

에듀컴퓨터교육학원 훈련운영 절차서

제정 : 2023. 04. 01

개정 : 2023. 06. 01



1. 모집 및 홍보
2. 입학관리
3. 개강준비
4. 훈련운영
5. 사후관리
6. 과정운영평가 및 개선

1. 모집 및 홍보

1. 홍보 절차

1.1 홍보절차의 개요

- 1) 원활한 훈련생모집을 위해 홍보방법, 홍보비, 홍보기간등을 고려한 온라인/오프라인 홍보 기법을 선정하여 원장의 승인을 받아 시행한다.
- 2) 담당자는 홍보물을 [기관홍보자료]에 보관한다.
- 3) 담당자는 홍보기간 종료 후 홍보결과를 원장에게 보고한다.

1.2 온라인 홍보

1.2.1 키워드광고

- 1) 네이버 (월 50만원 미만), 다음 키워드(연 100만원 미만) 광고 진행

1.2.2 유선 홍보

- 1) 114 우선안내 (3개월 40만원)

1.2.3 우편 홍보

- 1) 취업추천 공문발송 (수료생 발생시)

1.3 오프라인 홍보

1.3.1 전단지

- 1) 담당자는 과정 운영을 위한 개강일, 훈련시간 등등을 확정하여 홍보/디자인 안을 결정한다.
- 2) 담당자는 인쇄업체와 조율하여 전단지를 제작하고, 전단배포장소 및 시간을 결정하여 원장의 승인을 받아 시행한다.

1.3.2 현수막

- 1) 홍보 효과 부족 및 시청제재로 필요시 시청 신고 후 현수막 게재

1.3.3 지역신문

- 1) 홍보담당은 과정 운영을 위한 개강일, 훈련시간 등등을 확정하여 홍보/ 디자인안을 결정하고 디자인 담당의 협조를 요청한다.
- 2) 담당자는 전달 받은 자료를 토대로 개강일에 대한 지역신문 디자인을 실시한다.
- 3) 벼룩시장, 인천광장, 알림방

1.4 홈페이지등재/수정

- 1) 담당자는 승인처리 된 과정을 정리하여 자료를 수정한다.
- 2) 담당자는 전달 받은 자료를 토대로 과정별 웹페이지 수정한다.
- 3) 제작된 과정안내 웹페이지는 본원 홈페이지를 통하여 사이트에 적용한다.

4) 홈페이지 수정 및 변동되는 사항(개강일, 시간표, 교재 등등)은 담당자를 통하여 수정한다.

2. 모집 절차

2.1 전화상담

- 1) 전화를 통한 훈련과정 문의 시 통화자는 훈련생이 요구하는 훈련과정 개강일정, 훈련비, 강사, 본원의 훈련생 지원사항, 등록절차등에 대해 설명한 뒤 훈련생의 연락처를 확보하고, 훈련기관 방문을 유도하여 전문상담으로 이어질 수 있도록 한다.

2.2 온라인상담

- 1) 매일 확인하여 즉시 답변이 이루어지도록 한다.

2.3 방문상담

- 1) 훈련생의 방문목적이 훈련과정의 등록일 경우 훈련과정의 개강일정 및 훈련비, 강사, 훈련생 지원사항에 대해 설명하고 훈련생 등록을 실시한다.
- 2) 훈련생의 방문목적이 훈련문의 일 경우 훈련생이 요구하는 훈련과정의 전문설계부터, 개강일정, 훈련비, 강사, 훈련생지원사항 및 등록절차에 대해 설명하고, 훈련생연락처를 확보한 뒤 재상담 일정을 잡는다.

2. 입학관리

1. 목적 및 적용범위

본 장은 실업자/재직자 직업능력개발훈련과정의 훈련생 입학관리업무의 전 과정에 대한 책임과 권한 및 절차를 기술한다.

2. 책임과 권한

2.1 원장

- (1) 실업자/재직자 훈련과정의 모집인원확인
- (2) 입학관리 및 개강 실무자 자격승인

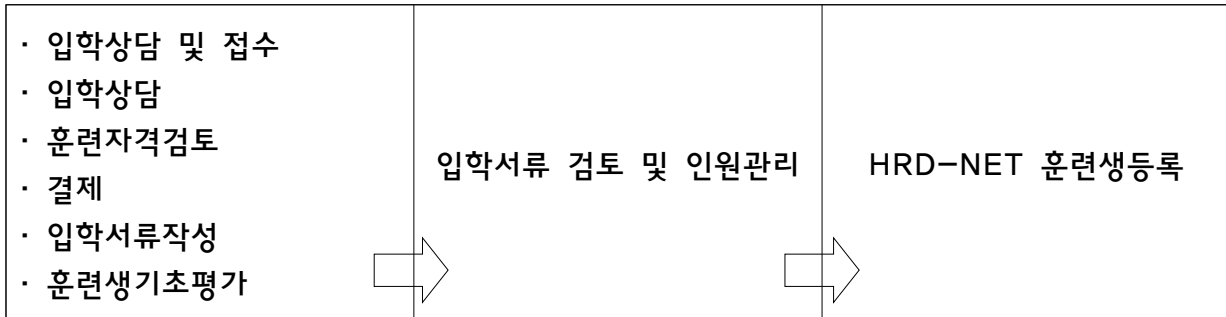
2.2 팀장

- (1) HRD 훈련생등록상황 확인
- (2) 훈련비결제상황확인
- (3) 훈련생입학서류검토
- (4) 훈련생 배정
- (5) 시설, 장비 관리
- (6) 훈련생 상담

2.3 담당자

- (1) 훈련생입학상담
- (2) HRD훈련생 등록
- (3) 훈련비결제
- (4) 훈련생입학서류작성

3. 훈련생입학관리절차



3.1 입학상담 및 서류관리

3.1.1 실업자계좌제 입학상담

1) 담당자는 과정에 참여하고자 하는 훈련생의 훈련자격을 검토하고 과정안내와 행정절차를 통해 입학상담 및 훈련과정의 접수를 안내한다.

- 계좌제카드 유효기간 및 지원금액확인
- 자비부담금확인
- 훈련직종 코드확인
- 중복수강확인

2) 담당자는 훈련생의 훈련과정 자부담을 결제를 안내하고 입학서류를 취합한다.

(훈련비의 30~50%만 결제 : 자부담)

- [입학원서] (서식○)- 계좌제카드사본
- 신분증사본
- 자부담영수증사본
- 훈련생선발기준

① 참여훈련과정의 이해와 향후 목표가 명확한 경우

② 훈련참여 및 취업의사가 명확한 경우는 담당 교/강사와 상담 후 선발 의논

4. 훈련생등록절차

4.1 실업자계좌제 훈련생등록

4.1.1 HRD-NET등록

1) 담당자는 HRD-NET>행정게시판>실업자계좌제>훈련실시관리>훈련생등록메뉴로 들어가 훈련과정의 훈련생등록 버튼을 클릭하여 훈련생을 등록한다.

2) 훈련생등록은 훈련일수가 30일이상일 경우 훈련개시일 이후 7일까지 등록가능하며, 30일 미만일시는 훈련개시일전까지 입력해야한다.

3) 담당자는 훈련생 등록시 훈련생의 정보 및 훈련비, 자부담비율을 확인하고 등록한다.

4) 팀장은 HRD에 훈련생이 제대로 등록되었는지를 확인하고 그 결과를 원장에게 보고한다.

3. 개강준비

1. 목적 및 적용범위

본 장은 실업자/재직자 직업능력개발훈련과정의 개강준비업무의 전 과정에 대한 책임과 권한 및 절차를 기술한다.

2. 책임과 권한

2.1 원장

- (1) 실업자 훈련과정의 개강승인
- (2) 개강관련 실무자 자격승인
- (3) 훈련과정의 최종인원확인

2.2 팀장

- (1) 훈련실시신고
- (2) 개강서류검토
- (3) 훈련시설/장비점검

2.3 담당자

- (1) 훈련참여 수강생점검
- (2) 훈련실시신고 서류준비
- (3) 개강서류준비
- (3) 훈련시설/장비점검

3. 개강절차

3.1 훈련과정 및 수강생점검

- (1) 담당자는 입학절차를 통한 훈련수강등록 훈련생을 대상으로 개강 1주일내에 연락하여 개강일과 훈련시간에 대해 설명하여, 개강에 차질이 없도록 한다.
- (2) 훈련과정의 훈련교재를 확인하고 출판사와 협의하여 개강 전까지 확보한다.
- (3) 훈련강사의 개강확인 및 협조사항을 정리한다.
- (4) 실업자 계좌제 훈련일 경우 출결관리시스템을 통해 훈련생등록명단을 다운로드하여 출결준비를 완료한다.
- (5) 담당자는 최종개강인원을 점검하고, 운영변경사항을 체크한 뒤 변경사항이 발생 할 경우 원장의 승인을 받고 조치를 실시한다.
 - 훈련교강사 문제
 - 천재지변
 - 훈련생의 개인사정으로 인한 훈련참여 취소

(5) 원장은 위의 사유등으로 인해 개강연기 및 폐강등이 불가피할 경우 해당사항에 대한 즉각적인 조치를 실시한뒤 훈련생에게 해당사유를 충분히 설명하고, 양해 및 동의를 구한다.

3.2 실시신고

3.2.1 실업자계좌제

- 1) 담당자는 개강예정인 훈련과정의 HRD에서 훈련기간, 훈련생등록인원, 세부시간표를 재확인하고 문제점이 있는지 검토한다.
- 2) 개강전까지 훈련생변경사항을 확인하고 출결관리시스템에 훈련생리스트를 다시 다운받는다.

3.3 개강서류

- 1) 담당자는 개강에 필요한 훈련운영서류를 준비한다.
 - 출석부 (재직자계좌제 : 직업능력개발 계좌제 별지서식 17호서식, 근로자직무능력향상,사업주훈련 : 별지 제 8호서식)
 - [**훈련일지**]
 - 출석입력요청대장(실업자/재직자계좌제 : 직업능력개발 계좌제 별지 서식 13호)
 - 지문인식시스템 장애에 따른 출결관리대장 (근로자 직무능력향상 지원금 별지9호서식)
 - 개강 [**신입생 오리엔테이션**]자료

3.4 훈련시설/장비 점검

- 1) 팀장과 담당자는 개강훈련과정 강의실 정리, 냉난방기, 화이트보드, 책상, 의자, 기자재 등의 시설 및 장비를 점검한다.
- 2) 훈련과정에 사용되는 장비 확인 및 작동 여부를 확인하여 문제가 있을 시 신속히 처리한 후 [**시설장비기자재대장**] 에 기입한다.

4. 훈련운영

1. 목적 및 적용범위

본 장은 실업자/재직자 직업능력개발훈련과정의 원활한 훈련운영 및 관리의 전 과정에 대한 책임과 권한 및 절차를 기술한다.

2. 책임과 권한

2.1 원장

- (1) 실업자 훈련과정 운영총괄
- (2) 훈련과정운영 실무자 자격승인

2.2 팀장

- (1) 개강 오리엔테이션

- (2) 훈련과정운영관리
- (3) 훈련과정운영 세부업무승인
- (4) 운영중 훈련시설/장비점검

2.3 담당자

- (1) 훈련과정운영서류업무
- (2) 훈련생/강사 관리
- (3) 훈련생지원업무

2.4 취업담당

- (1) 훈련생 상담/사후상담
- (2) 훈련생 사후관리
- (2) 취업지원
- (4) 기업관리
- (5) 고용안정지원

3. 훈련운영절차

개강 오리엔테이션	훈련운영	훈련생 수료관리	훈련생사후관리
<ul style="list-style-type: none"> · 훈련운영절차 · 훈련계획/법안설명 · 훈련운영서류배포 	<ul style="list-style-type: none"> · 훈련생관리 · 강사관리 · 행정지원 · 훈련생지원 	<ul style="list-style-type: none"> · 수료관리 · 수료보고 · 훈련비신청 	<ul style="list-style-type: none"> · 훈련생사후 · 취업지원 · 고용안정지원

3.1 개강오리엔테이션

- (1) 팀장은 훈련과정의 참여하는 훈련생을 대상으로 수업시작 전 개강오리엔테이션을 실시한다.
- (2) 개강오리엔테이션 목차
 - － 훈련과정의 운영절차
 - － 훈련계획(주요훈련내용, 훈련교재, 훈련장비, 훈련시간등)
 - － 훈련관련규정 및 학원훈련참여시 주의사항(행정사항, 시설/장비운용)
 - － 출결관리시스템 설명 및 출결체크방법안내 (실업자계좌제 : 카드체크방법)
- (3) 훈련생에게 훈련교재 및 개인훈련장비를 지급하고 [물품수불부]에 기록 보관한다.

3.2 훈련운영

3.2.1 훈련생관리

○ 출결관리절차

－ 실업자계좌제

- (1) 담당자는 카드출결시스템을 통한 훈련생의 입실체크사항을 안내하고 수업참여인원을 확인한

후 출결시스템에 훈련생의 출석시간이 제대로 등록되어 있는지 검토한다.

- (2) 훈련생의 입실시간은 수업시작시간이후 10분 안까지 출석으로 인정되며(예: 09:40 수업일 경우 09:50:59 까지) 담당자는 출석인정시간이후 출결시스템에 전송버튼을 눌러 입실내용을 HRD로 업로드한다.
- (3) 지각을 하거나 외출, 조퇴를 희망하는 훈련생이 있을 경우 해당훈련과정의 강사에게 확인한 뒤 훈련생에게 훈련출결규정을 설명하고 카드체크를 실시하도록 한다.
 - 훈련참여일 총 훈련시간의 50%미만일 경우 결석처리
 - 지각 및 외출,조퇴 3회일 경우 1일 결석
- (4) 훈련생의 퇴실시간은 수업시간종료 10분전부터(예 : 13:00 수업종료일시 12:50 이후)인정되며 담당자는 훈련생에게 출결시스템 퇴실체크사항을 안내/검토하고 수업인원의 최종퇴실 확인후 출결시스템에 전송버튼을 눌러 퇴실내용업로드 및 최종 출석사항을 확인한다.
- (5) 훈련생의 부득이한 사유 및 시스템문제로 인해 출결사항을 전산처리할 수 없는 경우는 **[직권입력대장]**(직업능력개발계좌제 별지 제 13호서식)을 작성한 후 HRD-NET에 직권입력을 신청한 후 결과를 확인한다.
 - 요청사유
 - 카드훼손
 - 카드전환해지
 - 국내/외 도난·분실
 - 단말기장애
 - 시스템장애
 - 현장훈련
 - 신종플루
 - HRD전산 직권입력은 사유발생후 1일이내에 처리해야한다.
- (6) 훈련생의 출결사항이 좋지 않은 경우(지각 및 조퇴가 많은자, 2일이상 연속결석인자) 담당자는 원인을 파악하여 행정과장에게 보고하고 행정과장은 상담직원과 연계하여 상담 및 후속조치를 실시한다.
- (7) 담당자는 훈련과정의 단위개월(훈련개시일로부터 1개월)종료시 훈련생들의 출결사항을 정리하여 팀장에게 보고한다.(8) 팀장은 단위개월 종료시 훈련생 출석을 및 특이사항(조기취업, 수강포기 등)의 사항확인 및 훈련비정산내역을 원장에게 보고한다.
- (9) 훈련과정 종료후 담당자는 훈련과정의 최종출석을 및 수료율, 훈련비청구내역을 확인하고 팀장에게 보고한다.
- (10) 팀장은 훈련과정의 최종결과를 정리하여 원장에게 보고한다.

○ 훈련생상담절차

- 실업자계좌제 상담절차

훈련중상담			사후상담	
기초상담	학습상담	진로상담	취업전 상담	취업후 상담
중도탈락방지상담				
고충상담				

(1) 실업자훈련상담은 실업자계좌제참여 훈련생을 대상으로 훈련과정적응, 고충사항제고, 학습의욕 고취, 진로결정, 취업준비등의 단계적인 상담을 통해 직업훈련성과를 극대화하고 나아가 취업에 도달할 수 있도록 도와주는 것이다.

(2) 상담주기 및 시간

- ① 상담횟수 - 월 1회이상
- ② 상담장소 - 원내 상담실
- ③ 상담시간 - 정기 :15분이상(훈련생의 전반적 상황을 파악하여 집중상담자선별)
요청 :30분이상(내담자의 상황을 면밀하게 분석하여 대처)
특별 :30분이상(습관적 지각, 결석, 학습부진, 미취업생)
- ④ 상담자 - 훈련상담 → 교/강사(교과목 담당교사, 팀장)
직업상담 → 취업담당(교과목 담당교사와 취업상담)
고충상담 → 관리자(팀장, 원장)
- ⑤ 상담형태 - 정기상담(전 훈련생을 대상으로 주기적 상담)
요청상담(훈련생이 상담을 요청한 경우)
특별상담(습관적 지각, 결석, 학습부진, 미취업생)

(3) 상담절차

- ① 훈련(기초)상담 - 개강 초
- 담당교/강사 및 담당자는 개강초 훈련생 인터뷰를 통해 훈련생의 심리상태, 기초능력, 경력, 직업, 새로운 목표등을 토대로 하여 훈련목표설정, 교육훈련설계를 주제로 상담을 실시하고 [**훈련생관리카드**]에 상담 내용을 기재한다.
- ② 훈련(학습)상담 - 훈련 중
- 담당교/강사는 훈련과정진행 중 훈련생의 진도관리 및 학습방해요인(훈련생의 학습동기부족, 인간관계, 집중력부족, 자기조절능력등)에 대한 상담을 실시하고 관련내용을 [**훈련생관리카드**]상담내용을 기재한다.
- 팀장은 상담내용을 검토 후 조치를 실시한 뒤 원장에게 보고한다.
- ③ 진로상담 - 훈련중
- 담당교/강사 및 취업담당은 훈련생의 자기진단, 진로성향, 목표설정, 진로의식촉진 등의 향후 진로에 대한 상담을 실시하고 관련내용을 [**훈련생관리카드**]에 상담내용을 기재한다.
- ④ 취업상담 - 수료전
- 취업담당은 훈련생의 직무능력평가 및 문제진단, 핵심역량강화, 직업선택, 취업정보제공, 취업 처결정등의 취업상담을 실시하고 관련내용을 [**훈련생관리카드**]에 상담내용을 기재한다.

★ 고충상담 - 훈련기간 전반

- 팀장은 정기상담 및 훈련생 상시 상담요청시 도출된 고충사항에 대해 상담을 실시하고 상담 내용을 [**훈련생관리카드**]에 기재한 뒤 그에 상응하는 조치를 취한다.

○ 고충내역

- 훈련과정 - 훈련방식, 난이도, 훈련과정과 훈련생의 목표불일치등
→ 제기된 문제에 대해 훈련교/강사의 의견을 수렴하고 적절성을 판단한 후 조치를 실시한다.
- 개인성향 - 습관적 지각, 조퇴, 결석자, 성격문제→ 훈련목표의 재확인을 통한 학습동기 재확인 및 설득을 통해 성실한 훈련이 되도록 조치한다.
- 대인관계 - 타 훈련생과 대인관계, 교직원과의 문제
→ 문제가 되는 사항에 대해 면밀히 검토하고, 양자간에 문제해결을 중재하여 훈련에 문제가 없도록 한다.
- 훈련시설,장비 - 훈련시설 및 장비불만
→ 제기된 훈련시설 및 장비에 대한 검토를 실시하고, 즉각적인 조치상황과 중/장기조치사항으로 구분하여 훈련생의 양해를 구해 조치를 실시한다.
- 훈련생의 경제적문제 - 정상적인 훈련을 방해하는 생계문제
→ 훈련생의 훈련의지 및 훈련목표를 재확인하고 관련사항을 검토하여 도울 수 있는 부분을 찾아 조치를 실시한다.
- 기타
- 팀장은 고충상담에 대한 조치사항에 대해 고충 및 건의사항 관리철에 정리하고 내역을 원장에게 보고한다.

○ 훈련진도관리절차

- (1) 훈련교/강사는 훈련시 훈련계획서 및 훈련세부시간표일정을 준수하고 교수계획서를 토대로 훈련을 실시해야하며, 매일 훈련일지(공통 : 기타훈련서식 : 훈련 제 3호서식)를 작성하여 진도를 관리해야 한다.
- (2) 훈련교/강사는 훈련상담결과 및 학습이해도, 학습태도관찰을 통한 훈련중 훈련부진자를 파악하여 수업진도를 조율하고 필요시 보충학습건을 팀장에게 건의하여 실시한다.
- (3) 팀장은 담당교/강사의 보충학습건을 전달받고, 보충방법(담당교/강사보충수업) 및 일정을 검토하고 원장의 승인을 받아 실시한다.
- (4) 담당자는 수업후 훈련세부시간표와 훈련일지를 비교하여 검토하여, 정상적인 운영이 이루어지는지 파악한 뒤 문제가 발생할 경우 팀장에게 보고하고 담당교/강사에게 내용을 전달하여 시정될 수 있도록 조치한다
- (5) 팀장은 수시로 훈련상황을 주시하고, 필요할시 훈련생 상담을 요청하여 훈련진도 및 난이도 배분에 대해 검토하고 관련사항을 훈련교/강사에게 피드백한다.

○ 훈련생성취도평가 절차

- (1) 훈련교/강사는 훈련과정의 평가일정을 팀장에게 전달하고 훈련과정 평가도구 및 평가기준을 활용하여 훈련생성취도 평가를 실시한다.
- 평가일정 : 훈련과정의 주요단원 종료시점

- 평가방법 및 기준 : 필기시험 1시간(60분) 100점만점에 60점이상
실기시험 4시간(240분) 100점만점에 60점이상

- 평가도구

- 필기시험 : 시험지(훈련목표를 평가할 수 있는 60문항으로 구성)
- 실기시험 : 분야별 훈련목표에 부합하는 실기결과물 제작 테스트
- (2) 훈련교/강사는 평가일 3일 이내에 채점을 완료하고, 60점 이하 평가부진자를 대상으로 훈련생보강계획을 팀장과 의논한다.
- (3) 팀장은 훈련생평가철에 평가결과를 관리하고 담당교/강사와 협의하여 평가우수자, 보강대상자를 결정한다.
- (4) 팀장은 선정된 학습부진 보강대상자를 위한 훈련생보강계획을 원장에게 보고하고 실시한다.
- (5) 훈련생 보강계획(훈련생평가피드백)

- 교/강사보충수업절차

- 팀장은 담당훈련교/강사와 협의하여 평가부진자, 학습부진자를 대상으로 보충수업내용, 평가방법 및 일정, 장소를 결정하고 원장의 승인을 받는다.
- 팀장은 대상훈련생에게 보충수업일정 및 장소를 안내하고 보충수업 시작 시 참여인원을 확인한다.
- 팀장은 보충수업 종료후 보강서류를 원장에게 보고한다.

○ 훈련생포트폴리오

- (1) 훈련교/강사는 훈련의 마무리단계에서 훈련생의 훈련성과를 평가하고 취업준비에 활용할 수 있는 포트폴리오작업을 지도한다.
- (2) 포트폴리오선정은 훈련생이 주도하여 실시하고 훈련교/강사는 선정된 포트폴리오가 훈련내용의 핵심내용의 포함하는지, 훈련분야의 트렌드를 고려하였는지등의 적절성을 검토하여 작업진행을 지시한다.
- (3) 훈련교/강사는 포트폴리오 작업기간 동안 지속적인 검수 및 지도를 통해 훈련생이 최초설정 한 목표를 달성할 수 있도록 노력한다.
- (4) 훈련분야별 포트폴리오 주제
 - 예시) 헤어디자인, 커트, 세팅, 퍼머, 신부화장 등
- (5) 훈련교/강사는 훈련생의 포트폴리오완성자료를 최종검토하고 우수작품을 구분·정리하여 담당자에게 전달한다.
- (6) 담당자는 [포트폴리오]에 훈련생의 포트폴리오를 분야별로 취합·정리하고 팀장에게 전달한다.

3.2.2 강사관리

(1) 강사채용 및 관리

- 팀장은 훈련과정의 원활한 운영을 위해, 학원강사기준(학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령 별표 3)과 직업능력개발계좌제 훈련교사기준을 만족하는 훈련분야의 전문성을 가진 훈련교/강사를 섭외하고, 원장에게 보고한다.
- 팀장은 훈련교/강사의 근로계약서, 채용서류(졸업증명서,경력증명서,자격증사본), 인사기록카

드를 취합·작성하여 [교강사관리]에 철하여 관리한다.

- 팀장은 채용 훈련교/강사관리와는 별도로 훈련과정 운영의 다양한 변수에 대비하여 예비강사를 확보하고 [교강사관리]에 관리한다.

(2) 훈련과정배치

- 팀장은 훈련과정의 훈련교/강사 배치시 노동부승인 교/강사를 우선적으로 고려하고 변경사항이 발생할 경우 원장에게 보고하고 조치를 실시한다.

① 개강일기준 15일 이상일 경우는 대체 교/강사를 섭외하고 관련서류를 준비하여 HRD에 강사 변경신청을 실시한다.

② 개강일기준 15일 미만이거나 운영중에 변경사항이 발생할경우 HRD에 변경신고를 통해 임시 강사(예비강사관리대장등록 강사)를 등록하여 15일 동안 운영하고 그 기간동안 교체강사를 섭외하여 HRD에 강사변경신청을 실시한다.

- 팀장은 훈련교/강사에게 훈련과정의 개강일정, 훈련인원, 훈련정보를 제공하여 훈련운영에 문제가 없도록 한다.

3.2.3 훈련중 행정업무

(1) 팀장은 훈련운영중 발생하는 행정사항에 대해 원장에게 보고하고 조치를 실시한다.

(2) 담당자는 관련행정서류를 구비하여 팀장에게 검토를 받은 후 시행한다.

- 변경신고사항(훈련교/강사, 강의실이동)

· 변경신청/신고방법 참조

- 조기취업 및 수강포기에 따른 훈련비환급

· 단위기간 중 조기취업 및 수강포기에 의해 훈련생이 훈련에 참여할 수 없는 경우 남은 기간 자부담 훈련비를 일할 계산하여 환급한다.

- 수강증명서발급

· 실업자계좌제(직업능력개발계좌제 직업능력개발 등 수강증명서(실업급여신청용) 별지 제 83호서식)

- 취업성공패키지사업 참여자

(직업능력개발 계좌과정참여 참여확인서(기타훈련 : 훈련 제 18호서식)

- 기타

3.2.4 훈련생 지원

○ 고충 및 건의사항수렴

(1) 담당자는 다양한 경로를 통한 훈련생의 고충 및 건의사항을 확인하여 팀장에게 보고한다.

- 웹사이트를 통한 건의

· 담당자는 매일 공식웹사이트의 고객건의함을 통해 훈련생 건의사항을 확인한 후 팀장에게 보고한다.

- 건의함

· 팀장은 일일 업무종료 시 건의함을 오픈하여 건의용지를 확인하고 관련내용을 처리한다.

- 훈련생상담(고충상담)

- 팀장은 훈련생요청 및 정기상담을 통해 도출된 고충·건의사항을 정리한다.

(2) 팀장은 수렴된 훈련생의 고충·건의사항에 대해 즉각조치 및 중/장기조치로 분류하고 그에 따른 조치계획을 원장에게 보고하여 실시한다.

- － 즉시처리

- 훈련생의 고충·건의사항이 당일 또는 일주일 이내에 해결할 수 있는 경우 팀장은 조치계획 및 결과를 원장에게 보고하고 관련내용을 관리한다.

- － 중/장기처리

- 훈련생 고충·건의사항의 조치기간이 최소 1개월이상인 경우 원장에게 중/장기 조치계획을 보고하고 승인을 받은후 훈련생에게 해당사항을 설명한 뒤 조치를 실시한다.

- 팀장은 조치이행에 대한 중간점검사항을 체크하고 조치완료시 원장에게 보고한 후 관리한다.

- 고충 및 건의사항내용이 훈련과정과 관련된 내용일 경우 차후 과정개발에 참고한다.

○ 학습부진자 지원

(1) 훈련생 보강교육

팀장은 훈련교/강사의 협의하여 학습부진자를 대상으로 과정의 훈련내용에 대한 보충교육을 실시한다.

- 교/강사보충수업절차 [**훈련생 보강대장**]

- 학습부진자 대상자 : 학습이해도가 낮은자, 훈련불성실자(상습적인 지각, 조퇴, 결석), 훈련생성취도평가 기준미달자. 자발적요청자 등

(2) 상담지원(훈련생 학습상담/고충상담 참고)

○ 우수학생관리

(1) 훈련생성취도평가 우수자

- － 수료시 포상진행

3.2.5 수료관리

○ 훈련생포트폴리오관리

- － 훈련생지원(훈련생포트폴리오 참조)

○ 훈련생요구/만족도조사/강사강의만족도 조사

(1) 담당자는 훈련과정의 종료일 전에 [**훈련생만족도조사**] [**훈련생요구조사**]를 이용하여 설문문을 실시하고 팀장에서 보고한다.

(2) 팀장은 설문내용을 통계·분석하여 원장에게 보고하고 관련 자료를 관리한다.

(3) 반기별로 훈련생만족도 및 요구조사결과를 분석하여 차기훈련과정개발에 반영한다.

○ 훈련생수료관리

(1) 실업자 계좌제

- － 지점 담당자는 훈련과정에 참여한 훈련생별 수료/미수료 여부를 공지하고 과정의 최종수료율을 분석하여 지점과정에게 보고한다.

- 수료 : 소정훈련일수 80%이상 출석

- 미수로 : 소정훈련일수 80%미만 출석

○ 수강평작성(실업자)

- 팀장은 훈련수로예정 훈련생을 대상으로 HRD 수강평입력을 안내한다.
- HRD-NET(www.hrd.go.kr) > 수강평등록메뉴
- 훈련종료후 14일 이내 작성

3.3 수료보고

3.3.1 수료보고

- 실업자계좌제

○ 노동부로 별도의 신고없이 원장에게 [훈련성과보고]로 대체

3.3.2 훈련비신청

- 실업자계좌제

- (1) 담당자는 HRD-NET에 훈련비 정산일정공지의 비용산정기간과 훈련비지급예정일을 확인하고 훈련과정의 훈련비 및 훈련장려금 정산을 실시하여 팀장에게 보고한다.
- (2) 팀장은 보고받은 훈련비 및 훈련장려금 내역과 HRD-NET>행정게시판>실업자계좌제>훈련비용관리>훈련비용신청에서 훈련과정의 훈련비전산내역과 비교한뒤 원장에게 보고하고 비용신청을 실시한다.

5. 사후관리

1. 목적 및 적용범위

본 장은 직업능력개발훈련과정을 수료한 훈련생의 사후지원업무의 전 과정에 대한 책임과 권한 및 절차를 기술한다.

2. 책임과 권한

2.1 원장

- (1) 훈련생사후지원업무승인 및 결과검토
- (2) 훈련생사후지원 실무자 자격승인

2.2 팀장

- (1) 훈련과정 사후실적관리 및 결과보고
- (2) 사후지원 세부업무분장 및 관리

2.3 담당자

- (1) 훈련생 사후상담
- (2) 훈련생 사후지원

2.4 취업담당

- (1) 훈련생 사후상담
- (2) 훈련생 사후지원
- (3) 취업지원
- (4) 기업관리

3. 훈련사후관리

3.1 훈련생사후상담

○ 훈련생사후상담은 팀장, 취업담당, 교/강사가 진행하며 훈련종료 후 6개월동안 관리한다. 상담은 월 1회이상실시를 원칙으로 하며, 미취업자의 취업성공, 취업자의 직업안정을 유도한다.

○ 상담담당자는 훈련생 상담 후 필요시 팀장에게 보고 후 훈련생사후지원절차에 따라 지원을 실시하고 [**훈련생관리카드**]에 관리한다.

○ 취업담당자는 훈련생과의 상담내용을 [**훈련생관리카드**]에 사후상담내용 및 조치내역을 기재한다.

－ 미취업자상담

(1) 상담주기 및 시간

- ① 상담횟수 - 월 1회이상
- ② 상담방법 - 전화상담, 훈련생 내방상담
- ③ 상담자 - 진로상담 → 교/강사 및 취업담당(담임강사, 교과목담당강사)
직업상담 → 취업담당 (담당교사와 훈련생 분석 후 취업상담)
- ④ 상담형태 - 정기상담(진로, 직업상담)
요청상담(수료훈련생의 상담 요청)
특별상담(직업상담:취업알선)

(2) 상담절차

- ① 진로상담 - 수료초기(1개월차)

－ 상담담당자는 훈련과정 수료후 1개월이내에 훈련생에게 연락을 하여 훈련생의 근황파악 및 진로상담을 실시한다.

○ 상담내용

- 훈련생의 능력점검 : 수료후 훈련생이 원하는 직업분야 및 근로조건을 확인하고 훈련생의 달성가능여부 및 기술수준에 대한 상담을 실시한다.
- 훈련생의 근황 및 상태 : 취업을 위한 준비사항(이력서, 자소서)을 점검한다.
- 취업알선계획 : 훈련생에게 사후상담기간동안의 취업지원절차에 대해 설명한다.
- － 상담담당자는 훈련생과의 상담내용을 [**훈련생관리카드**]에 사후상담내용을 기재한다.

② 취업알선상담 - 진로상담이후 취업성공시까지(매월 1회이상)

- 취업담당자는 훈련생 진로상담을 근거로 교/강사와 함께 직업상담을 실시하고 필요할 시 훈련생사후지원절차에 따라 조치를 실시한다.

○ 상담내용

· 취업준비사항 체크

→ 취업담당자는 훈련생과의 상담시 취업준비사항(이력서, 자소서)의 구비여부 및 훈련생의 취업 욕구를 확인한다.

· 취업매칭 및 알선

→ 취업담당자는 지속적인 취업매칭을 통해 확보한 구인업체의 정보를 훈련생에게 전달하고 면접의사확인 및 면접유의점을 안내한 후 알선을 실시한다.

→ 취업에 성공했을 경우 훈련생에게 격려 및 축하메시지를 전달하고 근로확인서 및 재직증명서를 요청한다.

→ 취업담당자는 훈련생이 취업한 업체의 정보와 근로계약서, 재직증명서를 확보하여 취업자명단 및 [취업지원]에 관리한다.

· 취업실패 시 문제점해결

→ 훈련생의 취업실패사유를 파악하고 그에 따른 조치를 실시한다.

면접태도

: 면접시 훈련생의 면접태도를 점검하고 문제점을 파악한후 훈련생의 성향을 고려하여 면접에 대한 조언을 실시한다.

직무능력미달

: 회사에서 요구하는 수준의 직무능력을 갖지 못한다고 판단되어 취업에 실패했을 시 담당교/강사의 협조를 얻어 구인업체의 채용기준을 명확히 확인한 뒤 재알선을 실시한다.

근로조건

: 취업실패의 원인이 근로조건(급여), 출퇴근거리, 복지에 관련된 부분일 경우 취업담당자는 업체의 향후 발전가능성 및 훈련생본인의 직무향상가능성에 대해 설명하고 훈련생이 올바른 판단을 내릴 수 있도록 유도한다.

기타

- 취업자상담

(1) 상담주기 및 시간

① 상담횟수 - 월 1회이상

취업담당자는 면접실시 후 팀장에게 결과를 보고하고 동행면접일지에 관련내용을 기재한다.

- 취업자명단 및 취업증빙서류

- (1) 취업담당자는 취업에 성공한 훈련생의 재직증명서 및 근로확인서를 확보하여 [취업지원]에 관리한다.
- (2) 취업담당자는 취업발생시 [취업지원]에 관리하여 팀장 및 원장에게 보고하고 취업산정월 다음 달 5일까지 HRD-NET훈련생 취업내역등록 및 관련서류를 관할지청/센터에 보고한다.

－ 기업관리

- (1) 취업담당자는 취업체발굴을 통해 확보된 업체를 대상으로 정기적인 연락을 통해 다양한 요구사항을 수렴하고, 훈련실시/수료과정, 취업대상훈련생, 업체 이벤트행사등의 정보를 업체에 제공한다.
- (2) 취업담당자는 [취업지원]에 관리중인 훈련생취업기업을 대상으로 업체근황 및 훈련생 근무 상황 등을 지속적으로 관리한다.

○ 취업자 고용안정지원

－ 직업안정상담

- (1) 취업담당자는 취업에 성공한 훈련생이 업체에서 안정적이고 지속적인 근로를 할 수 있도록 지원한다.

－ 직업안정상담 : 취업담당자는 취업훈련생의 근황 및 업체 적응상황을 파악하고, 직업안정상담을 통해 장기근속을 유도한다.

－ 업체담당자의견 : 취업담당자는 훈련생 근로업체의 담당자의 의견을 통해 훈련생의 업체적응도 및 근로평가사항을 점검하고 개선필요사항에 대한 조치를 실시한다.

－ 기타 : 취업담당자는 상담시 훈련생이 이직 및 퇴사, 재교육등의 문제로 고민을 하는 경우 일차적으로 갈등원인을 파악하고 해결책을 제시하여 근속을 유지하도록 하되, 훈련생의 의지가 확고한 경우 상황을 고려하여 재취업지원 및 직업훈련안내를 실시한다.

－ 기술/교육지원

- (1) 담당교/강사 및 취업담당은 취업훈련생의 근로중 기술적인 애로사항에 대해 기술/교육지원을 실시하여 훈련의 업무적응도를 높인다.

－ 담당교/강사조언

·근로훈련생의 애로사항이 단순하거나 비교적 즉각적으로 조치가 가능할 경우 담당교/강사와의 기술면담을 통해 문제점을 해결하며, 그 결과를 [훈련생관리카드]에 기재한다.

－ 훈련생내방

·근로훈련생의 애로사항해결에 교/강사와 면담이 필요할 경우 담당교/강사는 훈련생의 시간을 고려하여 내방을 유도하여 애로사항에 대한 심층적인 상담을 실시하고 [훈련생관리카드]에 기재한다.

6. 과정운영평가 및 개선

1. 목적 및 적용범위

본 장은 훈련과정의 운영종료후 과정운영평가를 통해 도출된 훈련과정 개선업무 전 과정에 대한 책임과 권한 및 절차를 기술한다.

2. 책임과 권한

2.1 원장

- (1) 훈련생사후지원업무승인 및 결과검토
- (2) 훈련생사후지원 실무자 자격승인

2.2 팀장

- (1) 훈련과정 사후실적관리 및 결과보고
- (2) 사후지원 세부업무분장 및 관리

2.3 담당자

- (1) 훈련생 사후상담
- (2) 훈련생 사후지원

2.4 취업담당

- (1) 훈련생 사후상담
- (2) 훈련생 사후지원
- (3) 취업지원
- (4) 기업관리

3. 훈련과정운영평가 및 개선

3.1 과정평가

- (1) 팀장은 훈련과정운영종료후 [**훈련성과보고**]를 작성하여 원장에게 보고한다.

○ 훈련과정평가서류

- [**훈련생관리카드**] , [**훈련성과보고**] , [**훈련생만족도조사**]

3.2 운영개선

- (1) 원장 및 팀장은 과정평가에서 도출된 결과를 토대로 기존운영과정의 개선계획 및 차기년 신규개발과정을 선정한다.

○ 기존운영과정의 개선사항

- 훈련교/강사 자질문제

- 부적절한 훈련방법
- 훈련시설 및 장비
- 취업지원노력미흡
- 행정서비스불만 등

○ 신규과정개발사항

- 훈련목표 및 훈련내용의 부실
- 산업트렌드 및 훈련생요구반영 미흡 등

- (2) 원장 및 팀장은 과정운영개선계획에 따라 즉각조치 및 중/장기조치사항을 구분하여 개선을 실시하며, 개선시기가 차기년으로 넘어갈 경우 사업계획에 관련사항을 반영하여 지속적으로 진행될 수 있도록 한다.
- (3) 개선사항이 반영된 신규과정개발이 요구될 경우 팀장은 과정평가결과를 토대로 선정된 신규 과정계획을 검토한다.