



# AZ ÓBUDAI EGYETEM MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE

**BUDAPEST, 2018. május**

*(2018. május 28. napjától hatályos 17. verziószámú változat)*

## Tartalomjegyzék

<b>PREAMBULUM</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Intézményi ismertető</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Általános rendelkezések</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. A szabályzat hatálya</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2. A külső és belső szabályozási környezet</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Az Egyetem és a minőségirányítás szervezet felépítése</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Minőségirányítási rendszer</b> .....	<b>5</b>
<b>4.1. A minőségirányítási rendszer érvényességi területe</b> .....	<b>5</b>
4.1.1. Az Intézmény állami feladatként ellátandó alaptevékenysége .....	5
4.1.2. Az Intézmény alaptevékenységén belüli kiegészítő tevékenysége .....	6
4.1.3. Az Intézmény tevékenységei .....	6
4.1.4. Alkalmazási terület .....	6
<b>4.2. A minőségirányítási rendszer folyamatai</b> .....	<b>7</b>
<b>4.3. A szervezet környezet, érdekelt felei</b> .....	<b>7</b>
<b>5. Vezetőség felelősségi köre</b> .....	<b>8</b>
<b>5.1. A vezetőség elkötelezettsége</b> .....	<b>8</b>
<b>5.2. Partnerközpontúság</b> .....	<b>8</b>
<b>5.3. Minőségpolitika</b> .....	<b>9</b>
<b>5.4. Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök</b> .....	<b>9</b>
5.4.1. A vezetőség képviselője .....	9
5.4.2. Testületi, szervezeti jog-és hatáskörök .....	9
5.4.3. Vezetői feladatok, jog és hatáskörök .....	9
<b>6. Tervezés</b> .....	<b>10</b>
<b>6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek</b> .....	<b>10</b>
<b>6.2. Minőségcélok</b> .....	<b>10</b>
<b>6.3. A változtatások tervezése</b> .....	<b>11</b>
<b>7. Támogatás</b> .....	<b>11</b>
<b>7.1. Erőforrások</b> .....	<b>11</b>
<b>7.2. Humánerőforrások</b> .....	<b>11</b>
<b>7.3. Infrastruktúra</b> .....	<b>11</b>
<b>7.4. Munkakörnyezet</b> .....	<b>12</b>
<b>7.5. Belső kommunikáció</b> .....	<b>12</b>
<b>7.6. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások</b> .....	<b>12</b>
<b>7.7. A dokumentálás követelményei</b> .....	<b>12</b>
<b>8. Működés</b> .....	<b>13</b>
<b>8.1. Működéstervezés és -felügyelet</b> .....	<b>13</b>
<b>8.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények</b> .....	<b>13</b>
8.2.1. A követelmények meghatározása .....	13

8.2.2. A követelmények átvizsgálása és változásának kezelése.....	13
8.2.3. Kapcsolattartás a vevővel.....	14
<b>8.3. Tervezés és fejlesztés.....</b>	<b>15</b>
8.3.1. A tervezés és fejlesztés bemenő és kimenő adatai .....	15
8.3.2. A tervezés és fejlesztés átvizsgálása, igazolása és érvényesítése, valamint a változtatásainak kezelése .....	15
<b>8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete .....</b>	<b>15</b>
8.4.1. A beszerzés folyamata .....	15
8.4.2. A beszerzett termék igazolása .....	15
<b>8.5. Előállítás és szolgáltatás nyújtása .....</b>	<b>16</b>
8.5.1. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának szabályozása .....	16
8.5.2. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának érvényesítése.....	16
8.5.3. Azonosítás és nyomon követhetőség .....	16
8.5.4. A vevő tulajdona .....	16
8.5.5. A termék állagának megőrzése.....	16
8.5.6. A nem megfelelő kimenetek felügyelete és kezelése.....	16
<b>9. Teljesítményértékelés.....</b>	<b>17</b>
9.1. Általános elvek .....	17
9.2. Figyelemmel kísérés és mérés .....	17
9.2.1. Elégedettség mérése .....	17
9.2.2. Belső audit.....	18
9.3. Az adatok elemzése .....	18
9.4. Vezetőségi átvizsgálás .....	19
<b>10. Fejlesztés .....</b>	<b>19</b>
10.1. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység.....	19
10.1.1. Folyamatos fejlesztés .....	20
<b>Záró rendelkezések .....</b>	<b>21</b>
<b>1. melléklet.....</b>	<b>22</b>

## PREAMBULUM

A jogelőd Budapesti Műszaki Főiskola 2003-ban az ISO 9001:2000 szabványnak megfelelő menedzsment rendszert épített ki és működtetett folyamatosan az akkreditált felsőoktatás, a doktori képzés, a felnőttképzés, a kutatás-fejlesztés és a tudományszervezés működési területen.

A jogelőd intézmény az Oktatási és Kulturális Minisztérium által meghirdetett 2007. évi Felsőoktatási Minőségi Díj pályázaton a „Felsőoktatási intézmény” kategóriában Bronz Fokozatú elismerésben részesült, 2008-ban Ezüst Fokozatú Elismerő Oklevelet kapott, és 2009-ben az oktatási miniszter Felsőoktatási Minőségi Díj kitüntetéssel ismerte el az intézmény teljesítményét.

### 1. Intézményi ismertető

A Magyar Országgyűlés a felsőoktatási intézményhálózat átalakításáról hozott 1999. évi LII. törvényének megfelelően a Bánki Donát Műszaki Főiskola, a Kandó Kálmán Műszaki Főiskola és a Könnyűipari Műszaki Főiskola integrációjával 2000. január 1-jével megalakult a Budapesti Műszaki Főiskola.

10 évvel az integrált főiskola létrehozását követően az Országgyűlés 2009 novemberében elfogadta a felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. törvény módosítását jelentő 2009. évi CXXXVIII. törvényt. Ezzel 2010. január 1-jével a Parlament létrehozta az ÓBUDAI EGYETEMET, a Budapesti Műszaki Főiskola – illetve a jogelődjei, a Bánki Donát Műszaki Főiskola, a Kandó Kálmán Műszaki Főiskola, a Könnyűipari Műszaki Főiskola – jogutódját.

Az Óbudai Egyetem egy modern, sokszínű felsőoktatási intézmény: a tradicionális egyetemi létmódot meghaladó, újszerű oktatási módszereket alkalmazó, a gazdaság igényeire fókuszáló, gyakorlatorientált műszaki és informatikai felsőoktatási szakképzést, magas színvonalú mérnöki alapképzést, mester- és doktori képzést, valamint nemzetközi szinten kutatás-fejlesztést és innovációt folytató intézmény.

Az Óbudai Egyetem (a továbbiakban: Egyetem, vagy Intézmény) Budapesten és Székesfehérváron mintegy negyvenötezer négyzetméteren, mint az ország második legnagyobb, döntő mértékben műszaki képzést folytató felsőoktatási intézménye, folytatja oktatási és kutatási tevékenységét. Hat karán – a Bánki Donát Gépész és Biztonságtechnikai Mérnöki, a Kandó Kálmán Villamosmérnöki, a Keleti Károly Gazdasági, a Neumann János Informatikai, a Rejtő Sándor Könnyűipari és Környezetmérnöki, az Alba Regia Műszaki Karon – és a Trefort Ágoston Mérnökpedagógiai Központjában, valamint doktori iskoláiban több mint tizenkétezer hallgató folytat tanulmányokat. Az Egyetem oktatási tevékenységének támogatásához, valamint a tudományos tevékenység elősegítéséért karoktól független Egyetemi Kutató, Innovációs és Szolgáltató Központot működtet.

Az Óbudai Egyetemen a hallgatók a projekt-alapú képzés során valós vállalati feladatokat oldanak meg. Az Egyetem a gazdaság szereplőivel és a helyi közösségekkel szorosan együttműködve végzi oktató és kutató-fejlesztő tevékenységét. Oktatási programjaiban a tudásátadás mellett nagy hangsúlyt fektet a személyiségfejlesztésre: tehetséges, a világra nyitott szakembereket kíván diplomához juttatni, akik a legújabb ismeretekkel felvértezve a társadalom hasznos tagjaivá válhatnak.

Az Egyetem az oktatás tartalmának kialakításában egyensúlyra törekszik az időtálló alapismeretek és a gyakorlati életre való közvetlen felkészülést segítő ismeretek és ezek alkalmazása között, továbbá hangsúlyt helyez a hallgatók idegen nyelvi képzésére. Minden hallgató számára biztosított az internet-hozzáférés, a számítógépes hálózat, valamint a könyvtárhálózat használata. Az Egyetem tornatermeivel és sportpályákkal gondoskodik a hallgatók mozgásigényének kielégítéséről, és saját fenntartású kollégiumokkal, valamint bérelt férőhelyekkel biztosítja a rászorulóknak döntő hányadának elhelyezését.

Az oktatók felkészültsége jó, a tudományos fokozattal rendelkezők aránya meghaladja a 70%-ot. Az Óbudai Egyetem széleskörű nemzetközi kapcsolatrendszerrel rendelkezik, szakmai gyakorlatra, részképzésre évente több mint száz hallgató utazhat európai, és esetenként tengerentúli felsőfokú intézményekbe. A kooperatív képzés kiterjesztése a hallgatók egyre növekvő rétegének biztosítja a szakdolgozatok üzemi környezetben való elkészítését, a szakmai gyakorlat megszerzését. Hallgatói bekapcsolódhatnak az Egyetem kutató-fejlesztő tevékenységébe, tudományos diákköri mozgalmába.

Az egymásra épülő képzési szintekről kikerülő hallgatók magas szintű elméleti és gyakorlati felkészültséget igazoló, nemzetközileg elismert alapidipломát kapnak, és a legkiemelkedőbbek mesterképzési tanulmányaik után MSc diplomát, majd PhD tudományos fokozatot szerezhetnek. Az Óbudai Egyetem képzései a munkaerőpiacon

jól hasznosítható tudást adnak. Ezt támasztják alá a Diplomás Pályakövető Rendszer keretei között végzett felmérések eredményei: jellemző, hogy munkanélküliségi arány az Egyetem diplomásai körében kisebb, mint a magyarországi felsőoktatásban végzettek átlaga, illetve a KSH által mért munkanélküliségi ráta. A diplomás hallgatók több mint 50 %-a már a végzés időszakában munkahellyel rendelkezik, végzettségének megfelelő munkakörben dolgozik, országos diplomás átlaghoz képest magasabb fizetésért.

**Az Óbudai Egyetem életében meghatározó mérföldkövet jelentett a 2018. március 20-21-én lezárult felülvizsgálati eljárás, melynek során igazolást nyert az Óbudai Egyetem minőségirányítási rendszerének az ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek való megfelelése.**

## **2. Általános rendelkezések**

### **2.1. A szabályzat hatálya**

Jelen kézikönyv személyi hatálya kiterjed az Óbudai Egyetem valamennyi szervezeti egységére, a közalkalmazotti jogviszonyban lévő oktatókra, kutatókra, a tanári és nem oktató munkakörben foglalkoztatottakra és valamennyi jogviszonyban lévő hallgatóra, továbbá a munkavégzésre irányuló további jogviszonyban álló személyekre, tárgyi hatálya a minőségirányítási rendszer érvényességi területébe tartozó a tevékenységekre, folyamatokra.

### **2.2. A külső és belső szabályozási környezet**

Az Óbudai Egyetem minőségirányítási rendszere az alábbi nemzetközi és hazai követelményeknek felel meg:

- teljesíti az MSZ EN ISO 9001:2015-es szabvány követelményeit,
- teljesíti az európai felsőoktatási minőségbiztosítás alapdokumentumot, a sztenderdeket és irányelveket tartalmazó – Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) 2015. elvárásait,
- megfelel a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvénynek, összhangban van a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság ajánlásaival.

## **3. Az Egyetem és a minőségirányítás szervezet felépítése**

Az Egyetem szervezeti felépítését a Szervezeti és Működési Rend tartalmazza.

Az Egyetem minőségirányítási szervezetét jelen kézikönyv 1. melléklete rögzíti.

## **4. Minőségirányítási rendszer**

### **4.1. A minőségirányítási rendszer érvényességi területe**

#### **4.1.1. Az Intézmény állami feladatként ellátandó alaptevékenysége**

Az Óbudai Egyetem az Alapító Okiratban felsorolt tudományágakban, a szakindítási engedéllyel rendelkező szakokon, a jóváhagyott képesítési követelmények szerint alapképzést, mesterképzést, doktori képzést, szakirányú továbbképzést, valamint felsőoktatási szakképzést folytathat nappali, esti és levelező munkarendben, továbbá távoktatásban, és e képzési formákban oklevelet, illetve bizonyítványt ad ki. Továbbképzést folytat az erre vonatkozó külön jogszabály rendelkezései szerint.

A képzéshez kapcsolódó tudományágakban tudományos kutatást és fejlesztést, valamint tudományszervező tevékenységet végez. Az oktatás és a kutatás színvonalas ellátásához szükséges nemzetközi kapcsolatokat fejleszt és ápolja.

A nemzeti és az egyetemes kultúra közvetítésével, művelésével és fejlesztésével, az anyanyelvi és az idegen nyelvi ismeretek fejlesztésével hozzájárul a hallgatóknak az értelmiségi létre történő felkészítéséhez.

Tankönyv- és jegyzetkiadást, taneszköz-fejlesztést végez. Az alaptevékenységi körbe tartozó hallgatók részére saját szervezetében tankönyv- és jegyzetellátást, könyvtári és laboratóriumi szolgáltatást, kollégiumi elhelyezést, kulturális és sportolási lehetőséget nyújt, továbbá olyan szolgáltatásokat, amelyek a hallgatók beilleszkedését, egészséges életvitelét és egészségügyi ellátását szolgálják.

Az alkalmazásban lévő közalkalmazottak ellátásával kapcsolatos feladatokat végez a vonatkozó jogszabályok szerint. Az Intézmény infrastruktúrájának fenntartásával és folyamatos fejlesztésével kapcsolatban saját szervezetben lát el feladatokat.

Feladatai teljesítése érdekében igazgatási, szervezési, pénzügyi, gazdasági, műszaki és más szolgáltató szervezeti egységeket működtet.

A felsorolt feladatokat az Intézmény alaptevékenységként látja el, amelynek alapvető anyagi feltételeit az állam biztosítja a *Nemzeti felsőoktatásról szóló törvényben* foglalt rendelkezések szerint. Az intézmény működésének forrását képezik továbbá a saját bevételek, illetve a számára felajánlott vagyon is.

#### **4.1.2. Az Intézmény alaptevékenységén belüli kiegészítő tevékenysége**

Az Intézmény jogosult olyan tevékenység végzésére, amelyet az alaptevékenysége feltételeként rendelkezésre álló, és e célra csak részben lekötött személyi és anyagi kapacitások fokozott kihasználásával nem nyereségszerzés céljából végez. Az e tevékenység keretében végzett szolgáltatás, termék-előállítás értékesítéséből származó bevételnek fedeznie kell a tevékenységet terhelő összes kiadást – beleértve az üzemeltetési, fenntartási kiadások tevékenységre jutó arányos hányadát is – a bevétel fel nem használható részének figyelembe vétele mellett.

Ilyen tevékenységek elsősorban:

- ⇒ az államilag támogatott felsőfokú szakemberképzésben részt vevő hallgatók számára olyan képzés, illetve szolgáltatás nyújtása, amely közvetlenül nem kapcsolódik a képesítési követelményekben és a tantervekben foglalt tanulmányi kötelezettségek teljesítéséhez,
- ⇒ önköltséges felsőfokú szakemberképzés a szakindítási engedéllyel rendelkező szakokon, valamennyi képzési szinten és formában,
- ⇒ felvételi előkészítő és egyéb tanfolyamok tartása,
- ⇒ általános továbbképzés,
- ⇒ az Országos Képzési Jegyzékben szereplő, szakképesítést nyújtó iskolarendszeren kívüli szakképzés folytatása,
- ⇒ a képzéshez kapcsolódó tudományágakban kutatás és fejlesztés, tudományszervezés, kultúraművelés és fejlesztés, szaktanácsadási és egyéb tevékenység,
- ⇒ az intézményi infrastruktúra szabad kapacitásainak hasznosítása (kiadói tevékenység, nyomdaipari szolgáltatások, nyomdaipari termékek gyártása, ipari termékek előállítása, munkahelyi vendéglátás, üzemi étkeztetés, sportlétesítmények és oktatást szolgáló helyiségek, valamint kollégiumi szálláshelyek bérbeadása).

#### **4.1.3. Az Intézmény tevékenységei**

Az Intézmény alaptevékenységén túlmenően – alapfeladatai ellátásának sérelme nélkül – jogosult az alapító okiratban, valamint a *Szervezeti és Működési Szabályzatában* meghatározott feladatkörnek megfelelő kapacitáskihasználási tevékenységre a külön jogszabályban foglaltak figyelembevételével. Az alap- és a kapacitáskihasználási tevékenységek szétválasztásának elvei és a szerződéskötés rendje az Intézmény belső szabályzataiban van rögzítve. Az Intézmény alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti besorolását az Óbudai Egyetem *Alapító Okirata* tartalmazza.

#### **4.1.4. Alkalmazási terület**

Az Egyetem az *MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány* valamennyi követelményét tartalmazó minőségirányítási rendszerének alkalmazási területei:

- ⇒ akkreditált felsőoktatás,
- ⇒ doktori képzés,
- ⇒ felnőttképzés,
- ⇒ kutatás-fejlesztés és
- ⇒ tudományszervezés.

#### **4.2. A minőségirányítási rendszer folyamatai**

A minőségirányítási rendszer az Egyetem irányítási rendszerének meghatározó része, amely integrálja az Egyetem meglévő szabályzatait.

A rendszer dokumentációja hivatkozik a szabályzatokra és tartalmazza azokat a folyamatokat és eljárásokat, amelyek a Minőségpolitikában meghatározott célkitűzések megvalósításához vezetnek. Ezeknek a folyamatoknak és eljárásoknak a figyelemmel kísérése lehetővé teszi a rendszer fejlesztése során elért állapot folyamatos kiértékelését.

A folyamatok csoportosítása az alábbi:

⇒ **Irányítási folyamat:**

- I. Stratégiaalkotás és működésfejlesztés

⇒ **Központi folyamatok:**

- II. Oktatás
- III. Kutatás
- IV. Hallgatói kapcsolatok gondozása
- VI. Könyvtári szolgáltatások

⇒ **Támogató folyamatok:**

- V. Humán erőforrás-gazdálkodás
- VII. Vagyongazdálkodás
- VIII. Informatikai szolgáltatások menedzsmentje
- IX. Költségvetés tervezés, beszámolás, kontrolling és teljesítménymenedzsment
- X. Számviteli folyamatok
- XI. Pénzügyi folyamatok
- XII. Beszerzés
- XIII. Intézményi kommunikáció és marketing
- XIV. Munkahelyi egészség és biztonság (munka- és tűzvédelem)
- XV. Tulajdonolt társaságok tulajdonosi ellenőrzése

Az Egyetem folyamatainak alfolyamatokra bontását teljes körűen a folyamattérkép szemlélteti, mely az Egyetem **intranet felületén** a **Folyamatszervezés** menüben érhető el.

A minőségirányítási rendszer folyamatainak működtetésére vonatkozó előírásokat, a működtetés biztosításához szükséges kritériumokat és módszereket, a figyelemmel kísérést és mérést, valamint a fejlesztés érdekében végzendő tevékenységeket a kapcsolódó dokumentált eljárások és szabályzatok tartalmazzák.

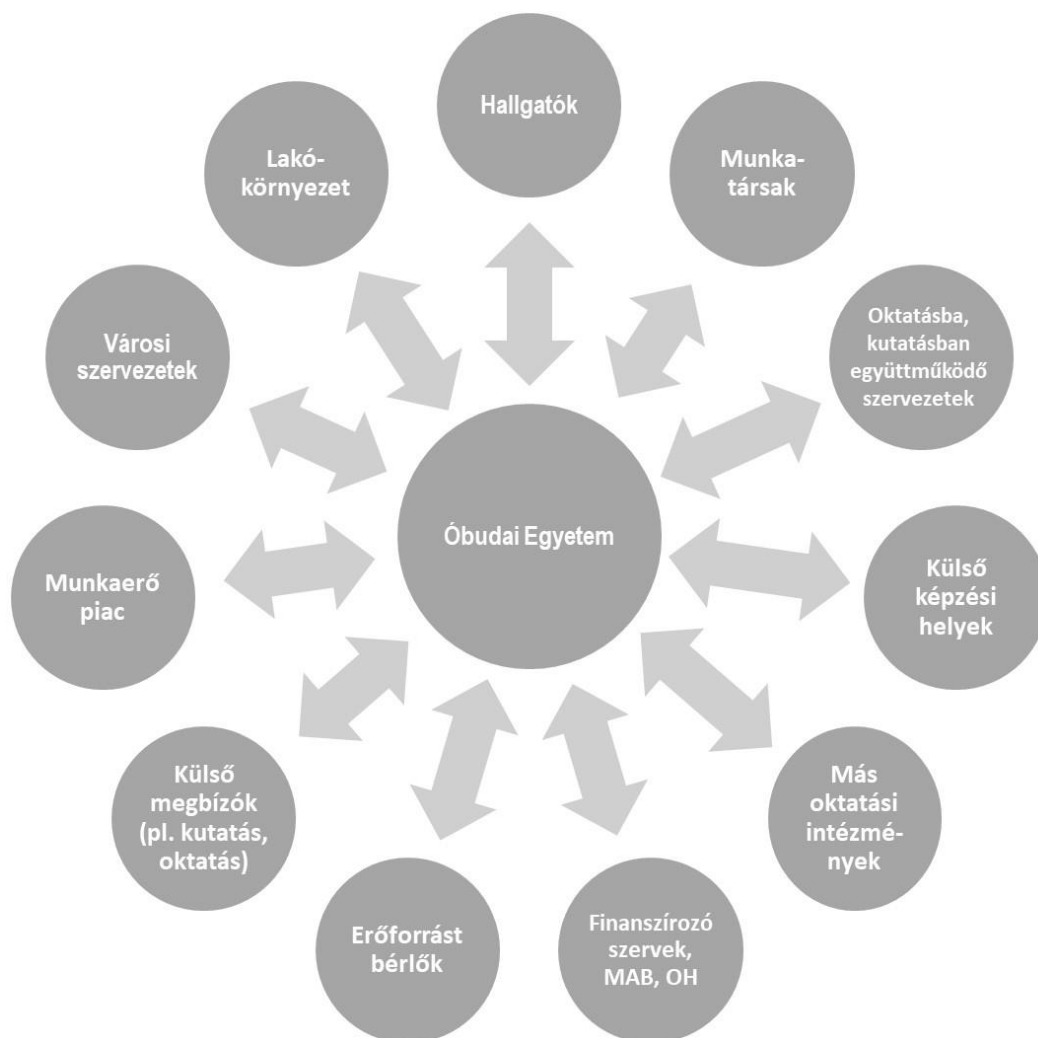
Az Egyetem Szervezeti és működési rendjében nevesített testületek és szakmaspecifikus bizottságok határozzák meg az egyes folyamatok dokumentáltságának mértékét.

#### **4.3. A szervezet környezet, érdekelt felei**

Az Egyetem rendszeresen értékeli a külső és belső tényezőket, amelyek meghatározók a stratégiájának megvalósítása szempontjából. Az egyetemi stratégiát meghatározó Intézményfejlesztési terv meghatározásakor, illetve annak figyelemmel kísérése során értékeli a társadalmi-gazdasági környezetet. Alkalmazza a stratégiaalkotás és az akkreditációs eljárások során a SWOT elemzést.

Az Egyetem azonosítja érdekelt feleit és meghatározza igényeiket és ezek teljesítéséhez szükséges információkat. Az érdekelt felekkel kapcsolatos kommunikációt, elvárásaik és az együttműködés szempontjainak meghatározásához szükséges tevékenységeket az eljárásokban szabályozza.

A külső belső környezet legfontosabb érdekelt feleit az alábbi ábra mutatja be.



A felső vezetés vezetési magatartásával, részvételével és a szükséges erőforrások rendelkezésre bocsátásával biztosítja a minőségirányítási rendszer hatékony működését. Ennek érdekében a felső vezetés feladata:

- ⇒ az Egyetem küldetésének, jövőképeinek meghatározása, a minőségpolitika megfogalmazása, a stratégiai célok kitűzése;
- ⇒ a szervezet jövőjére vonatkozó tervezés és változások irányítása;
- ⇒ a szervezeti struktúra kialakítása működtetése és fejlesztése;
- ⇒ elősegíti a folyamatszemléletű megközelítés és a kockázatalapú gondolkodásmód alkalmazását;
- ⇒ az erőforrások, az infrastruktúra, a munkakörnyezet biztosítása;
- ⇒ az érdekelt felek és a jogszabályi és egyéb követelményeinek megismeréséről és folyamatos teljesítésükről való gondoskodás,
- ⇒ a vevői elégedettség növelésének fenntartása, növelése.

A felső vezetés központi kérdésként kezeli az Egyetem folyamatainak állandó továbbfejlesztését.

### **5.2. Partnerközpontúság**

Az érdekelt felek igényeinek megismerése és meghatározása, továbbá ezeknek az Egyetem célkitűzéseibe való beépítése az *Intézményfejlesztési terv* készítésének folyamatához kapcsolódik.

A vezetés minden tagjának felelőssége, hogy a jogszabályok az Egyetemre nézve pontos, egyértelmű követelménnyé váljanak. A partnerek igényeit és elvárásait a vezetés azonosítja, átvizsgálja és összhangban a jogszabályi előírásokkal, egyértelműen rögzíti a teljesítésre vonatkozó belső követelményrendszerében.



### 5.3. Minőségpolitika

A felső vezetés megfogalmazta az Egyetem küldetését, amely nyilatkozat a hosszú távú stratégiai célkitűzések gerincét adja. Az Egyetem Küldetésnyilatkozatát Az Óbudai Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza. Az Egyetem Küldetésnyilatkozatával összhangban határozta meg Minőségpolitikáját.

A Minőségpolitika alapját képezi a felső vezetésnek a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztésével kapcsolatos elkötelezettsége. A Minőségpolitikát a felső vezetés közzéteszi és gondoskodik arról, hogy a célkitűzések megvalósuljanak.

### 5.4. Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök

Az Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata, illetve az Egyetem további szabályzatai egyértelműen rögzítik az Egyetem szervezetét, annak tagozódásait, az egyes tevékenységekhez kapcsolódó felelőségeket és hatásköröket.

Az egyes munkakörökhöz, vezetői megbízásokhoz tartozó feladatokat, felelőségeket és hatásköröket a munkaköri leírások, az egyetemi szabályzatok, ügyrendek, utasítások, folyamatleírások rögzítik.

#### 5.4.1. A vezetőség képviselője

Az Egyetem minőségirányítási rendszerének fenntartása a **rektor** és **kancellár**, szakmai hatékonyságának biztosítása, működésének teljes körű felügyelete az **általános rektorhelyettes** feladata.

Az **általános rektorhelyettes** munkáját a vezetésével működő egyetemi **Minőségirányítási Bizottság**, a **minőségirányítási koordinátorok** és a szervezeti egységek **minőségirányítási megbízottjai** támogatják.

#### 5.4.2. Testületi, szervezeti jog-és hatáskörök

A Szenátus az Egyetem szervezeti és működési szabályzatával összhangban, a minőségirányítás feladatköréhez kapcsolatosan:

- ⇒ az alapító okiratban meghatározottak figyelembevételével határozza meg az Egyetem képzési és kutatási feladatait, továbbá ellenőrzi azok végrehajtását,
- ⇒ meghatározza, illetve jóváhagyja az egyetemi tevékenység elveit, elfogadja az intézményfejlesztési tervet, a kutatási-fejlesztési-innovációs stratégiát, doktori és habilitációs szabályzatot,
- ⇒ feladat és hatáskörében eljárva, jóváhagyja az intézmény minőségpolitikai alapelveit, létrehozza a minőségirányítás szervezetét, elfogadja a működés rendjét; megválasztja az egyetemi **Minőségirányítási Bizottság** tagjait,
- ⇒ jóváhagyja az Egyetem Minőségirányítási kézikönyvét.

Döntéseit előterjesztések megvitatása után, határozat formájában hozza meg.

#### 5.4.3. Vezetői feladatok, jog és hatáskörök

Az Egyetem rektorának és kancellárjának

- ⇒ feladata az intézményi küldetés, a Minőségpolitika megfogalmazása és elfogadtatása a Szenátussal.

Az általános rektorhelyettes

- ⇒ általános jogköre az egyetem minőségirányítási koncepciójának, minőségcéljainak meghatározása a stratégiai célokkal összhangban; az ellenőrzés és értékelés; a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások biztosítása, valamint az intézményi szintű kapcsolattartás az érdekelt felekkel,
- ⇒ felügyeli a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos dokumentumok jóváhagyását,
- ⇒ biztosítja, hogy a minőségüggyel kapcsolatos dokumentumok és nyilvános adatok az Egyetem által üzemeltetett hálózaton folyamatosan elérhetőek legyenek.
- ⇒ biztosítja a minőségirányítási rendszer szakmai hatékonyságát, folyamatos működtetését,
- ⇒ rendszeresen beszámol a felső vezetésnek a minőségirányítási rendszer működéséről, a szükséges fejlesztésekről,

- ⇒ gondoskodik a vevői követelményekkel kapcsolatos tudatosság támogatásáról az egész szervezetben.

A dékán, a központ főigazgató:

- ⇒ biztosítja, hogy a kar/központ szintjén hozott döntések kapcsán a minőség ügye mindig megfelelő módon képviselve legyen,
- ⇒ általános feladata a kari/központi minőségcélok meghatározása az egyetemi és kari stratégiai célokkal összhangban;
- ⇒ hatásköre a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások biztosítása,
- ⇒ ellenőrzi a tervszerű, folyamatos munkát, lehetőség szerint részt vesz a kari/központi Minőségirányítási Bizottság ülésein,
- ⇒ kidolgoztatja, rendszeresen felülvizsgálja – az Egyetem átfogó minőségügyi irányelveivel összhangban – a kari minőségirányítási rendszer szempontrendszerét, indikátorait.

## 6. Tervezés

### 6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

Az Egyetem kockázatait és lehetőségeit figyelembe veszi új, az általános gyakorlattól eltérő, vagy szokatlan bonyolultságú feladat megkezdése előtt, a stratégiaalkotás, illetve folyamatainak fejlesztése során. Az Egyetem az *Integrált kockázatelemzési és kezelési szabályzatában* írja elő a kockázatelemzés és -kezelés tervezéséhez, bevezetéséhez, figyelemmel kíséréséhez és átvizsgálásához, valamint a folyamatos fejlesztéséhez szükséges intézkedések rendjét.

A potenciális hibalehetőségek legjobb ismerői maguk a munkatársak, ezért az Egyetem különös figyelmet szentel annak, hogy dolgozói pontosan értsék és átérezzék a kockázatok felismerésével és kezelésével elérhető eredményeket, és tisztában legyenek azzal, hogy milyen formában, milyen csatornákon juttathatják el észrevételeiket, javasolataikat a vezetéshez.

### 6.2. Minőségcélok

A *Küldetésnyilatkozat*, *Minőségpolitika* és az *Intézményfejlesztési terv* keretet ad az Egyetem céljainak kitűzéséhez, megvalósításához és átvizsgálásához. A **Szenátus** által jóváhagyott *Intézményfejlesztési terv* átfogóan tartalmazza azokat az alapvető tényezőket, amelyek az Egyetem működését, jövőbeni céljait határozzák meg.

Az *Intézményfejlesztési terv* kidolgozásának, megvalósításának és ellenőrzésének a része:

- ⇒ az Egyetem küldetése alapján a célok meghatározása, figyelembe véve a környezeti lehetőségeket és fenyegetéseket, valamint a meglévő és kiaknázható erőforrásokat,
- ⇒ az Egyetem stratégiai pozícióinak meghatározása,
- ⇒ az önállóan gazdálkodó szervezeti egységek részstratégiáinak kialakítása annak biztosítására, hogy az egységek hosszabb távon is fenntartható pozíciókkal rendelkezzenek,
- ⇒ a célkitűzések eléréséhez szükséges erőforrások, folyamatok megtervezése,
- ⇒ az Intézményfejlesztési terv megvalósítása, a megvalósítás folyamatos nyomon követése, az Intézményfejlesztési terv szükség szerinti felülvizsgálata és módosítása.

A felső vezetés gondoskodik arról, hogy az *Intézményfejlesztési terv* alapján mérhető célok legyenek kitűzve az Egyetem minden érintett funkciója és szintje számára. A célok tartalmazzák az Egyetem tevékenységeivel szemben megfogalmazott követelmények teljesítéséhez szükséges feladatokat és a felelősségi köröket.

A minőségcélok meghatározásakor figyelembe vett szempontok:

- ⇒ a fenntartó elvárásai; a Fokozatváltás a felsőoktatásban” című stratégiai dokumentum;
- ⇒ a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság követelményei;
- ⇒ a hallgatók, külső partnerek, egyetemi közalkalmazottak és más érdekelt felek igényei és elvárásai;
- ⇒ a minőségirányítási rendszer folyamatainak eredményessége;

⇒ a minőségirányítási rendszer fejlesztési lehetőségei.

A stratégiai célokról valamennyi érintett fél tájékoztatást kap a kommunikációs csatornákon keresztül.

### **6.3. A változtatások tervezése**

Az Egyetem minőségirányítási rendszerének változtatását tervezetten hajtja végre. A tervezés és a megvalósításhoz, felügyelethez szükséges feladatok meghatározása a Minőségirányítási tervhez kapcsolódik.

## **7. Támogatás**

### **7.1. Erőforrások**

Az Egyetem Gazdálkodási Szabályzata átfogó szabályozást ad az Egyetem és szervezeti egységeinek gazdálkodással összefüggő feladatairól, jogairól, kötelezettségeiről.

Az Egyetem Kapacitáskihasználási Szabályzata kitér minden olyan tevékenységre, amelyeket az Egyetem külső megrendelésre, ellenértékért végez, és amelynek eredménye gazdasági hasznot ígér.

Az Egyetem a működéséhez szükséges erőforrások biztosítása érdekében évenként elkészíti a Költségvetését.

A tervezés folyamata biztosítja, hogy a vállalt tevékenységének végrehajtásához szükséges erőforrások meghatározhatók, az Egyetem különböző szervezeti szintjein egyeztethetők, szükség esetén ütemezhetőek legyenek.

A humán- és a tárgyi erőforrások biztosítása azonos elveken alapuló folyamatokban történik:

- ⇒ az erőforrásokkal kapcsolatos elvárások, követelmények, szükségletek meghatározása, rögzítése általánosságban, illetve az adott munkakörhöz kapcsolódóan (pl. munkaköri leírások),
- ⇒ a meglévő erőforrások összevetése az igényekkel (pl. oktatási, képzéshez felhasznált eszközök nyilvántartása, állapotfelmérések, leltárok, bizonyítványok,)
- ⇒ megfelelés esetén ennek az állapotnak a fenntartására irányuló lépések (pl. karbantartás).

Eltérés esetén:

- ⇒ beszerzés (pl. alvállalkozó bevonása, beruházás, új dolgozó felvétele),
- ⇒ lépések a meglévő erőforrás javítására, fejlesztésére (pl. eszközjavítás, képzés).

Valamennyi erőforrás felügyelete folyamatosan megtörténik, ennek összesített értékelése évente a vezetői beszámolóban valósul meg.

### **7.2. Humánerőforrások**

Az Egyetem képzési, kutatási tevékenységének, szolgáltatásainak minőségét, ha nem egyforma mértékben is, de munkatársainak teljesítménye alakítja, befolyásolja. A személyes minőség ebben az intézményben tehát meghatározó tényező.

Ennek tudatában a vezetés minden munkakörrel kapcsolatban rögzítette az elvárásokat – a hatályos jogszabályok figyelembe vételével – és valamennyi oktató és az oktató munkát segítő munkatársára érvényesnek tekinti a kialakított belső képzési rendszert.

Az Egyetem vezetése, valamint az önálló szervezeti egységek vezetői nagy súlyt fektetnek a humán erőforrás továbbképzéseire és a különböző fórumokon, hazai és külföldi konferenciákon való részvételre, megjelenésre, szereplésekre.

A humán tényezők és a képzések eredményességének kiértékelése az éves vezetői beszámoló keretében történik meg.

### **7.3. Infrastruktúra**

Az Egyetem elfogadott költségvetése és az ebben helyet foglaló fejlesztési terv határozza meg az elvárt és a tervezett minőségi tevékenység biztosításához a fejlesztések várható szükségleteit és biztosítja az Egyetem számára szükséges infrastruktúrát.

A tervezett képzési irányok határozzák meg a megfelelő minőségben történő lefolytatásukhoz igényelt alapvető infrastruktúrát, épület és helyiség igényt, tanterem, labor felszereltség és berendezés igényét.

Az Egyetem az folyamatleírásában szabályozza, hogy:

- ⇒ az oktatásban használt gépei és berendezései;
- ⇒ oktatástechnikai és egyéb szoftverei;
- ⇒ ipari gépei és számítógépei

szükség szerint rendelkezésre álljanak. Ez a szabályozás rendelkezik a nyilvántartás, a használat, a javítás és a karbantartás feladatáról.

#### **7.4. Munkakörnyezet**

Az Egyetem fokozott figyelmet fordít a munkakörnyezet kialakítására, képzési és egyéb tevékenységei során ügyel a vonatkozó jogszabályok, szabályzatok betartására.

Különös figyelmet szentel a munkatársak mellett az Egyetem beiratkozott hallgatóinak a munkahely ergonomiai, egészségügyi és munkabiztonsági szempontjaira, valamint – ahol az felmerül – a környezetvédelemre és az energiatakarékosságra. Ezzel a felelős magatartásával is az Egyetem önként vállalt példát mutat a környezet igénybevételeinek minimalizálására.

Az Egyetem saját munkakörnyezetének megfelelő kialakításával nemcsak saját munkatársainak érdekeit tartja szem előtt, hanem hallgatóinak munkakultúráját is igyekszik formálni általa. A megfelelő munkakörnyezetet egyúttal a hallgatói és a munkatársi tulajdon védelmének egyik fontos eszközének tekinti.

#### **7.5. Belső kommunikáció**

Az Egyetem vezetése meghatározta a belső kommunikáció legfontosabb elemeit. Az Egyetem különböző testületeiről, fórumairól a Szervezeti és Működési Szabályzat I. kötet: Óbudai Egyetem Szervezeti és Működési Rend ad részletes szabályozást.

A hagyományosan, papíralapon és elektronikus formában zajló kommunikáció szabályait Az Óbudai Egyetem Iratkezelési szabályzata és irattári terve foglalja össze.

Az elektronikus tájékoztatást az informatikai hálózaton történő információcsere biztosítja, amely lefedi az internetes honlapot és az intranetet. Ezen kívül rendelkezésre áll az elektronikus levelezés lehetősége is.

Az egyetemi vezetés különböző nyomtatott és elektronikus kiadványok útján rendszeres időközönként tájékoztatja az érintetteket az Egyetem életéről.

#### **7.6. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások**

Az Egyetem az alkalmazott mérőeszközeit két szinten sorolja csoportba:

- ⇒ csak oktatási célra használt mérőeszközök,
- ⇒ ipari megbízók által megrendelt szolgáltatás során használt mérőeszközök.

Az oktatási célra használt mérőeszközök ellenőrzése, felügyelete szemrevételezéssel történik a mérőeszköz kezelésével megbízott munkatárs által. Követelmény a működőképesség, a sérülésmentesség vizsgálata.

A külső megrendelések teljesítése során használt mérőeszközök – amennyiben a mérésügyi törvény hatálya alá esnek – hitelesítéséről, kalibrálásáról a nyilvántartás alapján az adott megrendelés belső felelőse gondoskodik.

Amennyiben egy mérőeszköztől kiderül, hogy már nincs megfelelő állapotban, akkor az azzal végzett dokumentált vizsgálatok eredményeit a mérőeszköz utolsó megfelelőségének igazolt időpontjáig felülvizsgáljuk, amennyiben ez lehetséges. A javításáról, az esetleges selejtezéséről a szükséges intézkedéseket a mérőeszköz használója javaslata alapján a szervezeti egység vezetője hozza meg.

#### **7.7. A dokumentálás követelményei**

Valamennyi dokumentumra vonatkozóan, amely közvetlenül, vagy közvetve befolyásolja az Egyetem által működtetett folyamatok minőségét az alábbi szempontok szerinti szabályozás van érvényben:

- ⇒ a dokumentumok készítésének, ellenőrzésének, hatályba léptetésének a folyamata meghatározott;
- ⇒ a megfelelő dokumentumok érvényes változatai az intranetes honlapon rendelkezésre állnak és belső, egyetemi hálózatba kötött gépekről minden egyetemi közalkalmazott számára olvashatók;
- ⇒ a hatályon kívül helyezett dokumentum a honlapról azonnal bevonásra kerül, így az elavult dokumentumok véletlenszerű alkalmazása megakadályozott,
- ⇒ a dokumentumok egyértelműen jelöltek, azonosíthatók;
- ⇒ szabályozott keretek között történik a külső dokumentumok azonosítása, kezelése, szétosztása;
- ⇒ az elektronikus dokumentumok és adatállományok esetére a hozzáférési jogosultság jellegének és mértékének a meghatározása szervezeti egység szinten történik, figyelembe véve a munkatárs által végzett tevékenységeket;
- ⇒ változtatás, módosítás esetén a módosított dokumentumot ugyanazok vizsgálják át, és hagyják jóvá, ahol az eredeti dokumentum készítése, ellenőrzése és jóváhagyása történt.

## 8. Működés

### 8.1. Működéstervezés és -felügyelet

Az Óbudai Egyetem az Alapító okiratában rögzített tevékenységét a központi folyamatokat leíró szabályzatokban, folyamatleírásokban tervezi meg és szabályozza a lépéseit.

Az Egyetem vezetése az azonosított szolgáltatási folyamatainak végrehajtására vonatkozó szabályozásait úgy tervezte meg, hogy

- ⇒ azok csak olyan tevékenység nyújtását tegyék lehetővé, amellyel kapcsolatban minden követelmény tisztázott, ideértve a külső követelményeket és a belső követelményeket is (minőségcélok, indítható képzési irányok, szolgáltatásfejlesztés eredményei stb.),
- ⇒ a bennük előírt tevékenységek és erőforrások a kívánt végeredményre vezessenek,
- ⇒ szükséges mértékben biztosítsa a szolgáltatási folyamat során a követelmények teljesítésének figyelemmel kísérését, és a teljesítés igazolását.

### 8.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények

#### 8.2.1. A követelmények meghatározása

Az Egyetem intézményeinek több évtizedes, a hazai felsőoktatásban vállalt tevékenysége, valamint az integrációt követő rangos helye a hazai műszaki felsőoktatásban kialakította a vele kapcsolatban lévő széles partneri kört.

Ide sorolja többek között felügyeleti szerveit, a hallgatóit, munkatársait, a munkaerő-piaci partnereket, a megrendelő piaci szervezeteket és a pályázatokat (projekteket) kiíró szervezeteket egyaránt. Felsőoktatási képzéseivel, működésével kapcsolatban a legáltalánosabb jogszabályi megfeleléstől a piaci igényekig, az igények igen széles köre merül fel.

#### 8.2.2. A követelmények átvizsgálása és változásának kezelése

Az ajánlat megtételét, a pályázat benyújtását, a megrendelővel történő szerződéskötést megelőzi annak átvizsgálása, hogy az előkészítő munka során az Egyetem a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi körülményt tisztázta-e, valamint, képes-e az ezeknek megfelelő szolgáltatás nyújtására.

Az átvizsgálás feladata annak megállapítása, hogy

- ⇒ az egyetemi és a szak/specifikáció által meghatározott igények teljesíthető-e,
- ⇒ a rendelkezésre álló személyi erőforrások mennyisége és minősége elegendő-e,
- ⇒ biztosítottak-e a szükségességek oktatási helyiségek és azok berendezései és eszközei,
- ⇒ a saját erőforrások szűkössége esetén van-e mód óraadók bevonására,
- ⇒ az erőforrások időbeli ütemezhetősége megfelelő-e,
- ⇒ az érintett szerződő szervezet átlátható szervezetnek minősül-e.

Amennyiben a követelmények megváltoznak a változásról az érintettek információt kapnak, a szükséges dokumentációkat módosításra kerülnek, a követelmények teljesíthetőségét ismételt elvégezzük.

### **8.2.3. Kapcsolattartás a vevővel**

#### **Marketing, megrendelői és hatósági kapcsolatok**

Az Egyetem a hazai műszaki felsőoktatás kulcsszereplőjeként, pozíciójának megtartása, ismertségének növelése érdekében reklám- és információs tevékenységet folytat. Ennek központi szervezése a **Kommunikációs és Marketing Osztály** feladata.

A marketing és információs tevékenységnek az a célja, hogy az Intézményt érintő piaci viszonyokról információkkal rendelkezzen, amelyeket optimális erőforrás-felhasználással szerez meg.

Célja továbbá, hogy tevékenységéről partnereit (felügyeleti szervek, hatóságok, gazdálkodó szervezetek, hallgatók)

- ⇒ tárgyilagosan,
- ⇒ azok információs igényéhez alkalmazkodva,
- ⇒ hatásosan,
- ⇒ és a megfelelő hatékonysággal

tájékoztassa.

A partnerekkel történő kapcsolattartás során nemcsak az igények kutatása történik, hanem a már nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos partneri vélemények (elégedettség-elégedetlenség) megismerése is a folyamatos fejlesztési érdekében.

A partnerekkel tartott kapcsolat során az Egyetem olyan kommunikáció megvalósítására törekszik

- ⇒ amelynek során a partnerektől kívánt idő- és energiaráfordítás optimális,
- ⇒ amely alkalmas a látens vevői igények feltárására és megfogalmazására,
- ⇒ amelynek alapján a megrendelői/partneri elvárások, pontosan definiálhatóvá, átláthatóvá, visszaigazolhatóvá válnak.

#### **Hallgatói kapcsolat**

Az Egyetem rendkívül fontosnak tartja, hogy a képzési tevékenységét közvetlenül igénybe vevő hallgatókkal megfelelő kapcsolatot alakítson ki. Munkatársai mindig tudatában vannak, hogy a humán-szolgáltatás általánosságban milyen viselkedési formákat, milyen beállítódást kíván tőlük.

Erre a szempontra különös hangsúlyt helyez az Egyetem munkatársainak kiválasztásakor, képzésekor, valamint képzési alvállalkozó partnereinek kiválasztásakor.

A hallgatói vélemények, visszajelzések összegyűjtése több lépcsőben történik. Ez az aktív hallgatói időszakon túl véleményt, elégedettséget vizsgál és kér a munka világában elhelyezkedett végzett hallgatóktól, mérnököktől.

#### **Reklamációkezelés**

Az Egyetem tevékenységeinek szabályozása, minőségirányítási rendszerének működtetése – az Egyetem kitűzött céljainak értelmében – azt is figyelmének középpontjába állítja, hogy megelőzze a reklamációhoz vezető, nem kívánatos helyzetek kialakulását. Ha ezen erőfeszítések ellenére, partnerei bármely köréből reklamáció érkezik, azt igyekszik

- ⇒ a lehető leggyorsabban,
- ⇒ rugalmasan,
- ⇒ körültekintően

kezelné úgy, hogy ezzel elérje partnerei megelégedettségét (lehetőleg akkor is, amikor a reklamáció megalapozatlansága miatt, annak nem tud helyt adni).

A képzések, a megrendelt kutatás-fejlesztések folyamán a tantárgyfelelőshöz, oktatóhoz és közreműködőkhöz bejelentett hallgatói vagy megrendelői reklamációkat az Egyetem munkatársai a vonatkozó folyamatleírásban

foglaltak szerint kezelik.

A partnerektől érkező információk bemeneti adatot képeznek a vezetőségi átvizsgálásokhoz, valamint a tervezéshez.

### **8.3. Tervezés és fejlesztés**

Az egyetemi képzés tervezése, fejlesztése a képzési struktúra egyes elemeinek a tervezését és fejlesztését foglalja magába. E munka tárgyát jellemzően

- ⇒ a szakok,
- ⇒ a specializációk,
- ⇒ a tantervek,
- ⇒ doktori programok,
- ⇒ a tantárgyak képezik,

azaz érintik a nappali, esti és levelező munkarendű képzést, a távoktatást, a felsőoktatási szakképzést, a szakirányú továbbképzést, a kooperatív és a duális képzési formát és a tanfolyami képzést. A fejlesztések munkamenetének fő lépéseit az ezzel megbízott szakfelelős, tantárgyfelelős, projektfelelős dokumentáltan megtervezi.

#### **8.3.1. A tervezés és fejlesztés bemenő és kimenő adatai**

A stratégiaalkotás és működésfejlesztés irányítási folyamat felsorolja valamennyi fejlesztési tevékenység és terület esetében azokat a tartalmi és formai követelményeket, amelyeket teljesíteni kell. Ezek részben jogszabályi, részben belső elvárásokon alapulnak.

A kimenő adatok úgy vannak meghatározva, hogy a bemenő adatokkal összevethetők legyenek annak megállapítására, hogy az elkészült fejlesztési munka kielégíti-e az előzetesen meghatározott követelményeket.

#### **8.3.2. A tervezés és fejlesztés átvizsgálása, igazolása és érvényesítése, valamint a változtatásainak kezelése**

A stratégiaalkotás és működésfejlesztés irányítási folyamat a képzési struktúra valamennyi elemének tervezése, fejlesztése esetében rögzíti azokat az átvizsgálási pontokat, amelyeken az arra felhatalmazott döntési fórum – megfelelés esetén – igazolja a tervezés, fejlesztés kimenő adatait, rögzíti az érvényesítést végző illetékes fórumot valamint a módosított terv átvizsgálását és igazolását.

### **8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete**

#### **8.4.1. A beszerzés folyamata**

Az Egyetem vezetése meghatározta a beszerzett termékeknek, szolgáltatásoknak azt a körét, amelyek saját tevékenységének minőségét döntő módon befolyásolják. Ebbe a körbe tartoznak:

- ⇒ amelyek során oktatói tevékenységet vesz igénybe az Egyetem,
- ⇒ amelyekben alvállalkozó kapcsolódik be a képzési folyamatba,
- ⇒ amikor tárgyi eszközök beszerzésére és üzembe helyezésére kerül sor,
- ⇒ a megfelelő intézményi infrastruktúra kialakításának, fejlesztésének beruházásai.

#### **8.4.2. A beszerzett termék igazolása**

Külső oktatók és helyszínek igénybevételéről az **intézetigazgató** javaslata alapján a **dékan/TMPK főigazgató/EKIK igazgató** dönt. Ehhez az adott képzési program szolgáltatja a beszerzési információt, az határozza meg, hogy milyen személyi és tárgyi feltételek szükségesek az adott képzés megfelelő minőségben történő megvalósításához. A külső óraadók érékelésért az **intézetigazgatók/szakcsoportvezetők** felelősek.

A beszerzett szolgáltatások jellegéből adódóan, azok – felhasználás előtti – igazolására nem kerül sor.

## **8.5. Előállítás és szolgáltatás nyújtása**

### **8.5.1. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának szabályozása**

Az Egyetem főfolyamatának tekintett szolgáltatási tevékenysége oktatási, továbbképzési és kutatás-fejlesztési folyamatokból tevődik össze. A fenti folyamatok az előkészítés és a lebonyolítás szakaszából állnak.

Az előkészítési munkák a tisztázott követelmények ismeretében kezdődnek (pl. akkreditált képzési program, tananyag, egyéb szerződéses követelmények). A bemenő adatok pontosan meghatározzák a végrehajtott munkatársak számára azokat a jellemzőket, amelyek a követelményeknek megfelelő teljesítéshez szükségesek.

Az előkészítéshez tartozik a hallgatók szervezése, a képzési szerződések előkészítése, a helyszínek, eszközök, oktatási anyagok és oktatók igénybe vételével kapcsolatos szervezési feladatok végrehajtása és a hallgatók bemeneti szintfelmérése.

### **8.5.2. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának érvényesítése**

Az Egyetem dokumentált információkkal bizonyítja, hogy folyamatai képesek az elvárt követelmények teljesítésére.

### **8.5.3. Azonosítás és nyomon követhetőség**

Azonosítás és nyomon követhetőség a követelmény részben az oktatási folyamatban résztvevő hallgatóra, illetve a tanulmányait kísérő dokumentumokra vonatkozik. Másrészt vonatkozik az oktatási folyamatot támogató tevékenységek azonosítására szolgáló dokumentumokra, feljegyzésekre. Ennek eszközei a belső információs rendszer (NEPTUN) és a tanulmányi osztályokon vezetett nyilvántartások.

### **8.5.4. A vevő tulajdona**

Az Egyetem két helyzetben kerül kapcsolatba partnerei tulajdonával:

- ⇒ külső helyszínek, felszerelések igénybevételekor, ha az megrendelői tulajdon,
- ⇒ hallgatóinak személyes tulajdonával, amelyet a képzésre magukkal hoznak.

Az Egyetem arra törekszik, hogy megóvja partnerei tulajdonát minden károsító behatástól, védje, megőrizze azt. Tudatosítja munkatársaiban a megrendelői és hallgatói tulajdon védelmének fontosságát, és a teendőket, ha valamilyen kár mégis bekövetkezne.

A külső helyszínek igénybevételének részleteit e partnerekkel kötött szerződések tisztázzák. Ha partnerei tulajdonában bármilyen károsodás áll be, az Egyetem őket azonnal értesíti, és az esetről feljegyzést készít. Ennek felelőse a szerződésben nevesített szervezeti egység vezetője.

Amennyiben nagy értékű műszereket, gépeket, berendezéseket külső partner használatra ad át az Egyetemnek (pl. oktatás, kutatás-fejlesztés), akkor az átadás-átvétel tényét dokumentálják. Ebben rögzítik a felelősségvállalás módját, a berendezés paramétereit, igény esetén a kezelés módját.

A hallgatói személyes tulajdon védelmét az Egyetem az oktató- és munkahelyek megfelelő kialakításával valósítja meg, megfelelő helyet bocsát rendelkezésre a személyes holmik elhelyezésére.

### **8.5.5. A termék állagának megőrzése**

Ezen tevékenységet a tudományos kutatás, fejlesztés területén értelmeztük. Az oktatás területén az Egyetem terméke humánszolgáltatás, amellyel kapcsolatban nem merül fel állagmegőrzési probléma.

### **8.5.6. A nem megfelelő kimenetek felügyelete és kezelése**

Nem megfelelés az Egyetem szolgáltatásaiban akkor keletkezik, ha szerződésben foglalt, jogszabályi vagy belső szabályozásban szereplő követelmény nem teljesül a szolgáltatás bármely szakaszában.

Erre a fényt deríthet a folyamatközi ellenőrzés valamely szintje, a következő munka-fázist végző munkatárs, a hallgatói kérdőívek, vagy közvetlen jelzések (reklamációk), a belső auditok, illetve külső felülvizsgálatok.

Az alapoktatási és szakirányú továbbképzési folyamatok napi menetének figyelemmel kísérése az oktatást



végző munkatársak feladata. Az oktatás eredményességét a Tantárgyi Programban meghatározott számonkérési formák segítségével mérik fel.

A saját hatáskörben kiküszöbölt nem megfelelőségeket az Egyetem nem dokumentálja, a többi esetben az Észrevételi lap, egyéb feljegyzés szolgál a nem megfelelőségek dokumentálására. A figyelemmel kísérés és a nem megfelelő szolgáltatás kezelése úgy van kialakítva, hogy az eltérésekre minél előbb fény derülhessen, és minél nagyobb esély legyen korrigálásukra az érintett partner elégedettségének csökkenése nélkül.

## 9. Teljesítményértékelés

### 9.1. Általános elvek

Az Egyetem az alaptevékenységébe tartozó és az azon kívüli szolgáltatásainak megfelelőségéről többszintű, egymásra épülő mérési rendszer segítségével győződik meg. Ez a mérési rendszer igazodik a következőkhöz:

- ⇒ az oktatás, képzés speciális jellegéhez: eredményességéről értékelést végezni csak az oktatási folyamat különböző szakaszaiban végzett mérések együttes elemzése alapján lehet, beleértve a folyamat lezárása után végzett bevalás-vizsgálatokat is (négykörös értékelési rendszer),
- ⇒ a lezajló folyamatok humánszolgáltatás jellegéhez: a végrehajtás és a végrehajtás megítélése is sok szubjektív elemet tartalmaz, ezért szükséges a szolgáltatás folyamatának és eredményességének többirányú értékelése (minőségmutatók, hallgatói elégedettség, munkatársi értékelések, külső értékelések).

Az Egyetem szervezeti kereteihez: a mérési, elemzési és beavatkozási tevékenységeket több szinten határozza meg:

- ⇒ egyéni végrehajtási szint,
- ⇒ oktatási szervezeti egység szintje,
- ⇒ karok/központok szintje,
- ⇒ igazgatóság szintje,
- ⇒ egyetemi szint.

A mérések, figyelemmel kísérések eredményének elemzése és a szükséges beavatkozások megtétele több periódusban, az irányítási rendszer, illetve a szolgáltatás más-más elemére koncentrálnak történik:

- ⇒ az oktatási és a támogató folyamatok terv szerinti, mindennapos működéséhez kötődő beavatkozások,
- ⇒ reagálás alkalomszerű hallgatói, munkatársi jelzésekre,
- ⇒ a rendszerszerű működés ellenőrzése (belső auditok) nyomán történő beavatkozások,
- ⇒ külső értékelések (auditok, ellenőrzések, akkreditációs észrevételek) eredményeképpen bekövetkező lépések,
- ⇒ az előző pontokban felsorolt lépések kari és egyetemi szintű minőségügyi elemzése és – szükség esetén – döntéshozatal,
- ⇒ rendszeres hallgatói és munkatársi felmérések elemzése,
- ⇒ a mutatószámok értékeinek éves elemzése,
- ⇒ vezetőségi átvizsgálások és stratégiai szintű döntések.

A felsorolt lépcsők elején a beavatkozások döntően helyesbítések, tovább haladva előtérbe kerülnek a különböző szintű helyesbítő, megelőző, illetve fejlesztő jellegű intézkedések.

### 9.2. Figyelemmel kísérés és mérés

#### 9.2.1. Elégedettség mérése

Tekintettel arra, hogy az Egyetem fő profilja humánszolgáltatás, eredményességének, jó munkájának legfőbb jelzője, hogy partnerei hogyan ítélik meg szolgáltatásait. A partneri kör egyes csoportjai az Egyetem szolgáltatásainak más-más elemére vevők; más fontos a hallgatóknak, más az őket majdan alkalmazó szervezeteknek, más az érdekelt minisztériumoknak.

Az Egyetem vezetése fontosnak tartja megtudni, hogy a feltárt elvárások alapján tett ígervények teljesítéséről, a jogszabályi követelményeknek való megfelelésről miként vélekednek partnerei. Legfontosabb érdekelt felei (hallgatók, dolgozók) véleményére nemcsak közvetett jelekből kíván következtetni (pl. reklamációk, spontán észrevételek), hanem közvetlen, strukturált megnyilatkozást tesz lehetővé számukra.

Erre a célra alapvetően kérdőívet használ eszközként mind a hallgatók, mind a munkatársak esetében. Ezzel megkönnyíti az eredmények számszerűsíthetőségét, és összehasonlíthatóságát.

A hallgatók képzés közben és közvetlenül a végzéskor is lehetőséget kapnak véleményközlésre az oktatásban résztvevők, valamint a végzősök számára kidolgozott értékelő kérdőívek útján. A képzési szolgáltatás jellegéből adódóan fontos információ az is, hogy hosszabb távon hogyan tudják a hallgatók hasznosítani megszerzett ismereteiket, végzettségüket. Ezért alkalmazza az Egyetem az 1, 3 és 5 éves hallgatói nyomon követést, amelynek adataiból szolgáltatásai – általánosabb jellegű, piaci szintű – megfelelésére következtethet.

Tekintettel arra, hogy az Egyetem minőségképességének kulcseleme a munkatársak teljesítőképsége, elkötelezettségének szintje, így a humánerőforrás kezelése kiemelt feladat. A dolgozói elégedettségmérés rendszere e kiemelt partneri kör véleményének a megismerésére szolgál.

Az eljárások rendelkeznek az alkalmazott kérdőívek felülvizsgálatáról is, hogy azok mindig képesek legyenek a partner számára lényeges igények teljesítésére rákérdezni, mindig kielégítsék a jó kitölthetőség és jó értékelhetőség követelményét.

A külső ellenőrzések, auditok, akkreditációs eljárások eredménye utal a felügyeleti, akkreditáló, tanúsító szervezetek véleményére. Ők képviselik az érdekelt felek egy speciális, ám nagy jelentőségű csoportját.

Valamennyi partnernek lehetősége van véleményét, észrevételeit közvetlenül (szóban, írásban) eljuttatni az Egyetem munkatársaihoz, akik a belső kommunikációs rendszer felhasználásával eljuttatják a témának megfelelő vezetői fórumra.

A külső kommunikációs rendszer segítségével figyelhető az Egyetem munkájának sajtóvisszhangja is. Az Egyetem a kérdőívek tartalmához hasonlóan ezeket az információkat is elemzi.

### 9.2.2. Belső audit

A minőségirányítási rendszer követelményeknek és céloknak megfelelő működését az Egyetem belső auditokkal ellenőrzi. Az Egyetem vezetése az auditokat a rendszer fejlesztésének szempontjából kiemelkedő jelentőségűnek tartja, ezért megtervezésükre és végrehajtásukra nagy gondot fordít.

Az auditokat a vizsgált területtől független, megfelelő felkészültségű **belső auditorok** – auditcsoportokat alkotva – végzik. Az auditok időben és tárgyukat tekintve egyaránt tervezettek, mind az egyes auditfolyamatok, mind az éves rendszer tekintetében.

Az Éves Audittelev készítésénél elsődleges követelmény, hogy

- ⇒ minden szervezeti egység, minden folyamat és a rendszer minden eleme évente legalább egyszer át legyen tekintve audittal,
- ⇒ melyek a minőségképesség szempontjából legfontosabb területek,
- ⇒ mik voltak az előző auditok tapasztalatai,
- ⇒ mikor várhatóak külső auditok.

Indokolt esetben rendkívüli auditra is sor kerülhet.

Az **auditorok** Audit eltérési lapokon, illetve Audit jegyzőkönyvben rögzítik megállapításaikat és következtetéseiket. A szükséges intézkedések megtételéért az érintett területek vezetői felelnek. Az **általános rektorhelyettes** gondoskodik a helyesbítő intézkedések végrehajtásának felügyeletéről.

### 9.3. Az adatok elemzése

Az Egyetem vezetése a megfelelő adatok gyűjtését és feldolgozását a minőségirányítási rendszer működtetése szempontjából többszörösen is fontosnak tartja.

Valós, kifejező és alkalmasan feldolgozott adatok nélkül a rendszerrel kapcsolatos döntések, vezetői beavatkozások súlypontja eltolódhat a valódi problémák súlypontjától. A jól feldolgozott adatok segítik az

Egyetem vezetését abban, hogy helyes prioritást határozzon meg a beavatkozásra érdemes pontok között. Ezáltal lehetővé válik az erőforrásokkal való gazdálkodás, a lehető legnagyobb haszon elérése (pl. partneri elégedettség javulás, elhelyezkedési-arány növelés).

A szemléletesen feldolgozott adatoknak nemcsak a döntéshozatalban, hanem a munkatársak motiválásában, szemléletformálásában is nagy jelentősége van. Az Egyetem ezt a lehetőséget belső képzései során nagymértékben ki is használja.

A tervezés és elemzés tárgyát képezi a gyűjtendő adatok köre és feldolgozási módszereik is. Ennek megfelelően az alábbi területeken végzünk rendszeres elemzéseket, alkalmazunk statisztikai módszereket:

- ⇒ az oktatási és azokat közvetlenül segítő folyamatokról gyűjtött adatok értékelése,
- ⇒ indikátorok elemzése,
- ⇒ a külső óraadók értékelése,
- ⇒ a kutatási folyamatokról rendelkezésre álló adatok értékelése,
- ⇒ az oktatást segítő infrastruktúra fejlesztéséről szóló adatok értékelése,
- ⇒ az oktatás hatékonyságának mérése.

#### **9.4. Vezetőségi átvizsgálás**

Az Egyetem felső vezetése évente legalább egy alkalommal felülvizsgálja és értékeli a minőségirányítási rendszer hatékonyságát. A minőségirányítási rendszer átvizsgálása az Egyetem működésének valamennyi folyamatára, valamint az összes olyan tevékenységre és eljárására vonatkozik, amely hatással van a képzési, kutatási és a kapcsolódó szolgáltatások minőségére.

Az egyetemi szintű vezetőségi átvizsgálásra az **általános rektorhelyettes** javaslata és a **kancellár** döntése értelmében bármikor, de a tanúsító, illetve felügyeleti auditot megelőzően mindenképpen sor kerül. A vezetőségi átvizsgálást a **kancellár** rendeli el és az **általános rektorhelyettes** irányítja.

Az átvizsgálás célja a folyamatos javítás, a jövőbe mutató elgondolások iránti elkötelezettség tükrében vezetőségi áttekintés útján értékelni:

- ⇒ a minőségpolitikában meghatározott célkitűzések megvalósulását;
- ⇒ a külső partnerek által megfogalmazott követelmények teljesülését;
- ⇒ a minőségirányítási rendszer működését, hatékonyságát;
- ⇒ a tárgyi és személyi feltételek megfelelőségét;
- ⇒ a belső és külső tényezők változását;
- ⇒ a helyesbítő és megelőző tevékenység hatékonyságát;
- ⇒ a szerződéses partnerek teljesítéseit;
- ⇒ a nem megfelelőségeket;
- ⇒ valamint az adatelemzés eredményeit.

### **10. Fejlesztés**

#### **10.1. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység**

A már előfordult nem megfelelőségek okainak elemzése és célszerű helyesbítő intézkedések meghozatala az Egyetemen több szinten történik. Nemcsak a nem megfelelő szolgáltatások kezelésénél, hanem a helyesbítő tevékenységnél is az a vezetés alapelve, hogy az eltérések felszínre kerüléséhez mérten minél hamarabb megtörténjen, legkisebbre csökkentve ezzel az ismételt előfordulás esélyét.

Az Egyetemen végzett humánszolgáltatás esetében ennek különösen nagy a jelentősége, hiszen számos olyan eleme van a szolgáltatásnak, mely utólag nem, vagy nagyon nehezen korrigálható.

Az egymásra épülő ellenőrzési, elemzési rendszer a szolgáltatás nyújtására és a beszállító partnerek teljesítésére nézve rugalmas és gyors helyesbítő tevékenységet tesz lehetővé.

Meghatározza

- ⇒ a saját hatáskörben végzett,
- ⇒ a dolgozói jelzésekre bekövetkező,
- ⇒ a partneri észrevételeken alapuló,
- ⇒ az auditokat követő,
- ⇒ az adatelemzésre épülő

helyesbítő tevékenységek menetét.

Minden helyesbítő intézkedésre irányuló javaslat dokumentált. A problémával kapcsolatos beavatkozás összetettségétől függően külön intézkedési terv, akcióprogram is születhet a végrehajtás sikere érdekében. Az intézkedéseknek arányban kell állni a feltárt probléma súlyosságával és a fellépő kockázattal.

A helyesbítő intézkedések éves értékelése a vezetőségi átvizsgálás keretében történik meg, amely maga is színtere rendszerszintű helyesbítő intézkedések meghozatalának.

#### **10.1.1. Folyamatos fejlesztés**

Az Egyetemen folyamatos fejlesztés tárgyát képezi az oktatási folyamat, amelyhez a fő információforrást a többkörös mérési rendszer és a működő oktatási folyamatok figyelemmel kíséréséből származó adatok szolgáltatják.

A hallgatók által – tanulmányaik közben – végzett értékelések az oktatókra és az oktatási folyamatokra nézve adnak értékes információkat. A frissen végzettek a teljes oktatási ciklusról mondanak véleményt, a régebben végzettek pedig az elhelyezkedésről, az ismeretek piacképességéről nyilatkoznak. A külső partnerek visszajelzéseiből is következnek fejlesztési feladatok az Egyetem számára.

Ezeknek a mérési adatoknak, elvárásoknak, valamint a végzősöket fogadó gazdasági környezetnek az elemzése alapján történik

- ⇒ az oktatási módszertan,
- ⇒ a tananyag és
- ⇒ a szakok és specializációk fejlesztése.

A rendszer többi elemének folyamatos fejlesztése a minőségpolitika szellemében, a minőségcélok kitűzésével, az auditok eredményének, az adatok elemzésének, a helyesbítő és megelőző tevékenységeknek, valamint a vezetőségi átvizsgálásnak az alapján történik.

Az Óbudai Egyetem további szabályzatai – IV. Az Óbudai Egyetem működését meghatározó egyéb szabályzatok  
IV.4. – Az Óbudai Egyetemen Minőségirányítási Kézikönyve

Az Óbudai Egyetem további szabályzatai – IV. Az Óbudai Egyetem működését meghatározó egyéb szabályzatok  
IV.4. – Az Óbudai Egyetemen Minőségirányítási Kézikönyve

**Záró rendelkezések**

Az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvét a Szenátus 2017. január 23-i ülésén megtárgyalta és elfogadta.

A jelen 15. verziószámú kézikönyv 2017. január 24. napján lép hatályba. A hatálybalépéssel egyidejűleg hatályát veszti az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvének 14. verziója.

Az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvét az Egyetem honlapján nyilvánosságra kell hozni, és hozzáférhetővé kell tenni.

Budapest, 2016. február 16.

Prof. Dr. Fodor János s.k.  
rektor

Monzpart Zsolt s.k.  
kancellár

**Záradék:**

Az Óbudai Egyetem Szervezeti és működési szabályzatának I. kötetét, az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvét a Szenátus 2016. február 15-i ülésén az SZ-CXVII/31/2016. számú határozatával fogadta el. Hatályos: 2016. február 16. napjától.

Az Óbudai Egyetem Szervezeti és működési szabályzatának I. kötetét, az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvének módosítását a Szenátus 2017. január 23-i ülésén az SZ-CXXVII/13/2017. számú határozatával fogadta el. Hatályos: 2017. január 24. napjától.

Az Óbudai Egyetem Szervezeti és működési szabályzatának I. kötetét, az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvének módosítását a Szenátus 2018. január 29-ei ülésén az SZ-CXL18/2018. számú határozatával fogadta el. Hatályos: 2018. február 5. napjától.

Az Óbudai Egyetem Szervezeti és működési szabályzatának I. kötetét, az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvének módosítását a Szenátus 2018. május 22-ei ülésén az SZ-CXLV/102/2018. számú határozatával fogadta el. Hatályos: 2018. május 28. napjától.

Budapest, 2018. május 22.

Prof. Dr. Réger Mihály  
rektor



Szigeti Ádám  
kancellár



*clb*

1. melléklet

Az Egyetem minőségirányítási szervezetének organogramja

