

A

ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA

MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYVE



Készítette:

.....
minőségügyi képviselő

Jóváhagyta:

Dr. Juhászné Belatiny Katalin
elnök

A kiadást elrendelte:

Dr. Bayer József
rektor

Kiadás: 16. Dátum: 2015. április 9.

A kézikönyvben található valamennyi információ a **Zsigmond Király Főiskola** tulajdona. Nem használhatók fel üzleti vagy más célra a **rektor** előzetes jóváhagyása nélkül.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 2/38

TARTALOMJEGYZÉK

A FEJEZET		ISO 9001:2009
száma	címe	oldal
—	Tartalomjegyzék	—
1.	A Zsigmond Király Főiskola minőségpolitikai nyilatkozata	4.
2.	A Zsigmond Király Főiskola bemutatása, felépítése, folyamatainak modellje	5-9.
Az irányítási rendszer		
3.	A vezetőség felelőssége	10.
	3.1 Elkötelezettség	10.
	3.2 Felelőségek és hatáskörök	10.
	3.3 A vezetőség képviselője	11.
	3.4 Minőségpolitika, minőségcélok és minőségtervezés	12.
	3.5 A folyamatok figyelemmel kísérése, belső kapcsolattartás	13.
	3.6 Értékelés és elemzés	14.
	3.7 Vezetőségi átvizsgálás	14-15.
4.	A dokumentációs rendszer	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.	Munkatársak	20-22.
6.	Feltételrendszer és munkakörnyezet	22.
7.	Mérési rendszer ellenőrzése	23.
Az oktatási tevékenységhez kapcsolódó folyamatok		
8.	Szerződés-kötés, kapcsolattartás	24.
	8.1 Intézményi szerződések	25.
	8.2 Hallgatói szerződés-kötések	26.
	8.3 Megelégedettségi vizsgálatok	26.
	8.4 Panaszok, reklamációk kezelése	27.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 3/38

A F E J E Z E T		ISO 9001:2008
száma	címe	oldal szám
9.	Beszerezés	27.
9.1	Szállítók értékelése	27.
9.2	A beszerzési adatok	27.
9.3	Átvételi, illetve indító ellenőrzés	28.
9.4	Állapotmegőrzés	28.
10.	Oktatás, oktatásszervezés	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 megfelelőségek) kezelése	30.
10.7.	Folyamat jóváhagyás	30.
	Belső felülvizsgálat, elemzés és továbbfejlesztés	32.
11.	Belső felülvizsgálat	32-33.
12.	Elemzés, helyesbítő, megelőző tevékenység és továbbfejlesztés	34-35.
	Mellékletek	
1.	Fogalmak és meghatározások	36-37.
2.	Változáskövető lap (a minőségügyi könyv változásait követve)	38.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 15.
		Dátum: 2014.04.21.
		Oldal: 4/38

1. A ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA 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:

Magánintézményként továbbra is sikerrel helyt álljunk a felsőoktatási intézmények versenyében, a bolognai reformok szellemének megfelelően. Az alkalmazott tudományok főiskolai feltételeinek való megfelelés. A közösségi főiskolai szerepkörből a Főiskola környezete 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.
- A főiskolai társadalmi és szakmai elismertségének hazai és nemzetközi növelése.
- Magas szintű oktatási programok kidolgozása és adaptálása.
- 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, 2015. április

Dr. Juhászné Belatiny Katalin

Elnök

Dr. Bayer József

rektor

2. A ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA BEMUTATÁSA, SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, FOLYAMATAINAK MODELLJE

Az államilag elismert **Zsigmond Király Főiskolát** (a továbbiakban: Főiskola) az 1993. évi LXXX. tv. értelmében a Magyar Országgyűlés által 2000. október 17-én, a 3007. számú határozatával hozott 2000:CVII számú törvény 4 §-ban iktatta törvénybe. A felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. tv. hatályba lépését követően a Főiskola a tevékenységét az új jogszabályok alapján folytatja.

A névadó Luxemburgi Zsigmond király (1386-1437) politikai és kulturális tevékenysége részeként 1395. október 5-én Óbudán hozta létre a második magyar egyetemet, amely mintegy 8 éven át működött. Ennek a több mint 600 éves szellemi örökségnek a folytatásaként alapította a több mint 30 éves oktatási, felnőttképzési tapasztalattal rendelkező **TANORG KFT.** (cégjegyzék száma: 01-09-169954, képviselője Dr. Juhászné Belatiny Katalin) a Főiskolát.

Az oktatási miniszter a törvénybe iktatást követően a következő főiskolai szintű szakok indítását engedélyezte a Zsigmond Király Főiskolán:

1. Humán erőforrás menedzser szak
2. Művelődésszervező szak
3. Nemzetközi kapcsolatok szak
4. Kommunikáció-művelődésszervező szak (2002-től)

(A fenti képzések továbbra is kifutó képzések.)

A bolognai folyamatnak megfelelően, a felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. tv. értelmében a főiskola (a régi szakok kifutó rendszerű képzése mellett) 2007-től folyamatosan a következő szakokat indítja:

SZAKOK	Képzési idő (félév)
andragógia (BA)	6
emberi erőforrások (BA)	6
gazdaságinformatikus (BA)	7
gazdálkodási és menedzsment (BA)	6+1
kommunikáció és médiatudomány (BA)	6
nemzetközi gazdálkodás (BA)	6+1
nemzetközi tanulmányok (BA)	6
pénzügy és számvitel (BA)	6+1
politológia (BA)	6
szabad bölcsészet (BA)	6
szociológia (BA)	6
andragógia (MA)	4

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 6/38

kommunikáció és médiatudomány (MA)	4
nemzetközi gazdaság és gazdálkodás (MA)	4
nemzetközi tanulmányok (MA)	4
politikatudomány (MA)	4
vallástudomány (MA)	4

A 2013/2014-es tatanévtől diplomát adó képzéseink mellett megjelentek felsőoktatási szakképzéseink. A képzések a munkaerő-piaci elvárások mellett képzéseinkhez illeszkednek, a képzések közötti átjárások biztosításával.

SZAKOK	Képzési idő (félév)
emberi erőforrások	4
gazdasági informatikus	4
kommunikáció és média	4
nemzetközi gazdálkodás	4
pénzügyi és számvitel	4

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 7/38

A főiskola székhelye: 1039 Budapest, Kelta utca 2.

A főiskola a Magyar Köztársaság államilag elismert – önkormányzattal rendelkező – magán felsőoktatási intézménye. Az alapítói és fenntartói jogokat az Alapító, törvényességi felügyeletét a Emberi Erőforrás Miniszter látja el.

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

A főiskolán az oktatási nyelv a magyar, azonban – részben vagy egészben – más nyelveken is folyhat oktatás, képzés.

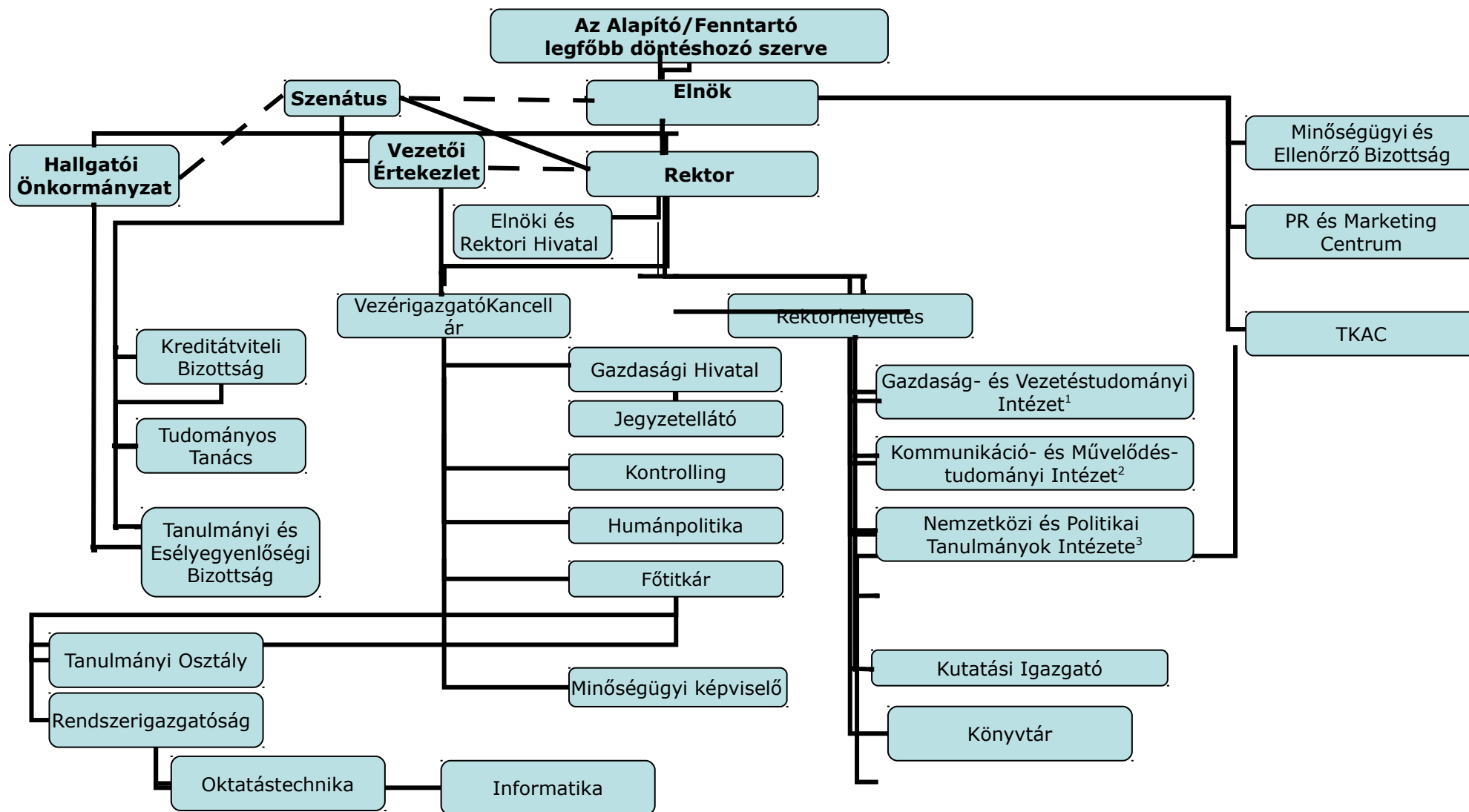
A főiskola alapvető feladatai: a felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. tv. 4. §-ában meghatározott feladatok, különösen a felsőoktatás és a kutatás.

A főiskola 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.

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

Az alapító TANORG KFT oktatási, oktatásszervezési tevékenységét 2000. december 31-től a Zsigmond Király Főiskola vette át. A TANORG – ezt követően – kizárólag holding tevékenységet lát el. Ezért az alapítók és a Főiskola vezetése úgy döntött, hogy a 2001-ben a TANORG KFT. név alatt tervezett, a minőségügyi rendszerére vonatkozó „megújító felülvizsgálatot – illetve a rendszer tanúsíttatását a ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLÁRA kéri.

A tanúsítás kiterjed: A ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA oktatásfejlesztési, oktatási, oktatásszervezési tevékenységére.

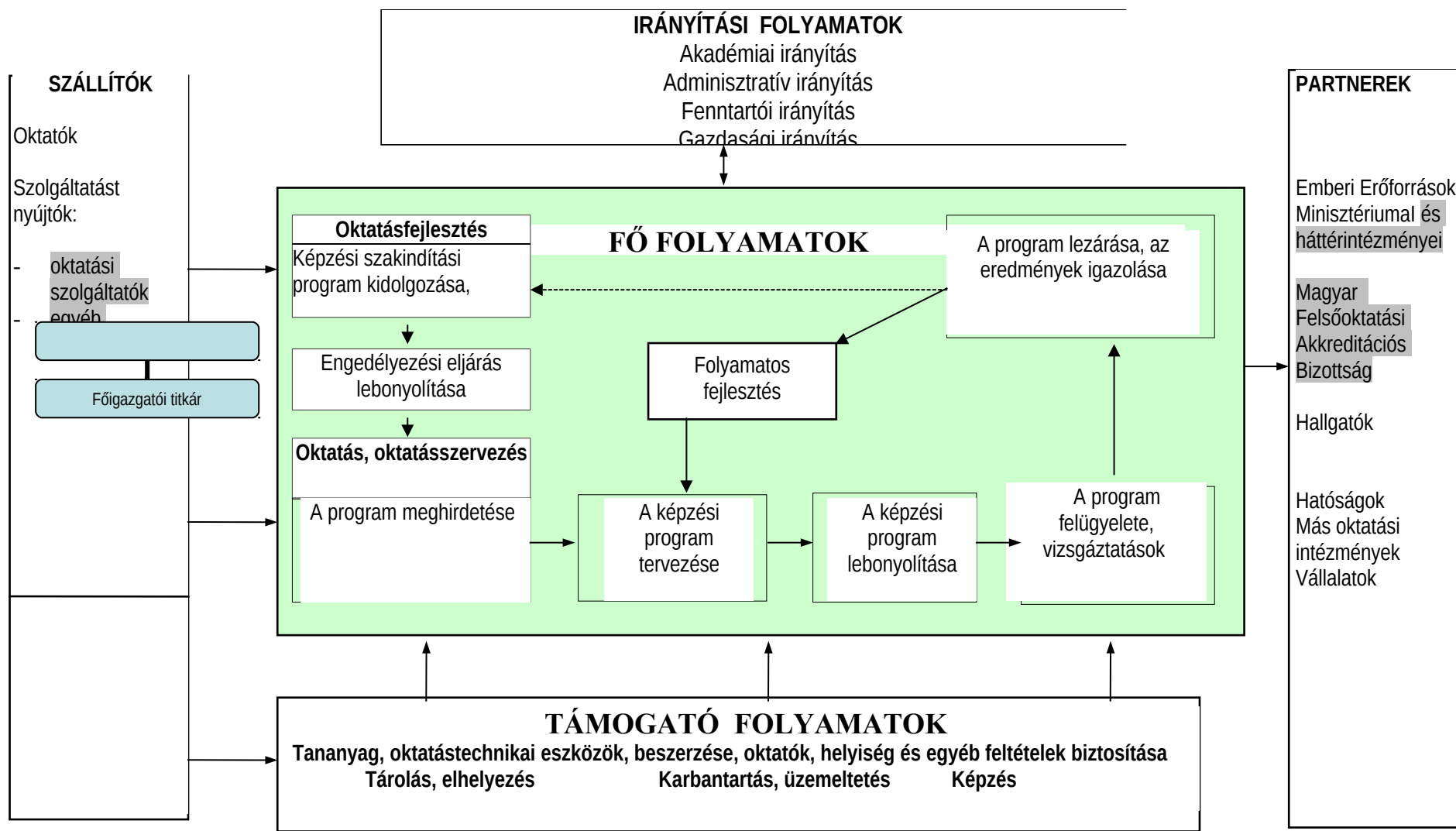


1 A Gazdaság- és Vezetéstudományi Intézet gondozza az emberi erőforrások, a gazdálkodás és menedzsment, a nemzetközi gazdálkodás, a pénzügy és számvitel BA, a gazdaságinformatikus BSc és nemzetközi gazdaság és gazdálkodás MA, szakokat.

2 A Kommunikáció- és Művelődéstudományi Intézet gondozza az andragógia, a kommunikáció- és médiatudomány, a szabad bölcsészet és a szociológia BA, az andragógia, a kommunikáció- és médiatudomány és a vallástudomány MA, szakokat.



A ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA FOLYAMATAINAK MODELLJE





**ZSIGMOND KIRÁLY
FŐISKOLA**

MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV

Kiadás: 15.

Dátum: 2014.04.21.

Oldal: 10/38

AZ IRÁNYÍTÁSI RENDSZER

- 3. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE**
- 4. A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER**

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2014.04.09.
		Oldal: 11/38

3. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

3.1 Elkötelezettség

A **Zsigmond Király Főiskola** felső vezetése és munkatársai elkötelezettek a minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos továbbfejlesztése mellett. Ezt az elkötelezettséget mutatjuk be ebben a fejezetben. Az elkötelezettséget tükrözi a **főiskola** minőségpolitikája is.

1. Az **ISO 9001:2009** szabvány követelményei szerinti minőségirányítási rendszert működtetünk, melyet folyamatosan továbbfejlesztünk. 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.

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

3. A felsővezetés 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, elemzések, a továbbfejlesztés megtervezésére.

3.2 Felelőségek és hatáskörök

A **Zsigmond Király Főiskola szervezeti felépítését** a 2. fejezet tartalmazza. A **Szervezeti és Működési Szabályzat** tartalmazza az egyes szervezeti egységek és a működtetést támogató bizottságok feladatait.

Munkatársaink feladatait **munkaköri leírások** tartalmazzák.

 <p>ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA</p>	<p>MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV</p>	<p>Kiadás: 16.</p>
		<p>Dátum: 2014.04.09.</p>
		<p>Oldal: 12/38</p>

3.3. A vezetőség képviselője

1. A vezetőség képviselője, a **minőségügyi képviselő (aki egyben a vezérigazgató is)** felelős:
 - minőségirányítási rendszer létrehozásáért, működtetéséért, felülvizsgálatáért,
 - azért, hogy munkatársaink ismerjék és értsék a megbízók, hallgatók és partnerek követelményeit, tudatában legyenek tevékenységük jelentőségének és megértsék szerepüket a minőségi célok végrehajtásában,
 - a **minőségügyi képviselő** felelős a minőségcélok teljesülésének figyeléséért és az eredmények, továbbfejlesztési lehetőségek meghatározásáért a főiskola felső vezetősége felé.

3.4 Minőségpolitika, minőségcélok és minőségtervezés

1. A **minőségpolitikát** a hallgatók, a fenntartó és más partnerek igényeinek figyelembe vételével a vezetői értekezlet alakítja ki és a főiskola **elnöke** 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 a Főiskola 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:

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2014.04.09.
		Oldal: 13/38

- 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 tájékoztatót tart a kitűzött célokról. A vezetői értekezlet tagjai a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvének egy példányát is megkapják (elektronikus úton) a **minőségügyi képviselőtől**, ezután a területükön ők felelősek a közzétételért, és a minőségcélok további lebontásáért, a saját, területi célok meghatározásáért.
7. Amennyiben a **rektor** úgy ítéli meg, a minőségcélok megvalósításának érdekében minőségtervet készítünk. Ez esetben a készítésért viselt felelősséget, a formai és tartalmi követelményeket külön feljegyzésben szabályozzuk.

3.5 A folyamatok figyelemmel kísérése, belső kapcsolattartás

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

- belső minőségügyi felülvizsgálat,
- vezetői értekezlet,
- bizottsági értekezletek,
- vezetőségi átvizsgálás.

A minőségirányítási rendszer és az oktatásfejlesztési, oktatásszervezési folyamataink működésének és a kitűzött célok figyelemmel kísérésének fő eszköze a belső minőségügyi felülvizsgálat. (lásd később 12. fejezet szerint)

1. A vezetői értekezleten az ebben illetékes munkatárs döntése szerint, de legalább éves gyakorisággal a vezetőségi átvizsgálásokon kell tárgyalni a célok teljesítésének felülvizsgálatát. A minőségügyi képviselő által vezetett vezetőségi átvizsgálás jkv. /MB 58/ és a rektor által vezetett vezetői, bizottsági értekezletek jegyzőkönyvei /MB 59/ tartalmazzák a tényeket, teendőket és felelősöket a célokkal kapcsolatban.
2. Ha a célok megváltoztatása szükséges, akkor az eredeti célok jóváhagyójának kell a módosítást végrehajtania.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2014.04.09.
		Oldal: 14/38

3. Minden új kiadás/módosítás alkalmával az érintett munkatársakat megismertetjük a minőségpolitikával és a minőségi célokkal.

3.6 Értékelés, elemzés

- 1 A vezetőségi átvizsgálás előtt az egyes napirendi pontoknak megfelelően az adott folyamatért, témakörért felelősöknek előzetesen írásos elemzést kell készíteniük. (lásd 3.7. szerint)
- 2 A **minőségügyi képviselő** felelős azért, hogy ezek időben elkészüljenek és az értekezlet előtt kiosztásra kerüljenek. Az elemzéseknek lehetőség szerint a továbbfejlesztésre is javaslatokat kell tartalmazniuk. (lásd még a 8. Fejezet szerint)
- 3 A elemzés eredményei alapján a **minőségügyi képviselő** a belső auditorral javaslatokat dolgoz ki a továbbfejlesztésre, melyet az elemzés mellé csatol. Az így összeállított értékelő jelentés kerül a vezetőségi átvizsgálásra.

3.7. Vezetőségi átvizsgálás

A főiskola vezetése évente legalább egyszer áttekinti a minőségirányítási rendszer működését.

Az értekezlet állandó résztvevői:

a minőségügyi képviselő – kancellár

az intézetvezetők

a főtitkár

Ha a **rektor** szükségesnek tartja, másokat is meghív az értekezletre.

A **minőségügyi képviselő** értesíti az átvizsgáló értekezlet résztvevőit annak helyéről, időpontjáról, napirendjéről és felkéri az egyes napirendi pontok előkészítéséért és előadásáért felelős személyeket.

 <p>ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA</p>	<p>MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV</p>	<p>Kiadás: 16.</p>
		<p>Dátum: 2014.04.09.</p>
		<p>Oldal: 15/38</p>

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 felülvizsgálatok értékelése.
- A minőségpolitikai és minőségi célok teljesítésének értékelés.
- Új célok kitűzése (évente legalább egyszer).
- A munkatársak képzésének hatékonyság értékelése.
- A hallgatók és más partnerek észrevételeinek értékelése, a hallgatói elégedettségi vizsgálatok értékelése.
- Az időközben felmerült erőforrás igények megvitatása.
- 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.

5. Az értekezletről **vezetői átvizsgálás jegyzőkönyv /MB 58/** készül, amely tartalmazza:

- Az oktatás, oktatásszervezés és a minőségirányítási rendszer folyamatainak továbbfejlesztésére irányuló feladatokat,
- a végrehajtásért felelős személyeket, a végrehajtás határidejét,

6. A jegyzőkönyvet a **rektor** hagyja jóvá, melyből kapnak az ülés résztvevői és mindazok a munkatársak, akiket az ülésen meghatározott feladatok elvégzésére kijelöltek. A jegyzőkönyvet elektronikus formában tárolja az Elnöki- és Rektori Titkárság. A **minőségügyi képviselő** a jegyzőkönyvben foglalt feladatok végrehajtását a meghatározott határidők figyelembe vételével ellenőrzi.

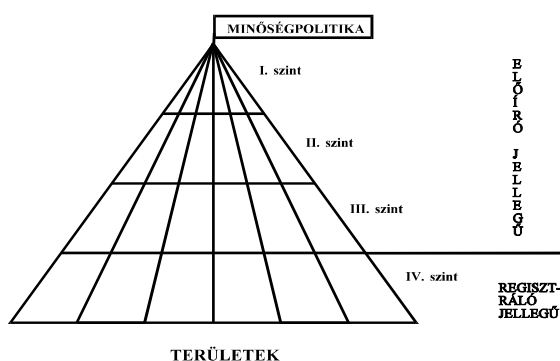
7. Amennyiben a feladatot a felelős nem, vagy nem megfelelően hajtotta végre, úgy intézkedik annak megfelelő végrehajtásáról. Abban az esetben, ha az intézkedés meghaladja hatáskörét, az illetékes vezető felé feljegyzés formájában jelzi a problémát, és/vagy kezdeményezi rendkívüli vezetői értekezlet összehívását.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2014.04.09.
		Oldal: 16/38

4. A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER

4.1. A dokumentációs rendszer felépítése

1. Minőségirányítási rendszerünk dokumentumai négy szintű dokumentációs rendszert alkotnak.



I. szint: A **minőségügyi kézikönyv** leírja a Zsigmond Király Főiskola –minőségirányítási rendszerét, tartalmazza az **ISO 9001:2009** szabvány által előírt, és a főiskola 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 a főiskola 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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2014.04.09.
		Oldal: 17/38

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.

IV.2 A minőségügyi kézikönyv

1. Ez a kézikönyv leírja a **Zsigmond Király Főiskola** minőségirányítási rendszerét, amelyet a minőségpolitikával összhangban vezettünk be és működtetünk.
2. A kézikönyv a legfontosabb tájékoztató dokumentum a főiskola által végzett összes minőséggel kapcsolatos tevékenységről.
3. 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, a főiskola 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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2014.04.09.
		Oldal: 18/38

4. A minőségügyi kézikönyvet a **minőségügyi képviselő** készíti, a **főiskola elnöke** hagyja jóvá és a **rektor** rendeli el. A törzspéldányt a a titkárság őrzi a következő teljes körű tanúsításig megőrzi.
1. A minőségügyi kézikönyv elosztása a dokumentumok kezelését szabályozó folyamatleírásban foglaltak szerint történik.
2. A minőségügyi kézikönyvet egyértelműen azonosítja az oldalanként feltüntetett a legutolsó kiadás száma és a kiadás dátuma.
3. A módosítás a teljes kézikönyv – egységes számozással történő -újra kiadásával történik.
4. A fejezetek módosításakor az utolsó alkalommal módosított részeket az érintett szövegrész egyértelmű kiemelésével jelöljük.
5. A módosítások jóváhagyását a fedőlap aláírása jelenti.
6. Az érvénytelenné váló Kézikönyvet a minőségügyi képviselő „ÉRVÉNYTELEN” pecséttel a következő teljes körű tanúsításig megőrzi.
7. A kézikönyvet a kancellár döntése alapján partnereinkhez kérésükre vagy marketing célokból is eljuttathatjuk. Ezeken feltüntetjük, hogy "Tájékoztatási célra".

4.3. A dokumentumok kezelése

1. A minőségirányítási rendszerünk működésével vagy az **oktatás-oktatásszervezési szolgáltatásunk** minőségével kapcsolatos dokumentumok – a keletkezés helye szerint - lehetnek ún. belső vagy külső dokumentumok.
2. 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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2014.04.09.
		Oldal: 19/38

3. Szabályoztuk a külső dokumentumok
 - érvényességének követési módját,
 - a követésért felelősöket,
 - a megfelelő dokumentumok rendelkezésre állásának biztosítását,
 - az érvénytelenné váló példányok kezelését.
4. A dokumentumok összhangjának biztosításáért a **minőségügyi képviselő** afelelős. A dokumentumok olvashatóságának, használhatóságának megőrzéséért minden munkatársunk felel.
5. Minden új belső és külső dokumentum kiadásakor gondoskodunk az **érintett munkatársak** oktatásáról, illetve értesítéséről.
6. 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.
7. Szabályoztuk az elektronikus formában létrehozott dokumentumok kezelését is.
8. További részleteket az **MF 01 A DOKUMENTUMOK, ADATOK ÉS FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE** című folyamatleírás tartalmaz.

4.4 A minőségügyi feljegyzések kezelése

1. 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.
2. 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.
3. A bizonylatok tárolását úgy alakítottuk ki, hogy megelőzzük a károsodást, valamint megakadályozzuk azok elvesztését.
4. A minőségügyi feljegyzések megőrzési idejét a törvényi előírások, valamint a minőségirányítási rendszerben megfogalmazott alapelveknek megfelelően határoztuk meg.
5. További részleteket az **MF 01 A DOKUMENTUMOK, ADATOK ÉS FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE** című folyamatleírás tartalmaz.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2014.04.09.
		Oldal: 20/38

KAPCSOLÓDÓ ERŐFORRÁSOK BIZTOSÍTÁSA

- 5. MUNKATÁRSOK**
- 6. FELTÉTELRENDSZER ÉS MUNKAKÖRNYEZET**
- 7. A MÉRÉSI RENDSZER ELLENŐRZÉSE**

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09..
		Oldal: 21/38

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 **intézetvezetők** 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 (vezérigazgató)** részére kell eljuttatni.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 22/38

6. FELTÉTELRENDSZER ÉS MUNKAKÖRNYEZET

1. A vezetőség felelős a főiskola 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.
2. Az oktatási folyamat teljesítéshez szükséges erőforrások (személyi és tárgyi feltételek) meghatározására az oktatási program előkészítésekor kerül sor.
3. 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.
4. 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.
5. 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 Főiskolánk Adatvédelmi Szabályzattal rendelkezik.
6. 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 figyelembe vételével megfelelő körülményeket és munkakörnyezetet biztosítunk, ide értve
 - a tantermek kialakítását, felszereltségét,
 - a megfelelő hőmérsékletet és megvilágítást,
 - a tantermek, oktató helyiségek rendszeres takarítását, tisztán tartását.
7. A technikai és segédeszközök, berendezések beszerzésénél meghatározó szempont az eszköz biztonságos használata, valamint az ergonómiai szempontok.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 23/38

7. A MÉRÉSI RENDSZER ELLENŐRZÉSE

1. Minden oktatási félév elején a szakfelelősök gondoskodnak a tananyagok (tankönyv, jegyzet, szöveggyűjtemény, segédanyagok, munkafüzet, stb.) listájának közzétételéről. Zavaró nyomdai vagy szerkesztési hibák esetén a kiadványt hibajegyzékkel kell ellátni.
2. A felvételi vizsgák rendjét a Felvételi szabályzat, a többi vizsgák rendjét a Tanulmányi és Vizsgaszabályzat szabályozza.
3. Ha törvényi előírás, vagy a vizsga jellege és/vagy a mérés megbízhatósága miatt szükséges, a vizsgáztatásra vizsgabizottságot kell kijelölni.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09..
		Oldal: 24/38

**AZ OKTATÁSI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ
FOLYAMATOK**

- 8. SZERZŐDÉSKÖTÉS, KAPCSOLATTARTÁS**
- 9. BESZERZÉS**

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 25/38

8. SZERZŐDÉSKÖTÉS, KAPCSOLATTARTÁS

8.1. 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 a főiskola 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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 26/38

8.2. Hallgatói szerződéskötés

1. A leendő hallgatók részéről a Főiskola 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 az Egységes Tanulmányi Rendszer adatlapját tölti ki.
2. A főiskola hallgatóival a költségtérítéses képzésre szerződést köt.
3. A megállapodás megkötéséért, a fizetési teljesítések figyeléséért és nyilvántartásáért a **tanulmányi osztályvezető** a felelős.
4. 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.

1. 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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 27/38

2. 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.
3. 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

1. Eljárást dolgoztunk ki és alkalmazunk a hallgatóktól vagy képviselőiktől (a beiskolázó szervezettől) érkező panaszok és reklamációk kezelésére. A kivizsgálás bizonylatait meghatározott ideig megőrizzük.
2. További részleteket az **MF02 SZERZŐDÉSKÖTÉSEK, KAPCSOLATTARTÁS** és az **MF04 AZ OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS ÉS ELLENŐRZÉS** című folyamatleírások részletezik.

9. BESZERZÉS

9.1. A szállítók értékelése

1. 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.
2. 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 Főiskola** által megszabott követelményektől, valamint - szükség esetén - a piaci helyzettől. Az oktatási szolgáltatást végző szállítók értékelése történhet a 8.3.1. szerint is.
3. Az elfogadott beszállítókat, szolgáltatókat nyilvántartjuk, az értékelések eredményét dokumentáljuk.
4. További részleteket az **MF 03 Beszerzés és a szállítók értékelése** című folyamatleírás tartalmazza.

9.2. A beszerzési adatok

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 28/38

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.
2. Ha a beszerzett terméket, szolgáltatást a beszállító vagy a szolgáltató telephelyén igazolni kívánjuk, akkor a beszerzési dokumentumokban meghatározzuk az erre vonatkozó követelményeket.
3. A technikai és segédeszközök, berendezések beszerzésénél meghatározó kritérium az eszköz biztonságos használata, és az ergonómiai szempontok.

9.3. Átvételi, illetve indító ellenőrzés

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

MF03 BESZERZÉS ÉS A SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE és az

című folyamatleírások tartalmaznak.

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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 29/38

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 az Egységes Tanulmányi Rendszerben (ETR) egyedi kóddal azonosítunk.

10.3. A hallgató által átadott adatok, információk kezelése

1. 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.
2. Az átvett írásos, vagy számítógépen rögzített anyagokat olyan módon tárolja a Tanulmányi Osztály, azok azonosíthatók és visszakereshetők legyenek. Ezeket az anyagokat bizalmasan kezeljük.
3. 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 **intézetvezetők** bevonásával javaslatot tesznek a szükséges intézkedések megtételére. Az intézkedésért a **rektor** a felelős.
4. A záróvizsga eredményei minden esetben kiértékelésre kerülnek. Az elemzés eredményeit - lehetőség szerint - figyelembe vesszük a következő oktatási program lebonyolításánál, ill. szervezésénél.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 30/38

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

1. Munkafolyamatban (MF04) és a szabályzatainkban dokumentált eljárásban szabályoztuk a tevékenységek végrehajtásában az ellenőrzések során feltárt eltérések kezelését és az intézkedésért viselt felelősséget.
2. 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.
3. 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.
4. További részleteket az **MF 04 AZ OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS ÉS ELLENŐRZÉS** című folyamatleírás tartalmaz.



**ZSIGMOND KIRÁLY
FŐISKOLA**

MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV

Kiadás: 16.

Dátum: 2015.04.09.

Oldal: 31/38

**BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT, ELEMZÉS ÉS
TOVÁBBFEJLESZTÉS**

11. BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT

**12. ELEMZÉS, HELYESBÍTŐ, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG ÉS
TOVÁBBFEJLESZTÉS**

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09..
		Oldal: 32/38

11. BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. A felülvizsgálat tapasztalatait feljegyezzük. Abban az esetben, ha a felülvizsgálat során hiányosságot tapasztalunk, a **felülvizsgált terület vezetőjével** közösen javító és/vagy helyesbítő tevékenységet határozunk meg.
6. 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.
7. A felülvizsgálat eredményét, a talált eltéréseket és hiányosságokat az **ellenőrző kérdés lista MB45** nyomtatványon kell dokumentálni.
8. A felülvizsgálati jelentésnek a felülvizsgálandó terület minden elemére ki kell térnie. Nem megfelelés esetén javaslatot kell tenni a javító, helyesbítő tevékenységre is.
9. A felülvizsgálati jelentést a **felülvizsgált terület** képviselője igazolja, ami egyben a jelentésben foglaltakkal való egyetértést is jelenti.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09..
		Oldal: 33/38

10. A **minőségügyi képviselő** felel a helyesbítő tevékenység végrehajtásának és a végrehajtás hatékonyságának ellenőrzéséért.
11. 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.
12. Az ellenőrző felülvizsgálat elvégzését és eredményét – az eredeti jelentésen - a felülvizsgáló aláírásával és dátummal igazolja.
13. 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.
14. Nem kielégítő eredmény esetén a **minőségügyi képviselő** dönt újabb ellenőrző felülvizsgálat szükségességéről és/vagy vezetői áttekintő értekezlet kezdeményezéséről.
15. 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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 34/38

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

1. 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.
2. Az eltérések felmerülésekor a hibajavítással egyidejűleg a szükséges helyesbítő tevékenységet is meghatározzák a felelősök.
3. A meghozott intézkedéseket a folyamatleírásban szabályozott módon, nem megfelelőségi jelentésen dokumentálják, melynek egy másolati példányát az eljárásban meghatározott módon eljuttatják a **minőségügyi képviselőnek**.
4. 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.
5. A nem megfelelőségek lehetséges okait elemezzük és ezen elemzések eredményeképpen megelőző tevékenységet határozzunk meg.
6. A helyesbítő és megelőző intézkedések végrehajtását ellenőrizzük, hogy meggyőződünk azok kielégítő és hatékony voltáról.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 35/38

7. További részleteket az **MF04 OKTATÁS, OKTATÁSSZERVEZÉS ÉS ELLENŐRZÉS** folyamatleírás tartalmaz.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 36/38

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.

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 37/38

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	A Zsigmond Király Főiskola
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 a Főiskola szolgáltatását igénybe veszi.

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

 ZSIGMOND KIRÁLY FŐISKOLA	MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV	Kiadás: 16.
		Dátum: 2015.04.09.
		Oldal: 38/38

A Minőségügyi Kézikönyv változását követő lista:

sorszám	Kiadás száma	Kiadás éve
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