

NYÍREGYHÁZI EGYETEM



NYÍREGYHÁZI
EGYETEM

· 1914 ·

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Elfogadva:

2010. április 13., hatályos: 2010. május 1.

Utolsó módosítás:

2016. június 14., hatályba lép: 2016. június 16-án

TARTALOMJEGYZÉK

1	<i>Preambulum</i>	4
2	<i>Az intézmény bemutatása</i>	5
2.1	Alapadatok az intézményről	5
2.2	Az intézmény rövid bemutatása	5
2.3	Hallgatói Önkormányzati Testület	6
2.4	A Nyíregyházi Egyetem ellátandó alaptevékenysége	6
3	<i>Nyilatkozatok</i>	7
3.1	Az intézmény küldetése	7
3.2	Az intézmény jövőképe	9
3.3	Az intézmény minőségpolitikája	9
4	<i>Szervezeti felépítés</i>	11
4.1	A Nyíregyházi Egyetem vezetése	13
4.2	Organogram	13
4.3	A minőségirányítás intézményi szervezete	14
5	<i>Az intézmény minőségügyi helyzete</i>	16
5.1	Előzmények	16
5.2	Teljes körű önértékelés	16
5.2.1	Minőségirányítási rendszer felépítése	17
6	<i>Vezetés felelőssége</i>	19
6.1	A vezetés elkötelezettsége, felelőssége	19
6.2	Jogi megfelelés biztosítása	19
6.3	Tervezés	20
6.3.1	Intézményi minőségfejlesztési terv	21
6.3.2	Képzési programok tervezése, fejlesztése	21
6.3.3	Erőforrás-tervezés	21
6.3.4	Tanulástámogatás, erőforrások és hallgatói szolgáltatások biztosítása	22
7	<i>Működési folyamatok szabályozása</i>	25
7.1	Nyíregyházi Egyetem folyamattérképe	26
7.1.1	Képzés	28
7.1.2	Kutatás	29
7.1.3	Szolgáltatás	30
8	<i>Ellenőrzési rendszer</i>	31
8.1	Folyamatba épített ellenőrzés	31
8.2	Belső ellenőrzés	33
8.3	Önértékelés	33
8.3.1	Szaki önértékelés	35
8.3.2	Intézményiönértékelés	36
9	<i>Mérési, értékelési rendszer</i>	37
9.1	A teljesítményértékelés során alkalmazott alapelvek	37
9.2	Az intézményben vezetői feladatot ellátók teljesítményértékelésének rendje	37
9.3	Az oktatók értékelésének szempontjai	38
9.3.1	Az oktatói teljesítményértékelés folyamata	38

9.3.2	Folyamatközi ellenőrzés, vizsgálat	38
9.3.3	A teljesítményértékelés visszacsatolása	39
9.4	A nem oktatói teljesítményértékelés folyamata	39
9.5	A hallgatók teljesítményének értékelése	39
9.5.1	Végzett hallgatók – bevételek-vizsgálat	40
10	<i>Partnerkapcsolatok</i>	41
10.1	Kommunikáció a partnerekkel	41
10.1.1	Közvetlen partnerekkel való kommunikáció szabályozása	41
10.1.2	Közvetett partnerekkel való kommunikáció szabályozása	42
10.2	Panaszkezelés	42
10.2.1	Érdekképviselet	43
10.2.2	Esélyegyenlőség	44
10.3	Adatok kezelése	44
11	<i>Folyamatos fejlesztés</i>	46
11.1	A folyamatos fejlesztés tervezése	46
11.2	A fejlesztési feladatok azonosítása és rangsorolása	47
11.3	A folyamatos fejlesztés stratégiája	47
11.4	A folyamatos fejlesztés megvalósítása	48
12	<i>Minőségirányítási dokumentumok kezelése</i>	49
12.1	Dokumentumok kezelése	49
12.2	Feljegyzések kezelése	50
12.3	Elektronikus adatok kezelése	50
13	<i>Szabályzatok jegyzéke</i>	51
14	<i>Záró Rendelkezések</i>	53
1.	<i>Függelék: Felsőoktatási Intézményi Minőség Modell</i>	54
	FIM I. modell - Adottságok	54
	FIM I. modell -Eredmények	56
	FIM II. modell - Adottságok	57
	FIM II. modell - Eredmények	59

1 PREAMBULUM

Jelen Minőségirányítási kézikönyv a Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma.

A Kézikönyvben leírt minőségirányítási rendszer követi a felsőoktatás európai sztenderdjeit és a *Felsőoktatási Minőségi Díj* modell szerinti minőségirányítási rendszerek kialakításának elveit és követelményeit.

A Nyíregyházi Egyetem oktatói és munkatársai felelősséget viselnek a képzéssel kapcsolatos minőségpolitika megvalósításáért, a minőségi célkitűzések teljesítéséért, a minőséget befolyásoló tevékenységek előírászerű végrehajtásáért.

Minden, a képzésekben közreműködő munkatársnak joga és kötelessége, hogy a folyamat bármely fázisában tapasztalt, minőséget károsan befolyásoló jelenséget észlelve azt jelezze, illetve hatáskörének megfelelően megszüntesse.

2 AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA

2.1 Alapadatok az intézményről

Az intézmény neve:	Nyíregyházi Egyetem
Fenntartó neve:	Emberi Erőforrások Minisztériuma
Az alapítás időpontja:	Az intézmény működését jelen – többször módosított – alapító okirat alapján 2000. január 1. napjától végzi. Tevékenysége jogfolytonosan kapcsolódik ezen alapító okirat jóváhagyása előtt végzett feladataihoz. A jogelődök (Bessenyei György Tanárképző Főiskola, Gödöllői Agrártudományi Egyetem Nyíregyházi Mezőgazdasági Főiskolai Kar - intézménytörténeti szempontból) alapítás éve 1961.
Az intézmény székhelye:	4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/B
központi telefonszám:	42/599-400
honlap:	http://www.nye.hu
Az intézmény rektora:	Dr. Onder Csaba rektor
A vezetőség minőségügyi megbízottja:	Intézményi minőségirányítási felelős

2.2 Az intézmény rövid bemutatása

A Nyíregyházi Főiskola 2000. január 1-jén két intézmény integrációjával jött létre, és 2016. január 1-jétől Nyíregyházi Egyetem néven működik. Az egyik jogelőd a Bessenyei György Tanárképző Főiskola 1962-ben alakult, s az elmúlt évtizedek alatt óvónők, tanítók, és tanárok ezreit bocsátotta ki a magyar alapfokú oktatás valamennyi szakterületére. Több mint harminc tanszéken folyt eredményes oktató- és kutatómunka. A másik jogelőd intézmény, a Gödöllői Agrártudományi Egyetem Nyíregyházi Mezőgazdasági Főiskolai Kara 1961-től mezőgazdasági gépészmérnököket, agrármérnököket, repülőmérnököket, közgazdászokat bocsátott ki, részben a régió különböző gazdasági területeire, részben az ország egészére. Tizenhárom tanszékén és a képzést segítő egységeiben színvonalas szakmai munka folyt.



Az integráció létrejöttével egy új főiskola kiépítése kezdődött meg, amely 2000 – 2013-ig öt karral, jelenlegi formájában pedig egyetemként 13 intézettel, egy tanárképző központtal, egy idegen nyelvi központtal, egy kutatóközponttal és az ezek munkáját segítő szervezeti egységekkel működik.

Jelenleg több mint 3000 hallgatójával, mintegy 240 oktatójával, egy gyakorlóiskolájával, tangazdaságával az ország újonnan egyetemmé vált intézményei közé tartozik. A campus 2009-ben elnyerte a *Világ Legjobb Középpülete* díjat.

2.3 Hallgatói Önkormányzati Testület

A **Hallgatói Önkormányzati Testület** látja el a Nyíregyházi Egyetem hallgatóinak érdekképviselőjét, a vonatkozó szabályzatok szerint képviseltetik magukat a hallgatói ügyekben is eljáró bizottságok munkájában, szervezi a kulturális rendezvényeket és elősegíti a hallgatók minél aktívabb részvételét az intézmény életében. A kulturális élet és a szórakozási lehetőségek sokszínűségét mutatja, hogy mintegy 10 olyan rendezvény kerül megrendezésre augusztustól júniusig, amelyek látogatottsága 500 és 4000 hallgató között van. De nem csak a rendezvények és a szórakozás a feladatuk, hanem a hallgatók és tanárok közötti kapcsolat javítása, illetve a kollégiumi ügyek intézésében való részvétel és a folyamatos „hallgatói ügyfélszolgálat”. A Testület hozzájárul az oktatói munka hallgatói véleményezéséhez, ezzel segítve elő a minőség előmozdítását, tagokat delegál a Szenátusba.

2.4 A Nyíregyházi Egyetem ellátandó alaptevékenysége

Az **Alapító Okiratban** felsorolt tudományágakban, a szakindítási engedéllyel rendelkező szakokon, a Képzési és Kimeneti Követelmények és a szakmai vizsgakövetelmények szerinti felsőfokú szakképzést, felsőoktatási szakképzést, alap- és osztatlan képzést, részismeretszerzés keretében folytatott képzést, mesterképzést, szakirányú továbbképzést folytat nappali, esti és levelező tagozaton. Minden képzési szinten lehetőség van e-learning kurzusok felvételére.

Az oktatás és a kutatás színvonalas ellátásához szükséges nemzetközi kapcsolatait fejleszti és ápolja. Tankönyv- és jegyzetkiadást, taneszköz fejlesztést végez.

Az intézmény feladatai teljesítése érdekében igazgatási, pénzügyi, gazdasági, műszaki és más szolgáltató szervezeti egységeket működtet (lásd: 4.2 pont).

3 NYILATKOZATOK

3.1 Az intézmény küldetése

A Nyíregyházi Egyetem, a felsőoktatási törvényben keretjelleggel meghatározott létesítési és működési alapelveket elfogadva, eddigi tapasztalataira, értékeire és fejlődő eredményeire építve, az ország és Észak-alföldi régiójának, benne különösen Szabolcs-Szatmár-Bereg megyének olyan felsőoktatási tudáscentrumaként kíván működni, amely vonzáskörzetének társadalmi-gazdasági helyzetét folyamatosan elemezve, érdemben hozzá tud járulni a versenyképes gazdaság emberi erőforrás-igényének biztosításához, a helyi folyamatok innovatív jellegű erősítéséhez, s ezen keresztül az ország más területeihez viszonyított fejlődésbeni elmaradottságának mérsékléséhez.

Ezek szolgálatába állítja felsőfokú szakemberképzési rendszerét és belső struktúráját, amely – a felsőoktatási szakképzés, alapképzés, mesterképzés, pedagógusképzés piaci igényeknek megfelelő választékát kínálva – beépül az élethosszig tartó tanulási folyamat rendszerébe. A tartalmában és közlési technológiájában megújuló, illetve színesedő tudásközvetítés, a maradandó értékek átadásán keresztül az általános értelmiségi-, a megújuló értékek folyamatos beépítésén keresztül pedig a rugalmas alkalmazkodásra képes szakmai értelmiségi réteg képzését fogja eredményezni. Mindezt a fenntartói elvárásokra alapozva, a tudáshoz való hozzáférés esélyegyenlőségének biztosítása mellett, a felhasználói szféra bevonásával és együttműködésével, a legtágabb értelemben vett (ideológiai, etnikai stb.) semlegességének fenntartásával oldja meg. A Nyíregyházi Egyetem kiemelt feladatának tekinti a hátrányos helyzetű és a roma fiatalok felsőoktatási hozzáféréseinek elősegítését.

A tudásközvetítésen túl, az intézményben koncentrált szellemi kapacitásával bekapcsolódik a tudástermelés folyamatába. Kutatási profilját úgy alakítja, hogy születendő eredményei az oktatók egyéni karrierépítésén túl a környezet számára is aktivizálható innovációs termékeként jelenjenek meg. A környezet irányába történő nyitás szélesítésének, a kifelé irányuló szolgáltatási kör bővítésének a működési feltételrendszer finansziális megalapozását kell erősítenie. A nyitás azonban nemcsak a szűkebb értelemben vett környezetre irányul, hanem a határon túli területeket is el kell érnie. Ez a hatás a határon túli, a megyével, a régióval érintkező magyar felsőoktatás, szakemberképzés és továbbképzés minden oldalú segítségével teljesebben ki. A működés feltételeit és a közvetített tudástartalmat a dinamikus fejlődésnek megfelelő szinten kell biztosítani, ami elengedhetetlenül fontossá teszi a határon átnyúló oktatási és tudományos együttműködési kapcsolatok szélesítését, az oktatói és hallgatói mobilitás erősítését, s a nemzetközi érintkezés kultúraközvetítő eszközeinek megismerését és megismertetését. A Nyíregyházi Egyetem nemzetközi kapcsolataiban kiemelt fontosságúak az ország északkeleti, keleti határainak közelében elhelyezkedő felsőoktatási intézmények és a kelet-európai államok, továbbá a közép-ázsiai-térség felsőoktatási intézményei.

A környezet számára is hasznosítható tudástermelés és a kifelé irányuló szolgáltatás a munkatársaink számára lehetőségeket és perspektívát ad, és a megye, a régió gazdasági fellendülésének elősegítését képes eredményezni.

Mindez együttesen alkotja az intézmény hosszabb távú fennmaradásának és fenntarthatóságának biztosítékát.

3.2 Az intézmény jövőképe

A küldetésben megfogalmazott célok és feladatok megoldását állami finanszírozású oktatási támogatások és a saját bevételek fokozása révén kívánjuk elérni.

- A hallgatói létszámot közel 5000 főben kívánjuk meghatározni. E kapacitás-meghatározást jelentős mértékben befolyásolja a versenyhelyzet élénkülése, az érintett korosztályok felsőoktatásba történő áramlásának csökkenése, illetve a felügyeleti szerv megszorító intézkedései.

- A képzés fizikai infrastrukturális feltételeit mennyiségben adottnak tekintjük, azonban a közvetlen oktatási és K+F infrastruktúrát folyamatosan és jelentősen kell továbbra is fejleszteni (ezek a részletei a K+F stratégiában vannak bemutatva).

- A képzési szerkezetet az EU Felsőoktatási Térséghez történő csatlakozás előfeltételeinek megfelelően – a mindenkorai törvényi szabályozással összehangoltan – lineáris többszintűvé alakítjuk, s a FOKSZ-képzést is e rendszer részévé tekintjük. Arányait illetően – hosszabb távon - a képzési szerkezetünkön belül:

- a felsőoktatási szakképzés 17%-os

- az alap- és osztatlan képzés 55%-os

- a mesterképzés 23%-os

- a szakirányú továbbképzések 5%-os arányait látjuk kialakíthatónak.

A doktori programokba elsődlegesen más intézményekhez kapcsolódva kötődünk; a rövidebb idejű képzési programjainkon – a munkaerőpiac által indukáltan –, valamint az átképző és szakirányú továbbképzési programjainkon, a felsőfokú képzési szinteken tanulókkal közel megegyező létszám fogadására készülünk, megvalósítva az élet végéig tartó tanulás koncepcióját.

- A képzési szerkezet alakításán túl, a környezetnek való megfelelést az oktatási technológia korszerűsítésével kívánjuk biztosítani, amit a gyakorlatias jelleg erősítésével és a hozzáférési lehetőségeket bővítő „e-learning” kiszélesítésével segítünk elő.

- Alapelveknek tekintjük, hogy korszerűen oktatni csak kutatási tapasztalatok birtokában lehet, amihez bővítjük a kutatás szabadságát biztosító feltételeket, de egyúttal oktatóinkkal szemben permanens követelménynek tartjuk – az oktatói kompetenciák meglétét feltételezve – a kutatói munkára való alkalmasságot és folyamatos eredményességet.

Gyakorlatiasan képezni viszont csak az tud, aki ismeri a gyakorlatot, ezért mérési rendszerünkbe olyan minősítési alapelveket építünk be, amelyek elősegítik a helyes oktatói kompetenciaarányok kialakítását.

- Az alapfeladatok ellátására hivatott kapacitásaink teljesebb körű kihasználását, a képzési formák kínálatának bővítésével, az átjárhatóság növelésével és a több szakterület ellátását (mobilitást) is biztosító szakirány választékkal, idegen nyelven történő szakmai képzéssel színesítjük. Növeljük a dolgozói és hallgatói komfortérzetet biztosító belső szolgáltatások körét és színvonalát. Mindez többszolgáltatásként lesz hivatott az alaptevékenység fizetőképességének fokozására.

- A K+F tevékenység során törekszünk az egyéni törekvések szakmai műhelyekbe történő szervezésére, és beillesztésükre a megye és a régió innovációjának erősítését szolgáló programjainkba.

- A campusunk földrajzi közelségében kiépítünk egy intézményi tudáscentrumot, amely részben az alaptevékenységben keletkezett tudástermékek gyakorlati aktivizálását lesz hivatott biztosítani, másrészt pedig vállalkozói érdekeltségi rendszerben szolgálja a helyi gazdasági folyamatok innovatív erősítését.

Az új kihívásoknak megfelelően korszerűsítjük intézményirányítási rendszerünket, s ennek megfelelően felépített belső szervezeti struktúrát alakítunk ki. A működtetésnél alapelveknek tekintjük a kapacitás kihasználás és képzési hatékonyság növelését – amihez az intézmény

egészében, s belső szervezeti egységeiben is kötelező a hozzájárulás – a mindenkori fenntartható fejlődés követelményrendszerének csorbulása nélkül.

3.3 Az intézmény minőségpolitikája

A Nyíregyházi Egyetem minőségpolitikája a partneri elvárások figyelembe vételével került kialakításra. Jóváhagyása a Szenátus jogosultsága.

A minőségpolitika tartalmazza:

- az intézményen belüli viszonyt az oktatás és kutatás között,
- a minőségre és a színvonalra (sztenderdekre) vonatkozó intézményi stratégiát,
- a szervezet minőségbiztosítási rendszerét,
- a tanszékek, iskolák, karok és más szervezeti egységek és egyének minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségét,
- a hallgatók bevonását a minőségbiztosításba,
- a politika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módjait.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.1
Helsinki: ENQA, 2005.*

A NYÍREGYHÁZI EGYETEM MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A Nyíregyházi Egyetem Magyarország észak-keleti régiójának olyan felsőoktatási tudáscentrumba, amely vonzáskörzetének társadalmi-gazdasági helyzetét folyamatosan figyelemmel kísérve, érdemben hozzá tud járulni a tudásalapú gazdaság humánerőforrás-igényének biztosításához.

Fenti célkitűzés csak akkor érhető el, ha versenyképes, magas minőségű, gyakorlatorientált képzést nyújtunk hallgatóink és partnereink számára. A Nyíregyházi Egyetem teljes körű tevékenysége során mindenkor meg kíván felelni a felvevőpiac, a gazdaság és a társadalom igényeinek. Mindent megteszünk azért, hogy a tevékenységeinkben érdekelt felek feltétlen megbízható és korrekt partnert találjanak bennünk.

Minőségpolitikánk összhangban van küldetésnyilatkozatunkkal, jövőképünkkel és intézményi stratégiáinkkal.

Minőségpolitikánk főbb célkitűzései, hogy a Nyíregyházi Egyetem:

- hallgatói Európában is versenyképes tudást és diplomát szerezhessenek;
- dolgozóinak minőségközpontú gondolkodásmódja fejlődjék, a minőség iránti elkötelezettség minden munkatársunknál váljon belső késztetéssé;
- megalapozott jó hírnevét állandóan öregbítse, a felsőoktatási versenyben pozícióját folyamatosan erősítse;
- munkatársai számára megbízható munkahelyet, megfelelő munkakörnyezetet és szakmai fejlődést biztosítson;
- ösztönözze hallgatóit képességeik minél teljesebb kifejlesztésére;
- a szakmai igényességet, a színvonalas munkakultúrát és a biztos tudást alakítsa ki a hallgatókban;
- az elméleti és gyakorlati oktatás arányának helyes megválasztásával sikeres gyakorlati szakemberek képzését valósítsa meg;
- eredményesen működjön együtt hazánk és Európa felsőoktatási intézményeivel, társadalmi, ipari és gazdasági szervezeteivel a kulturális és gazdasági élet gazdagítása érdekében;

- a térség és a megye tudományos kutatási, műszaki fejlesztési centrumává váljon;
- regionális szerepkörét erősítse a határainkon átívelő oktatási, kutatási együttműködések fejlesztése érdekében.

Ennek érdekében a Nyíregyházi Egyetem felső vezetése:

- messzemenően elkötelezett a partnerektől elvárt minőségi munka megvalósításában és annak folyamatos fejlesztésében;
- összehangolja az intézmény tevékenységét a hatályos törvényekkel, rendeletekkel, hatósági előírásokkal;
- a képzési és kutatási tevékenység minőségének folyamatos biztosítása érdekében minőségirányítási rendszert épített ki, melyet működtet és állandóan fejleszt;
- a tevékenységébe bevonja az intézmény dolgozóit és hallgatóit is;
- támogatja és megköveteli a munkatársak folyamatos fejlődését képzés és önképzés révén;
- elvárja, hogy minden munkatársa személyes tudásával és felelősségével járuljon hozzá a főiskola sikereihez.

Az intézmény elsősorban a helyi gazdasági és társadalmi élet szereplőivel működik együtt, és törekszik a hallgatókat a munkaerőpiac igényeinek megfelelően felkészíteni. Szolgáltatásainak középpontjában a hallgató áll.

Partnereinknek mindig érezniük kell, hogy a Nyíregyházi Egyetem

„A mi szakértelmünk az Ön haladása” elv érvényesülésére törekszik.

Meggyőződésünk, hogy elméletileg jól megalapozott és felvállaltan gyakorlatorientált képzésünk a régióknak olyan szakembereket kínál, akik e térség fejlesztéséhez jelentősen hozzájárulhatnak.

4 SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

A szervezeti és működési rend keretében kell meghatározni különösen: a felsőoktatási intézmény szervezeti felépítését, tagolását, vezetési szerkezetét, a vezetői és magasabb vezetői választások eljárási rendjét, valamint az egyes szervezeti egységek feladatait, működését, az intézményen belüli kapcsolattartás rendjét.

2011. évi CCIV. törvény 2. melléklet II. 1.

Az intézmény feladatait oktatási, kutatási, illetve alkotó művészeti tevékenység ellátására alapított intézetek útján látja el, melyek munkáját egyéb szervezeti egységek segítik:

a)

A rektor irányítása alá tartozó önálló szervezeti egységek:

- Alkalmazott Pedagógia és Pszichológia Intézet
- Gazdálkodástudományi Intézet
- Környezettudományi Intézet
- Matematika és Informatika Intézet
- Műszaki és Agrártudományi Intézet
- Nyelv- és Irodalomtudományi Intézet
- Tanítóképző Intézet
- Társadalom- és Kultúratudományi Intézet
- Testnevelés és Sporttudományi Intézet
- Történettudományi és Filozófia Intézet
- Turizmus és Földrajztudományi Intézet
- Vizuális Kultúra Intézet
- Zenei Intézet
- Bessenyei György Tanárképző Központ
- Idegennyelvi Oktató és Vizsgáztató Központ
- Kelet- és Közép-európai Kutató Központ

b)

Az általános rektorhelyettes szakmai koordinációjával működő önálló szervezeti egységek:

- Innovációs Iroda
- Központi Könyvtár

c)

Az oktatási rektorhelyettes szakmai irányításával működő önálló szervezeti egységek:

- Hallgatói Szolgáltató Központ, továbbá
- az a) pontban feltüntetett szervezeti egységek

d)

A kancellár irányítása alá tartozó önálló szervezeti egységek, Kancellária:

- Gazdasági és Kontrolling Iroda
- Vagyongazdálkodási Központ
- Hallgatói Szolgáltató Központ

- Igazgatási és Humánpolitikai Központ
- Központi Könyvtár
- Titkárság

e)

A gyakorlóiskolai igazgató szakmai felügyelete és irányítása alá tartozó szervezeti egység:

- Nyíregyházi Egyetem Eötvös József Gyakorló Általános Iskola és Gimnázium

4.1 A Nyíregyházi Egyetem vezetése

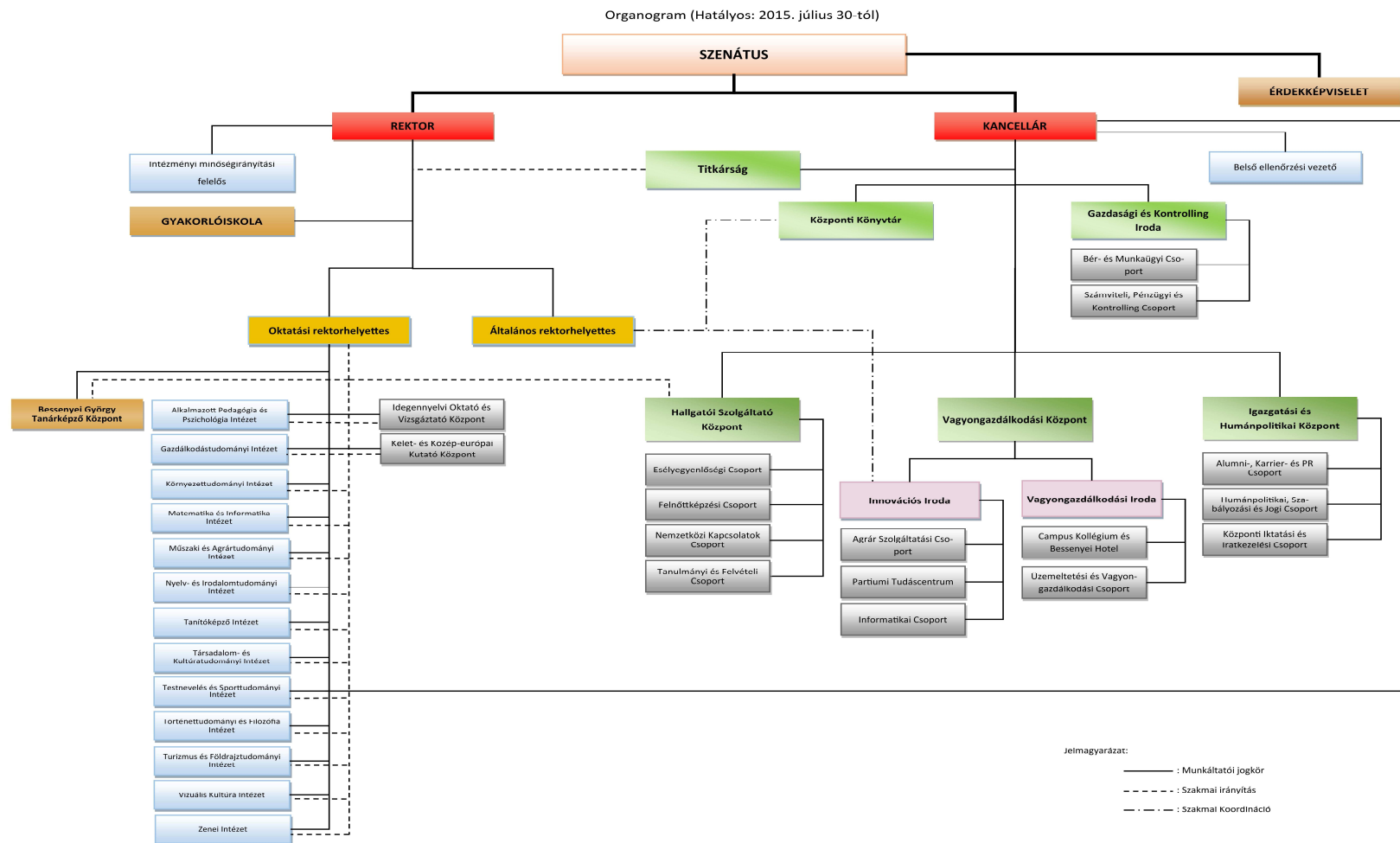
Az intézmény vezetésében a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény (a továbbiakban: Nftv.) rendelkezései, valamint a Szervezeti és működési szabályzatban (a továbbiakban: SZMSZ) meghatározott munkamegosztás szerint:

- választott vezetőtestületek (Szenátus és tanácsok),
- operatív, tanácsadó és ellenőrző testületek (bizottságok),
- fórumok (érdekegyeztetők) és
- vezetők

működnek közre.

Az intézmény első számú felelős vezetője és képviselője a rektor, aki eljár és dönt mindazokban az ügyekben, amelyeket jogszabály, a szervezeti és működési szabályzat, a kollektív szerződés nem utal más személy vagy testület hatáskörébe. A rektor munkáját rektorhelyettesek közreműködésével végzi. Az intézményműködtetését a kancellár végzi. A rektor a kancellár döntésével vagy intézkedésével szemben, illetve intézkedésének elmulasztása esetén a fenntartóhoz intézett kifogással élhet.

4.2 Organogram



4.3 A minőségirányítás intézményi szervezete

A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének központi eleme egy önértékelésen alapuló minőségirányítási keretrendszer bevezetése és hatékony működtetése.

A Nyíregyházi Egyetem Szenátusa 2007 őszén létrehozta a jogi személyiséggel nem rendelkező, döntéselőkészítő, véleményező tanácsadó testületét, a *Minőségirányítási Bizottságot*, majd a Rektori Hivatal irányítása alá tartozó szervezeti egységet, a *Minőségirányítási Irodát*. Az iroda – feladatkörének bővülése miatt – 2013. január 1-jétől Minőségirányítási, Monitoring- és Kontrolliroda néven működött, és a rektor közvetlen irányítása alá tartozott. Jelenleg a minőségirányítási felelősökből álló, 23 tagú Minőségirányítási Bizottság látja el a minőségirányítási feladatokat, köztük a Hallgatói Szolgáltató Központban alkalmazott ügyvivő szakértő, a 2009. március 1-jén a rektor által – a Szenátus jóváhagyásával – megbízott intézményi minőségirányítási felelős koordinálásával. A Minőségirányítási Bizottság által kidolgozott anyagokat a az intézményi minőségirányítási felelős terjeszti a Szenátus elé.

A *Minőségirányítási Bizottság* tagjai: az intézményi minőségirányítási felelős, az oktatási tevékenységet végző intézetek, a Bessenyei György Tanárképző Központ, az Idegennyelvi Oktató és Vizsgáztató Központ, a Központi Könyvtár, a Gazdasági és Controlling Iroda, a Vagyongazdálkodási Központ, a Hallgatói Szolgáltató Központ, az Igazgatási és Humánpolitikai Központ, a gyakorlóiskola és a Hallgatói Önkormányzat egy-egy képviselője.

Fontosabb feladatai a következők:

- a Nyíregyházi Egyetem minőségpolitikájának és minőségcéljainak véleményezése, és az ezekkel kapcsolatos módosító javaslatok kezdeményezése és kidolgozása,
- a Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének kidolgozása, a mérések és értékelések során alkalmazott kérdőívek és nyomtatványok kidolgozása, valamint a rendszer eredményességének figyelemmel kísérése, és a fejlesztésével kapcsolatos módosító javaslatok kezdeményezése és kidolgozása,
- a Nyíregyházi Egyetem *minőségfejlesztési tervének* véleményezése,
- A tervfeladatok végrehajtásának ellenőrzését összegző éves jelentések elfogadása.

Az intézményi *minőségirányítási felelős és a Hallgatói Szolgáltató Központ* minőségirányítással kapcsolatos kiemelt feladatai a következők:

- A Nyíregyházi Egyetem minőségügyi tevékenységének operatív irányítása,
- A minőségirányítási felelősökkel való szakmai kapcsolattartás és együttműködés,
- A Nyíregyházi Egyetem stratégiai küldetésének (szervezetpolitikájának) részeként, az intézmény minőségpolitikájának összeállítása,
- Az éves minőségfejlesztési terv elkészítésének koordinálása a Minőségirányítási Bizottságon belül,
- A végrehajtás koordinálása és felügyelete folyamatonként a minőségirányítási felelősökkel,
- Az eltérések visszacsatolása a minőségstratégiához, javaslatok készítése a stratégia esetleges módosítására,
- Folyamatos ellenőrzés és elemzés a környezetnek az intézmény minőségi folyamataira gyakorolt pozitív és negatív hatásáról,
- Az intézmény minőségirányítási rendszerének folyamatos felülvizsgálata, erről jelentést készítése és tájékoztatás küldése a rektornak.

A Nyíregyházi Egyetem kijelölt szervezeti egységeiben minőségirányítási felelősök dolgoznak.

A kijelölt szervezeti egységekben dolgozó minőségirányítási felelősök feladatai:

- A minőségirányítási rendszer szervezeti egység szintű működtetésének figyelemmel kísérése.
- Közreműködés a szervezeti egység minőségirányítási feladatainak előkészítésében, megvalósításában.
- A szervezeti egységre vonatkozó önértékelések szervezése és koordinálása, az eredmények értékelése, fejlesztési javaslatok előterjesztése az egységvezetők számára. (Az oktatási tevékenységet folytató intézetekben mindez a szakfelelősökkel együttműködve történik.)
- A szervezeti egységre vonatkozó éves *Minőségfejlesztési terv* kidolgozása.
- Az intézeti, ill. egyéb szervezeti egységbeli önértékelések eredményeinek eljuttatása az intézményi minőségirányítási felelősnek, valamint a Hallgatói Szolgáltató Központnak.
- A partnerek által meghatározott elvárások, követelmények meghatározása. A hallgatói elégedettségmérő kérdőívek adott egységre vonatkozó pontjainak kiértékelése, fejlesztési javaslatok előterjesztése az intézetigazgatónak, ill. az egyéb szervezeti egység vezetőjének.
- A minőségirányítási rendszer szervezeti egység szintű kétévenkénti átvizsgálásának előkészítése.
- A minőségirányítási dokumentumok kialakítása, nyilvántartása, az érdekeltekhez történő eljuttatása, a hatálytalanított példányok visszavonása, archiválása.
- A minőségirányítási dokumentumokban előírtak hatékony megvalósításának ellenőrzése.
- Az akkreditációs eljárás segítése.
- A szükséges minőségügyi jelentések elkészítésének támogatása.
- A minőségszemlélet terjesztése érdekében részt vesz az intézményi minőségirányítási felelős által szervezett belső továbbképzéseken, és az információkat közvetíti saját szervezeti egységének. Folyamatos kapcsolattartás az intézmény Minőségirányítási Bizottságával és a Hallgatói Szolgáltató Központ minőségirányítással foglalkozó munkatársával.

A kijelölt szervezeti egységekben dolgozó minőségirányítási felelősöket – a Minőségirányítási Bizottság tagjaiként – az egységvezetők javaslatára, az Intézetigazgatók Értekezletének és a Kancellári Értekezletnek a véleményezését követően, a Szenátus választja meg.

5 AZ INTÉZMÉNY MINŐSÉGÜGYI HELYZETE

2. § (1) A felsőoktatási képzés, tudományos kutatás, művészeti alkotótevékenység mint felsőoktatási alaptevékenység minőségének biztosítása - a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvényben (a továbbiakban: Nftv.) meghatározott keretek között - elsődlegesen a felsőoktatási intézmény feladata és felelőssége.

19/2012. (II. 22.) Korm. rendelet a felsőoktatási minőségértékelés és -fejlesztés egyes kérdéseiről

5.1 Előzmények

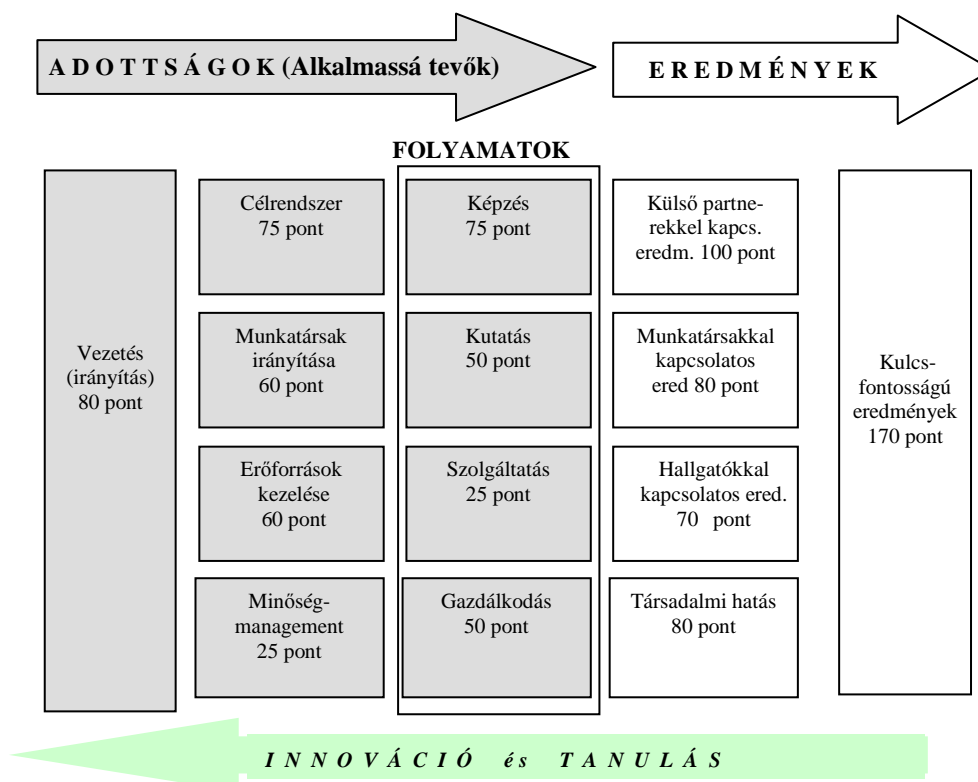
Az intézmény első alkalommal 2000-ben határozta meg a minőségirányítással kapcsolatos feladatokat, felelősségeket. 2007 őszéig a Főiskolai Tanács közvetlen irányítása alatt állt az Intézményi Minőségértékelő Bizottság (IMB), mely szervezetben valamennyi kar, valamint a HÖT képviselője részt vett.

A minőségirányítással kapcsolatos feladatokat kari szinten a kari *Minőségértékelő Bizottság* felügyelte. A szervezet munkáját a minőségügyi felelős koordinálta, aki munkájáról közvetlenül a rektornak számolt be.

Az intézmény *Minőségbiztosítási Kézikönyvének* 1. kiadása 2001-ben került kidolgozásra, majd ezt követték a javított változatok 2002-ben, 2003-ban és 2007-ben.. Jelen, 2010-ben elfogadott Kézikönyv az intézmény önértékelésen alapuló minőségirányítási rendszerének elveit, folyamatait és kapcsolatrendszerét mutatja be, amely folyamatosan aktualizálásra kerül.

5.2 Teljes körű önértékelés

Az intézmény által választott önértékelési modell a *HEFOP/2004-3.3.1.* projekt keretén belül kidolgozott kétszintű (intézményi/szaki) Felsőoktatási Intézményi Minőség (FIM) modellen alapul.



Az ábrán feltüntetett pontszámok az egyes értékelési területek súlyozását fejezik ki. A súlyozás alkalmazása ebben a formában nem kötelező, ajánlás.

Az intézmény meghatározta, és írásban rögzítette a rendszeres önértékelésre vonatkozó eljárásrendjét (4. sz. melléklet: Önértékelési folyamatszabályozás), amely magában foglalja:

- az önértékelés területeit (terjedjen ki az intézmény összes folyamatára, szervezeti kultúrájára és az intézmény által elért eredményekre),
- az önértékelés gyakoriságát,
- az önértékelés módszereit (értékelés stb.),
- a visszacsatolást.

Az önértékelés módszere

Az önértékelés módszereinek kiválasztásánál arra törekszünk, hogy az önértékelés tegye lehetővé az intézmény tevékenységének, elért eredményeinek és az ehhez alkalmazott módszerek legteljesebb bemutatását. Az önértékelés akkor éri el célját, ha az intézmény tényekre alapozva tudja megállapítani erősségeit és fejlesztendő területeit, s ennek eredményeként ki tudja jelölni, mely területeken szükséges a beavatkozás, a fejlesztés.

Az önértékelés módszere:

- feleljen meg az intézmény igényeinek (esetleges specialitásainak),
- használatával azonosítani lehessen az intézmény erősségeit, a fejlesztendő folyamatokat, tevékenységeket és területeket,
- legyen tényszerű.

A FIM-modell szempontrendszerét a Függelék tartalmazza. (Az adatlapok nagy terjedelmük miatt a kézikönyvhöz nem csatolhatók.)

Visszacsatolás

Amennyiben az egyes önértékelési területeken a vezetés által kiírt célértékek nem teljesülnek, *Intézkedési tervek* kerülnek kidolgozásra a helyesbítés és a folyamatos fejlesztés érdekében.

5.2.1 Minőségirányítási rendszer felépítése

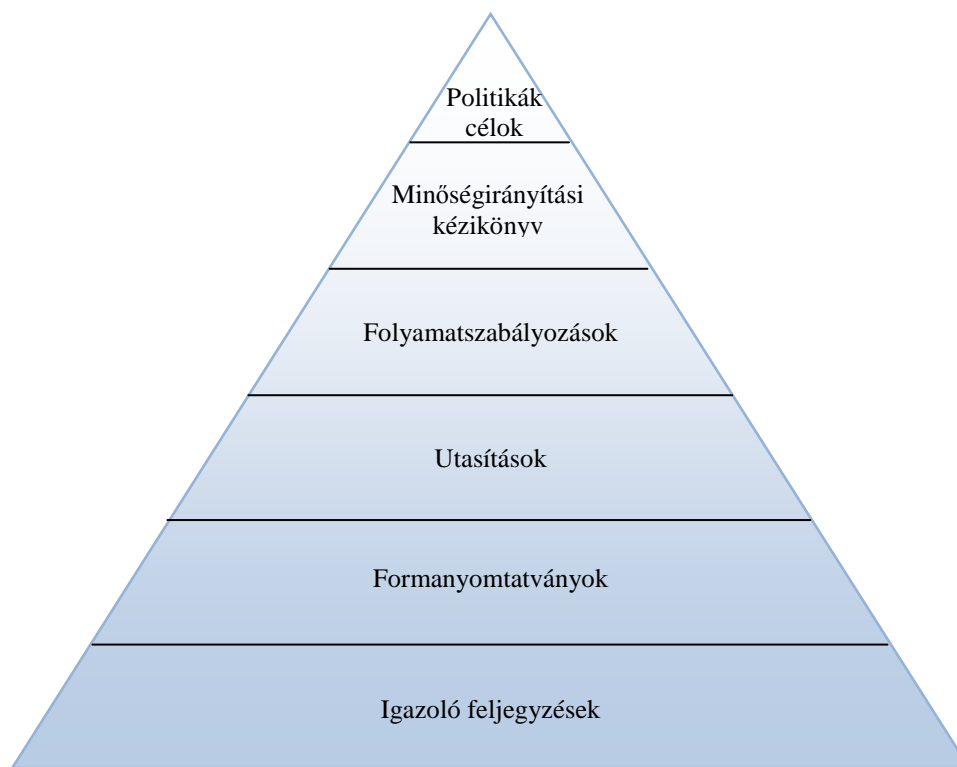
A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének alapköve, amely meghatározza a rendszer további elemeit, a Minőségpolitika. Ebben a felső vezetőség röviden, bárki számára érthető módon meghatározza a követendő fejlődési irányt, a szervezet működési alapelveit és a szervezettel szemben állított követelményeket az önszabályozáshoz.

A *Minőségirányítási kézikönyv* azt írja le, hogy a szervezet hogyan tesz eleget a követelményeinek. A kézikönyv stratégiai dokumentum, általánosabb jellegű tájékoztatást nyújt a minőségirányítási rendszerről.

A folyamatleírásokban (SZMSZ, folyamatszabályozások stb.) ismerhetők meg a minőséggel kapcsolatos felelősségi körök, feladatok, előírások és az alkalmazandó feljegyzések.

A rendszerben csak jóváhagyott és ellenőrzött, érvényes dokumentumok működnek. A jóváhagyó aláírása egyben hatálybaléptetést is jelent.

A dokumentumokban foglalt előírások betartása kötelező érvényű a szervezet minden munkatársára.



2.ábra: Minőségügyi dokumentációs rendszer felépítése

A minőségirányítási rendszerbe foglalt dokumentumok elkészítéséért és aktualizálásáért elsődlegesen az intézményi minőségirányítási felelős felel. A dokumentumokat kiadás előtt a Minőségirányítási Bizottság ellenőrzi. Hatályba léptetésére a Szenátus jogosult.

A működtetett Iratkezelési szabályzat és irattári terv (SZMSZ 27. sz. melléklet) garantálja, hogy mindenütt érvényes dokumentumok álljanak rendelkezésre.

A rendszerdokumentáció tartalma a belső oktatások keretében ismertetésre kerül, ezzel is biztosítva, hogy az alkalmazottak azonosuljanak a folyamatok hatékony végrehajtásához szükséges ismeretekkel.

6 VEZETÉS FELELŐSSÉGE

12. § (1) A felsőoktatási intézmény vezető testülete a szenátus.
13. § (1) A felsőoktatási intézmény első számú felelős vezetője és képviselője a rektor, [...]
13. § (4) A gazdasági vezető, állami felsőoktatási intézményben a kancellár felelős a gazdálkodási intézkedések és javaslatok előkészítéséért.

2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról

6.1 A vezetés elkötelezettsége, felelőssége

A Nyíregyházi Egyetem vezetősége az ebben a *Minőségirányítási kézikönyvben* leírt minőségirányítási rendszert vezette be. A minőségirányítási rendszer a 2005. évi CXXXIX. törvény a felsőoktatásról, a 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról, valamint a Felsőoktatás EU sztenderdjeiben előírtaknak megfelelően került kialakításra. A rendszer kiépítés során figyelembe vettük a *FIM modell* által megfogalmazott elvárásokat is.

A rektor kinyilvánítja teljes elkötelezettségét:

- a partneri igények és elvárások teljesítésének tudatosításában az intézmény minden szintjén,
- a minőségpolitika és a minőségcélok meghatározásában, betartásában, elérésében, rendszeres felülvizsgálatában,
- a minőségirányítási rendszer időszakos átvizsgálásában,
- a minőségirányítási rendszer kifogástalan működéséhez szükséges erőforrások mindenkori biztosításában – a költségvetés lehetőségei szerint.

Az intézmény oktatói és munkatársai felelősséget viselnek a *Minőségfejlesztési tervben* kitűzött megvalósításáért, a célok eléréséért, a minőséget befolyásoló folyamatok előírászerű végrehajtásáért.

Minden munkatárs joga és kötelessége a képzés, kutatás és szolgáltatásaink bármely fázisában észlelt, a minőséget károsan befolyásoló jelenséget felismerve azokat a megfelelő hatáskörrel felruházott kollégáknak jelezni, illetve joga a megszüntetésre vonatkozóan javaslatot tenni.

6.2 Jogi megfelelés biztosítása

A Nyíregyházi Egyetem működésével kapcsolatos követelményeket a Nyíregyházi Egyetem Szervezeti és működési szabályzata és annak mellékletei határozzák meg.

Az egyes szervezeti egységek a jogszabályi változásokat folyamatosan figyelik, és vonatkozás esetén az érintett vezetők felé továbbítják. Az érintett vezető – szükség esetén a társterületekkel egyeztetve – gondoskodik a törvényi követelményeknek való megfelelésről.

Az előírások az érintett személyek számára hozzáférhetőek, annak érdekében, hogy ezek aktuális változatának ismeretében szabályozhassák és végezhessek napi tevékenységeiket.

Az intézményvezetés feladata a szabályozó jogi dokumentumok folyamatos figyelemmel kísérése, annak biztosítása, hogy ezek a dokumentumok ismertek és hozzáférhetőek legyenek a dolgozók számára. A dokumentumok megismerése, a tartalmuk betartása munkaköri feladat.

A dokumentumok elhelyezését és a dokumentumok aktualizálását, eljárásrendjét az Iratkezelési szabályzat és irattári terv (SZMSZ 27. sz. melléklet) tartalmazza.

A működés törvényességi megfelelőségének felülvizsgálatát a területektől független belső ellenőrzési vezető végzi, a vonatkozó ellenőrzési utasítások alapján. Hiányosság esetén a szükséges intézkedések meghatározása a vezetés felelőssége.

6.3 Tervezés

12. § (4) Az intézményfejlesztési tervben kell meghatározni a fejlesztéssel, a fenntartó által a felsőoktatási intézmény rendelkezésére bocsátott vagyon hasznosításával, megóvásával, elidegenítésével kapcsolatos elképzeléseket, a várható bevételeket és kiadásokat.

2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról

Az egyetem működési területei szerint részletesen kidolgozott stratégiai célkitűzéseket a Nyíregyházi Egyetem *Intézményfejlesztési Terve (IFT)* tartalmazza. A stratégiai tervezéshez kapcsolódó feladatokat a rektor és a kancellár koordinálja.

Az IFT-ben úgynevezett „indikátorrendszerben” kerülnek meghatározásra az egyes folyamatok megfelelőségéhez kapcsolódó mérőszámok. Az indikátorrendszer szükség szerinti aktualizálása, a célértékek teljesülésének folyamatos felügyelete a rektor és a kancellár felelőssége.

A célok, programok meghatározása során konkrét feladatok, felelőségek és határidők kerülnek definiálásra, a célok – lehetőség szerint – számszerű meghatározása mellett.

Tervezéskor az alábbiakat vesszük figyelembe:

- a nemzeti felsőoktatásról szóló törvény előírásait,
- rendeleteket, végrehajtási utasításokat, egyéb jogi előírásokat,
- fenntartói elvárásokat – alapító okirat,
- partneri elvárásokat,
- és az önértékelések eredményeit.

A stratégiatervezés, monitoring rendszerek, versenytársak elemzése, stratégiai akciók tudatos előkészítése biztosított. Az intézményi és a szervezeti egységek stratégiai közötti kapcsolat, egymásra épültség releváns.

Az egyetem feladatainak ellátására, működésére, fejlesztésére szolgáló költségek fedezetét az évente összeállított *Intézményi költségvetésben* kell előírányozni. A terv előkészítése a kancellár feladata, elfogadása a Szenátus hatásköre.

12. § (3) A szenátus

- a) határozza meg a felsőoktatási intézmény képzési és kutatási feladatait, és ellenőrzi azok végrehajtását;
- b) állapítja meg saját működésének rendjét;
- c) fogadja el - középtávra, legalább négyéves időszakra, évenkénti bontásban meghatározva a végrehajtás feladatait - az intézményfejlesztési tervet, illetve annak részeként a kutatási-fejlesztési innovációs stratégiát;

2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról

A *Kutatási-fejlesztési-innovációs stratégia* az IFT szerves része, melynek kidolgozása a rektor és a kancellár felelőssége - a Tudományos Tanács közreműködésével - a törvényi előírásokban megadottak figyelembevételével.

6.3.1 Intézményi minőségfejlesztési terv

Az intézményi *Minőségfejlesztési terv* előkészítése a Minőségirányítási Bizottság feladata az **intézményi** minőségirányítási felelős vezetésével és a Hallgatói Szolgáltató Központ minőségirányítással foglalkozó munkatársának közreműködésével. Elfogadására a Szenátus jogosult. A szervezeti egységek minőségirányítási felelősei a szervezeti egység minőségfejlesztési tervében előírtak időarányos teljesüléséről a Minőségirányítási Bizottság előtt éves gyakorisággal beszámolnak. A beszámolókat az aloldallal rendelkező egységek aloldalán, illetve a Hallgatói Szolgáltató Központ minőségirányítási aloldalán is közzé kell tenni.

6.3.2 Képzési programok tervezése, fejlesztése

A hallgatók és más érdekeltek bizalma a felsőoktatásban akkor alakul ki és marad fenn, ha az intézmény hatáson minőségbiztosítási tevékenységgel rendelkezik, mely biztosítja a képzési programok jó megtervezését, rendszeres nyomon követését és időszakos felülvizsgálatát, ezzel biztosítva folyamatos időszerűségüket és érvényességüket.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.2
Helsinki: ENQA, 2005.*

A *Képzési programok* és diplomák minőségbiztosítása egyebek közt tartalmazza:

- a tervezett tanulmányi kimenetek kidolgozását és közreadását,
- a tananyagok és programok tervezésének és tartalmának gondos kezelését,
- a különböző képzési formák (pl. nappali tagozatos, részidős, távoktatási, e-learning) és intézménytípusok (pl. egyetemi, szakképzési, szakmai) speciális szükségleteit,
- megfelelő tanulási források és eszközök meglétét,
- hivatalos programengedélyezési eljárást, amelyet a program oktatásától eltérő szervezet hajt végre,
- a hallgatók előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérését,
- a programok rendszeres időszakonkénti felülvizsgálatát (külső tagok bevonásával),
- rendszeres visszacsatolás kérését a munkáltatóktól, munkaerő-piaci és más szervezetektől,
- a hallgatók részvételét a minőségbiztosítási tevékenységben.

6.3.3 Erőforrás-tervezés

Az intézmény rendelkezzen belső mechanizmusokkal az oktatók minőségének és kompetens voltának biztosítására.
[...]

Fontos, hogy akik oktatnak, teljes mértékben ismerjék és értsék az oktatott tárgyat, rendelkezzenek azokkal a képességekkel és tapasztalattal, amely szükséges a tudást és megértést hatásosan továbbítani a hallgatók felé az oktatás széles spektrumában, és hozzájárjenek a saját teljesítményükről kapott visszacsatolásokhoz.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.4
Helsinki: ENQA, 2005.*

Az intézmény vezetése a minőségirányítási folyamatok fenntartásához és működtetéséhez szükséges erőforrásokat időben biztosítja.

Az emberi erőforrások tervezése – a társterületek által megadott igények alapján – az Igazgatási és Humánpolitikai Központ feladata, a rektor és a kancellár iránymutatása alapján.

Emberi erőforrások

Az intézmény csak olyan képzések/szolgáltatások megvalósítását tervezi, amelyekhez rendelkezik a szükséges személyi feltételekkel (lásd: SZMSZ II. rész: Foglalkoztatási követelményrendszer).

A foglalkoztatási követelményrendszerben kell meghatározni különösen:

a) az egyes munkakörök betöltésével kapcsolatos követelményeket, a nyilvános pályázatok elbírálásának rendjét, az intézményi oktatói, kutatói ösztöndíjak és más juttatások feltételeit, az ezzel összefüggő pályázatok rendjét – kormányrendeletben meghatározott keretek között – a habilitációs eljárás követelményeit, rendjét,

2011. évi CCIV. törvény 2. melléklet II. 2.

Az egyes munkakörök, beosztások ellátásához szükséges végzettségek, képzettségek a jogszabályokban vannak előírva. A követelményeknek való megfelelést az Igazgatási és Humánpolitikai Központ rendszeresen felülvizsgálja, figyelembe véve a változó körülményeket, a partneri igények módosulásait. Szükség esetén újrafogalmazza és dokumentálja a munkakörök betöltésének feltételeit.

Az SZMSZ-ben rögzített karrierterveket (rövid és hosszú távra) a dolgozók a közvetlen munkahelyi vezetővel egyeztetve készítik el, tárolják a szervezeti egység irattárában, illetve kérésre megküldik az Igazgatási és Humánpolitikai Központnak. A karriertervek készítésének kötelezettsége az oktatókra vonatkozik. A teljesülés értékelését a közvetlen munkahelyi vezetők végzik az oktatói teljesítményt mérő elektronikus rendszeren keresztül.

Az oktatókkal, munkavállalókkal kapcsolatos elvárt viselkedési normát a Nyíregyházi Egyetem Etikai kódexe rögzíti.

A minőségtudatos viselkedésforma kialakítása, erősítése érdekében az intézményi minőségirányítási felelős szükség szerint képzéseket tart, szervez.

A közalkalmazottak szociális és gazdasági érdekeinek védelme a Kollektív szerződésben leírtak szerint biztosított.

Az intézmény annak érdekében, hogy a közalkalmazottak jogviszonyával, élet- és munkakörülményeivel kapcsolatos döntései meghozatalában a közalkalmazottak közösségének és érdekvédelmi szerveinek jogszabályokban és belső szabályzatokban meghatározott együttdöntési, egyetértési és véleményezési jogát teljes körű érdekegyeztetéssel rendszeresen és folyamatosan biztosítsa, Érdekegyeztető Tanácsot működtet. Az érdekegyeztetés feladatköréit a Kollektív szerződés, valamint az SZMSZ tartalmazza.

Az oktatók/dolgozók értékelési rendjét jelen kézikönyv 9.3. és 9.4. fejezete ismerteti.

Kapcsolódó szabályzatok:

- Kollektív szerződés
- Foglalkoztatási követelményrendszer (SZMSZ II. rész)
- Etikai kódex

6.3.4 Tanulástámogatás, erőforrások és hallgatói szolgáltatások biztosítása

Az intézmény biztosítsa, hogy a hallgatók tanulásának támogatására rendelkezésre álló erőforrások kielégítőek és alkalmasak legyenek minden felkínált program esetében.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.5
Helsinki: ENQA, 2005.*

A tanulási eszközöket és egyéb támogatási mechanizmusokat úgy kell kialakítani, hogy legyenek könnyen hozzáférhetők a hallgatók számára, az ő szükségleteik figyelembevételével legyenek megtervezve, és rugalmasan alkalmazkodjanak a szolgáltatást igénybevevők észrevételeihez.

Az intézmény rendszeresen figyelemmel kíséri és felülvizsgálja, folyamatosan javítja ezen szolgáltatások minőségét.

Az egyes képzési programok indításához szükséges alapfeltételek minden esetben biztosítottak. A feltételeket egyrészt a MAB akkreditációs előírása tartalmazza, másrészt a program előkészítése során kerül definiálásra.

Tanulás-támogatás biztosítása érdekében minden oktató köteles az általa meghatározott időpontokban konzultációs lehetőséget biztosítani hallgatói részére.

A Nyíregyházi Egyetem hallgatói részére az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

Idegen nyelvi képzés biztosítása	Nyelvvizsgára felkészítő idegen nyelvi oktatást az Idegennyelvi Oktató és Vizsgáztató Központ végez költségterítéses formában a NYE keretein belül, és ugyanitt akkreditált nyelvvizsgáztatás folyik..
Mentorprogram	A Nyíregyházi Egyetem mentorprogram keretében nyújt segítséget a hátrányos helyzetű hallgató tehetségének kibontakoztatásához. A mentorprogram megszervezésének elveit a Kormány határozza meg.
Egészséges életmód biztosítása	Az egészséges életmód kialakítása, fenntartása érdekében a Nyíregyházi Egyetem egyedülálló sportlétesítményi infrastruktúrát üzemeltet (fedett sportcsarnok, atlétikai csarnok, uszoda, szabadtéri atlétikai pálya, lovarda stb.). A jó környezeti adottságainkat, létesítményhelyzetünket kihasználva törekszünk minél több hallgató és oktató rendszeres sportolását biztosítani.
Könyvtári szolgáltatás	A központi könyvtári rendszer szakirodalmi információs, oktatási és kutatási feladatokat ellátó, nyilvános tudományos közgyűjtemény, a hozzáférés minden hallgatónk számára biztosított.
Kollégiumi elhelyezés	<i>A Szervezeti és működési szabályzat és mellékletei</i> határozzák meg a kollégiumi tagsági jogviszonyból származó hallgatói jogokat és kötelezettségeket, a kollégium működésének a rendjét, az általa nyújtott kiegészítő szolgáltatások igénybevételének feltételeit, a kollégiumi együttélés szabályait, a felvételi kérelmek elbírálásának rendjét. A kollégistákra vonatkozó szabályokat a <i>Házirend</i> és a <i>Vagyongazdálkodási Központ Vagyongazdálkodási Irodájának ügyrendje</i> tartalmazza.
Akadálymentesítés	A Nyíregyházi Egyetem minden új beruházása során - a 253/1997 (XII. 20.) <i>Korm. rend.</i> előírásainak megfelelően – biztosítja az akadálymentesítést.
Patronáló tanári rendszer	Az évfolyamonként kijelölt patronáló tanárok feladata a hallgatók tanulmányi előmenetelének segítése, a képzésen túli szakmai programok szervezése, segítségnyújtás a felmerülő problémák megoldásához.

1.táblázat: NYE szolgáltatások

Környezet biztosítása

A környezet kialakításánál kiemelt hangsúlyt kell fektetni a megfelelő ergonómiai, egészségvédelmi és biztonságtechnikai feltételek teljesítésére.

A biztonságos munkavégzést a Nyíregyházi Egyetem Munkavédelmi szabályzata (SZMSZ 21. sz. melléklet) a Tűzvédelmi szabályzat (SZMSZ 22. sz. melléklet) valamint a Munkahelyi

sugárvédelmi szabályzat (SZMSZ 26. sz. melléklet) c. dokumentumokban előírtak betartása segíti elő.

A környezet megóvása érdekében az intézmény egész területén szelektív hulladékgyűjtés biztosított, külső alvállalkozók bevonása mellett. Az általános rend fenntartásáért minden dolgozó felel. Előadást követően az oktató felelőssége az alkalmazott szemléltető eszközök – szükség szerinti – elzárása.

Tervezett megelőző, állapotfüggő karbantartás

Kiemelt figyelmet fordítunk az infrastruktúra biztonságára, és a gyakorlati képzőhelyektől is megköveteljük a megfelelő munka- és balesetvédelem biztosítását.

Minden épületre/eszközre vonatkozóan meghatározásra kerülnek a karbantartási/javítási feladatok. A tervezett karbantartási előírások a Üzemeltetési és Vagyongazdálkodási Csoport által kidolgozott éves *Felújítási és karbantartási terv* részei. A terv az éves *Költségvetési terv* részét képezi, elfogadása a Szenátus jogosultsága.

Kapcsolódó szabályzatok, dokumentumok:

A Nyíregyházi Egyetem Gazdálkodási szabályzata

A Nyíregyházi Egyetem Munkavédelmi szabályzata (SZMSZ 21. sz. melléklet)

Tűzvédelmi szabályzat (SZMSZ 22. sz. melléklet)

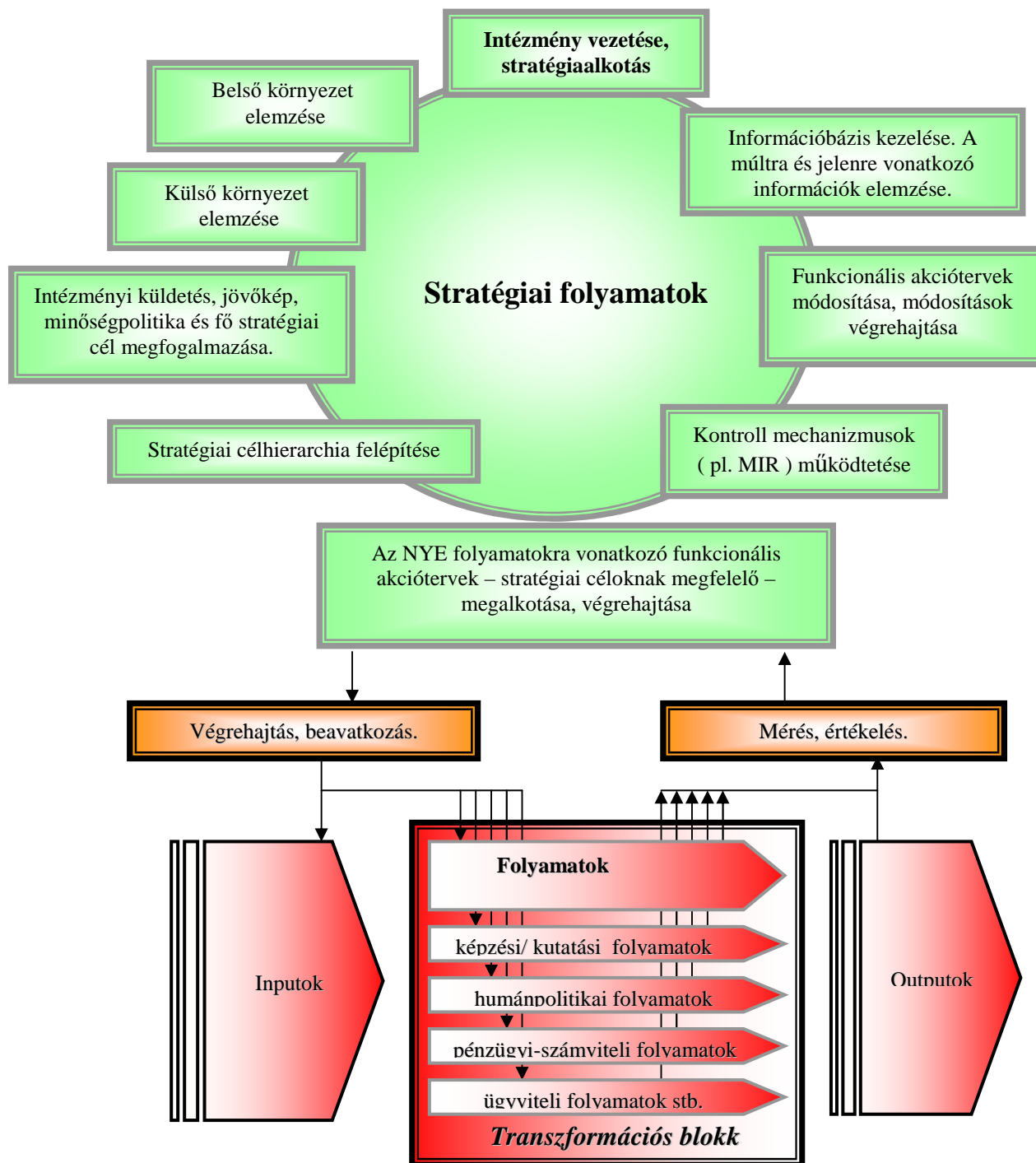
Nyíregyházi Egyetem Rendészeti és vagyonvédelmi szabályzat (SZMSZ 23. sz. melléklet)

Munkahelyi sugárvédelmi szabályzat (SZMSZ 26. sz. melléklet)

Belső kontroll kézikönyv

7 MŰKÖDÉSI FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA

A Nyíregyházi Egyetem *intézményi működésének folyamatát* a következő ábrának megfelelően határozza meg és értelmezi.



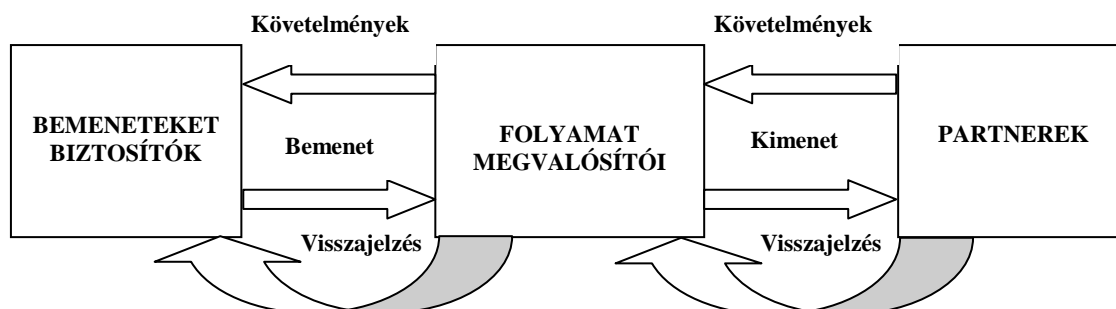
3.ábra: Folyamat-modell

A 3. ábra – rendszerszemléletben – egy a teljes intézményi működést átfogó, PDCA logikának megfelelő, ciklikusan fejleszthető körfolyamatot mutat be. Különös jelentősége a következőkben foglalható össze:

- A minőségirányítási rendszer működését szabályozó dokumentumok elkészültek. A teljes körű bevezetés megtörtént.
- Az intézményi működést meghatározó fő- vagy kulcsfolyamatok mérési rendszere úgynevezett „indikátorrendszeren” keresztül valósul meg.
- Az intézmény saját minőségirányítási rendszerének értékelési alapja a Felsőoktatási Intézményi Minőség Modell.

7.1 Nyíregyházi Egyetem folyamattérképe

A minőségügyi szemlélet kialakítását támogatja a fenti szabályzásokban előírt újszerű feladatok rendszeres és következetes megvalósítása.



4.ábra: Folyamattérkép

A folyamatok osztályozási lehetőségei:

Besorolás	Jellemzők
Főfolyamatok	A főfolyamatok a szervezet alaptevékenységéhez, a vevői/partneri igények kielégítéséhez kapcsolódó folyamatok. Jellemzői: - Jelentősen hozzájárulnak a szervezet céljainak megvalósításához - A folyamat elején és a végén a külső vevők állnak - Közvetlen hatást gyakorolnak a vevőkre
Vezetési folyamatok	A szervezet irányításával, stratégiájának meghatározásával és megvalósításával kapcsolatos folyamatok.
Támogató folyamatok	A támogató folyamatok a főfolyamatok végrehajtását segítik, adatokat, információkat szolgáltatnak

2.táblázat: Folyamatok besorolása

A minőségirányítási rendszer működtetéséhez kapcsolódó folyamatszabályozások kidolgozása az intézményi minőségirányítási felelős felelőssége.

Logikai fázis	Az NYE működési folyamatának főbb területei	Példák - a teljesség igénye nélkül – a MIR folyamataira
P	Intézményvezetés, stratégiaalkotás: információbázis kezelése-elemzése, környezeti elemzések, küldetés, jövőkép, minőségpolitika megfogalmazása, minőségcélok, indikátorok	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Képzési program rendszeres felülvizsgálatának folyamata ➤ IFT készítése ➤ MIR alkotásának és rendszeres felülvizsgálatának folyamata
D	Végrehajtás, beavatkozás	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Folyamatszabályozások, SZMSZ, egyéb belső szabályzatok kialakítása ➤ Nem megfelelések kezelésének folyamata ➤ Megelőző tevékenység folyamata
	Bemeneti területek	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Beiskolázási rendszer működési folyamata ➤ Munkaerő kiválasztásának és betanításának folyamata
	Transzformációs blokk	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hallgatók mérésének, értékelésének folyamata ➤ Oktatói értékelés ➤ Infrastruktúra üzemeltetése ➤ Képzések, továbbképzések
	Kimeneti területek	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Helyesbítések folyamata. ➤ Panaszkezelés folyamata
C	Mérés, értékelések területe	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indikátorrendszer ➤ Intézményi önértékelés folyamata ➤ Teljesítményértékelés
A	Ellenőrzési, visszacsatolási mechanizmusok működtetése	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Döntés-előkészítés folyamatai ➤ Kommunikációs folyamatok ➤ Dokumentáció kezelési folyamata ➤ Feljegyzések kezelési folyamata

3.táblázat: Az intézményi működés (kör)folyamatának főbb területei

A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének működését az alábbi folyamatszabályozások határozzák meg:



5.ábra: NYE folyamatszabályozások

7.1.1 Képzés

15. § (1) A felsőoktatási intézményben a képzés képzési program alapján folyik. A képzési program részeként a tantervet felsőoktatási szakképzésben, alap- és mesterképzésben a miniszter által kiadott képzési és kimeneti követelmények alapján, szakirányú továbbképzésben szabadon készíti el a felsőoktatási intézmény.

2011. évi CCIV. törvény

A Nyíregyházi Egyetem vezetése a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítja ki képzési folyamatait. A *Képzési program* tartalmazza a szakok képzési és kimeneti követelményein alapuló adatlapjait, mintatanterveit, és azokban szereplő tantárgyak tantárgyleírásait. Ezen dokumentumok a hallgatók számára valamennyi fontos információt tartalmaznak. A képzésindítás feltételeit a *Felvételi Tájékoztatóban* közzé tesszük, amiért – az intézeti szakfelelősökkel történt egyeztetést követően – Hallgatói Szolgáltató Központ (HSZK) Tanulmányi és Felvételi Csoportja felel.

Az egyetem szakindítási engedéllyel rendelkező szakjainak jegyzéke az intézményi honlapon megtekinthető.

A hallgatók felvételi eljárását a Felvételi szabályzat (SZMSZ 10. sz. melléklet) részletesen szabályozza.

A választható specializációkról a hallgatókat a HSZK Tanulmányi és Felvételi Csoport által az egyetem honlapján közzétett - évente aktualizált – Specializációválasztási tájékoztató_ értesíti.

A partneri igények hatékony kielégítése érdekében az SZMSZ-ben rögzített szabályozások, és egyéb előírások (pl.: Nftv.) szerint gondoskodunk arról, hogy tevékenységeinket megfelelően megtervezzük és a kapacitások, illetve erőforrások optimális kihasználásának figyelembevételével, a lehetőségekhez mérten programozzuk.

A képzés biztosítása, a következő műveleteken keresztül valósul meg:

- tantárgyfelosztás elkészítése
- órarend összeállítása,
- tárgyi és személyi szükségletek kijelölése, biztosítása,

- oktatás lebonyolítása a tananyag, tematika alapján,
- ellenőrzés a képzés folyamán,
- számonkérés, vizsgáztatás,
- elektronikus nyilvántartás a Neptun rendszerben.

A mintatantervben megadottak ellátására alkalmas és elegendő oktató személyzet biztosításáért a rektor felel. A dolgozók kiválasztását a munkaköri leírásban meghatározott feladatok ellátásához szükséges képességek és egyéni magatartás, teljesítés figyelembevételével kell végrehajtani.

Az oktatási feladatok beosztása és bonyolítása az *Órarend* alapján történik, amelyet a HSZK Tanulmányi és Felvételi Csoportja és az egységek állítanak össze.

Az oktatási folyamatok szabályozása az alábbi területekre terjed ki:

- felvételi kapacitásszámok,
- felvétel,
- nyílt napok,
- oktatás,
- vizsgáztatás,
- szakdolgozatok és portfóliók készítése,
- intézményi célok meghatározása,
- mérések,
- statisztikai elemzések,
- a HSZK Tanulmányi és Felvételi Csoport által végzett elemzések,
- végzett hallgatók pályakövetése.

A meghirdetett előadások nyilvánosak, és lehetőséget biztosítanak arra, hogy az előadások rendjét mások is megismerhessék és - a tárgyi lehetőségek keretei között – látogathassák a vendéghallgatói jogviszonyban levők is.

A Nyíregyházi Egyetem patronáló tanári rendszert működtet. Minden évfolyamnak kijelölt patronáló tanára van, aki segíti a hallgatókat oktatási és egyéb problémáik megoldásában, ösztönzi a fegyelmezett munkát, a jobb teljesítmények elérését. A patronáló tanárok munkáját segítik a HÖT kijelölt hallgatói képviselői is.

A Nyíregyházi Egyetem hallgatóinak térítési és juttatási szabályzata az SZMSZ 11. sz. mellékletét képezi.

7.1.2 Kutatás

A kutatási munkák koordinálását a Tudományos Tanács végzi. A bizottság részt vesz a Kutatási-fejlesztési-innovációs stratégiában (6.3. fejezet) foglaltak kialakításában és megvalósításában.

Az intézmény törekszik arra, hogy kutatásait a gazdaság szereplőinek bevonásával valósítsa meg, annak eredményei a gyakorlati működésben realizálódjanak.

A kutatási tevékenységgel kapcsolatos folyamatok szabályozása az alábbi területekre terjed ki:

- Tudományos Tanács,
- egyéni pályázatok és ösztöndíjak,
- a kutatás folyamata,
- felkészültség, tudatosság és képzés.

A pályázati forrásból megvalósuló kutatásokban való részvétel feltételeit a Pályázati szabályzat – (SZMSZ 30. sz. melléklet) írja elő.

A hallgatók tudományos tevékenységbe történő bevonása a tudományos diákkörökön keresztül valósul meg, melyek működését az Intézményi Tudományos Diákköri Tanács ügyrendje szabályozza.

7.1.3 Szolgáltatás

A Nyíregyházi Egyetem főtevékenysége mellett jellemzően az alábbi piaci szolgáltatásokat nyújtja partnereinek:

- oktatás, továbbképzés, szakképzés, tanfolyamszervezés és ezek lebonyolítása,
- szakértés (ipari, mezőgazdasági, környezetvédelmi stb. területeken),
- laboratóriumi vizsgálatok, mérések elvégzése (anyagvizsgálat, mezőgazdasági mérések stb.),
- fejlesztés (technológiai kidolgozása, ipari probléma megoldása),
- konferenciák, kiállítások szervezése,
- piackutatás,
- humánerőforrás-fejlesztés.

A szervezeti egységek éves *Szolgáltatási portfóliójának* összeállításáért az általános rektorhelyettes és az Innovációs Iroda vezetője, megvalósításáért az adott szervezeti egységek vezetői felelnek.

8 ELLENŐRZÉSI RENDSZER

8.1 Folyamatba épített ellenőrzés

Az intézmény jogszerű működését, belső szabályozók által meghatározott munkarendjét rendszeres és szakszerű vezetői ellenőrzés biztosítja. A folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés (FEUVE) célja, hogy:

- megfelelő elvek megfogalmazásával és elfogadtatásával,
- célirányos, átgondolt, az intézmény egészét átfogó szabályozással és utasításokkal,
- a célok elérését segítő rendszer- és folyamat-leírásokkal,
- racionálisan megválasztott eszközökkel,
- a folyamatokba épített automatikus ellenőrzési pontok kijelölésével, működtetésével,
- valamint a folyamatosan és rendszeresen végzett vezetői ellenőrzésekkel akadályozza meg, illetve védje ki az intézmény tevékenységére ható negatív kockázatokat.

Ellenőrzést végző	Ellenőrzött terület
Rektor, kancellár	Az intézmény működésének törvényességi megfelelése
Rektor, kancellár	IFT-ben meghatározott célok/indikátorok megvalósulásának időszakos ellenőrzése (min. féléves gyakorisággal beszámoló)
Területért felelős vezetők	Ellenőrzési nyomvonal szerint

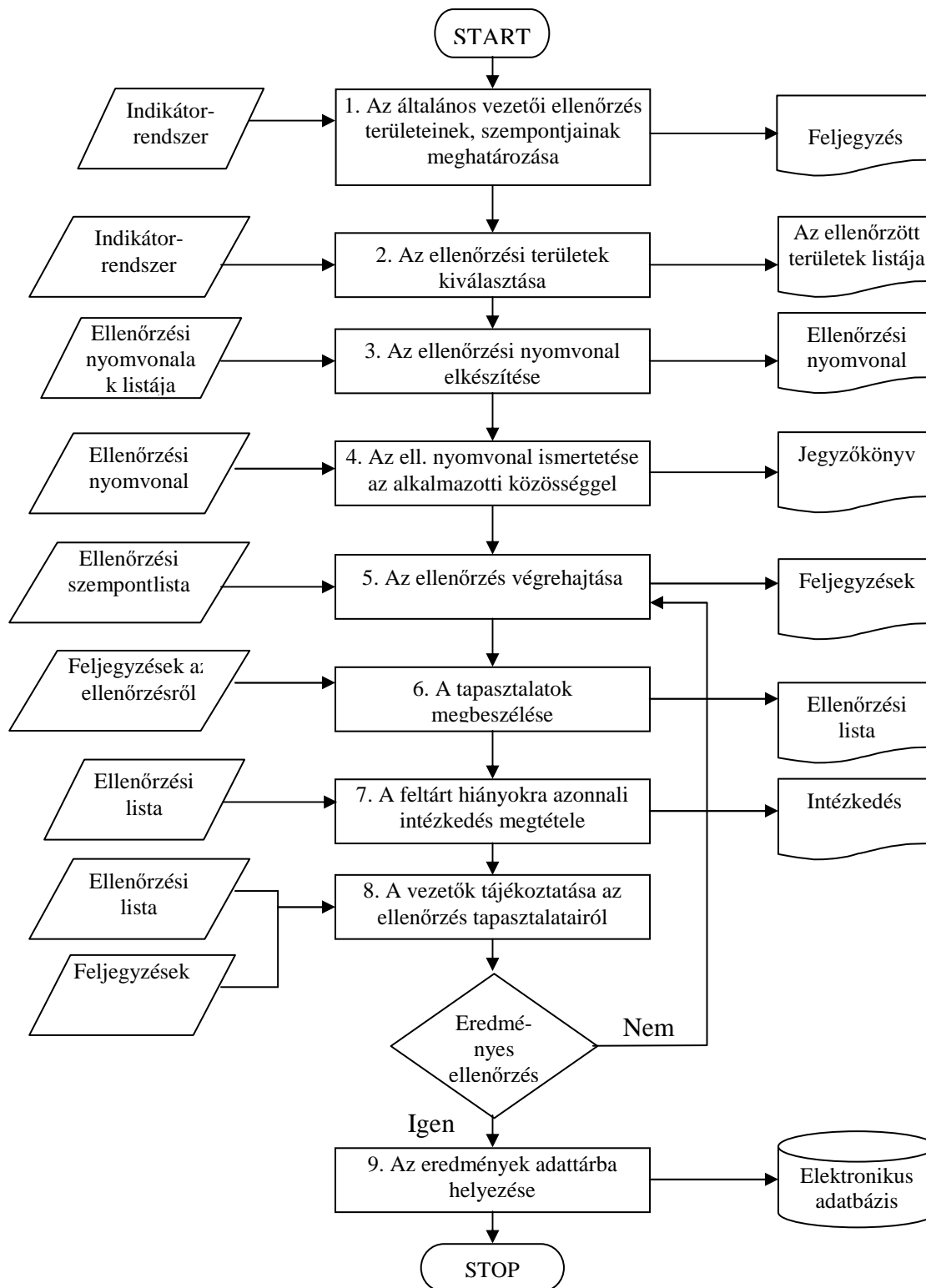
3. táblázat: A folyamatba épített ellenőrzési rend területi felosztása

Az intézmény kialakította azt az „indikátorrendszert”, amelynek keretében adatgyűjtést, adatfeldolgozást végez. Az adatgyűjtés, elemzés és értékelés során megállapítható mutatószámokkal a folyamatok eredményessége az IFT-ben és a Minőségirányítási kézikönyv 9. fejezetében foglaltak szerint vizsgálható. Ilyen módon elemezzük a partneri elégedettség mérésén túl a munkaerőpiac változásait, a beszállítók, az érdekelt felek és a szervezet tagjainak, elégedettségét is.

A statisztikai elemzések eredményei minden esetben felhasználásra kerülnek a hibajavító, megelőző tevékenységek során.

Az indikátorok értékét - az indikátorrendszerben meghatározott módon és időben - az intézményi minőségirányítási felelős, valamint az általános rektorhelyettes elemzi. Az elemzés eredményéről a Szenátusnak beszámolnak.

Az ellenőrzés rendjét az alábbi folyamatábra szemlélteti:



6.ábra: A folyamatba épített ellenőrzések folyamatszabályozása

8.2 Belső ellenőrzés

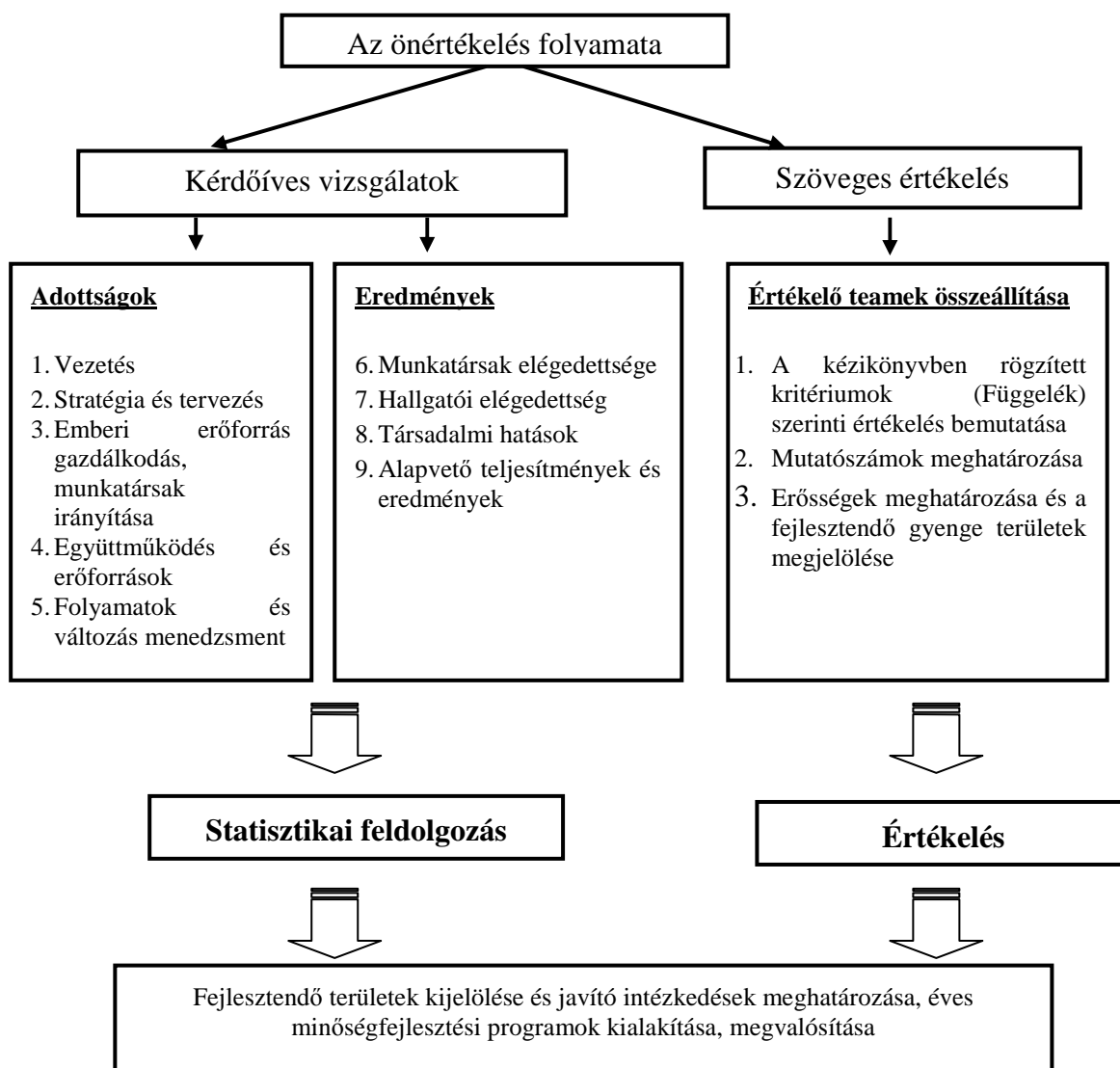
A belső ellenőrzés független, tárgyilagos bizonyosságot adó és tanácsadó tevékenység, amelynek célja, hogy az ellenőrzött szervezet működését fejlessze, és eredményességét növelje. A belső ellenőrzés az ellenőrzött szervezet céljai elérése érdekében rendszerszemléletű megközelítéssel és módszeresen értékeli, illetve fejleszti az ellenőrzött szervezet irányítási és belső kontrollrendszerének eredményességét, gazdaságosságát és hatékonyságát.

Ellenőrzést végző	Ellenőrzött terület
Belső ellenőrzési vezető	Éves ellenőrzési programban megadott területek

A belső ellenőrzési vezető felelőssége annak biztosítása, hogy minden, a belső ellenőrzés hatókörébe tartozó ellenőrzés, a Belső ellenőrzési kézikönyvben foglaltaknak megfelelően ténylegesen végrehajtásra kerüljön.

8.3 Önértékelés

A Nyíregyházi Egyetem meghatározott gyakorisággal önértékelést végez, melyet az intézményi minőségirányítási felelős vezetésével a kijelölt szervezeti egységek minőségirányítási felelősei és a Hallgatói Szolgáltató Központ minőségirányítással foglalkozó munkatársa bonyolít le, beleértve az értékelést is.



7.ábra: Az önértékelés folyamata

Ezen túlmenően az intézmény vezetése – az intézményi minőségirányítási felelős koordinálása mellett - a minőségirányítási rendszert évente legalább egy alkalommal, szükség esetén többször is felülvizsgálja. A felülvizsgálat kiterjed a következőkre:

- partneri elégedettség és kifogások (panaszok),
- minőségcélok időarányos teljesülése,
- indikátorszámok alakulása,
- szolgáltatások felülvizsgálata (egészségügyi szolgáltatások, sportolási lehetőségek, étkeztetés stb.),
- erőforrások helyzete,
- helyesbítő, megelőző tevékenységek,
- változások szükségessége,
- a minőségirányítási rendszer tökéletesítése, szükséges változtatások.

A Nyíregyházi Egyetem teljes körű, önértékelésen alapuló minőségirányítási rendszert működtet. A HEFOP 3.3.1. pályázat keretén belül kidolgozott Felsőoktatási Intézményi Minőség (FIM) Modell – az EFQM modellhez hasonlóan – önértékelésen alapuló rendszer (Függelék).

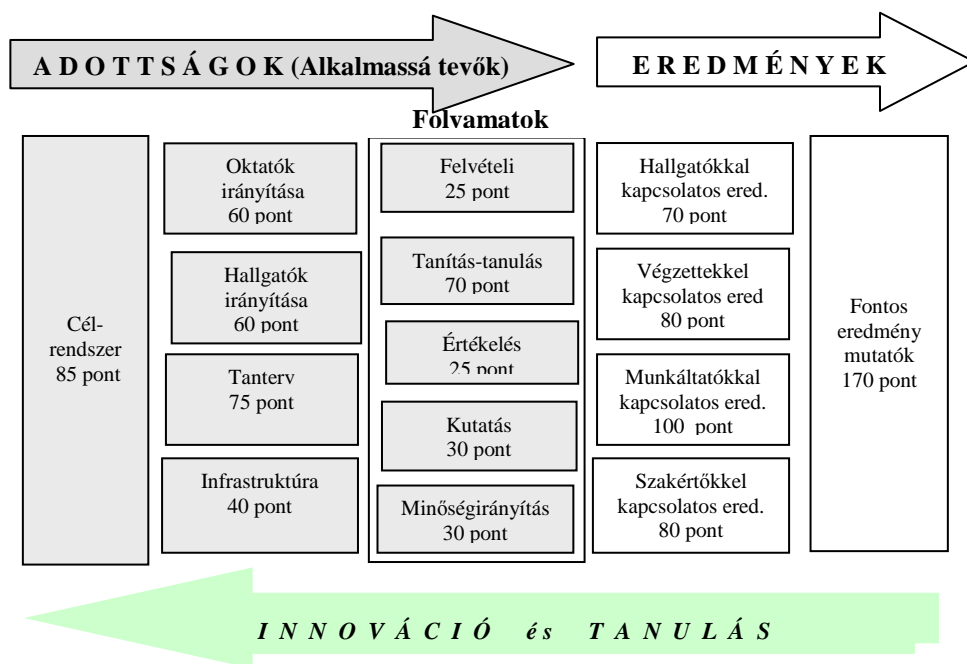
A FIM modell – az EFQM modellekhez hasonlóan – két nagy csoportba bontható, adottságok és eredmények részre. Az „adottságok” arra keresnek választ, hogy a szervezet hogyan éri el eredményeit. Ez azon módszerek összességét jelenti, amelyek segítségével a szervezet erőforrásait - kiemelten az emberi erőforrásait - hasznosítja az eredmények elérése érdekében. Az „eredmények” arra keresnek választ, hogy az alkalmazott módszerek meghozzák-e a szervezet által elvárt sikereket, ami alátámasztja a szervezet hatékony és kiváló működését.

A FIM modell felépítése – a felsőoktatás sajátosságainak megfelelően - két szintű. Az **I. szint** az intézmény általános önkéntes értékelését szolgálja, a **II. szintű** modell a képzési szakok önértékelését teszi lehetővé. Míg az elsőben az intézményi stratégia, a célrendszer kidolgozása és a működés eredményessége kap nagyobb hangsúlyt, addig a második szintű modellben az önértékelés során a képzés/kutatás folyamata, és a munkaerőpiac/hallgatói megítélés megfelelőségének vizsgálata kerül a középpontba.

Összhangban a MAB követelményeivel, valamint az EU sztenderdekkel az önértékelés célja az oktatás színvonalának, az intézmény működésének megítélése, a problémák feltárása.

8.3.1 Képzési szakok önértékelése

A képzési szak önértékelésének alapja a FIM-II. modell leírása. A szöveges értékelés elvégzendő mind az adottság-, mind pedig az eredményelemek vonatkozásában.



8.ábra: Felsőoktatási Intézményi Minőség Modell – II. szint

Az ábrán feltüntetett pontszámok az egyes értékelési területek súlyozását fejezik ki. Valamennyi értékelési szempont és a súlyozás alkalmazása ebben a formában nem kötelező, ajánlás.

Feladatok, felelősök, határidők a képzési szakok önértékelési folyamatában

A teljes körű önértékeléseket a képzési szakok szintjén kell elvégezni a párhuzamos akkreditációs eljárások előkészítésekor. A szak önértékelések felelősei a szakfelelősök.

A hallgatói elégedettségmérésekhez kapcsolódó éves szak értékeléseket az intézeti minőségirányítási felelősök készítik elő. Az értékelések, elemzések eredményeit az intézetvezetők, a szakfelelősök és a minőségirányítási felelős tekintik át, kijelölik a fejlesztendő területeket, és javító intézkedéseket fogalmaznak meg. Az eredmények alapján a szervezeti egység saját minőségfejlesztési tervét elkészíti, amelyet az intézményi minőségirányítási felelős áttekint, és szükség esetén javaslatot tesz a módosításra. A bevezetett javító intézkedés visszamérésére a következő évben végrehajtandó önértékelés során kerül sor.

Az eredmények, jelentések, valamint az éves *minőségfejlesztési tervek* átadása a Hallgatói Szolgáltató Központ minőségirányítással foglalkozó munkatársa számára minden év október 15-ig történik. A jelentést az intézetek a Hallgatói Szolgáltató Központ által kialakított formátumban készítik el, és elektronikus formában küldik el.

8.3.2 Intézményi önértékelés

Önértékelési területek		Szemponatok
Vezetés (irányítás)		Külső partnerekkel kapcsolatos eredmények
Célrendszer (politika és stratégia)		Munkatársakkal kapcsolatos eredmények
Munkatársak irányítása		Hallgatókkal kapcsolatos eredmények
Erőforrások külső kapcsolatok és belső források kezelése		Társadalommal kapcsolatos eredmények
Minőség-menedzsment		Fő eredmények (kulcsfolyamatok mutatói)
Folyamatok	Képzési folyamatok	
	Kutatás, fejlesztés	
	Szolgáltatás	
	Gazdálkodás	

4.táblázat: Az önértékelés területei

Az intézményi önértékelés értékelését, a fejlesztendő területek meghatározását a Minőségirányítási Bizottság végzi, a Hallgatói Szolgáltató Központ bevonásával.

Az intézményi önértékelést dolgozói és hallgatói szinten kell elvégezni adott kérdéslista alapján.

Az intézményi önértékelés keretében évente végzünk méréseket (4. számú melléklet: Önértékelési folyamatszabályozás szerint). Az eredmények alapján az intézmény minőségfejlesztési tervet készít. A szervezeti egységek által készített minőségfejlesztési tervet a Szenátus fogadja el.

9 MÉRÉSI, ÉRTÉKELÉSI RENDSZER

9.1 A teljesítményértékelés során alkalmazott alapelvek

A fejlesztő szándék elve

- Legyen alkalmas a sikeres teljesítmény és az eredményes munka kimutatására.
- Legyen alkalmas a problematikus területek azonosítására és a teljesítmény javítására irányuló célok kijelölésére.
- Egyértelműen mutassa ki a különböző területeken elért jó és a gyenge teljesítmények közötti különbségeket.
- Legyen alkalmas az egyéni teljesítmény változásának kimutatására.
- Segítse az oktatók és a vezetés közötti információcserét.
- Konzekvenciákkal járjon.

A sokoldalúság elve

- Vegye figyelembe mind a szaktárgy(ak) tanításával összefüggő, mind pedig az intézményi élet szervezésével kapcsolatos tevékenységeket.

A méltányosság elve

- Az érdekképviselőt vitassa meg, a helyi körülmények figyelembevételével módosítsa, majd hagyja jóvá az értékelési rendszert.
- Kezeljen minden egyénre vonatkozó adatot bizalmasan, teljes mértékben zárja ki a megszegyenítés/megszégyenülés lehetőségét.
- Törekedjen objektivitásra.
- Csak olyan területeket vizsgáljon, amelyekről megfelelő adatok állnak rendelkezésre.
- A lehető legegyszerűbb és legegyszerűbb legyen.
- Minden részletében legyen átlátható.
- Lehetőség szerint minél jobban vonja be az érintettet az értékelési folyamatba.
- Az érintett számára minden róla felvett adat hozzáférhető legyen.

A kivitelezhetőség elve

- Legyen a lehető legkevésbé pénz-, idő- és munkaigényes.
- Ne legyen szükség külső szakemberek bevonására.

9.2 Az intézményben vezetői feladatot ellátók teljesítményértékelésének rendje

A vezetői munkát végzők értékelésének célja a folyamatos visszajelzés, a vezetői munka hatékonyságának növelése. Lehetséges eszközei:

- a.) fenntartói/rektori ellenőrzés;
- b.) vezetői önértékelés (évenkénti írásos beszámoló);
- c.) fenntartói ellenőrzések tanulságainak elemzése, értékelése (eseti);
- d.) partneri igény- és elégedettségvizsgálatok adatai.

9.3 Az oktatók értékelésének szempontjai

Lehetőséget kell adni az oktatóknak tanítási képességeik fejlesztésére és bővítésére, és biztatni kell őket ezek megbecsülésére. Az intézmények meg kell adják a gyengébb oktatóknak azt a lehetőséget, hogy készségeiket elfogadható szintre hozzák, és meg kell legyen a mód arra is, hogy felmentsék őket oktatási feladataik alól, amennyiben továbbra is kimutathatóan sikertelenek.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.4
Helsinki: ENQA, 2005.*

A foglalkoztatási követelményrendszerben kell meghatározni különösen:

c) az oktatók, tudományos kutatók és más alkalmazottak foglalkoztatására és teljesítményére vonatkozó követelményrendszert, a minőség és teljesítmény alapján differenciáló jövedelemelosztás elveit, a követelmények teljesítésének értékelését és annak nyilvánosságát, a követelményrendszerben foglaltak nem teljesítésének következményeit,

2011. évi CCIV. törvény 2. melléklet II. 2.

Az oktatói értékelés *célja*, hogy általa megvalósuljon az intézmény minőségpolitikája, és minden oktató a törvényi és az intézmény alapdokumentumaiban megfogalmazott követelményeket teljesítve folyamatosan fejlődjön, és igazodni tudjon a változó körülményekhez. Valamint az intézmény oktatói összetétele az *IFT*-ben leírtak maradéktalan végrehajtásához a legmegfelelőbbben alakítható legyen. Nőjön az önértékelés iránti igény, az egyetem közössége méltányolja a teljesítményt és a fejlődést.

9.3.1 Az oktatói teljesítményértékelés folyamata

Az értékelés **feladata**, hogy átfogó információt gyűjtsön az intézmény és az intézetek vezetői számára az értékelésbe bevont minden érintett segítségével. Az intézmény egésze számára akkor hasznos az értékelés, ha:

- megpróbálja az egyéni képességeket a szervezeti célok szolgálatába állítani,
- biztosítja, hogy az egyéni szándék az intézményi célkitűzésekhez és prioritásokhoz kapcsolódjon,
- segíti az oktatókat, hogy jobb teljesítményt nyújtsanak jelenlegi munkakörükben,
- javítja a szervezeten belüli kommunikációt és kapcsolatrendszereket,
- diagnosztizálja az egyes oktatók munkájának erős és gyenge oldalait (bánásmód a hallgatókkal, szakmai felkészültség, kutatómunka stb.),
- megfelelő információt szolgáltat a belső továbbképzési feladatokat illetően.

Az oktatói értékelés során három alapvető input adat kerül feldolgozásra:

- hallgatók által végzett oktatói véleményezés,
- oktatói karrierterv és önértékelése,
- és az előbbi kettő alapján elkészített intézetigazgatói értékelés az oktató teljesítményéről.

9.3.2 Folyamatközi ellenőrzés, vizsgálat

A képzés, vizsgáztatás szabályozásai magukban foglalják azokat az ellenőrzési pontokat és követelményrendszereket, melyek a képzés megfelelő minőségét biztosítják. A hallgatói vélemények (on-line rendszerű felmérések) szintén a folyamat ellenőrzését biztosítják.

Az oktatói előléptetéseket megelőzően a hallgatók értékelését soron kívül ki kell kérni. Nem megfelelés esetén a 8.1. fejezetben előírtak szerint történik a szükséges beavatkozások meghatározása.

9.3.3 A teljesítményértékelés visszacsatolása

Az intézetigazgató által elkészített szöveges oktatói teljesítményértékelés tartalmazza az oktató erősségeit, az elvárásoknak megfelelően teljesített, valamint a fejlesztendő területek azonosítását. Az oktató munkájának értékelése során ki kell térni az előző értékelésben meghatározott erősségekre és fejlesztendő területekre, és azokat össze kell hasonlítani az aktuális értékeléssel, így egy fejlődési összehasonlítást is végezve.

A Nyíregyházi Egyetem által adományozható belső kitüntetések, elismerések adományozási rendjét a Kitüntetések, kitüntető címek, díjak alapításának és adományozásának szabályzata (SZMSZ. 9. sz. melléklet) szabályozza.

9.4 A nem oktatói teljesítményértékelés folyamata

A nem oktatói munkakörben foglalkoztatottak teljesítményét közvetlen munkahelyi vezetőjük értékeli A Nyíregyházi Egyetem Önértékelési folyamatszabályozása mellékletét képező szempontrendszer alapján.

9.5 A hallgatók teljesítményének értékelése

A hallgatók értékelése előzetesen közzétett és következetesen, egységesen alkalmazott kritériumok, szabályok és eljárások szerint történjék.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.3
Helsinki: ENQA, 2005.*

A hallgató teljesítményét a felsőoktatási intézmény a szorgalmi időszakban és a vizsgaidőszakban értékeli. A Tanulmányi és vizsgaszabályzat (SZMSZ. 3. sz. melléklet) tételesen meghatározza a hallgatók értékelési rendszerének módját.

A szorgalmi időszak megkezdésekor a tanulmányi tájékoztatóban nyilvánosságra kell hozni a képzési időszak ismeret-ellenőrzési formáit és azok ütemezését, továbbá az időrendi útmutatóban a vizsgaidőszak rendjét, így különösen a kezdő- és zárónapot.

A bemeneti tudásszintmérés a tantárgyanként kidolgozott *ellenőrző tesztek* segítségével végezhető el.

A végellenőrzés a záróvizsgák során történik.

A záróvizsga során bekérjük a vizsgaelnökök írásos értékelését (*Vizsgaelnöki vélemény a hallgatók felkészültségéről*), illetve a hallgatók bevérvizsgálatához szükséges elérési adatokat (*Végzett hallgató - kapcsolati adatlap*).

Beiratkozáskor a hallgatókkal meg kell ismertetni a tanulmányaik folytatásához, megtervezéséhez szükséges adatokat tartalmazó *Tájékoztatót*.

A képzési folyamathoz kapcsolódóan a kötelezően vizsgálandó adatok¹ köre:

- hallgatóknál a vizsga-, záróvizsga- eredmények változásának tendenciája,

¹ MFAB II.1./h önértékelési szempont

- a szak hallgatói létszámának alakulása,
- az évfolyamonkénti lemorzsolódás mértéke,
- a szak hallgatóinak TDK-, egyéni kutatási, demonstrátori tevékenységei,
- a hallgatók milyen mértékben és eredménnyel végzik a kurzusokat.

9.5.1 Végzett hallgatók – beválás-vizsgálat

19. § (2) e) a végzett hallgatók pályakövetési rendszere, amely a felsőoktatási információs rendszert alkotó alrendszerekből, valamint az intézményi nyilvántartásokból - személyazonosításra alkalmatlan módon - szolgáltatott adatokból álló, csoportosított adatokat, kimutatásokat szolgáltat

2011. évi CCIV. törvény

Rendszeres visszacsatolás kérése a munkáltatóktól, munkaerő-piaci és más szervezetektől a képzésről és a végzett hallgatókról.

*MFAB II. önértékelési indikátor-rendszer
ellenőrzési lista*

A szak kompetenciáit, valamint az oktatott ismeretanyagok gyakorlatban történő hasznosulásának folyamatos felülvizsgálatát – a munkáltatók, valamint a végzett hallgatók véleményei alapján, a változások figyelembe vételével – biztosítani kell.

A rendszeres munkaerő-piaci igény- és elégedettségmérések megvalósítása az Igazgatási és Humánpolitikai Központ vezetőjének a felelőssége, aki a felmérések eredményeiről köteles jelentést tenni az oktatási rektorhelyettesnek és az intézmény minőségirányítási felelősének. Beválás-vizsgálat során az EU felsőoktatási minőségsztenderdjeiben megadottakra vonatkozóan is gyűjt adatokat az Alumni-, Karrier- és PR-Csoport.

10 PARTNERKAPCSOLATOK

Az intézmény rendszeresen teszi közzé naprakész és objektív, mennyiségi és minőségi adatokat és információkat képzési programjairól.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.7
Helsinki: ENQA, 2005.*

10.1 Kommunikáció a partnerekkel

A Nyíregyházi Egyetem és a város, illetve a megye kapcsolatának hagyományait, fórumait az Alumni-, Karrier- és PR-Csoport koordinálja.

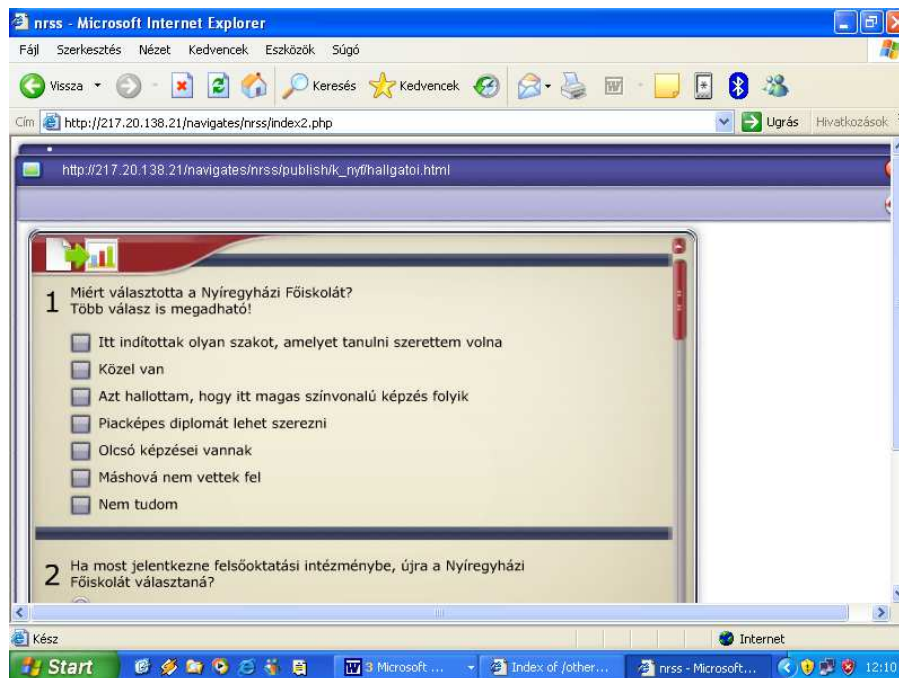
A nemzetközi kapcsolatok felügyelete – az oktatói/hallgatói mobilitás elősegítése – a Hallgatói Szolgáltató Központ Nemzetközi Kapcsolatok Csoportjának feladata.

Az intézmény internetes honlapját az Informatikai Csoport üzemelteti. A szervezeti egységek aloldalainak adattartalmi aktualizálásáért az adott szervezeti egység vezetője a felelős.

A partneri igény- és elégedettségmérés folyamatát a 9.5.1. fejezet ismerteti.

10.1.1 Közvetlen partnerekkel való kommunikáció szabályzása

A közvetlen partnerek igény- és elégedettségmérését meghatározott időközönként a Hallgatói Szolgáltató Központ minőségirányítással foglalkozó munkatársa végzi. Az Internet alapú on-line és a papíralapú kérdőíves felmérés vizsgálati tesztjeit a Nyíregyházi Egyetem dolgozói (oktatók, tudományos munkatársak, nem oktatói munkakörben foglalkoztatottak) és hallgatói töltik ki.



9.ábra: Naviresearch on-line mérőszoftver

A kérdőíveken a kérdések egy-egy kitöltő csoport kompetenciájának megfelelően kerülnek összeállításra.

10.1.2 Közvetett partnerekkel való kommunikáció szabályzása

Célunk az intézmény népszerűsítése olyan tevékenységekkel, amelyek elősegítik az egyetem és környezete közötti kapcsolatok kialakítását, fenntartását és fejlesztését. Közvetett partnereink széles körű tájékoztatást kapnak az oktatói munkánkról, sikereinkről, eredményeinkről és ígéreteink betartásáról. Olyan intézményként kívánjuk megjeleníteni az egyetemet, mely rugalmasan reagál a partneri elvárásokra.

A külső kommunikációs folyamatok felelőse az Igazgatási és Humánpolitikai Központ vezetője. A kapcsolat legjellegzetesebb formái:

Kommunikációs eszközökben hírértékű információk közzététele figyelemfelkeltési céllal:

- A NYE honlapjának folyamatos frissítése,
- szórólapok (Az egyetem bemutatása, Felvételi tájékoztató stb.),
- jubileumi évkönyv (jeles dátumokhoz kapcsolódóan),
- regionális és helyi médiumok

képzéseink propagálása:

- képzéseink hirdetése,
- nyílt napok rendezése (hallgatók fogadása, a képzések, az egyetem bemutatása),
- középiskolák végzőseinek tájékoztatása (levél, szóróanyag, médiában való megjelenés formájában) az intézményben választható képzésekről.

10.2 Panaszkezelés

A gyakorlatban az olyan fogalmakat, mint a *panasz*, *kifogás* vagy *reklamáció*, szinonim értelemben használjuk. Jelen leírásban „panasz” fogalma alatt azt értjük, hogy egy partner azon véleményét, hogy az általa elvárt teljesítményt nem kapta meg, azt a szolgáltatásnyújtóval valamilyen úton közli. Panaszkezelés alatt értjük mindazon intézkedések tervezését, végrehajtását és ellenőrzését, amelyeket az intézmény a panaszokkal kapcsolatban megtesz.

A Nyíregyházi Egyetem által nyújtott szolgáltatásteljesítéssel kapcsolatos reklamációk feldolgozása során két alapelv kerül betartásra:

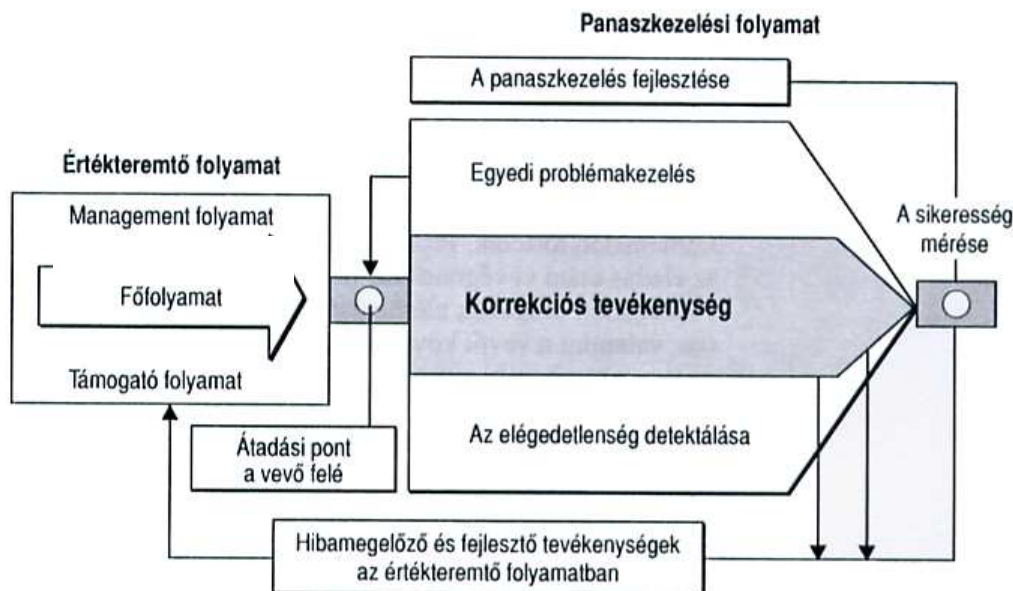
- A partnernek a szolgáltatásteljesítéssel kapcsolatos jogos kifogásait mindenkor el kell ismerni.
- Minden reklamációt ki kell vizsgálni, a hibák okát fel kell tární, és - amennyiben az az intézmény felelősségi körébe tartozik - meg kell szüntetni.

A panaszkezelés rendje kiterjed a szervezet fő és támogató folyamataira, azon belül kiemelten:

- a képzési tevékenység folyamatára,
- a képzéshez kapcsolódó szolgáltatásokra,
- a tanulmányi adminisztrációra,
- általánosan a kommunikációra.

Minden minőségüggyel kapcsolatos panaszt, észrevételt és javaslatot a Hallgatói Szolgáltató Központ minőségirányítással foglalkozó munkatársához juttathatnak el a dolgozók és a hallgatók, amit megtehetnek az iroda honlapján keresztül, e-mailben, telefonon vagy személyesen. A panaszt, észrevételt, javaslatot a Minőségirányítási Bizottság megtárgyalja és állást foglal.

A panaszok kezelése folyamat-centrikus megközelítésben, a főfolyamatok valamely kimeneti pontjához kapcsolódik. Az intézmény működésében előzetesen megtervezett változata a panaszkezelésnek a személyes elégedettséget kifejező/mérő hallgatói kérdőív, amely éves gyakorisággal kerül felvételre.



10.ábra: Panaszkezelés folyamata

A hallgatói jogorvoslati kérelem tárgyában a Szenátus által létrehozott bizottság jár el. A hallgatói panaszkezelés módjának részletes szabályozását a Nyíregyházi Egyetem Hallgatói jogorvoslati szabályzat (SZMSZ. 5. sz. melléklet) határozza meg.

Ha a hallgató a kötelességeit vétkesen és súlyosan megszegi, fegyelmi eljárás alapján, írásbeli határozattal fegyelmi büntetésben részesíthető. Az elsőfokú fegyelmi jogkört a felsőoktatási intézmény - a konkrét fegyelmi ügyben eljáró háromtagú - Fegyelmi Albizottsága gyakorolja, a Hallgatói fegyelmi és kártérítési szabályzatban (SZMSZ. 4. sz. melléklet) előírtak szerint.

10.2.1 Érdekképviselet

60. § (1) A felsőoktatási intézményekben a hallgatói érdekek képviseletére - a felsőoktatási intézmény részeként - hallgatói önkormányzat működik. A hallgatói önkormányzatnak - a 63. §-ban meghatározott kivétellel - minden hallgató tagja, választó és választható.

2011. évi CCIV. törvény

A felsőoktatási intézményben a hallgatók érdekképviseletét a Hallgatói Önkormányzati Testület látja el, az Alapszabályban leírtak szerint.

A hallgatói önkormányzat működéséhez és a feladatai elvégzéséhez a feltételeket a Nyíregyházi Egyetem biztosítja, amelynek jogszerű felhasználását, a hallgatói önkormányzat törvényes működését köteles ellenőrizni.

A hallgatói önkormányzat feladatainak ellátásához térítésmentesen használhatja az intézmény helyiségeit, berendezéseit, ha ezzel nem korlátozza az egyetem működését.

38. § (2) A felsőoktatási intézményekben az intézményi szakszervezet és a munkáltató részvételével Intézményi Érdekegyeztető Tanács (a továbbiakban: Tanács) működhet. A Tanács szervezetét és működési rendjét a felsőoktatási intézmény és az intézményi szakszervezet megállapodásban rögzíti.

2011. évi CCIV. törvény

10.2.2 Esélyegyenlőség

A Nyíregyházi Egyetemen *Esélyegyenlőségi Bizottság* működik. A Bizottság figyelemmel kíséri a nők és a férfiak arányos képviseletét javaslatokat tesz az arányos képviselet elérésére, ellenőrzi az intézkedések eredményességét, feltárja a megkülönböztetés megnyilvánulásait, a nők arányos szerepvállalását sértő intézkedéseket, és kezdeményezi megszüntetésüket.

A fogyatékossgal élő hallgatók tanulmányaival kapcsolatos elveket a Kormány határozza meg. A fogyatékkal élő hallgatók segítségét a Fogyatékossgal Élő Hallgatókat Segítő Bizottság támogatja. A fogyatékossgal élő hallgatókra vonatkozó előírásokat a Szabályzat a fogyatékossgal élő hallgatók esélyegyenlőségének elősegítésére (SZMSZ 28. sz. melléklet) tartalmazza.

A fogyatékossgal élő hallgató részére biztosítjuk a fogyatékossgához igazodó felkészítést és vizsgáztatást, továbbá segítséget nyújtunk ahhoz, hogy teljesíteni tudja a hallgatói jogviszonyából eredő kötelezettségeit. Indokolt esetben mentesíteni kell egyes tantárgyak, tantárgyrészek tanulása vagy a beszámolás kötelezettsége alól. A vizsgán biztosítani kell a hosszabb felkészülési időt, az írásbeli beszámolón lehetővé kell tenni a segédeszköz (számítógép stb.) alkalmazását, szükség esetén az írásbeli beszámoló szóbeli beszámolóval vagy a szóbeli beszámoló írásbeli beszámolóval történő felváltását stb.

10.3 Adatok kezelése

Az Nyíregyházi Egyetem működésével kapcsolatos információ- és adatkezelés a törvényi és belső előírásoknak megfelelően történik. Kizárólag a 2011. évi CCIV. törvényben felsorolt hallgatói és oktatói adatok kerülnek nyilvántartásba.

Az adatok kezelésére vonatkozó elvárásokat, szabályzásokat a Nyíregyházi Egyetem adatkezelési, adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata (SZMSZ 29. sz. melléklet) tartalmazza.

Az intézmény rendszeresen teszi közzé naprakész és objektív, mennyiségi és minőségi adatokat és információkat képzési programjairól.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.7
Helsinki: ENQA, 2005.*

A Nyíregyházi Egyetem - legkésőbb a tanév befejezését követő kilencven napon belül - nyilvánossá teszi, a honlapon bemutatja oktatási, kutatási, fejlesztési és innovációs tevékenységét, azok legfontosabb területeit, az aktuális eredményeket.

Az intézmény tájékoztatást ad az általa kínált programokról, ezek tervezett kimeneteiről, az elérhető végzettségekről, az alkalmazott oktatási, tanulási és teljesítményértékelési eljárásokról, és a hallgatók számára kínált tanulási lehetőségekről. A közzétett információ tartalmazza továbbá a korábbi hallgatók észrevételeit és elhelyezkedésüket, valamint a jelenlegi hallgatói kar irányultságát, pályaképét.

A minőségirányítással kapcsolatos adatokat és információkat az intézmény központi honlapján, a Hallgatói Szolgáltató Központ minőségirányítási aloldalán tesszük közzé. Az egyes szervezeti egységek minőségfejlesztési tervei, az ezek teljesüléséről szóló beszámolók, illetve az intézmény egészére vonatkozó hallgatói elégedettségmérés eredményei szintén itt tekinthetők meg. A képzési szakokra vonatkozó hallgatói elégedettségmérési eredmények elérhetőségét az intézetek saját aloldalukon is közzéteszik.

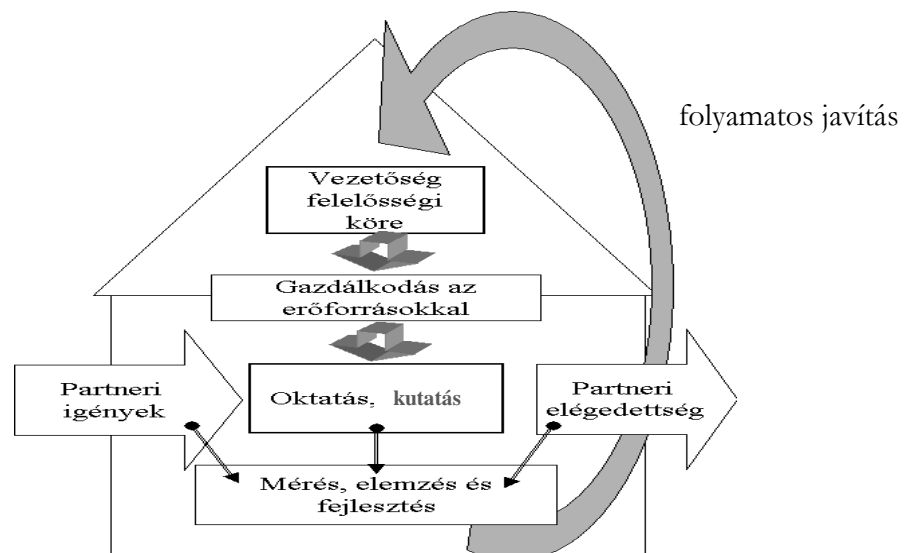
11 FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

Az intézmény rendszeresen tegyen közzé naprakész és objektív, mennyiségi és minőségi adatokat és információkat képzési programjairól.

*Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára 1.7
Helsinki: ENQA, 2005.*

Annak érdekében, hogy az intézmény sikerrel tudjon alkalmazkodni a folyamatosan változó külső és belső elvárásokhoz, kidolgozta a folyamatos fejlesztés módszerét, amely:

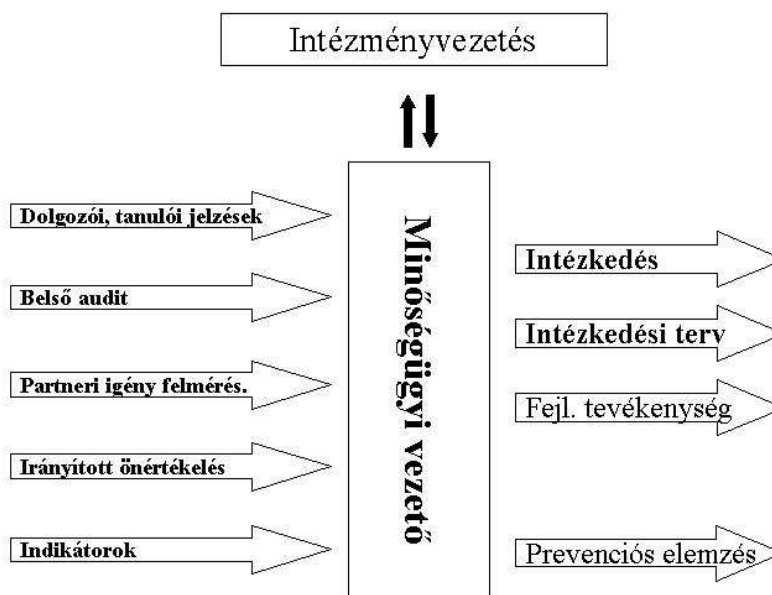
- a partnerektől és a folyamatok szabályozásából származó adatokra,
- ezek elemzésére épülő,
- a munkatársak felkészítésén és bevonásukon alapuló,
- következetes szervezet- és minőségfejlesztési munkát jelent, melyet az alábbi ábra szemléltet.



11.ábra: Szabályozási kör

11.1 A folyamatos fejlesztés tervezése

A folyamatos fejlesztés szisztematikus adatgyűjtésre alapozott tervszerű tevékenység. A mérés, elemzés és fejlesztés terület részleteit az alábbi ábra mutatja:



12.ábra: Adatgyűjtés input/outputk

Az adatgyűjtés, az ehhez szükséges információs csatornák működtetése, a döntést előkészítő elemzés az intézményi minőségirányítási felelős feladata.

11.2 A fejlesztési feladatok azonosítása és rangsorolása

Az adatok elemzését követően a Minőségirányítási Bizottság – az intézményi minőségirányítási felelőssel egyeztetve – hozza meg döntéseit, melyek a következők lehetnek:

- intézkedés: amikor a probléma megoldása vezetői intézkedést igényel;
- intézkedési terv: amikor a probléma megoldása ismert, de a megoldáshoz vezető út összetett, több lépésből áll;
- fejlesztő tevékenység (problémamegoldás): amikor a probléma megoldása további elemzést, okkeresést, megoldási lehetőségek kidolgozását igényli, melyet minden esetben egy fejlesztő team végez;
- prevenációs elemzés: mely az adott probléma más helyen, más időben történő bekövetkezésének lehetőségeit, ennek elkerülését vizsgálja.

11.3 A folyamatos fejlesztés stratégiája

Egy adott probléma esetén a változtatás stratégiájáról – „lépésenként való fejlesztés”² vagy „áttöréses fejlesztés”³ – a kibővített felsővezetés dönt a probléma és a rendelkezésre álló erőforrások függvényében.

² Akkor ajánlott, amikor egy adott folyamat jól meghatározott részét, elemét vagy eredményét kell javítani.

³ Akkor ajánlott, ha a folyamat még nem létezik, elavult vagy az elért eredményekkel az érintettek valamelyike alapvetően elégedetlen.

11.4 A folyamatos fejlesztés megvalósítása

Minden fejlesztő beavatkozást ellenőrzés kíséri és értékelés követ.

Intézkedés esetében az ellenőrzésért felelős személyt az intézkedés elrendelője jelöli ki, és ő végzi a beavatkozás értékelését is.

Intézkedési terv esetén az intézkedési tervnek kell tartalmazni az ellenőrzés (időpont, felelős) és az intézkedési terv végrehajtás értékelésének megtervezését is.

A fejlesztő tevékenység mindig egy szisztematikus problémamegoldó módszer alkalmazását jelenti, amely teammunkában, a team és az intézeti/ vagy egyéb szervezeti egységbeli minőségirányítási felelős által közösen elkészített ütemterv alapján zajlik. Az ütemtervnek tartalmaznia kell az ellenőrzés és értékelés tervezését is.

12 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

Az elmúlt időszak törvényi változásainak, az intézmény életében jelentkező új elvárásoknak, illetve a minőségpolitikánkkal és minőségfejlesztési rendszerünkkel való összehangolás követelményének megfelelően a dokumentumok felülvizsgálata, átdolgozása folyamatban van, illetve megtörtént. Célunk, hogy a Nyíregyházi Egyetem belső struktúrája, a belső kommunikáció és a dolgozók egymás közti viszonyainak szabályozása megfelelően szolgálja mind az intézmény hatékony működését, mind az *IFT*-ben és az Intézményi *Minőségfejlesztési Tervben* megfogalmazott céljaink megvalósítását.

12.1 Dokumentumok kezelése

Az intézményvezetés biztosítja az egyetem belső működési rendjét a folyamatos fejlesztés igényének megfelelően a külső és belső szabályozások érvényesítésével, a minőségfejlesztés feltételeinek megteremtésével. Gondoskodik a szervezeten belüli rendszeres kommunikációról, szabályozza az alkalmazotti közösség tagjainak egymáshoz való viszonyát.

Ennek érdekében elkészíti és folyamatosan frissíti, felülvizsgálja:

- a munkaköri leírásokat,
- a partnerek belső kommunikációs rendjét,
- az intézmény szervezeti felépítésének leírását.

A minőségirányítási rendszer működési feltételeinek biztosítása az intézményvezetés felelőssége. A minőségfejlesztő tevékenységet a Minőségirányítási Bizottság koordinálja (lásd 4.3. és 6.3.1. fejezetek), a Hallgatói Szolgáltató Központ operatív részvételével.

A minőségirányítási rendszer elemeit a szabályozások tartalmazzák. Az intézmény minőségirányítási dokumentumait a minőségirányítási feljegyzések alapjául szolgáló belső használatra szánt, egyedileg kidolgozott, egységesített formanyomtatványok egészítik ki.

A minőségirányítási dokumentumok kezelését alapvetően az érintett szervezeti egységek minőségirányítási felelősei végzik az intézményben megszokott módon, de az intézmény egészét érintő iratok egy példánya a Hallgatói Szolgáltató Központ elektronikus és hagyományos irattárába is bekerül.

Az elektronikus formátumú iratok évente minimum egy alkalommal CD lemezre kerülnek kiírásra. A papíralapú és a CD-re mentett iratok tárolása az általános szabályoknak megfelelően történik.

A minőségirányítási tevékenységgel kapcsolatosan keletkező dokumentumok kezelésére az Iratkezelési szabályzat és irattári terv (SZMSZ 27. sz. melléklet) általános előírásai, illetve a fent leírtak érvényesek.

A *Minőségirányítási kézikönyv* nyomtatott és hatályos példányainak hozzáférhetőségi lehetőségei:

- Nyíregyházi Egyetem Igazgatási és Humánpolitikai Központ
cím: 4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/B
- Nyíregyházi Egyetem Hallgatói Szolgáltató Központ
cím: 4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/B

- Központi Könyvtár
cím: 4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/B
- Honlap: Hallgatói Szolgáltató Központ aloldala

12.2 Feljegyzések kezelése

A minőségirányítási feljegyzések rendszere alkalmas a kívánt minőség elérésének, és a minőségirányítási rendszer hatékonyságának igazolására.

Az alkalmazott feljegyzés-típusokat az egyes szabályozások mellékletei tartalmazzák.

A feljegyzés formátumok sokszorosítása mindig az érvényes utasítások alapján történik.

A minőségirányítási feljegyzések ellenőrzése kiterjed azok helyességére, teljességére, egyértelműségére, hozzáférhetőségére és kifogástalan olvashatóságára.

Az épségük és az olvashatóságuk megőrzése végett az intézmény a feljegyzéseket megfelelően tárolja, gondoskodik azok témával való azonosíthatóságáról, visszakereshetőségéről.

Szükség esetén a bizonyítványokról, vizsgadokumentumokról – a vonatkozó anyagok visszakeresését követően – másodlatot tudunk biztosítani.

12.3 Elektronikus adatok kezelése

Az információk tárolása és kezelése során a hozzáférhetőség kizárólag az illetékes személyek számára biztosított.

A Nyíregyházi Egyetem működésével kapcsolatos információ- és adatkezelés a törvényi és belső előírásoknak megfelelően történik, amit az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló többször módosított 1992. évi LXVI. törvény előírásainak megfelelően kell biztosítani. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely a képzéshez/vizsgáztatáshoz elengedhetetlenül szükséges. Az érintettet tájékoztatni kell az adatkezelés céljáról, és arról, hogy az adatot kik fogják kezelni.

Az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat A Nyíregyházi Egyetem adatkezelési, adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata (SZMSZ 29. sz. melléklet) tartalmazza.

13 SZABÁLYZATOK JEGYZÉKE

A Nyíregyházi Egyetem által alkalmazott előírások egy részét a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság adja ki és rendeli el. A saját hatáskörben kiadott központi utasítások alapvetően a rektor, illetve az illetékes vezető jóváhagyásával történik.

A Nyíregyházi Egyetem Minőségirányítási kézikönyvének összeállításakor figyelembe vett szabályzatok és egyéb intézményi szintű dokumentumok:

A Nyíregyházi Egyetem Szervezeti és működési szabályzata

1. sz. melléklet: Organogram

Az SZMSZ részét képező, de külön megalkotott szabályzatok:

3/A A Nyíregyházi Egyetem Tanulmányi és vizsgaszabályzata a 2006/2007-es tanévtől

3/B A Nyíregyházi Egyetem Tanulmányi és vizsgaszabályzata a 2012/2013-as tanévtől

4. Hallgatói fegyelmi és kártérítési szabályzat

5. Hallgatói jogorvoslati szabályzat

9. Kitüntetések, kitüntető címek, díjak alapításának és adományozásának szabályzata

10. Felvételi szabályzat

11. A Nyíregyházi Egyetem hallgatóinak térítési és juttatási szabályzata

12. A Nyíregyházi Egyetem Hallgatói Önkormányzati Testületének alapszabálya

13. A Nyíregyházi Egyetem gazdálkodási szabályzata

21. A Nyíregyházi Egyetem munkavédelmi szabályzata

22. Tűzvédelmi szabályzat

23. Nyíregyházi Egyetem rendészeti és vagyonvédelmi szabályzat

25. Ösztönzési és érdekeltségi rendszer szabályzat (hatálya 2011. 03. 23-tól határozatlan időre felfüggesztve)

26. Munkahelyi sugárvédelmi szabályzat

27. Iratkezelési szabályzat és irattári terv

28. Szabályzat a fogyatékkal élő hallgatók esélyegyenlőségének elősegítésére

29. A Nyíregyházi Egyetem adatkezelési, adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata

30. Pályázati szabályzat

32. Szabálytalanságok kezelésének eljárásrendje

34. A Nyíregyházi Egyetem szellemi tulajdon-kezelési szabályzata

36. A Nyíregyházi Egyetem informatikai szabályzata

37. A Nyíregyházi Egyetem informatikai biztonsági szabályzata

Nem az SZMSZ részét képező szabályzatok és ügyrendek:

A szerződéskötés eljárási rendje

A Nyíregyházi Egyetem etikai kódexe

A Nyíregyházi Egyetem központi honlapjának működtetési rendje

Neptun üzemeltetési és működtetési szabályzat

A Nyíregyházi Egyetem Lónyai Menyhért Szakkollégium működési szabályzat

Belső ellenőrzési kézikönyv

Kollektív szerződés

A Nyíregyházi Egyetem Intézményfejlesztési terve 2016 – 2020

A Nyíregyházi Egyetem alapító okirata

A Nyíregyházi Egyetem ellenőrzési nyomvonal (FEUVE)
A Nyíregyházi Egyetem K+F+I stratégiája
A Nyíregyházi Egyetem fenntartható fejlődési elvi stratégiája
Esélyegyenlőségi terv

14 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Nyíregyházi Főiskola Minőségirányítási Bizottsága a Minőségirányítási kézikönyvet a 2010. március 29-i ülésén megtárgyalta és véleményezte.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az RH/40-46/2010. (április 13.) sz. határozatával fogadta el. A szabályzat 2010. május 1. napján lép hatályba.

Jelen Minőségirányítási kézikönyv hatálybalépésével egyidejűleg a 2007. évi Minőségirányítási kézikönyv hatályát veszti.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az RH/55-53/2011. (március 22.) sz. határozatával, 2011. március 23-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az RH/61-7/2014. (január 21.) sz. határozatával, 2014. január 23-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az IHK/111-71/2015. (március 31.) számú határozatával, 2015. április 2-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az IHK/111-222/2015. (december 15.) számú határozatával, 2015. december 17-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Egyetem Szenátusa az IHK/37-108/2016. (június 14.) számú határozatával, 2016. június 16-i hatállyal módosította.

Nyíregyháza, 2016. június 14.

A Szenátus nevében:

Dr. Onder Csaba
rektor

FÜGGELÉK: FELSOÓKTATÁSI INTÉZMÉNYI MINŐSÉG MODELL

FIM I. modell - Adottságok

1. Vezetés (irányítás)

Azt értékeljük, hogy a felsőoktatási intézmény vezetői, vezetési struktúrája és kultúrája alkalmasak a célrendszer és stratégia megvalósítására.

- 1.1. A vezetők aktív szerepet játszanak az intézményfejlesztési terv kidolgozásában, a felsőoktatási intézmény értékrendjének kialakításában
- 1.2. A vezetők ösztönzik az intézményirányítás folyamatos tökéletesítését
- 1.3. A vezetők kapcsolatot tartanak a felhasználókkal, a partnerekkel és a közélet képviselőivel
- 1.4. A vezetők motiválják, támogatják és elismerik a felsőoktatási intézmény polgárait

2. Célrendszer (politika és stratégia)

A felsőoktatási intézmény rendelkezik küldetésnyilatkozattal és fejlesztési tervvel (Ftv). Azt értékeljük, hogy a bennük megfogalmazott célrendszert partnerközpontú stratégiával valósítja meg, amely megfelelő konkrét részcélokat, eljárásokat és időbeli ütemezést tartalmaz. Az intézmény döntéshozási mechanizmusa és struktúrája támogatja a célok megvalósítását.

- 2.1. A célrendszer és stratégia a partnerek jelenlegi igényeire és várható jövőbeni elvárásaira épül
- 2.2. A célok és stratégia meghatározása széleskörű információgyűjtésen és azok elemzésén alapul
- 2.3. A célrendszer és a stratégia milyensége, időnkénti felülvizsgálata
- 2.4. A célok megtervezett kulcsfolyamatokon keresztül valósulnak meg
- 2.5. A célrendszer és stratégia megismertetése és elfogadtatása

3. Munkatársak irányítása

Azt értékeljük, hogy a felsőoktatási intézmény milyen hatékonyan irányítja, fejleszti és hasznosítja munkatársai képességeit egyéni, tanszéki és intézményi szinten a célok megvalósulása érdekében. Mennyire támogatja az igazságosságot és törekszik a bevonásra, felhatalmazásra. Hogyan biztosítja a hatékony motivációt.

- 3.1. Az emberi erőforrást tervezik, menedzselik és fejlesztik
- 3.2. A munkatársak végzettségének és kompetenciájának számbavétele és fejlesztése
- 3.3. A munkatársak bevonása és feljogosítása
- 3.4. A munkatársak és a felsőoktatási intézmény folyamatos kommunikációja
- 3.5. A munkatársakkal való törődés, elismerésük és jutalmazásuk

4. Erőforrások (külső kapcsolatok és belső források)

Ebben a pontban azt értékeljük, hogy a felsőoktatási intézmény mennyire hatékonyan menedzseli külső kapcsolatait és belső erőforrásait céljainak megvalósítása és folyamatai eredményességének javítása érdekében.

- 4.1. Partnerkapcsolatok menedzselése
- 4.2. Pénzügyi menedzsment
- 4.3. Épület-, eszköz- és anyaggazdálkodás
- 4.4. Információ és tudás menedzsment

5. Minőségmenedzsment

A felsőoktatási intézmény működésének minden területén érvényesül a minőségi szemlélet. A minőségirányítási rendszer biztosítja a folyamatos fejlesztést. Az Ftv-ben és az EU minőségbiztosítási sztenderdekben előírtak maradéktalanul teljesülnek.

5.1. Átfogó értékelés

6. Képzési folyamatok

Ebben a pontban azt kell értékelni., hogy a képzés kimeneti eredményének mennyire felelnek meg a munkaerőpiac dinamikusan változó igényeinek, a társadalmi, valamint a hallgatói és egyéb partneri elvárásoknak

- 6.1. A képzési folyamatokat rendszerszerűen tervezik és menedzselik
- 6.2. A képzési folyamatok szükség szerinti korrigálása, fejlesztése a partnerek igényeinek minél jobb kielégítése céljából
- 6.3. A képzést a felhasználók (társadalom, munkaerő-piac, hallgatói) igényei, elvárásai alapján tervezik és fejlesztik
- 6.4. A képzés folyamata (oktatás, képzés-tanulás és értékelése, ági/tudományági bontásban)
- 6.5. Oktatási módszerek fejlesztése
- 6.6. Tudományos megközelítés és kritikai gondolkodásmód

7. Kutatás, fejlesztés

Ebben a pontban azt értékeljük, hogy az intézmény (intézet) oktatóinak, tudományos munkatársainak az alap és alkalmazott kutatásban betöltött szerepe, eredményei, a kutatásfejlesztési tevékenység hazai és nemzetközi szinten való elismertsége milyen mértékben felel meg a követelményeknek.

- 7.1. A kutatási folyamatokat rendszerszerűen tervezik és menedzselik
- 7.2. Nemzetközi és ipari együttműködés
- 7.3. A kutatás támogatása és szintje
- 7.4. Kutatási, fejlesztési anyagok hasznosulása
- 7.5. A tananyagok és programok tervezése, tartalmának folyamatos fejlesztése, a kutatások eredményeinek beépülése

8. Szolgáltatás

Egy intézmény (intézet) szervezeti minőségének egyik fontos szempontja, hogy mennyire igyekszik szolgálni a szűkebb és tágabb közösség igényeit. A tudásalapú társadalom megteremtéséből rá háruló oktatási, kutatási és egyéb kötelezettségek felvállalása.

- 8.1. A szolgáltatási folyamatokat rendszerszerűen tervezik és menedzselik
- 8.2. A szolgáltatási folyamatok szükség szerinti korrigálása, fejlesztése a partnerek igényeinek minél jobb kielégítése céljából
- 8.3. Szolgáltatási folyamatok szabályozása

9. Gazdálkodás

A jól működő pénzügyi menedzsment felelős a költségvetés elkészítéséért, végrehajtásának ellenőrzéséért, a beszerzésekért, az épületekért, a karbantartásért, valamint a biztonságért. A pénzügyi tevékenységeknek az intézmény célját kell szolgálni.

- 9.1. Pénzügyi erőforrások tervezése, szabályozása és ellenőrzése
- 9.2. Az elérhető erőforrások felosztási módja (programok között)
- 9.3. Pénzügyi, működési stabilitás biztosítása

FIM I. modell -Eredmények

10. Külső partnerekkel kapcsolatos eredmények

A felsőoktatásban a partner (kliens, érdekelt) általános elnevezés látszik a leginkább elfogadhatónak. A partnereken belül időnként célszerű a felhasználók (jelenlegi és végzett hallgatók, munkáltatók, stb.), valamint az egyéb érdekeltek (kormányzat, alkalmazottak, szakmai szervezetek, helyi közösség, MAB stb.) megkülönböztetése. Versenytársak alatt a hasonló képzést és kutatást végző főiskolákat és egyetemeket értjük.

10.1. Megítélés (direkt partneri mérések alapján történő értékelés)

10.2. Teljesítménymutatók (kvantitatív adatok)

11. Munkatársak

A felsőoktatási intézmény eredményei az oktatók és dolgozók viszonylatában. Magában foglalja a motivációt, elégedettséget és a munkatársaknak nyújtott szolgáltatásokat

11.1. Megítélés (oktatói, dolgozói elégedettség mérés alapján)

11.2. Teljesítménymutatók (objektív)

12. Hallgatók

A felsőoktatási intézmény eredményei hallgatói viszonylatában.

12.1. Megítélés (jelenlegi és végzett hallgatók elégedettség mérése alapján)

12.2. Teljesítménymutatók (objektív)

13. Társadalom

A felsőoktatási intézmény eredményei a helyi, az országos és nemzetközi közösség viszonylatában.

13.1. Megítélés (a társadalom véleménye, elégedettsége)

13.2. Teljesítménymutatók

14. Fő eredmények (kulcsfolyamatok mutatói)

A kiválóságra törekvő intézmény átfogóan méri kulcsfontosságú eredményeit és ezen mérésekhez kapcsolódó mutatóit (indikátorok), mely eredmények és mutatók kiemelkedő teljesítményt igazolnak.

14.1. A szervezet tényleges eredményei a kitűzöttekkel összevetve

14.2. Egyéb eredményességi mutatók

FIM II. modell - Adottságok

A.1. Célrendszer

A legtöbb szak esetében a célrendszer fő elemét a MABszakmai irányelvek – benne a képzési követelmények – adják. A másik elemet a szakok ezen túlmenő, kiegészítő sajátos céljai jelentik. Meghatározása során figyelembe kell venni a munkaerő piac dinamikusan változó elvárásait. A szaknak fel kell arra készülnie, hogy a munkaerő piaci elvárások hétévente megújulnak.

- A.1.1. A célok összhangja az intézeti, intézményi célokkal
- A.1.2. A célok megfeleltetése a szaktudományi igényeknek
- A.1.3. A célok megfeleltetése a munkaerőpiac igényeinek

A.2. Oktatók irányítása

Azt értékeljük, hogy az intézeti és szakvezetés milyen hatékonyan irányítja, fejleszti és hasznosítja munkatársai képességeit egyéni és tanszéki szinten a célok megvalósulása érdekében. Mennyire támogatja az igazságosságot és törekszik a bevonásra, felhatalmazásra. Hogyan biztosítja a hatékony motivációt.

- A.2.1. A szak jelenlegi igényeinek, jövőbeni céljainak való megfelelés
- A.2.2. Oktatói kar összetételének (etnikai és nemi diverzifikáció) fejlesztése
- A.2.3. Az oktatási módszerek fejlesztésére való törekvés és elismerése
- A.2.4. Oktatók értékelése
- A.2.5. Az utánpótlás tudatos biztosítása.

A.3. Hallgatók irányítása

Azt értékeljük, hogy az intézeti és szakvezetés milyen hatékonyan irányítják a hallgatói kapcsolatokat. Hogyan támogatják a képzési követelmények teljesülését és a hallgatói elvárásoknak való megfelelést?

- A.3.1. A szak jelenlegi igényeinek és jövőbeni céljainak való megfelelés
- A.3.2. Hallgatóknak nyújtott segítő/kiegészítő szolgáltatások
- A.3.3. Hallgatók érdekképviseleti szerveinek bevonása a döntés előkészítésbe

A.4. Tanterv, tananyag

Az értékelés kiterjed magára a képzési programra és a diploma követelményeire. Programok indítása, követése és rendszeres belső értékelése. Tantervi koncepció megfelelősége, a tanterv (a képzés) tartalma.

- A.4.1. Átfogó értékelés (tartalom, struktúra, átjárhatóság és értékelés)

A.5. Infrastruktúra

Azt értékeljük, hogy a tanulástámogatás, eszközök és hallgatói szolgáltatások mennyire segítik elő a célkitűzések megvalósulását. Belső információk alkalmassága és a rendszer hatékonysága.

- A.5.1. Infrastruktúra megfelelése és fejlesztése a szak igényeinek figyelembe vételével.
- A.5.2. Infrastruktúra optimális kihasználása és használhatósága
- A.5.3. Könyvtári és számítástechnikai ellátottság: szakkönyvek, szak-folyóiratok, médiatár
- A.5.4. Egészséggondozás, sportolási lehetőség, hallgatói szolgáltatások

A.6. Felvételi

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését.

A.6.1. A szakra vonatkozó felvételi/ beiskolázási stratégia kidolgozása

A.6.2. A szakra való felvétel kritérium (ahol értelmezhető, pl. művészeti) kidolgozása

A.6.3. Módszerek a felvettek számának növelésére és minőségének javítására (prospektus, nyílt nap, előkészítő, stb.)

A.7. Oktatás-tanulás

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését.

A.7.1. Tanulásirányítás

A.7.2. Oktatás

A.7.3. Együttműködés a gyakorlóhelyekkel

A.8. Értékelés, vizsgák

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését. A hallgatók értékelése mindenkor szakszerűen történjen, és vegye figyelembe a felmérésről és vizsgáztatásról létező kiterjedt ismereteket. Az értékelés továbbá hasznos információt nyújt az intézmények számára az oktatás és a tanuláshoz nyújtott támogatás hatékonyságáról.

A.8.1. A hallgatók értékelése, vizsgák: ütemezésük, számuk, típusaik, módszereik. Értékelési követelmények

A.8.2. Vizsgáztatási módszerek

A.8.3. A vizsgatapasztalatok értékelése és hasznosítása

A.9. Kutatás

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését.

A.9.1. Szakkal kapcsolatos kutatások

A.9.2. Közös kutatások más szakokkal, intézményekkel

A.9.3. Diákok bevonása

A.10. Minőségirányítás

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését. A minőségirányítási tevékenységnek biztosítani kell a folyamatok szabályozottságát és a Felsőoktatási törvényben előírtak teljesülését.

A.10.1. Felelősségi rendszer: szakfelelős, minőségirányítási felelős, tantárgyfelelősök, hallgatói képviselő

A.10.2. Intézeti minőségfejlesztési munkaterv: éves, távlati

A.10.3. Minősbiztosítási módszerek alkalmazása

A.10.4. A képzési szak önértékelése: gyakoriság, felépítés, hasznosítás, visszacsatolás

FIM II. modell - Eredmények**A.11. Hallgatókkal kapcsolatos eredmények**

A szak eredményei hallgatói viszonylatában. Óralátogatások, fókuszcsoportos megbeszélések, kérdőíves felmérések, valamint a hallgatói tanácsadó rendszertől és a HÖT-től kapott visszajelzések. (A leghasználhatóbb véleményeket az oktatókról, az oktatásról és az értékelésről ettől a partnercsoporttól nyerhetjük.)

A.11.a. A hallgatók véleménye, elégedettsége (megítélés, kvalitatív adatok)

A.11.b. Belső teljesítménymutatók (a hallgatói elégedettségében elért további adatok)

A.12. Végzettekkel kapcsolatos eredmények

A végzett hallgatók elégedettsége a felsőfokú oktatási intézményben tanult tananyag gyakorlatban való hasznosságáról a leghasznosabb, viszonylag gyorsan hozzáférhető információ.

A.12.a. A végzett hallgatók véleménye, elégedettsége (megítélés, kvalitatív adatok)

A.12.b. Belső teljesítménymutatók (a végzett hallgatók elégedettségét mutató további adatok)

A.13. Munkáltatókkal kapcsolatos eredmények

A végzetek véleményét erősíthetik meg, valamint jelzik nemcsak jelenlegi, hanem jövőbeli elvárásaikat végzetteinktől.

A.13.a. A munkáltatók véleménye, elégedettsége (megítélés, kvalitatív adatok)

A.13.b. Belső teljesítménymutatók (a munkáltatói elégedettséget mutató további adatok)

A.14. Szakértők, szakmai szervezetekkel kapcsolatos eredmények

A szakértők, szakmai szervezetek (pl. MAB, minisztériumok, kamarák stb.) általi általános megítélés.

A14.a. Szakértők szakmai véleménye, elégedettsége

A14.b. Belső teljesítménymutatók (szakértők, szakmai szervezetek elégedettségét mutató további adatok)

A.15. Fontos eredménymutatók

A célrendszerből és adottságból kiindulva és a trendeket figyelve kell összegezni a szervezet és az éves munka fő eredményeit.

15.a. A főfolyamatok eredményei

15.b. Egyéb eredménymutatók