

**MILTON FRIEDMAN EGYETEM  
MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYVE**

**2019**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1</b>	<b>A MILTON FRIEDMAN EGYETEM MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZATA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>A MILTON FRIEDMAN EGYETEM BEMUTATÁSA, SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, FOLYAMATAINAK MODELLJE.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE .....</b>	<b>6</b>
3.1	ELKÖTELEZETTSÉG.....	6
3.2	FELELŐSSÉGEK ÉS HATÁSKÖRÖK .....	7
3.3	A MINŐSÉGÜGYI FELELŐS .....	7
3.4	MINŐSÉGPOLITIKA, MINŐSÉGCÉLOK ÉS MINŐSÉGTERVEZÉS .....	7
3.5	A FOLYAMATOK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE, BELSŐ KAPCSOLATTARTÁS .....	8
3.6	SZENÁTUSI ÉRTEKEZLET .....	8
<b>4</b>	<b>A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER.....</b>	<b>9</b>
4.1	A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER FELÉPÍTÉSE.....	9
4.2	A MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV .....	9
4.3	A DOKUMENTUMOK KEZELÉSE.....	10
4.4	A MINŐSÉGÜGYI FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE.....	10
<b>5</b>	<b>KAPCSOLÓDÓ ERŐFORRÁSOK BIZTOSÍTÁSA .....</b>	<b>11</b>
5.1	MUNKATÁRSAK .....	11
<b>6</b>	<b>FELTÉTELRENDSZER ÉS MUNKAKÖRNYEZET .....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>A MÉRÉSI RENDSZER ELLENŐRZÉSE.....</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>AZ OKTATÁSI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ FOLYAMATOK.....</b>	<b>12</b>
8.1	SZERZŐDÉSKÖTÉS, KAPCSOLATTARTÁS.....	12
8.2	ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATOK.....	13
<b>9</b>	<b>OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS .....</b>	<b>14</b>
9.1	AZ OKTATÁS MEGTERVEZÉSE ÉS LEBONYOLÍTÁSA, AZONOSÍTÁS.....	14
9.2	A HALLGATÓ ÁLTAL ÁTADOTT ADATOK, INFORMÁCIÓK KEZELÉSE .....	14
9.3	ELLENŐRZÉSEK, VIZSGÁZTATÁSOK.....	14
9.4	ELLENŐRZÉSI FELJEGYZÉSEK, VIZSGADOKUMENTUMOK.....	14
9.5	ÉLTÉRÉSEK (NEM MEGFELELŐSÉGEK) KEZELÉSE.....	14
9.6	FOLYAMAT JÓVÁHAGYÁS.....	14
<b>10</b>	<b>BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT.....</b>	<b>15</b>
<b>11</b>	<b>ELEMZÉS, HELYESBÍTŐ, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG ÉS TOVÁBBFEJLESZTÉS</b>	<b>16</b>
11.1	AZ ADATOK ELEMZÉSE:.....	16
11.2	HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ INTÉZKEDÉSEK, TOVÁBBFEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK.....	16

# 1 A MILTON FRIEDMAN EGYETEM MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZATA

Célunk, hogy európai szellemű, nemzeti modernizációs elhivatottságú intézményként nyitottak legyünk, az alapításkor létrehozott szakok mellett további szakok fejlesztésére, illetve a magasabb tanulmányok biztosítására. Ezt a tanári kar igényes kiválogatásával, a tananyagok fejlesztésének szorgalmazásával, a korszerű oktatási módszerek bevezetésével kívánjuk elérni.

Az Egyetem képzési portfóliójának alakításakor a mindenkori aktuális és gyorsan változó, hazai és nemzetközi piaci igényekhez igazodik, képzéseit folyamatosan fejleszti. Mindemellett egyházi fenntartású intézményként különösen figyel az állam által meghatározott képzési feladatok ellátására és részt vesz az általános társadalmi felelősségvállalásban is.

A Milton Friedman Egyetem egyik alapvető missziós feladata, hogy zsidó egyházi fenntartású világi intézményként elősegítse a zsidó vallási közösség és a zsidó szellemi tartalékok organikus érvényesülését a többségi társadalomban

Az Egyetem a humánerőforrásait a megfogalmazott képzési és kutatási prioritásokhoz igazítva fejleszti. Kiemelten ösztönzi és támogatja a minősítési eljárásokat, a hazai és nemzetközi konferenciákon való részvételt, segíti a nemzetközi oktatói és hallgatói mobilitást (Erasmus+), továbbá erősíti a hazai és külföldi felsőoktatási intézményekkel kialakított kapcsolatrendszerét.

Az intézmény a hallgatók számára lehetőséget ad a tehetséggondozásban való részvételre, intézményi szinten működteti a tudományos diákköröket és lehetővé teszi a hallgatók bekapcsolódását a különböző szakmai-tudományos műhelyek munkájába, közreműködik a hallgatói „karrierutak” kiépítésében, segíti a hallgatók tudományos, szakmai és munkaerőpiaci előmeneteléhez szükséges ismeretek és tudás megszerzését, elsajátítását.

Az Egyetem a komplex piaci elvárások teljesítésének érdekében előtérbe helyezi a tudománynépszerűsítést, ismeretterjesztő programokat (előadások, szimpóziumok), illetve tanulást és kutatást elősegítő együttműködések épít ki. A külső piaci és tudományos kapcsolatok révén az intézmény számos fejlesztési munkába, intézmények közötti együttműködésbe kapcsolódik be

Az intézmény további kiemelt feladatai közé tartozik – hosszú távon – a hazai és nemzetközi kapcsolatok további bővítése, a tudományos-oktatási feladatokban való aktív közreműködés.

## **Célkitűzéseink:**

- A hazai állami és magán, valamint egyházi felsőoktatási intézmények között továbbra is rangos helyet tartunk meg magunknak.
- A változó igényekhez igazodva a magas szakmai és tudományos színvonalat biztosító oktatási és képzési folyamatok megvalósítása.
- Az intézmény társadalmi és szakmai elismertségének hazai és nemzetközi növelése.
- Az oktatóink és alkalmazottaink, valamint a hallgatóink és partnereinek igényeinek és elvárásainak azonosítása, valamint legmagasabb szintű kielégítése.
- A minősített oktatók arányának növelése, szakmai kompetenciáik fejlesztése, hazai és nemzetközi szinten.

Budapest, 2019. március

Bodnár Dániel  
elnök

Dr. Szatmári Péter  
mb. rektor

## 2 A MILTON FRIEDMAN EGYETEM BEMUTATÁSA, SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, FOLYAMATAINAK MODELLJE

A Milton Friedman Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) állami elismeréséről a Magyar Országgyűlés 2000. október 17-én döntött, működését jogilag 2001. január 1-jén kezdte meg.

A megalakuláskor Zsigmond Király Főiskola néven működő intézmény két főiskolai szakon kezdte meg az oktatást, ez a humán erőforrás menedzser szak, a művelődésszervező szak és a nemzetközi kapcsolatok szak. Ez a kínálat egészült ki egy év múlva a kommunikáció szakkal.

A magyar felsőoktatás képzési szerkezetét 2006-ban a Bolognai folyamat keretében megváltoztatták, ekkor jöttek létre az alapképzési és mesterképzési szakok. Az új rendszerben a következő szakokon folytat(ott) képzést az intézmény:

### Alap- és mesterképzési szakok

képzés megnevezés	Képzési idő (félév)
andragógia (BA) <sup>1</sup>	6
emberi erőforrások (BA)	6+1
gazdaságinformatikus (BSc)	7
gazdálkodási és menedzsment (BA)	6+1
közösségszervező (BA)	6
kommunikáció- és médiatudomány (BA)	6
nemzetközi gazdálkodás (BA)	6+1
nemzetközi tanulmányok (BA)	6
pénzügy és számvitel (BA)	6+1
politikatudományok (BA)	6
szabad bölcsészet (BA)	6
szociológia (BA)	6
andragógia (MA)	4
kommunikáció- és médiatudomány (MA)	4
nemzetközi gazdaság és gazdálkodás (MA)	4
nemzetközi tanulmányok (MA)	4
politikatudomány (MA)	4
vallástudomány (MA)	4

### Felsőoktatási szakképzések

képzés megnevezés	képzési idő (félév)
emberi erőforrások <sup>1</sup>	4
gazdaságinformatikus	4
kommunikáció és média <sup>1</sup>	4
nemzetközi gazdálkodás <sup>1</sup>	4
pénzügyi és számvitel	4

<sup>1</sup> a szakot a kormányzat megszüntette, a képzés kifizető rendszerben folyik

## Szakirányú továbbképzések

képzés megnevezés	képzési idő (félév)
adatvédelmi felelős és adatkezelési ismeretek	2
biztonságpolitikai (nemzetbiztonsági) elemzés	3
diplomás rendezvény és protokoll szakreferens	3
dokumentumfilm és tv-dokumentáció	3
elektronikus újságírás	4
gazdasági szakújságírás	4
időskori munkavállalási tanácsadó	3
közigazgatási ügyfélszolgálat	4
közigazgatási ügyfélszolgálati szakértő	4
közmenedzsment szakértő	3
közmenedzsment szakreferens	2
magazin- és bulvárújságírás	4
önkormányzati kommunikáció	4
politikai szakújságírás	4
rendezvény és protokoll szakértő	3
sportlétesítmény-menedzsment	3
sportmenedzsment-sportdiplomácia	3
sportújságírás	4
társadalombiztosítási és munkaügyi szakértő	4
vallási és interkulturális kommunikáció	4

Az Egyetem székhelye: 1039 Budapest, Kelta utca 2.

Az Egyetem Magyarország államilag elismert – önkormányzattal rendelkező – egyházi felsőoktatási intézménye. Az alapítói és fenntartói jogokat az Egységes Magyarországi Izraelita Hitközség egyházi személy belső szervezeti egysége a Maimonidész Oktatási Központ gyakorolja.

Az Egyetem – képviselői által – tagja, illetőleg tagja lehet minden olyan hazai és nemzetközi szervezetnek, amely szakmai-tudományos működése szempontjából hasznos.

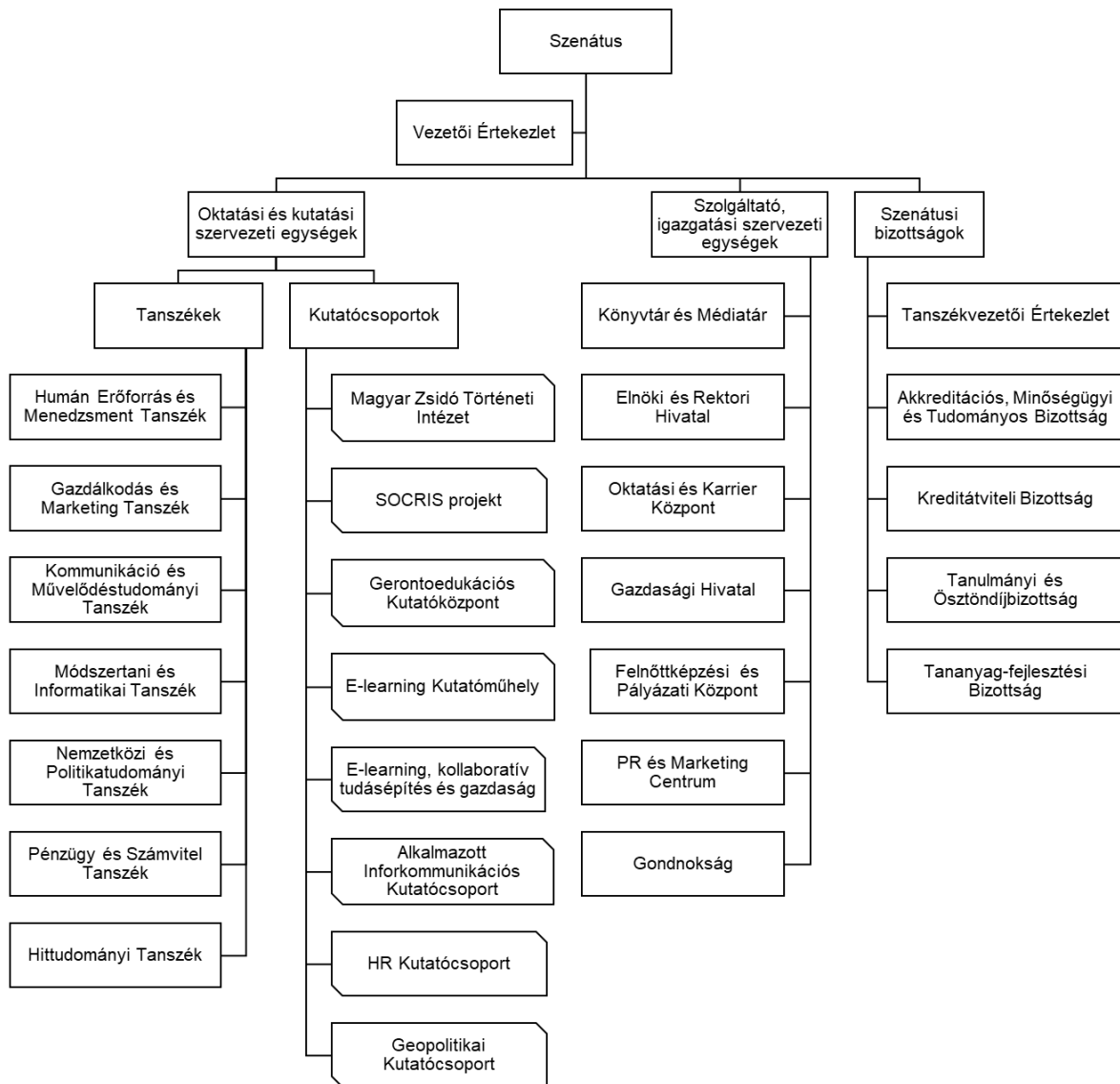
Az egyetem az oktatási nyelv a magyar és angol.

Az Egyetem alapvető feladatai: a nemzeti felsőoktatásról szóló törvényben meghatározott feladatok, különösen a felsőoktatás és a kutatás.

Az Egyetem közreműködik a külön jogszabályokban előírt képesítés megszerzéséhez szükséges egyéb szakmai- és vezető-továbbképzési feladatok ellátásában. Tevékenysége során együttműködik hazai és külföldi felsőoktatási, továbbá tudományos kutató, fejlesztő, tervező és egyéb intézményekkel, valamint gazdálkodó szervezetekkel.

Az Egyetem működése során olyan vállalkozási tevékenységet is folytat, amely az oktatók, kutatók szakmai munkáját, fejlődését elősegíti, illetve eredménye munkafeltételeiket javítja.

## Az Egyetem szervezeti ábrája:



## 3 A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

### 3.1 Elkötelezettség

Az Egyetem felső vezetése és munkatársai elkötelezettek a minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos továbbfejlesztése mellett. Az elkötelezettséget tükrözi az egyetem minőségpolitikája is.

Minőségirányítási rendszert működtetünk, melyet folyamatosan továbbfejlesztünk. A minőségirányítási rendszerünk kialakításakor az ESG 2015. sztenderdjeit és filozófiáját vettük alapul.

A minőségügyi kézikönyv tartalmazza:

- folyamatainkat, ezek sorrendjét és kölcsönös kapcsolatát,
- a hatékony működéshez szükséges kritériumokat és módszereket,
- a működéshez és a figyelemmel kíséréshez szükséges információkat és biztosítjuk az ezekhez való hozzáférést,

- a szükséges méréseket, elemzéseket, valamint a tervezett eredmények eléréséhez és a folyamatos továbbfejlesztéshez szükséges intézkedéseket.

Vezetőségünk kulcsfontosságúnak tartja a megbízóink, hallgatóink, partnereink igényeinek megértését, követelményekké alakítását és megelégedettségük biztosítását.

Vezetőségünk elkötelezettségét mutatja, hogy nagy gondot fordít

- a jogszabályok, törvényi előírások betartására,
- a megbízók, hallgatók és a partnerek megelégedettségének eléréséhez és a minőségirányítási rendszer kialakításához és működtetéséhez szükséges erőforrások biztosítására,
- az oktatással, oktatásszervezéssel kapcsolatos folyamatok megtervezésére,
- a mérések, az elemzések és a továbbfejlesztések megtervezésére.

## **3.2 Felelőségek és hatáskörök**

A Milton Friedman Egyetemszervezeti felépítését a 2. fejezet tartalmazza. A Szervezeti és Működési Szabályzat határozza meg az egyes szervezeti egységek és a működtetést támogató bizottságok feladatait.

Munkatársaink feladatait munkaköri leírások tartalmazzák.

## **3.3 A minőségügyi felelős**

A minőségügyi felelős feladata:

- a minőségirányítási rendszer létrehozása, működtetése, felülvizsgálata,
- mindennek megismertetése és elfogadtatása a munkatársakkal,
- a minőségcélok teljesülésének figyelése és az eredmények, továbbfejlesztési lehetőségek kezdeményezése az egyetem vezetése felé.

## **3.4 Minőségpolitika, minőségcélok és minőségtervezés**

1. A minőségpolitikát a hallgatók, a fenntartó és további partnerek igényeinek figyelembevételével a vezetői értekezlet alakítja ki és a fenntartó hagyja jóvá. A minőségpolitika bemutatja elkötelezettségünket a minőségirányítási rendszer kialakítása, fenntartása és folyamatos továbbfejlesztése iránt és alapot ad a minőségi célok kialakításához.
2. A minőségpolitikát a kézikönyv 1. fejezete tartalmazza.
3. A minőségpolitika alapján az egyetem vezetése évente, a vezetőségi átvizsgálás keretében áttekinti a minőségi célokat és adott esetben újakat határoz meg. A vezetőségi átvizsgálások megtartására vezetői értekezlet fórumát használjuk fel.
4. A minőségi célok meghatározásakor figyelembe vesszük az alábbiakat:
  - az előző vezetőségi átvizsgáláson kitűzött célokat és azok végrehajtásáról szóló elemzést,
  - a hallgatók és más partnerek visszajelzéseit és azok elemzését,
  - a szakmai fejlődésre vonatkozó elképzeléseket,
  - külső és belső felülvizsgálatok tapasztalatait,
  - a korábban elhatározott helyesbítési, megelőzési és továbbfejlesztési tevékenységek állapotáról készült elemzéseket.
5. A célok meghatározásakor a vezetőség az alábbi szempontokat is figyelembe veszi:

- lehetőleg minden munkatársunk számára legyenek kitűzött célok, legalább szervezeti egység szinten,
  - a célok – amennyiben lehetséges – számszerűsítettek legyenek,
  - minden esetben az éppen aktuálshoz képest előrelépést, fejlődést jelentsenek,
  - a megvalósításhoz rendelkezésre állnak-e a szükséges erőforrások.
6. A kitűzött célokat minden érintett tudomására hozzuk. A vezetői értekezleten, bizottsági értekezleteken az illetékes vezető tájékoztatót tart a kitűzött célokról. Amennyiben a rektor úgy ítéli meg, a minőségcélok megvalósításának érdekében intézkedési tervet készítünk.

### **3.5 A folyamatok figyelemmel kísérése, belső kapcsolattartás**

A minőségi célok megvalósítását, folyamataink működését az oktatási év folyamán is figyelemmel kísérjük. Ennek formái:

- önellenőrzés és értékelés
- vezetői értekezlet,
- bizottsági értekezletek,
- vezetői ellenőrzés és értékelés (heti tanszékvezetői értekezlet...)

A minőségirányítási rendszer és az oktatásfejlesztési, oktatásszervezési folyamataink működésének és a kitűzött célok figyelemmel kísérésének fő eszköze önellenőrzés. (hallgatói-oktatói elégedettségmérés)

### **3.6 Szenátusi értekezlet**

1. A szenátus évente legalább egyszer áttekinti a minőségirányítási rendszer működését. A szenátus ülésére meg kell hívni a minőségügyi felelős és a tanszékvezetőket is.
2. Az áttekintések során az alábbi témakörökkel foglalkozunk:
  - Az előző ülésen hozott határozatok megvalósításának értékelése.
  - Az előző áttekintés óta elvégzett helyesbítő és megelőző tevékenységek felülvizsgálati eredményei, újak meghatározása.
  - Külső és belső minőségügyi vizsgálatok értékelése.
  - A minőségpolitikai és minőségi célok teljesítésének értékelése.
  - Szükség esetén új célok kitűzése.
  - A munkatársak képzési rendszerének értékelése.
  - A hallgatók és más partnerek észrevételeinek, a hallgatói elégedettségi vizsgálatok értékelése.
  - A folyamatokban végrehajtandó változtatások és/vagy további intézkedések megvitatása egyéb tényezők (pl. törvény előírások) megváltozása miatt.
  - Új elemzési lehetőségek, statisztikai módszer alkalmazásának szükségessége a folyamatos továbbfejlesztés segítése érdekében.

A minőségirányítási rendszer áttekintése kapcsán intézkedési tervet szükséges elfogadni, mely tartalmazza az intézkedéseket, a felelősöket és a határidőket.



## 4 A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER

### 4.1 A dokumentációs rendszer felépítése

- I. szint: A **minőségügyi kézikönyv** leírja a Milton Friedman Egyetem minőségirányítási rendszerét, tartalmazza az Egyetem vezetése által szükségesnek tartott további dokumentált eljárásokra történő hivatkozást, valamint szükség szerint hivatkozik a további belső és külső utasításokra és a vezetendő feljegyzésekre.
- II. szint: A folyamatleírások azoknak a tevékenységeknek a részleteit határozzák meg, amelyek azt biztosítják, hogy az Egyetem eleget tegyen a követelményeknek. A folyamatleírás meghatározza a minőségirányítással, szolgáltatási folyamatainkkal kapcsolatos feladatokat, felelőségeket, hatásköröket, a kapcsolódó előírásokat és a készítendő feljegyzéseket. Folyamatleírásokat azokra a tevékenységekre készítünk, amelyeket nem részleteztünk a minőségügyi kézikönyvben.
- III. szint: A végrehajtandó feladatok részleteit tartalmazó belső és külső utasítások, előírások (oktatási programok, órarendek, vizsgatervek, munkaköri leírások stb.) törvények, rendeletek.
- IV. szint: A különböző feljegyzések, nyilvántartások, amelyek a szolgáltatás minőségét és a minőségbiztosítási rendszer hatékony működését igazolják.

A folyamatleírások - ahol értelmezhető - hivatkoznak azokra a munkautasításokra, amelyek meghatározzák egy tevékenység végrehajtási módjának részleteit. Minden előíró jellegű dokumentum hivatkozik azokra a feljegyzésekre, nyilvántartásokra, amelyek az adott folyamattal kapcsolatosak.

### 4.2 A minőségügyi kézikönyv

Ez a kézikönyv leírja a **Milton Friedman Egyetem** minőségirányítási rendszerét, amelyet a minőségpolitikával összhangban vezettünk be és működtetünk.

A kézikönyv a legfontosabb tájékoztató dokumentum a főiskola által végzett összes minőséggel kapcsolatos tevékenységről.

Az **1-2. fejezetek** a minőségpolitikát, az Egyetem szervezetét, a minőségirányítási rendszer folyamatait és azok kapcsolódását mutatja be.

A **3-4. fejezetek** a rendszerirányításhoz kapcsolódó feladatokat részletezik. Ide tartoznak többek között a minőségcélok kezelése, minőségtervezés, a folyamatok felügyelete, belső kommunikáció, a rendszer folyamatos továbbfejlesztése, és a vezetői felülvizsgálatok, valamint a dokumentációs rendszer, a dokumentumok, feljegyzések kezelése.

Az **5-7. fejezetek** az oktatáshoz, oktatásszervezéshez kapcsolódó technikai és humán erőforrások biztosításával, ezen belül a munkatársak oktatás-képzésével, a megfelelő munkakörnyezet biztosításával, a szükséges berendezések, mérőeszközök biztosításával, kezelésével foglalkozik.

A **8-11. fejezetek** az oktatásfejlesztés tervezési folyamatot, a beszerzési, szerződéskötési tevékenységet, valamint magát az oktatás-oktatásszervezési folyamatot részletezi, amely - többek között - tárgyalja, az oktatás megtervezését, lebonyolítását, az elvégzendő ellenőrzéseket, az eltérések kezelését, az elhelyezéssel kapcsolatos feladatokat.

A **12-13. fejezetek** az elemzésekkel, valamint az elemzések eredményeinek – a folyamatos továbbfejlesztés céljából való felhasználásáról szól.

A minőségügyi kézikönyvet a **minőségügyi képviselő** készíti elő, a Vezetői Értekezlet hagyja jóvá és a **rektor** rendeli el.

A minőségügyi kézikönyv elosztása a dokumentumok kezelését szabályozó folyamatleírásban foglaltak szerint történik.

A minőségügyi kézikönyvet egyértelműen azonosítja az oldalanként feltüntetett a legutolsó kiadás száma és a kiadás dátuma.

A módosítás a teljes kézikönyv – egységes számozással történő – újra kiadásával történik.

A fejezetek módosításakor az utolsó alkalommal módosított részeket az érintett szövegrész egyértelmű kiemelésével jelöljük.

A módosítások jóváhagyását a fedőlap aláírása jelenti.

### 4.3 A dokumentumok kezelése

A minőségirányítási rendszerünk működésével vagy az **oktatás- oktatásszervezési szolgáltatásunk** minőségével kapcsolatos dokumentumok – a keletkezés helye szerint - lehetnek ún. belső vagy külső dokumentumok.

Folyamatleírásban szabályoztuk a belső dokumentumok

- azonosítási rendszerét,
- készítését, átvizsgálását, jóváhagyását és kiadását,
- a hozzáférhetőség biztosítását,
- érvényességének követési módját,
- módosításával kapcsolatos feladatokat,
- érvénytelenné váló példányainak kezelését.

Szabályoztuk a külső dokumentumok

- érvényességének követési módját,
- a követésért felelősöket,
- a megfelelő dokumentumok rendelkezésre állásának biztosítását,
- az érvénytelenné váló példányok kezelését.

A dokumentumok összhangjának biztosításáért a **minőségügyi képviselő** a felelős. A dokumentumok olvashatóságának, használhatóságának megőrzéséért minden munkatársunk felel.

Minden új belső és külső dokumentum kiadásakor gondoskodunk az **érintett munkatársak** oktatásáról, illetve értesítéséről.

A dokumentumok érvényességét, beleértve a minőségügyi kézikönyvet is, minden működési, szabályozási változás alkalmával a vezetőségi átvizsgálások keretében felülvizsgáljuk és szükség esetén módosítjuk, a **minőségügyi képviselő** döntése alapján.

Szabályoztuk az elektronikus formában létrehozott dokumentumok kezelését is.

### 4.4 A minőségügyi feljegyzések kezelése

A folyamatleírásokban meghatároztuk, melyik területen milyen feljegyzéseket és kinek kell készítenie, továbbá azt, hogy hol, milyen formában és mennyi ideig kell tárolni ezeket. A szabályozás kiterjed a nem papír alapú feljegyzésekre is.

A minőségügyi feljegyzéseket, nyilvántartásokat, bizonylatokat - beleértve a szolgáltatók, szállítók, a hallgatók és képviselőik által átadottakat is - úgy őrizzük meg, hogy bizonyítani tudjuk: szolgáltatásunk megfelelőségét és a minőségirányítási rendszer hatékony működését.

A bizonylatok tárolását úgy alakítottuk ki, hogy megelőzzük a károsodást, valamint megakadályozzuk azok elvesztését.

A minőségügyi feljegyzések megőrzési idejét a törvényi előírások, valamint a minőségirányítási rendszerben megfogalmazott alapelveknek megfelelően határoztuk meg.

## 5 KAPCSOLÓDÓ ERŐFORRÁSOK BIZTOSÍTÁSA

### 5.1 MUNKATÁRSOK

Meghatároztuk az egyes feladatok ellátásához szükséges alkalmassági (kompetencia) követelményeket, melyeket a szükséges oktatás, képességek és gyakorlat formájában **munkaköri leírásban** rögzítettünk.

Az egyes munkakörökbe csak a jogszabályokban, illetve az rektor által meghatározott képzettséggel és képességekkel rendelkező munkavállalót lehet alkalmazni. A pályázónak alkalmasságát igazolnia kell, az igazolásokat a humánpolitikai referensnek kell a személyi anyagok mellé lefűzni és megőrizni.

A vezetőség támogatja a munkatársak szakmai fejlődését. A munkatársak képzésére, készségeinek fejlesztésére nagy hangsúlyt fektetünk. Ennek érdekében Főiskolánk a következő képzéseket biztosítja alkalmazottai számára:

**új vagy más munkakörbe helyezett alkalmazottak bevezető oktatása,  
belső szakmai továbbképzések,  
vezetői tréningek, tanfolyamok.**

Képzésekkel biztosítjuk, hogy munkatársak jártasak legyenek a minőségirányítási rendszerben, a hallgatók és más partnerek kiszolgálásában és követelményeik kielégítésében betöltött szerepüknek, ismerjék tevékenységük lehetséges pozitív és negatív következményeit.

Minden munkatársunk részletes tájékoztatást kap a minőségbiztosítási rendszerről. Képzést tartunk az eljárások, a módszerek, a használt eszközök, a működés, az irányítási rendszer módosításakor, fejlesztésekor.

**A képzések megtörténtét, a részvételt képzési jelenléti íven aláírással igazolni kell.**

Ha új munkatárs érkezik hozzánk, bemutatjuk minőségügyi rendszerünket és - az előírt szabályok szerint - gondoskodunk arról, hogy a rá vonatkozó eljárásokat, nyilvántartásokat és a főiskolát megismerje. Munkatársainknak szakterületenként, illetve szervezeti egységenként változások, illetve szükség esetén ismeretfrissítő képzést tartunk folyamatainkról, az eltérések elemzése alapján hozott, helyesbítő és megelőző intézkedésekről.

**A munkatársak értékelése lap kitöltésével a tanszékvezetők** a felelősek az irányításuk alá tartozó munkavállalók alkalmasságának rendszeres áttekintéséért és a szükséges képzések meghatározásáért – a tárgyévét követő első negyedév végéig. Az értékelés eredményét **az intézmény vezetői** részére kell eljuttatni.

## 6 FELTÉTELRENDSZER ÉS MUNKAKÖRNYEZET

A vezetőség felelős az egyetem alapfeladatainak ellátásához szükséges feltételek biztosításáért. Ezek közé tartoznak az alábbiak:

- épületek,
- oktatástechnikai eszközök, berendezések, felszerelések,
- hardver és szoftver beszerzések, az ezekkel kapcsolatos szolgáltatások,
- informatikai háttér, kommunikáció.

Az oktatási folyamat teljesítéséhez szükséges erőforrások (személyi és tárgyi feltételek) meghatározására az oktatási program előkészítésekor kerül sor.

Az eszközök, felszerelések állapotát folyamatosan ellenőrizzük, és ha szükséges intézkedünk a javításról vagy új eszköz, berendezés vásárlásáról, annak érdekében, hogy megelőzzük a résztvevők sérülését vagy

megkárosítását. A javításról, illetve beszerzésről a szakterületért felelős műszaki vezetők (főmérnök, rendszergazdák, oktatástechnikai felelős stb.) jelzése alapján a kancellár dönt.

Az eszközök, berendezések rendszeres karbantartásával kapcsolatos feladatokat és felelősségeket munkaköri leírásban vagy szerződésben szabályoztuk. A szerződés szerinti rendszeres karbantartások, valamint az eseti javítások, hibaelhárítások intézéséért a szakterületért felelős műszaki vezető felel.

Gondoskodunk a tevékenységhez szükséges számítógépes infrastruktúra (hardver, nyilvántartási szoftverek, adatbázisok stb.) rendelkezésre állásáról, működőképességéről. Nagy gondot fordítunk az adatok védelmére és a bizalmas adatok törvényben előírt szabályok szerinti kezelésére. Mindezek érdekében Egyetemünk Adatvédelmi Szabályzattal rendelkezik.

A tantermek, közös helyiségek kialakításánál, berendezésénél mindenkor figyelembe vesszük a vonatkozó rendeleteket, szabályozásokat, vevőink (intézményes partnereink és hallgatóink) észrevételeit és elvárásait, valamint hasznosítjuk hazai és külföldi partnereinknél szerzett tapasztalatainkat is. Az előírt feltételek figyelembevételével megfelelő körülményeket és munkakörnyezetet biztosítunk, ide értve

- a tantermek kialakítását, felszereltségét,
- a megfelelő hőmérsékletet és megvilágítást,
- a tantermek, oktató helyiségek rendszeres takarítását, tisztán tartását.

A technikai és segédeszközök, berendezések beszerzésénél meghatározó szempont az eszköz biztonságos használata, valamint az ergonómiai szempontok.

## **7 A MÉRÉSI RENDSZER ELLENŐRZÉSE**

A felvételi vizsgák rendjét a Felvételi szabályzat, a többi vizsgák rendjét a Tanulmányi és Vizsgaszabályzat szabályozza.

Ha törvényi előírás, vagy a vizsga jellege és/vagy a mérés megbízhatósága miatt szükséges, a vizsgáztatásra vizsgabizottságot kell kijelölni.

## **8 AZ OKTATÁSI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ FOLYAMATOK**

### **8.1 SZERZŐDÉSKÖTÉS, KAPCSOLATTARTÁS**

#### *Intézményi szerződések*

Ha beérkezik egy ajánlatkérés egy leendő vevőtől (intézmény, vállalat stb.), akkor azt átvizsgáljuk annak érdekében, hogy megismerjük a követelményeket és rendelkezünk a szükséges információval az ügyfélnek küldendő ajánlat elkészítéséhez.

A megrendelés átvételekor és minden szerződéstervezet elkészítése előtt elvégezzük az ügyfelek igényeinek átvizsgálását.

Ez az átvizsgálás a következő kritériumokra terjed ki:

- a megbízás jellege, nagysága,
- az ügyfél követelményei,
- az esetleges eltérések az eredeti ajánlatkéréstől (ha volt ajánlat),
- a jogszabályi előírások,
- a szükséges erőforrások (személyi és tárgyi feltételek, alvállalkozó igénybevétele stb.).

Felvesszük a kapcsolatot a vevővel annak érdekében, hogy megbizonyosodjunk arról, helyesen értelmezzük-e a megadott követelményeket és eleget tudunk-e tenni azoknak.

A szerződésben megállapított követelmények teljesítését nyomon követjük. A követelmények változását és/vagy a teljesítést akadályozó belső problémákat a szerződéses partnerrel egyeztetjük és dokumentáljuk.

Ha szükséges, a szerződést az ügyféllel egyetértésben módosítjuk, illetve kiegészítjük. A módosított szerződést mindazoknak eljuttatjuk, akik az eredetit is megkapták.

### ***Hallgatói szerződéskötés***

A leendő hallgatók részéről az Egyetem által kínált feltételek elfogadását a felvételi eljárásban való részvétel fejezi ki. A felvételt nyert jelöltek hallgatói jogviszonya a beiratkozással veszi kezdetét. A hallgató a beiratkozáskor a NEPTUN rendszer adatlapját tölti ki. Az Egyetem a hallgatóival a költségtérítési képzésre szerződést köt.

A megállapodás megkötéséért, a fizetési teljesítések figyeléséért és nyilvántartásáért az oktatási igazgató a felelős.

## **8.2 Elégedettségi vizsgálatok**

### ***Hallgatói elégedettségi vizsgálatok.***

Alaptevékenységünkhöz kapcsolódóan egyik fontos ellenőrzési állomás hallgatói elégedettség mérése. Ennek keretében a hallgatók – évente legalább egy alkalommal – kérdőívet töltenek ki. A felmérésben való részvétel minden hallgatóra kiterjedő, önkéntes és névtelen. A felmérés másik formája az elektronikus úton történő értékelés, amely kiterjed:

- az oktatás színvonalára,
- az oktatóval kapcsolatos elégedettségre,
- az oktatástechnikai eszközök megfelelőségére,
- az oktatási körülményekre (feltételek, munkakörnyezet),
- az oktatásszervezéssel kapcsolatos kérdésekre,
- ezek továbbfejlesztését, tökéletességét célzó hallgatói javaslatokra.

A hallgatók ugyanakkor minden félévben a Neptunhoz kötődő felületen az Oktatói Munka, Hallgatói Vélemény (OMHV) kérdőíven értékelik az oktatókat egy kérdőív alapján. Ez minden oktatóra érvényes, legyen az belső vagy külső. Ezt minden oktató a saját intézményi kóddal érheti el, a főiskola honlapjáról.

Hallgatóinkat minden őket érintő eseményről az Egyetem honlapján, a Neptunon keresztül tájékoztatjuk. A tájékoztatás során figyelembe vesszük a velük kötött megállapodás tájékoztatásra vonatkozó követelményeit is.

### ***Panaszok, reklamációk kezelése***

A nem jogorvoslat keretébe tartozó panaszokat, reklamációkat az oktatási igazgató vizsgálja meg és ha szükséges felkéri intézkedésre azt akadémiai vezetőket.

## 9 OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS

### 9.1 Az oktatás megtervezése és lebonyolítása, azonosítás

Az oktatási tevékenységet az előírt minősítéssel és gyakorlattal rendelkező oktatóink végzik, a szakfelelősök/tanszékvezetők javaslata alapján az elfogadott képzési program alapján.

Minden, a képzési programban szereplő képzést és kurzust évfolyamonként, szakonként és tagozatonként a NEPTUN rendszerben egyedi kóddal azonosítunk.

### 9.2 A hallgató által átadott adatok, információk kezelése

Minden hallgató által benyújtott írásos vagy számítógépen rögzített anyagot, információt, adatot, amit felhasználunk a tanulmányi referens regisztrál.

Az átvett írásos, vagy számítógépen rögzített anyagokat olyan módon tárolja a Tanulmányi Osztály, azok azonosíthatók és visszakereshetők legyenek. Ezeket az anyagokat bizalmasan kezeljük.

Ha a hallgató által személyesen benyújtott hallgatói beadványban a tanulmányi referens formai hibát talált, arról a hallgatót tájékoztatja.

### 9.3 Ellenőrzések, vizsgáztatások

Az ismeretek számonkérése a jogszabályokban, a Tanulmányi és Vizsgaszabályzatban, valamint a tematikákban meghatározott módon történik.

A számonkérések eredményének nyilvántartása a jogszabályokban és a szabályzatainkban meghatározott módon történik.

Az oktatási program során folyamatosan figyelemmel kísérjük a képzési tervben foglaltaknak való megfelelést. Ezt, mint értékelési kritériumot is felhasználjuk az oktatók értékelésénél. Eltérés esetén a **tanszékvezetők** bevonásával javaslatot tesznek a szükséges intézkedések megtételére. Az intézkedésért a **rektor** a felelős.

A záróvizsga eredményei minden esetben kiértékelésre kerülnek. Az elemzés eredményeit - lehetőség szerint - figyelembe vesszük a következő oktatási program lebonyolításánál, ill. szervezésénél.

### 9.4 Ellenőrzési feljegyzések, vizsgadokumentumok

A számonkéréseket, ellenőrzéseket, vizsgáztatásokat, illetve ezek eredményeit igazoló dokumentumokat a törvényi előírásoknak megfelelően részint a hallgatónak átadjuk, illetve megőrizzük, hogy igazolni tudjuk az előírt ellenőrzések elvégzését és az ellenőrzések eredményét.

A hallgató regisztrálásától a záróvizsga dokumentálásáig minden feljegyzést megőrizzük a törvényben előírt ideig.

### 9.5 Eltérések (nem megfelelések) kezelése

Ha az eltérések a hallgató távozása, a szolgáltatás végrehajtása után derülnek ki, akkor értékeljük a lehetséges következményeket, és az eredmény függvényében határozzuk meg a szükséges intézkedéseket.

Az eltérések megszüntetésekor végig gondoljuk, hogy szükség van-e helyesbítő intézkedésre is.

### 9.6 Folyamat jóváhagyás

A vizsgáztatás folyamatát a mindenkor érvényes Tanulmányi és Vizsgaszabályzat szabályozza.

A vizsgáztatást belső és külső oktatóink végzik. Az előírt feltételeknek való megfelelést hivatalos iratokkal igazoljuk.

Amennyiben a Tanulmányi és Vizsgaszabályzat megsértése tudomásunkra jut, intézkedünk a jogorvoslatról, szankciókról és szükség esetén megtesszük a helyesbítő-megelőző intézkedéseket.

## 10 BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT

Az egyes folyamatok felelősei, valamint a minőségügyi képviselő évente áttekinti a folyamatokat és szükség esetén javaslatot tesz azok módosítására. A felülvizsgálat során az előző évi tapasztalatokat, valamint a jogszabályi, szervezeti változásokat is figyelembe vesszük.

A felülvizsgálat tapasztalatait feljegyezzük. Abban az esetben, ha a felülvizsgálat során hiányosságot tapasztalunk, a **felülvizsgált terület vezetőjével** közösen javító és/vagy helyesbítő tevékenységet határozzunk meg.

A belső felülvizsgálatok eredményeit a **minőségügyi képviselő** a vezetőségi felülvizsgálati üléseket megelőzően összesíti és értékeli. Az eredményeket a vezetőség a rendszer hatékonyságának értékelésénél és a továbbfejlesztési lehetőségek meghatározásánál minden esetben figyelembe veszi.

A felülvizsgálati jelentésnek a felülvizsgáló terület minden elemére ki kell térnie. Nem megfelelés esetén javaslatot kell tenni a javító, helyesbítő tevékenységre is.

A felülvizsgálati jelentést a **felülvizsgált terület** képviselője igazolja, ami egyben a jelentésben foglaltakkal való egyetértést is jelenti.

A **minőségügyi képviselő** felel a helyesbítő tevékenység végrehajtásának és a végrehajtás hatékonyságának ellenőrzéséért.

Ha a felülvizsgáló hiányosságot tapasztal a felülvizsgálat során, akkor ellenőrző tevékenységet végzünk a szükséges hibajavító és helyesbítő tevékenységek végrehajtásának ellenőrzésére. Az ellenőrző felülvizsgálat a soron következő felülvizsgálat része – amennyiben a **minőségügyi képviselő** ettől eltérően nem rendelkezik.

Az ellenőrző felülvizsgálat elvégzését és eredményét – az eredeti jelentésen - a felülvizsgáló aláírásával és dátummal igazolja.

Nem kielégítő eredmény esetén a **minőségügyi képviselő** dönt újabb ellenőrző felülvizsgálat szükségességéről és/vagy vezetői áttekintő értekezlet kezdeményezéséről.

A nem megfelelés kiküszöbölése, a rendszer hatékonyságának, illetve az elvégzett változtatásoknak az értékelése, valamint a belső felülvizsgálatok eredményei alapján a továbbfejlesztési lehetőségek megvitatása minden vezetői felülvizsgálati értekezletnek tárgya.

# 11 ELEMZÉS, HELYESBÍTŐ, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG ÉS TOVÁBBFEJLESZTÉS

## 11.1 Az adatok elemzése:

Az oktatási folyamat adatait rendszeresen elemezzük. Olyan elemzési módszereket alkalmazunk, amelyek lehetővé teszik, hogy hiteles információt kapjunk a minőségirányítási rendszer megfeleléséről és alkalmas a folyamatos továbbfejlesztés megvalósítására. elemzéseket készítünk:

A hallgatók megelégedettségéről,

- a minőségi követelmények kielégítéséről,
- a folyamatok jellemzőiről és azok tendenciáiról.

## 11.2 Helyesbítő és megelőző intézkedések, továbbfejlesztési lehetőségek

A nem megfelelő szolgáltatásról, a minőségügyi rendszer nem megfelelő működéséről készült feljegyzéseket (eltérési jelentéseket/nem megfelelési jelentéseket, vevői/hallgatói panaszokat, reklamációkat, belső felülvizsgálati jelentéseket, a tanúsító testület észrevételeit) átvizsgáljuk, hogy meghatározzuk a nem megfelelés okait.

Az eltérések felmerülésekor a hibajavítással egyidejűleg a szükséges helyesbítő tevékenységet is meghatározzák a felelősök.

A meghozott intézkedéseket a folyamatleírásban szabályozott módon, nem megfelelési jelentésen dokumentálják, melynek egy másolati példányát az eljárásban meghatározott módon eljuttatják a **minőségügyi képviselőnek**.

A minőségirányítási rendszerben keletkezett megfelelő információforrásokat (külső és belső felülvizsgálati jelentések megfigyeléseit, hallgatói jelzéseket, a szabályozók változásait, szállítók értékelésének eredményeit) átvizsgáljuk, hogy meghatározzuk a nem megfelelések lehetséges okait.

A nem megfelelések lehetséges okait elemezzük és ezen elemzések eredményeképpen megelőző tevékenységet határozunk meg.

A helyesbítő és megelőző intézkedések végrehajtását ellenőrizzük, hogy meggyőződjünk azok kielégítő és hatékony voltáról.

A rendszeres vezetőségi üléseken és a vezetőségi átvizsgáló értekezleten az adatok és elemzési eredmények alapján határozzuk meg a további szükséges helyesbítő és/vagy megelőző intézkedéseket.

A minőségpolitika, a minőségi célok, adatelemzések és egyéb külső információk segítségével a vezetőségi átvizsgálásokon feltárjuk a további fejlesztési lehetőségeket is. Ezeket rögzítjük a minőségi célok között.