jelző dokumentumon, illetve ezen dokumentumon szereplő adatok köre és a képzéssel összefüggő adatok, amelyek a képzésben részt vevő személy szakképesítésével, szakképzettségével és idegennyelv-ismeretével, a képzésbe történő belépésével és a képzés elvégzésével, illetve a képzés elvégzése hiányában a képzésből történő kilépésével, a képzés során történő értékelésével és minősítésével, a képzéssel összefüggő fizetési kötelezettségeivel és az igénybe vett képzési hitellel kapcsolatosak.

- Az adatok statisztikai célra felhasználhatók és statisztikai célú felhasználásra személyazonosításra alkalmatlan módon átadhatók, továbbá a Központi Statisztikai Hivatal részére statisztikai célra egyedi azonosításra alkalmas módon térítésmentesen átadhatók és felhasználhatók.



## 1. Adatkezelés a felnőttképzési szerződés megkötésének időpontjától az adatok keletkezésétől számított 8.-dik év utolsó napja után

**Adatkezelés célja:** Az Fktv hatálya alá tartozó bejelentett képzés utánkövetése, új képzési ajánlatok, képzésben résztvevők kapcsolódó ügyinek intézése

**Adatkezelés jogalapja:** Képző tevékenysége jogszerűségének támogatása

**Adatkezelés időtartama:** felnőttképzési szerződés megkötésének időpontjától/ az adatok keletkezésétől számított 8.-dik év utolsó napja utáni visszavonásig.

**Adatok köre:** 1-es és 2-es pontban szereplő személyes adatok.

Adatainak a Képző részére történő átadásával/megküldésével hozzájárul azok fentiek szerinti kezeléséhez. Hozzájárulását bármikor módosíthatja, visszavonhatja az 1. és 3. pont esetében. További információért kérjük, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.

Képzőnk a képzéseit a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény szerint működő felnőttképzőként végzi.

Az Fktv. 15. §-a alapján a felnőttképző a képzésben részt vevő személyek természetes személyazonosító adataira, elektronikus levelezési címére, valamint legmagasabb iskolai végzettségére, a képzési díjra és annak költségviselőjére vonatkozó adatot szolgáltat a felnőttképzési államigazgatási szerv részére a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében.

A felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében kezelt személyes adatok azonosítása, ellenőrzése és pontosítása, valamint a pályakövetési rendszer működtetése céljából a képzésben részt vevő személy természetes személyazonosító adatainak összevetése útján

a) a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény (a továbbiakban: Nytv.) 9. § (1) bekezdése szerinti nyilvántartást kezelő szerv a képzésben részt vevő személynek

**aa) az Nytv. 11. § (1) bekezdés a), d) és e) pontjában meghatározott adatának a központi kormányzati szolgáltatási busz útján történő ellenőrzését biztosítja/**

11. § (1) A nyilvántartás tartalmazza a polgár a) nevét; d) születési helyét és idejét; e) anyja nevét; /

**ab) az Nytv. 11. § (1) bekezdés b), c) és h) pontjában meghatározott adatát átadja,**

/11. § (1) A nyilvántartás tartalmazza a polgár b) \* magyar vagy külföldi állampolgárságát, illetve hontalanságát, magyar állampolgársága keletkezésének, megszűnésének tényét és időpontját (a továbbiakban: állampolgárság), menekült vagy oltalmazott, bevándorolt, letelepedett jogállását, a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy esetében a szabad mozgáshoz és tartózkodáshoz való joggal történő rendelkezés tényét, illetve a 4. § (1) bekezdés c) pontja szerinti külföldön élő polgár esetén a honosítás vagy visszahonosítás tényét; c) nemét; h) lakcímét; /

b) az oktatási azonosító számot kiadó oktatási nyilvántartás működéséért felelős szerv a képzésben részt vevő személynek az oktatási nyilvántartásról szóló 2018. évi LXXXIX. törvény 2. § l) pontjában meghatározott adatát átadja térítésmentesen és elektronikus úton a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszere számára.

/2. § Az oktatási nyilvántartás működéséért felelős szerv az oktatási nyilvántartásban az 1. § (1) bekezdése szerinti célból a természetes személy alábbi adatait kezeli: l) oktatási azonosító szám; /

A felnőttképzési államigazgatási szerv az adatokról és a felnőttképző által kiállított tanúsítványról – a Fktv. 20. § (1) bekezdése szerinti ellenőrzés és a pályakövetési rendszer működtetése céljából - elektronikus nyilvántartást vezet, és a nyilvántartás adatait azok keletkezésétől számított ötvenedik év utolsó napjáig kezeli. A felnőttképzési államigazgatási szerv a tanúsítványokat tartalmazó központi nyilvántartás adatait azok keletkezésétől számított ötvenedik év utolsó napjáig kezeli, azt követően pedig azokat átadja az illetékes levéltárnak, és az átadott adatokat törli.

Az adatok statisztikai célra felhasználhatók és statisztikai célú felhasználásra - személyazonosításra alkalmatlan módon - átadhatók, továbbá a Központi Statisztikai Hivatal részére statisztikai célra egyedi azonosításra alkalmas módon térítésmentesen átadhatók és felhasználhatók.

A felnőttképző a képzésben részt vevő személyt az oktatási azonosító száma alapján tartja nyilván, és a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében az oktatási azonosító számhoz kapcsolódóan szolgáltat adatot.



## TÁJÉKOZTATÓ FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGRE VONATKOZÓAN KÉPZÉSI PROGRAM

### **Sportedző (testépítés-fitness sportágban)**

A programkövetelmény azonosító száma: 10145015

- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelete a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- A szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény
- A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
- 10145015 számú Sportedző (testépítés-fitness sportágban) megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény.

#### **A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése:**

A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály: a sport területén képesítéshez kötött tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítések jegyzékéről szóló 157/2004. (V. 18.) Korm. rendelet

#### **A képzés célja:**

A képzés célja, hogy a képzést elvégző résztvevő a képzést követően független akkreditált vizsgaközpontban sikeres képesítő vizsgát tegyen, és rendelkezzen a munkaterület ellátásához szükséges kompetenciákkal. Olyan szakemberek képzése, akik képesek lesznek a tanfolyam elvégzése után a Sportedző (testépítés-fitness sportágban) a munkaterület elvégzésére. Bekapcsolódás lehetősége adott mindazon személyek számára, akik a bemeneti feltételekkel rendelkeznek: munkavállalók, saját elhatározásból fejlődni akarók, munkaerőpiaci támogatási programokban/ uniós támogatási formákban részesülők. A munkaerőpiac azon résztvevői, akik az Sportedző (testépítés-fitness sportágban) munkaterületen kívánnak elhelyezkedni. Ajánljuk azoknak, akik a képzésen való részvétellel új szakmai képesítés megszerzését tűzték ki célul.

#### **A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:**

A testépítés-fitness sportedző szakember célirányosan tervezi, szervezi és irányítja a sportolók, csapatok rövid-, közép- és hosszú távú felkészítését és versenyeztetését. Megtanítja a sportág technikai elemeit. Értékeli a sportolók edzéseken és a versenyeken nyújtott teljesítményét, a korszerű pedagógiai és edzéselvek, edzés módszerek figyelembevételével fejleszti teljesítőképességüket és teljesítő-készségüket. Felméri sportolói állóképességét, technikai tudását, valamint edzéstervet készít, irányítja annak végrehajtását. Edzőversenyeket és -versenyeket, illetve edzőtáborokat szervez. Megszervezi és koordinálja a rábizott sportolók felkészítésében együttműködő szakemberek tevékenységét (sportorvos, pszichológus stb.). Részt vesz a sport és egyéb szabadidős tevékenységet szervező egység/intézmény munkájában. Részt vesz a szabadidős sportolók foglalkozásai, versenyei szervezésében, irányításában. Tanácsaival segíti az egészséges életmódra törekvők táplálkozásának, sportolási programjának összeállítását.



Bekapcsolódás lehetősége adott mindazon személyek számára, akik a bemeneti feltételekkel rendelkeznek: munkavállalók, saját elhatározásból fejlődni akarók, munkaerőpiaci támogatási programokban/ uniós támogatási formákban részesülők. A munkaerőpiac azon résztvevői, akik ezen a munkaterületen kívánnak elhelyezkedni. Ajánljuk azoknak, akik a szakmai program révén új szakmai képzés megszerzését tűzték ki célul. Mindazon érdeklődőknek, akik Sportedző (testépítés-fitness sportágban) területen kívánnak dolgozni, vagy már dolgoznak végzettség nélkül, vagy egyszerűen jövőképükben e szakképzés megszerzése szerepel.

Az emberek mozgáskultúrájának, speciális állóképességének, terhelhetőségének, erőnlétének a fejlesztésére, megőrzésére, a mozgásszervi és keringési károsodások megelőzésére, illetve rehabilitációjára.
Megismerni a sportágban jellemző baleset-megelőzési és elsősegélynyújtási alapvető szabályokat és eljárásokat.
Az edzéselméleti ismeretek sportágspecifikus, életkoroknak megfelelő alkalmazására.
Az egészséges életmód tervezésére, az egészségfejlesztésre, valamint egészségfejlesztő, rekreációs és életmódprogramok gyakorlati megvalósítására
A sporttevékenység szereplőivel aktív és innovatív együttműködésre.
A foglalkozások pontos, színvonalas tervezésére, vezetésére, ezeken a foglalkozásokon egészségmegőrzésre, egészségfejlesztésre.
A sportági mozgásanyag elemzését követően egyszerű, izolált gimnasztikai gyakorlatokkal előkészíteni, megalapozni a mozgások megtanulásához szükséges képességeket.
Magabiztosan kommunikálni idegen nyelven mind szakmai mind társas kapcsolataiban.
Az edzéselméleti ismeretek sportágspecifikus, életkoroknak megfelelő alkalmazására.
A biológiai életkornak megfelelő mozgás képzés megtervezésére
Sportszervezői, rekreáció szervezői, vezetői és sportvezetői tevékenységek ellátására.
Az elsajátított gazdasági és jogi ismeretek hatékony alkalmazására a gyakorlatban.
Edzést tervezni testépítés-fitness sportolók számára



A szakképesítés célja olyan szakemberek képzése, akik a sport területén alkalmazható tudással, megfelelő gyakorlati tapasztalattal kimagasló emberi és szakmai teljesítményre képesek. Olyan sportágazati humán erőforrás fejlesztésére, tudás és szakértelem átadására összpontosít, amely kulcsszerepet kap a nemzet egészséges testi és lelki fejlődésében. Közreműködve ezzel nemcsak a magyar sport társadalmi, gazdasági és kulturális jövőképeinek, hanem a mindenkori társadalom életmódjának, életminőségének, egészségtudatos szemléletének alakításában.

**A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei**  
**érettségi végzettség**  
foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálat

**Programkövetelmény-modul: 1. A sportoló szervezetének felépítése és működése, balesetvédelem**

**Programkövetelmény-modul: 2. Edzéselméleti alapok**

**Programkövetelmény-modul sorszám: 3.**>Sportpedagógia

**Programkövetelmény-modul: 4. Sportpszichológia**

**Programkövetelmény-modul: 5. Gimnasztika**

Programkövetelmény-modul: 6. **Sporttal kapcsolatos idegen nyelvi kommunikáció (angol)**

**Programkövetelmény-modul: 7. Edzéstervezés**

**Programkövetelmény-modul: 8. Mozgásfejlesztés**

**Programkövetelmény-modul: 9. Vezetési – szervezési ismeretek**

Programkövetelmény-modul: 10. **Jogi, gazdasági ismeretek**

- **Testépítés-fitness sportági alapok 11. tananyagegységhez**
- **Testépítés-fitness sportszakmai modul 12. tananyagegységhez**

*Szakképzés esetén: (Szkt. végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés b) pont.) A szakmai képzés képzési programja tartalmazza a képzésben részt vevő személy tanulmányi munkájának írásban, szóban vagy gyakorlatban történő ellenőrzési és értékelési módjait, diagnosztikus, szummatív, fejlesztő formáit is a képző és a vizsgaközpont által.*

**A képesítő vizsgát nem a képző intézmény szervezi és bonyolítja.** A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés megszerzésére irányuló képesítő vizsgát a nemzeti akkreditálásról szóló törvény szerinti akkreditáló szerv által személytanúsító szervezetként **akkreditált vizsgaközpont szervezhet.** A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása a <https://szakkespesites.ikk.hu/> weblapon érhető el a programkövetelmények menüpontban.



## **A 10145015 számú Sportedző (testépítés-fitness sportágban) szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény alapján:**

### **11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:**

A szakmai képzés követelményeinek igazolásáról a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek: -

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: írásbeli vizsgatevékenység

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: Az írásbeli vizsgatevékenység a programkövetelmény szakmai moduljainak ismeretanyaga alapján, a vizsgaszervező által összeállított komplex feladatlapon; továbbá külön feladatlapként az adott sportághoz kapcsolódó sportterületi nyelvi anyag alapján kerül összeállításra. A komplex feladatlap a sportedző tevékenységeihez kapcsolódó fogalmakat, összefüggéseket tartalmazza. Az írás-beli feladatok a „A sportoló szervezetének felépítése és működése”, az „Edzésméleti alapok”, a „Sportpedagógia”, a „Sportpszichológia”, a „Gimnasztika”, az „Edzésmélet alapjai”, az „Edzéstervezés”, a „Mozgásfejlesztés”, a „Jogi, gazdasági ismeretek” alapján, a sportterületi feladatlap a „Sporttal kapcsolatos idegen nyelvi kommunikáció” modul, a „Testépítés-fitness sportszakmai” modul alapján kerül összeállításra.

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

11.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 30 %

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: A vizsgaközpont által készített írásbeli feladatsor javítási-értékelési útmutatója alapján. A kérdéssor adatbázisának tartalmát teljes egészében évente kell újítani a vizsgaközpontoknak. Tesztjellegű: igaz-hamis állítások, egyszeres és többszörös felelet-választás, fogalompárosítás. Interaktív, számítógép alkalmazását igénylő teszt.

11.2.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 61 %-át elérte. Aki az írásbeli teszt-sort nem teljesíti minimum 61 %-ra, az nem léphet tovább a projekt feladatára.

11.3 Projektfeladat (Gyakorlat)

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Sportágspecifikus szituációs feladatok megoldása

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: Edzésterv összeállítása előzetesen megadott szempontok alapján, az országos sportági szakszövetség által összeállított sportágspecifikus szituációs tételsor alapján.

11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: Felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc.

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 20 %

11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Sportágspecifikus szituációs gyakorlatok megoldása, szituáció elemzése, helyzetgyakorlatok, megoldási javaslat készítése. A vizsgázó a gyakorlati vizsgatevékenység során az országos sportági szakszövetség által összeállított szituációs tételsorból véletlenszerűen választ egyet és ez alapján ad számot felkészültségéről. A szakmai gyakorlati feladat megoldás, elemzés, bemutatás.

11.3.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 61 %-át elérte.

11.4 Sportági mozgásforma oktatása (Gyakorlat)

11.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Sportági mozgásforma oktatása, edzés le-vezetése (előzetes tételsor alapján)

11.4.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: Oktatás vagy edzés rész levezetése, elemzése (hibajavítás), helyzetgyakorlatok, megoldási javaslat készítése. A vizsgázó a gyakorlati vizsgatevékenység során a tételsorból véletlenszerűen választ egyet és ez alapján ad számot felkészültségéről. A gyakorlati feladatokat a „Testépítés-fitness sportszak-mai” modul szakmai ismeretei alapján az országos sportági szakszövetség állítja össze.

11.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: Felkészülési idő 5 perc, válaszadási idő 25 perc. 30 perc

11.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 50 %



11.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Szaknyelv használata, hibajavítás, rávezető gyakorlatok alkalmazása, edzői fellépés (irányítás), motiváló készség, idő-beosztás, kifejezőmód, helyezkedés, résztvevőkkel való kommunikáció, visszacsatolások fényében történő korrekciók, mozgás, megjelenés, segédeszközök használata. A sportági gyakorlati feladat megoldása, elemzése, bemutatása.

11.4.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 61 %-át elérte.

A képesítő vizsga értékelése az egyes vizsgatevékenységek fentiekben kifejtett súlyozott százalékos arányainak megfelelően történik.

Sikertelen a képesítő vizsga, ha annak bármelyik vizsgatevékenysége vonatkozásában a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 61 %-át nem érte el.

Javítóvizsga esetén csak a sikertelen minősítésű, illetve pótlóvizsga esetén csak az igazoltan nem teljesített vizsgatevékenység ismétlése szükséges.

**A képzési programhoz való hozzáférést az Érdeklődők, a képzésben részt vevő személyek, Kormányhivatal, NSZFH és a felnőttképzéséért felelős miniszter részére biztosítjuk. További információért kérjük, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.**

#### **Elégedettségmérés.**

##### **11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet alapján:**

**22/A. §27 (1)** A képzéshez kapcsolódóan a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszere útján – személyazonosításra alkalmatlan módon – biztosítani kell a képzésben részt vevő személy részére a képzéssel kapcsolatos elégedettségének felmérése céljából kérdőív önkéntes kitöltését, legkésőbb a képzés befejezésének időpontját követő harmincadik napig.

(2) A kérdőív a munkaerőpiaci előrejelző rendszer és a pályakövetési rendszer általi adatelemzési feladatok ellátásának alapjául szolgáló legalább kilenc és legfeljebb tizenöt, a felnőttképzési tevékenységre és a képzésre vonatkozó általános kérdésből állhat.

(3) A kérdőívet felnőttképzőnként, képzésenként és kérdésenként a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszere kiértékeli és – a kerekítési szabályok szerint – megállapítja a két tizedesjegyig számított átlageredményt.

(4) A kérdőív kiértékelését a felnőttképző számára a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében elérhetővé kell tenni és a kérdőív kiértékelését követő tizenötödik napig lehetőséget biztosítani a felnőttképző számára a kiértékeléssel kapcsolatos szöveges vélemény kifejtésére.





# A PANASZKEZELÉS RENDJE

1. A képző intézmény köteles a résztvevőt tájékoztatni

- a) a székhelyéről,
- b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
- d) a panaszok közlése érdekében az ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

2. A tájékoztatásnak résztvevői jogvita esetén ki kell terjednie a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező képző intézmény esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.

3. A résztvevő a képző intézménynek, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személynek panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel.

4. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb a következő bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) pontban írtak szerint köteles eljárni.

5. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a képző intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Panaszkezelés - ügyfélszolgálatának elérhetősége:

4026 Debrecen , Mester u.1

**Hétfő , szerda , csütörtöki napokon személyesen** : 16.00 -19.30 között .

Telefon : 06-20-917-8790

Elektronikus levélcíme: sportedzoitanfolyam@gmail.com

Igazgató : Balogh Tamás