

ZSIGMOND KIRÁLY EGYETEM MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYVE

2016.

TARTALOMJEGYZÉK

A F E J E Z E T		
száma	címe	oldal
—	Tartalomjegyzék	—
1.	A Milton Friedman Egyetemminőségpolitikai nyilatkozata	4.
2.	A Milton Friedman Egyetembemutatása, felépítése, folyamatainak modellje	5-9.
Az irányítási rendszer		
3.	<i>A vezetőség felelőssége</i>	10.
	3.1 Elkötelezettség	10.
	3.2 Felelőségek és hatáskörök	10.
	3.3 A vezetőség képviselője	11.
	Minőségpolitika, minőségcélok és minőségtervezés	12.
	A folyamatok figyelemmel kísérése, belső kapcsolattartás	13.
	Értékelés és elemzés	14.
	Vezetőségi átvizsgálás	14-15.
4.	<i>A dokumentációs rendszer</i>	16.
	4.1 A dokumentációs rendszer felépítése	16.
	4.2 A minőségügyi kézikönyv	17.
	4.3 Dokumentumok kezelése	18.
	4.4 A minőségügyi feljegyzések kezelése	19.
A személyi- és tárgyi feltételek biztosítása		
5.	<i>Munkatársak</i>	20-22.
6.	<i>Feltételrendszer és munkakörnyezet</i>	22.
7.	<i>Mérési rendszer ellenőrzése</i>	23.
Az oktatási tevékenységhez kapcsolódó folyamatok		
8.	<i>Szerződéskötés, kapcsolattartás</i>	24.
	8.1 Intézményi szerződések	25.
	8.2 Hallgatói szerződéskötések	26.
	8.3 Megelégedettségi vizsgálatok	26.
	8.4 Panaszok, reklamációk kezelése	27.

A F E J E Z E T		
száma	címe	oldal szám
9.	<i>Beszerezés</i>	27.
	9.1 — Szállítók értékelése	27.
	9.2 — A beszerzési adatok	27.
	9.3 — Átvételi, illetve indító ellenőrzés	28.
	9.4 — Állapotmegőrzés	28.
10.	<i>Oktatás, oktatásszervezés</i>	29.
	10.1. Az oktatás megtervezése és lebonyolítása	29.
	10.2. Az oktatási folyamat azonosítása	29.
	10.3. — A hallgató által átadott adatok, információk kezelése	29.
	10.4. — Ellenőrzések, vizsgáztatások	29.
	10.5. Ellenőrzési feljegyzések, vizsgadokumentumok	30.
	10.6. Eltérések (nem megfelelések) kezelése	30.
	10.7. Folyamat jóváhagyás	30.
	Belső felülvizsgálat, elemzés és továbbfejlesztés	32.
11.	<i>Belső felülvizsgálat</i>	32-33.
12.	<i>Elemzés, helyesbítő, megelőző tevékenység és továbbfejlesztés</i>	34-35.
	Mellékletek	
1.	<i>Fogalmak és meghatározások</i>	36-37.
2.	<i>Változáskövető lap (a minőségügyi könyv változásait követve)</i>	38.

1 A ZSIGMOND KIRÁLY EGYETEM MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZATA

Küldetésünk:

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

Arra törekszünk, hogy olyan felsőoktatási intézménnyé váljunk, amely dominánsan alapképzést folytatva, néhány jobban felszerelt és állományában megerősített szakon mesterképzési diplomát ad, továbbá részt vesz a felsőoktatási szakképzésben is. Ezzel azt is elérhetjük, hogy növekedjen az intézmény presztízse, valamint keresettsége, s jól felkészült oktatókat, illetve hallgatókat vonzzunk magunkhoz, s utat nyithatunk az új és innovatív felsőoktatási kezdeményezéseknek is.

Célunk:

Egyházi fenntartású intézményként továbbra is sikerrel helyt álljunk a felsőoktatási intézmények versenyében, a bolognai reformok szellemének megfelelően. Az alkalmazott tudományok egyetemi feltételeinek való megfelelés, valamint a környezetünk által igényelt rövidebb és hosszabb idejű képzések biztosítása, a közösségi élet egyik színhelyének biztosítása.

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

Stratégiánk:

A hazai állami és magán, valamint egyházi felsőoktatási intézmények között továbbra is rangos helyet tartunk meg magunknak.

A változó igényekhez igazodva a legmagasabb szakmai és tudományos színvonalát biztosító oktatási és képzési folyamatok megvalósítása.

Az intézmény társadalmi és szakmai elismertségének hazai és nemzetközi növelése.

Magas szintű oktatási programok kidolgozása és adaptálása.

Az oktatóink és alkalmazottaink, valamint a hallgatóink és partnereink igényeinek és elvárásainak azonosítása, valamint legmagasabb szintű kielégítése.

A minősített oktatók arányának növelése, szakmai kompetenciáik fejlesztése, hazai és nemzetközi szinten.

Budapest, 2016. október

Dr. Szatmári Péter

mb. rektor

2 A ZSIGMOND KIRÁLY EGYETEM BEMUTATÁSA, SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, FOLYAMATAINAK MODELLJE

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

A megalakulásakor 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) ¹	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 ¹	4
gazdaságinformatikus	4
kommunikáció és média ¹	4
nemzetközi gazdálkodás ¹	4
pénzügyi és számvitel	4

Szakirányú továbbképzések

képzés megnevezés	képzési idő (félév)
adatvédelmi felelős és adatkezelési ismeretek	
biztonságpolitikai (nemzetbiztonsági) elemzés	
diplomás rendezvény és protokoll szakreferens	

¹ a szakot a kormányzat megszüntette, a képzés kifutó rendszerben folyik

dokumentumfilm és tv-dokumentáció	
elektronikus újságírás	
gazdasági szakújságírás	
időskori munkavállalási tanácsadó	
közigazgatási ügyfélszolgálat	
közigazgatási ügyfélszolgálati szakértő	
közmenedzsment szakértő	
közmenedzsment szakreferens	
magazin- és bulvárújságírás	
önkormányzati kommunikáció	
politikai szakújságírás	
rendezvény és protokoll szakértő	
sportmenedzsment-sportdiplomácia	
sportújságírás	
társadalombiztosítási és munkaügyi szakértő	
vallási és interkulturális kommunikáció	

Az Egyetem székhelye: 1039 Budapest, Kelta utca 2.

Az Egyetem Magyarország államilag elismert – önkormányzattal rendelkező – magán felsőoktatási intézménye. Az alapítói és fenntartói jogokat a ZSKF Fenntartó Kft. 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.

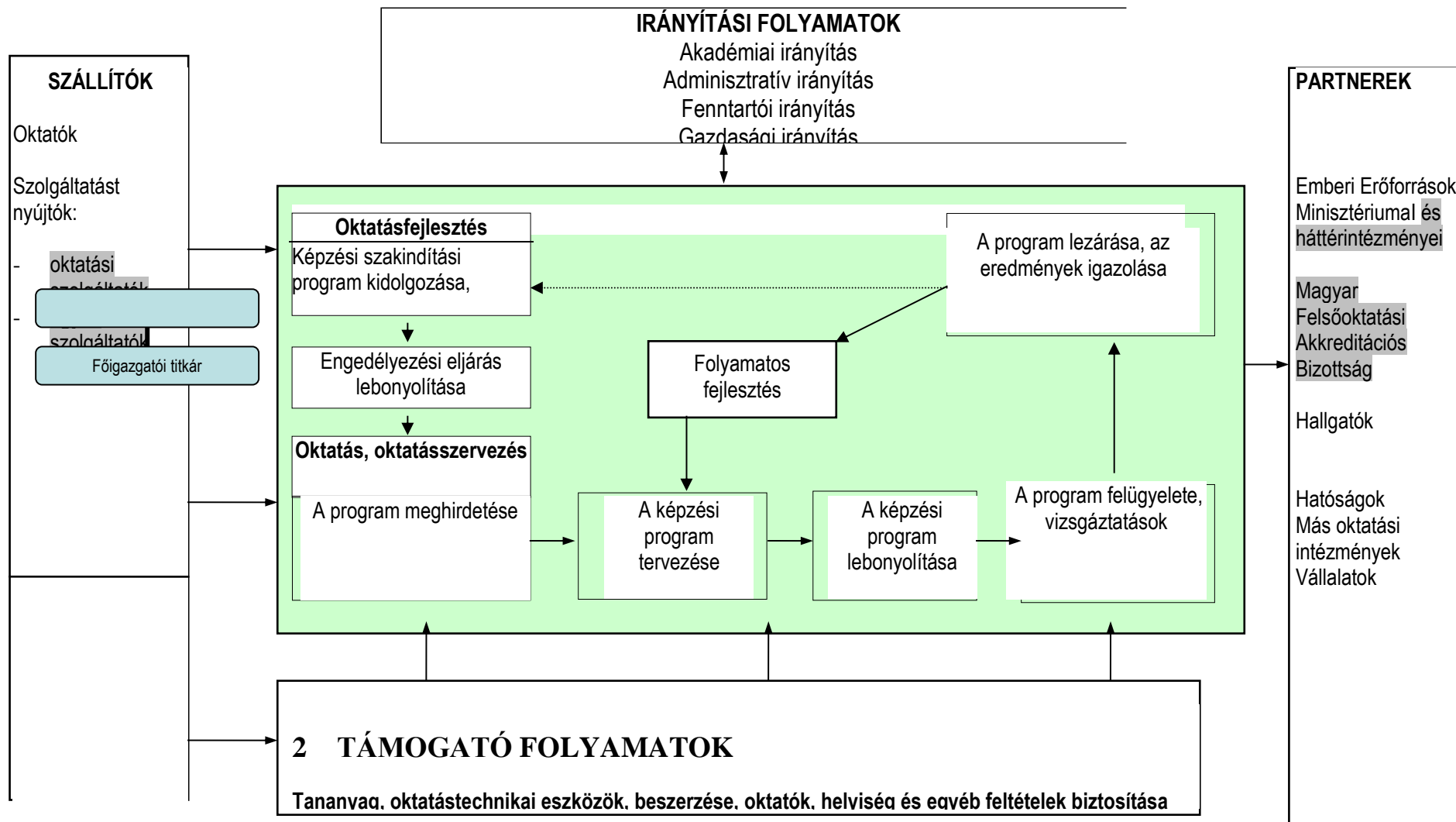
Az Egyetem alapvető feladatai: a nemzeti felsőoktatásról szóló törvényben meghatározott feladatok, különösen a felsőoktatás és a kutatás.

Az Egyetem közreműködik a külön jogszabályokban előírt képzés 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.

IDE JÖN A SZERVEZETI ÁBRA

A Zsigmond Király Egyetem FOLYAMATAINAK MODELLJE



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 a korábban alkalmazott ISO folyamatszabályozás tapasztalatait és a MAB elvárásait 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

Az Egyetem szervezeti 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 aktuálishoz 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 tájékoztatást 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 az Egyetem minőségirányítási rendszerét, tartalmazza az ISO 9001:2009 szabvány által előírt és 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, felelősségeket, 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.

Azokat a minőségügyi eljárásokat, amelyek létét az ISO 9001:2009 szabvány előírja vagy a folyamatok irányításához mi magunk szükségesnek tartjuk, a minőségügyi kézikönyv, a folyamatleírások, szabályzatok és utasítások szabályozzák. A minőségügyi kézikönyvben, ahol szükséges, hivatkozunk a részletesebb előírásokra. 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 **Zsigmond Király 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 **ISO 9001:2009** szabvány pontjait úgy csoportosítottuk, hogy az megfeleljen a működési sajátosságainknak, de ügyeltünk arra, hogy az alkalmazott szabvány minden követelményére adjunk választ a kézikönyvben és a hivatkozott folyamatleírásokban, utasításokban.

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 törzspéldányt a titkárság őrzi a következő teljes körű tanúsításig megőrzi.

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. Az érvénytelenné váló Kézikönyvet a minőségügyi képviselő „ÉRVÉNYTELEN” pecséttel a következő teljes körű tanúsításig megőrzi.

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.

További részleteket az **MF 01 A DOKUMENTUMOK, ADATOK ÉS FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE** című folyamatleírás tartalmaz.

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.

További részleteket az **MF 01 A DOKUMENTUMOK, ADATOK ÉS FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE** című folyamatleírás tartalmaz.

KAPCSOLÓDÓ ERŐFORRÁSOK BIZTOSÍTÁSA

5 MUNKATÁRSAK

Meghatároztuk az egyes feladatok ellátásához szükséges alkalmassági (kompetencia) követelményeket, melyeket a szükséges oktatás, képességek és gyakorlat formájában **munkaköri leírásban /MKL/** 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 (MB 80) 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 (MB28 és az MB06) 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 a **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 teljesítéshez 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 felelőségeket 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

Minden oktatási félév elején a tanszékvezetők gondoskodnak a tananyagok (tankönyv, jegyzet, szöveggyűjtemény, segédanyagok, munkafüzet, stb.) listájának közzétételéről. Zavaró nyomdai vagy szerkesztési hibák esetén a kiadványt hibajegyzékkel kell ellátni.

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.

AZ OKTATÁSI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ FOLYAMATOK

8 SZERZŐDÉSKÖTÉS, KAPCSOLATTARTÁS

Intézményi szerződések

1. Az indítandó oktatási programok részleteit és a kapcsolódó feltételeket Emberi Erőforrások Minisztériuma által évente közzétett **Felsőoktatási Felvételi Tájékoztatóból, valamint a www.felvi.hu honlapon található általános tájékoztatóból** ismerhetik meg az érdeklődők. Ezen túlmenően az egyetem a sajtót, az internetes szolgáltatást, valamint különböző tájékoztató kiadványokat is felhasznál szolgáltatásainak megismertetésére. Továbbá szakmai rendezvényeket, konferenciákat, karrier napokat szervez.

2. 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.

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

4. 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.).

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

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

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

8.1 Hallgatói szerződéskötés

A leendő hallgatók részéről a 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.

A főiskola hallgatóival a költségtérítési képzésre szerződést köt.

A megállapodás megkötéséért, a fizetési teljesítések figyeléséért és nyilvántartásáért a **tanulmányi osztályvezető** a felelős.

A szerződés tartalmát, átvizsgálását, a módosítás szabályait az alábbi folyamatleírások tartalmazzák:

MF02 SZERZŐDÉSKÖTÉSEK, KAPCSOLATTARTÁS FOLYAMAT

MF 04 OKTATÁSI, OKTATÁSSZERVEZÉSI ÉS ELLENŐRZÉSI FOLYAMAT

8.3 Megelégedettségi vizsgálatok

8.3.1 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 (HIK) 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 hallgatói elégedettségi vizsgálatok menetét, az elemzések részleteit és az eredmények visszacsatolását az MF 04 OKTATÁSI, OKTATÁSSZERVEZÉSI ÉS ELLENŐRZÉSI FOLYAMAT szabályozza.

A hallgatók ugyanakkor minden félévben a HIK-es felületen az Oktatói Munka, Hallgatói Vélemény (OMHV) fórumon értékelik az oktatókat egy öt pontból álló 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 a főiskola honlapján, a HIK-en, illetve az ETR-en keresztül tájékoztatjuk. A tájékoztatás során figyelembe vesszük a velük kötött megállapodás tájékoztatásra vonatkozó követelményeit is.

8.4. Panaszok, reklamációk kezelése

Eljárást dolgoztunk ki és alkalmazunk a hallgatóktól vagy képviselőiktől (a beiskolázó szervezettől) érkező panaszok és reklamációk kezelésére. A kivizsgálás bizonylatait meghatározott ideig megőrizzük.

További részleteket az **MF02 SZERZŐDÉSKÖTÉSEK, KAPCSOLATTARTÁS** és az **MF04 AZ OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS ÉS ELLENŐRZÉS** című folyamatleírások részletezik.

9. BESZERZÉS

9.1. A szállítók értékelése

A szolgáltatás minőségére hatással levő szállítót minden esetben értékelünk az alkalmazás előtt abból a szempontból, hogy mennyiben képesek eleget tenni az általunk meghatározott követelményeknek. Az értékelésnél figyelembe vesszük a korábbi teljesítéseket és a referenciákat is.

A beszállítók, szolgáltatók közül történő választás, valamint az elvégzett ellenőrzés foka és fajtája függ az anyag, eszköz, szolgáltatás típusától, a tevékenységünkre gyakorolt hatásától, a beszállító, szolgáltató teljesítményétől, és a **Zsigmond Király Egyetem** által megszabott követelményektől, valamint - szükség esetén - a piaci helyzettől. Az oktatási szolgáltatást végző szállítók értékelése történhet a 8.3.1. szerint is.

Az elfogadott beszállítókat, szolgáltatókat nyilvántartjuk, az értékelések eredményét dokumentáljuk.

További részleteket az **MF 03 Beszerzés és a szállítók értékelése** című folyamatleírás tartalmazza.

9.2. A beszerzési adatok

1. A beszerzési dokumentumok tartalmazzák a megrendelt termék (anyag, eszköz) vagy szolgáltatás világos, egyértelmű leírását és minőségi követelményét. Minden termék és szolgáltatás minőségével kapcsolatos beszerzési dokumentumot átvizsgálunk a szállítónak, szolgáltatónak történő elküldés előtt.

Ha a beszerzett terméket, szolgáltatást a beszállító vagy a szolgáltató telephelyén igazolni kívánjuk, akkor a beszerzési dokumentumokban meghatározzuk az erre vonatkozó követelményeket.

A technikai és segédeszközök, berendezések beszerzésénél meghatározó kritérium az eszköz biztonságos használata, és az ergonomiai szempontok.

9.3. Átvételi, illetve indító ellenőrzés

A közvetlenül, vásárlás útján beszerzett anyagokat, eszközöket a vásárlás helyén ellenőrizzük. Amennyiben a vásárlást követő szállítást nem saját magunk végezzük, az átvételnél az árut ismételtelen ellenőrizzük és csak abban az esetben vesszük át, ha megegyezik az előzőleg kiválasztott anyaggal, eszközzel.

9.4. Állapotmegőrzés

1. Az oktatáshoz, oktatásszervezéshez kapcsolódó dokumentumokat, technikai eszközöket, segédleteket, berendezési tárgyakat úgy kezeljük, hogy megakadályozzuk károsodásukat vagy meghibásodásukat.

2. A dokumentumokat postai úton, vagy - nagyobb mennyiségű nyomtatvány, jegyzet, stb. esetén gépkocsival szállítjuk ki az intézménybe. A házon belüli anyagmozgatás kézi erővel történik.

3. Az oktatáshoz, oktatásszervezéshez kapcsolódó dokumentumokat, eszközöket, berendezési tárgyakat úgy tároljuk a tantermekben vagy külön tároló-helyiségben, hogy megakadályozzuk megrongálódásukat.

4. Az eszközök, felszerelések állapotát minden használatba vétel előtt ellenőrizzük, hogy meggyőződjünk megfelelőségéről és biztonságáról.

10. OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS

10.1. Az oktatás megtervezése és lebonyolítása, azonosítás

Az oktatási tevékenységet az előírt minősítéssel és gyakorlattal rendelkező oktatóink végzik, a szakfelelősök előterjesztésére a **Szenátus** által elfogadott képzési program alapján. ~~A képzési program kvantitatív megvalósulását az oktatásszervezési referens végzi.~~

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

10.3. A hallgató által átadott adatok, információk kezelése

Minden hallgató által nyújtott írásos vagy számítógépen rögzített anyagot, információt, adatot, amit felhasználunk a megbízás teljesítése során a Tanulmányi Osztály vezetője, illetve 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.

10.4 Ellenőrzések, vizsgáztatások

1. Az ismeretek számonkérése a jogszabályokban, a Tanulmányi és Vizsgaszabályzatban, valamint az intézeti és tanszéki hirdetményekben meghatározott módon történik.

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

3. 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 **szakfelelősök** 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.

10.5 Ellenőrzési feljegyzések, vizsgadokumentumok

1. 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.

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

10.6. Eltérések (nem megfelelések) kezelése

Munkafolyamatban (MF04) és a szabályzatainkban dokumentált eljárásban szabályoztuk a tevékenységek végrehajtásában az ellenőrzések során feltárt eltérések kezelését és az intézkedésért viselt felelősséget.

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 végiggondoljuk, hogy szükség van-e helyesbítő intézkedésre is.

10.7. Folyamat jóváhagyás

1. A vizsgáztatás folyamatát a mindenkor érvényes Tanulmányi és Vizsgaszabályzat szabályozza.

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

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

További részleteket az **MF 04 AZ OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS ÉS ELLENŐRZÉS** című folyamatleírás tartalmaz.

BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT, ELEMZÉS ÉS TOVÁBBFEJLESZTÉS

11. BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT

12. ELEMZÉS, HELYESBÍTŐ, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG ÉS TOVÁBBFEJLESZTÉS

11. BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT

A belső felülvizsgálatok során vizsgáljuk, hogy a minőségirányítási rendszer az **ISO 9001:2009** szabvány követelményeit valamint a főiskola által meghatározott követelményeket kielégíti-e és működése hatékony-e. A minőségirányítási rendszert évente legalább egyszer felülvizsgáljuk, melynek a felelőse a belső auditor.

Ezeknek a felülvizsgálatoknak a gyakoriságát a **minőségügyi képviselő** határozza meg az **MB43 belső minőségügyi felülvizsgálati program** című nyomtatványon., a megelőző felülvizsgálatok eredményei alapján és figyelembe veszi a rendszer egyes tevékenységeinek fontosságát is.

A felülvizsgálatok során értékeljük a folyamatra vonatkozó dokumentumokat, a munkavégzés gyakorlatát, a tevékenységeket, a munkaterületet, a bizonylati rendszert, és ezen elemek összhangját. A felülvizsgálatokat dokumentált eljárások és **ellenőrző kérdés lista MB45** alapján végezzük.

Az **auditorok** kiválasztásának fő szempontja, hogy függetlenek legyenek a vizsgálandó területtől, azaz olyan személyek végezzenek auditot, akik nem vesznek részt az auditálandó tevékenységben. A minőségügyi felülvizsgálatokat belső auditori képzést elvégzett **saját alkalmazottak** és/vagy **felkért külső felülvizsgálók** végezhetik, akik megfelelő szakirányú képesítéssel rendelkeznek.

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 felülvizsgálat eredményét, a talált eltéréseket és hiányosságokat az **ellenőrző kérdés lista MB45** nyomtatványon kell dokumentálni.

A felülvizsgálati jelentésnek a felülvizsgálandó 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.

Ha az ellenőrző felülvizsgálat során megállapítást nyer, hogy az előírt hibajavító és helyesbítő tevékenységet a felelősök nem a megfelelő módon végezték el, vagy az intézkedés nem hozta meg a kívánt eredményt, újabb felülvizsgálati jelentést kell kiállítani. A jelentésszámot **E** betűjellel kell kiegészíteni, melyet a titkárság eredeti jelentés mellett őriz meg.

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.

12. ELEMZÉS, HELYESBÍTÓ, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG ÉS TOVÁBBFEJLESZTÉS

12.1 Az adatok elemzése:

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

A hallgatók megelégedettségéről,
a minőségi követelmények kielégítéséről,
a folyamatok jellemzőiről és azok tendenciáiról,
a szállítókról.

12.2 Helyesbítő és megelőző intézkedések, továbbfejlesztési lehetőségek

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

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

A meghozott intézkedéseket a folyamatleírásban szabályozott módon, nem megfelelőségi 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 megfelelőségek lehetséges okait.

A nem megfelelőségek lehetséges okait elemezzük és ezen elemzések eredményeképpen megelőző tevékenységet határozzunk meg.

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

További részleteket az **MF04 OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS ÉS ELLENŐRZÉS** folyamatleírás tartalmaz.

A vezetőségi átvizsgálás előtt a **minőségügyi képviselő** az érintett terület felelős vezetőinek bevonásával elemzést készít – az alábbi szempontok szerint:

Az eltérés előfordulásának gyakorisága és súlyossága,
az elrendelt helyesbítő intézkedés hatékonysága,
javasolt további teendők.

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

FOGALMAK ÉS MEGHATÁROZÁSOK

A minőségügyi kézikönyvben alkalmazott legfontosabb kifejezések értelmezése alfabetikus sorrendben:

Belső felülvizsgálat	A szervezet minőségirányítási rendszere hatékonyságának és megfelelőségének értékelése kiképzett, a felülvizsgált tevékenységtől független munkatársakkal.
Eltérés/nem megfelelés	Az előírt követelmények nem teljesülése. E meghatározás egy vagy több minőségi jellemzőnek vagy a minőségirányítási rendszer egy vagy több elemének az előírt követelményektől való eltérését vagy hiányát jelenti.
Erőforrás	A termék/szolgáltatás létrehozásához, ellenőrzéséhez és az irányításhoz szükséges eszközök, információhordozók, szolgáltató ellátás, szoftverek és az ezeket működtető munkatársak.
Feljegyzés	Olyan információ, amely az elért eredményeket rögzíti vagy az elvégzett tevékenységeket bizonyítja. A feljegyzés bármilyen formában és adathordozón készülhet. A minőségügyi feljegyzés a termék/szolgáltatás minőségére vagy a minőségirányítási rendszer hatékonyságára vonatkozó adatokat, bizonyítékokat tartalmaz.
Felülvizsgálat	Módszeres és független vizsgálat annak meghatározására, hogy a minőségügyi tevékenységek és ezek eredményei megfelelnek-e a tervezett intézkedéseknek, ezeket az intézkedéseket hatékonyan vezették-e be, valamint az intézkedések alkalmasak-e a célok elérésére.
Folyamatleírás	Olyan dokumentum, amelyben meghatározzuk egy tevékenységgel kapcsolatos felelősségi köröket, feladatokat, a kapcsolódó előírásokat, az alkalmazandó feljegyzéseket.
Formanyomtatvány	Olyan kitöltetlen, de előre meghatározott, írott vagy számítógépes forma, amelyet a Főiskola különböző szervezetei egységesen használnak, és kitöltve válik feljegyzéssé.
Helyesbítő tevékenység	Eltérés esetén az okok elemzése alapján hozott intézkedések végrehajtása az eltérés ismételt előfordulásának megelőzésére (eljárásbeli módosítás).
Hibajavító tevékenység	A nem megfelelő termékkel/szolgáltatással kapcsolatos teendők meghatározása és végrehajtása, hogy a terméket/szolgáltatást a tervezett felhasználásra elfogadhatóvá tegyék (adott tevékenységre vonatkozik).

Igazolás	Áttekintő, ellenőrző, vizsgáló vagy egyéb bizonyító és dokumentáló tevékenység arról, hogy a termékek, folyamatok, szolgáltatások vagy a dokumentumok eleget tesznek az előírt követelményeknek.
Megelőző tevékenység	Különböző információforrások adatainak gyűjtése, figyelése és elemzése alapján végrehajtott tevékenység, amelynek célja a lehetséges eltérések bekövetkezésének elkerülése.
Minőség	A termék vagy a szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek hatással vannak a terméknek vagy a szolgáltatásnak arra a képességére, hogy kifejezett vagy elvárható igényeket kielégítsen.
Minőségirányítás	Összehangolt tevékenységek egy szervezet vezetésére és szabályozására a minőséggel kapcsolatban.
Minőségpolitika	A cégnek a minőségre vonatkozó, a legfelső vezetés által hivatalosan megfogalmazott és kinyilvánított általános szándéka és irányvonala.
Minőségügyi dokumentáció	A minőségirányítási rendszer működésével, illetve a termékek és szolgáltatások minőségével kapcsolatos dokumentumok és minőségügyi feljegyzések összessége.
Minőségügyi kézikönyv	Olyan dokumentum, amelyben közzé tesszük általános minőségpolitikánkat, minőségirányítási rendszerünket és gyakorlatunkat.
Minőségirányítási rendszer	A minőségirányítás megvalósításához szükséges szervezeti felépítés (struktúra), a felelősségi körök, az eljárások, a folyamatok és az erőforrások összessége.
Szállító	Olyan jogi vagy magánszemély, amely/aki szerződéses alapon valamilyen terméket szállít be részünkre vagy szolgáltatást nyújt.
Szervezet	Zsigmond Király Egyetem
Termék	Olyan anyag, eszköz, gyártmány vagy szolgáltatás, amelyet a Főiskola felhasznál vagy igénybe vesz tevékenysége során, illetve tevékenységének, folyamatainak eredménye.
Utasítás	A folyamatleírásban meghatározott egy-egy konkrét tevékenység részletes leírása, a végrehajtandó feladatok, feladat- és felelősségi körök, az alkalmazott dokumentumok, bizonylatok teljes körű felsorolása, kitöltésük meghatározása.
Vevő	Olyan jogi vagy magánszemély, amely/aki az egyetem szolgáltatását igénybe veszi.

A kézikönyvben szereplő, a minőséggel kapcsolatos meghatározásokon kívüli fogalmakat az ISO 9000:2008 "Minőségirányítási rendszerek – Alapok és Szótár" című szabvány tartalmazza.

A Minőségügyi Kézikönyv változását követő lista:

<i>sorszám</i>	<i>Kiadás száma</i>	<i>Kiadás éve</i>
1.	1. kiadás	2001.
2.	2. kiadás	2002.
3.	3. kiadás	2002.
4.	4. kiadás	2003.
5.	5. kiadás	2003. 01.24.
6.	6. kiadás	2004.02.20.
7.	7.kiadás	2005.06.02.
8.	8. kiadás	2007.04.05.
9.	9. kiadás	2008.05.15.
10.	10. kiadás	2009.04.20.
11.	11. kiadás	2009.11.05.
12.	12. kiadás	2010.04.28.
13.	13. kiadás	2011.03.11.
14.	14. kiadás	2012.04.24.
15.	15. kiadás	2014.04.21.
16.	16. kiadás	2015.04.09.

Készítette és folyamatosan áttekinti – a minőségügyi képviselővel egyeztetve: Laki Ildikó ISO adminisztrátor