

MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV



Miskolc, 2013

1.1.32. sz. Egyetemi Szabályzat



Minőségügyi Kézikönyv

A MISKOLCI EGYETEM SZENÁTUSÁNAK 64/2013. SZ. HATÁROZATA.

Készült **8** példányban,
.... sorszámú, változás átvezetésére kötelezett példány.

Kiadásért felelős: Laszák Livia főtitkár
Kiadja a Miskolci Egyetem
ME Sokszorosító Üzeme:
Nyomdaszám: Re.200..-..... ME
Miskolc-Egyetemváros, 2013
A szabályzat gondozásáért felelős: Dr. Szintay István

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám:
		Változat száma: A3

Tartalomjegyzék

Fejezet- szám	Fejezet c í m	Old. szám	Vált. szám	Bevezetés dátuma
	BEVEZETÉS	1	A3	
I.	A MISKOLCI EGYETEM KÜLDETÉSNYILATKOZATA	3		
II.	MINŐSÉGPOLITIKA	4		
III.	A BELSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER TÍPUSA	5		
IV.	A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS EGYETEMI SZERVEZETE	6		
V.	UNI-CAF, UNI-EFQM MODELL STRUKTÚRÁJA	8		
VI.	DPR ÉS A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER KAPCSOLATA	12	A2	
VII.	SZERVEZETI ÖNÉRTÉKELÉS MŰKÖDÉSE	17		
VIII.	VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	22		

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 1
		Változat száma: A3

BEVEZETÉS¹

A MISKOLCI EGYETEM MINŐSÉGÜGYI SZABÁLYZATI RENDSZER ÉRTELMEZÉSE

A Miskolci Egyetem minőségügyi rendszere több szabályzatban, eljárásban illetve azokat összefoglaló kézikönyvben van rögzítve. Ennek több praktikus oka van:

- az egyetem és karok szervezeti működési szabályzatai az alapítás óta léteznek és folyamatosan aktualizálódnak,
- a képzés, kutatás, hallgatói, oktatói tevékenységek folyamatos szabályozása szintén egyetemi és kari aktualizált szabályzatokban rögzítettek,
- a minőségügyi rendszer megszervezése és a dokumentumok FOI-k számára való előállítási kezdete 2005-ben BERGEN-ben megfogalmazott ESG alapján indult.

Mindezek alapján az ESG követelmények értékelését biztosító minőségügyi szabályzatokat és dokumentumokat az ún. MINŐSÉG HÁZA ábrázolás segítségével mutatjuk be.

A MINŐSÉG HÁZA a Miskolci Egyetem minőségbiztosításhoz kapcsolódó dokumentumainak és szabályzatainak a kapcsolatát és egymásra épültségét mutatja. A MINŐSÉG HÁZA egyfajta szabályozott működési keretet biztosít a minőségi oktató, kutató és szolgáltató tevékenység megvalósításához.

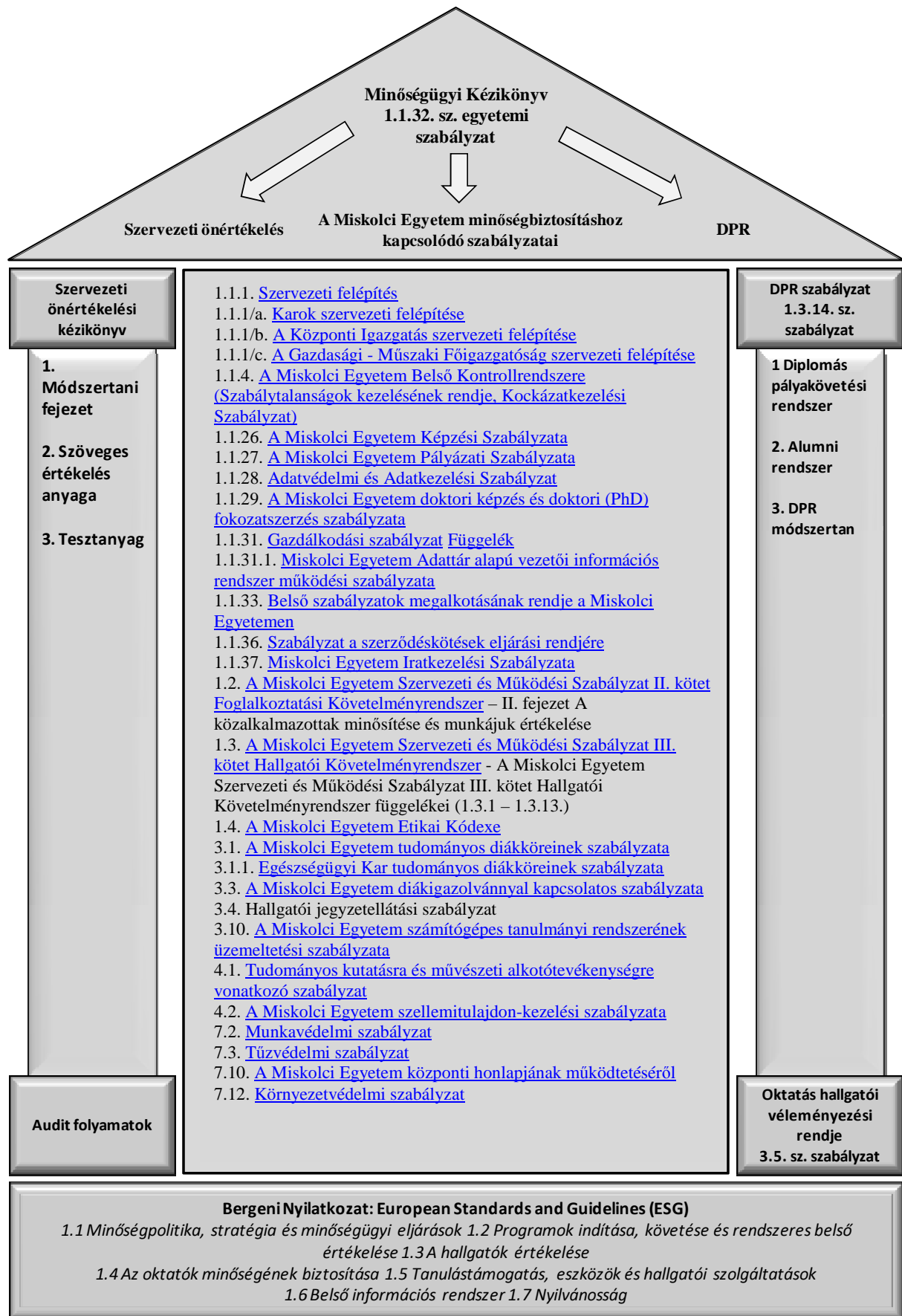
A HÁZ alapját a 2005-ben elfogadott hét alapelv adja, amely egyszerre jelenti a külső minőségellenőrzések (akkreditációs eljárások) és a belső minőségellenőrzések (szervezeti önértékelések) kiinduló pontját és logikai bázisát.

A HÁZ tartópillérei, mint a Miskolci Egyetem minőségbiztosításának sarokkövei az UNI-EFQM és UNI-CAF alapú szervezeti önértékelések, az audit folyamatok, a Diplomás Pályakövető Rendszer (DPR) és az oktatók hallgatói véleményezése.

A Miskolci Egyetem operatív működését a minőségbiztosításhoz kapcsolódó már meglévő szabályzatai biztosítják. (UNI-EFQM adottság elemeihez kapcsolódó lényeges folyamatok.)

A HÁZ tetejét, a minőségbiztosítás csúcsát a Minőségügyi Kézikönyv jelenti, amely minden minőségbiztosítási rendszer elsőszámú és legfontosabb alapidokumentuma, ez a Miskolci Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatának 1.1.32. sz. szabályzataként is létezik. A Minőségügyi Kézikönyv szoros kapcsolatban áll a szervezeti önértékelés, a Diplomás Pályakövető Rendszer (DPR) és a minőségbiztosításhoz kapcsolódó egyéb szabályokkal.

¹ Módosítva a Miskolci Egyetem Szenátusának 64/2013. számú határozatával, 2013. március 28. napjától hatályos szöveg



0. ábra: A Miskolci Egyetem minőségügyi háza

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 3
		Változat száma: A3

I. FEJEZET

A MISKOLCI EGYETEM KÜLDETÉSNYILATKOZATA

A MISKOLCI EGYETEM a hazai felsőoktatás meghatározó intézményeként az európai felsőoktatási térben

- az európai egyetemek Magna Chartája (1988. Bologna),
- és az azt követő Berliini, Bergeni, Londoni nyilatkozatok

szellemében sokoldalú, interdiszciplináris képzéssel, magas szintű kutató és fejlesztő munkával járul hozzá az egyetemes tudomány és a magyar társadalom fejlődéséhez.

A hazai jogi keretek, a felsőoktatási törvény, és az ágazati minőségpolitika alapján a MISKOLCI EGYETEM e küldetését az egyetem oktatói, dolgozói, hallgatói hazai és nemzetközi partnereivel közösen, együttműködve teljesíti. Mindezeket:

- a képzés és tudományos kutatás, fejlesztés vonatkozásában, mint az Észak-magyarországi régió szellemi központja: az anyagtudomány, bölcsészettudomány, egészségtudomány, földtudomány, jogtudomány, közgazdaságtudomány, műszaki tudomány, neveléstudomány, zenetudomány, tudományos területeken kívánja betölteni;
- a felsőoktatás képzési feladatait a Bologna folyamatnak megfelelően:
 - a többciklusú (bachelor, master, PhD) programjainak kidolgozásával, megvalósításával, fejlesztésével,
 - illetve az azokra épülő posztgraduális képzés, felnőttképzés, továbbképzés – a távoktatás lehetőségeinek kihasználásával – tekintettel az élethosszig tartó tanulás igényeire, a munkaerőpiaci igényekhez és a tudományos fejlődés elemeire építve valósítja meg;
- kutató egyetemként, mint a gazdaságfejlesztés tudásteremtő és tudástranszfert megvalósító régiós kulcsszereplője, elősegíti és iniciálja a versenyszféra, az üzleti élet, a helyi önkormányzatok és a kormányzati szereplők összefogását a regionális, országos és a határokon átívelő oktatási, kutatási, fejlesztési programok sikeres teljesítése érdekében.

Az egyetem vezetése minden oktatójától, dolgozójától és hallgatójától elvárja, hogy értékrendjeit és munkáját ennek szellemében vállalja és végezze.

Dr. Patkó Gyula
Rektor

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 4
		Változat száma: A3

II. FEJEZET MINŐSÉGPOLITIKA

A MISKOLCI EGYETEM vezetésének célja – a küldetés nyilatkozatának megfelelően –, hogy kutatóegyetemként az Észak-magyarországi régió olyan szellemi központjává váljon, amelyet a minőség tudat, a társadalmi felelősség értékrendjei és az azt megtestesítő tevékenység és aktivitás jellemez.

Mindezen cél elérése érdekében a Miskolci Egyetem:

- minőségpolitikáját aktualizálja és harmonizálja a felsőoktatás ágazati minőségpolitikája szerint;
- képzési és kutatási tevékenysége fejlesztése érdekében minőségbiztosítási, irányítási rendszert épít ki;
- minőségbiztosítási rendszerét fejleszti a Felsőoktatási Törvény, a MAB elvárásai, valamint a nemzetközi elvárások és trendek szerint;
- a minőségfejlesztést és a humán erőforrás menedzsment követelmény rendszerét szorosan összehangolja, hogy munkatársai az oktatási, kutatási, tanácsadási feladatok ellátására a felsőoktatási intézmények közötti versenyben kiemelkedő kompetenciahordozóvá váljanak;
- a minőségfejlesztés és az intézményfejlesztés stratégiai elemeit hatékony és hatásos módon integrálja.

Az egyetem vezetése arra ösztönzi munkatársait:

- hogy a minőségpolitikát megismerjék;
- életvitelükben és munkájukban fokozott igényességet tanúsítsanak;
- ismereteiket, tudásukat folyamatosan bővítsék;
- környezeti, társadalmi, szociális érzékenységgel a közösség érdekeinek érvényesülését elősegítsék.

A Miskolci Egyetem vezetése elkötelezi magát és aktív szerepet vállal a minőségbiztosítási rendszer működtetésében, fejlesztésében, és ezt az elkötelezettséget minden munkatársától elvárja.

Dr. Patkó Gyula
Rektor

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 5
		Változat száma: A3

III. FEJEZET

A BELSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER TÍPUSA

A Miskolci Egyetem Minőségügyi Kézikönyvének célja, hogy segítse az Egyetem szervezeti és oktatói, kutatói számára a minőségirányítás, minőségfejlesztési feladat és szemlélet áttekinthető megismerését.

A Miskolci Egyetem minősegbiztosítási rendszerének létrehozásánál a következőkre törekedünk. A minősegbiztosítás legfontosabb következménye a minőségfejlesztés az ennek eredményeként kimutatható és érzékelhető fejlődés:

- az oktatási (képzési színvonal növelése, magas szinten tartása);
- a kutatások magas színvonalú, eredményes végzése;
- a Miskolci Egyetem társadalmi, gazdasági kötelezettségeinek, küldetésének magas színvonalú ellátása;
- működés hatékonyságának fokozása;
- az intézmény fejlesztés tartalmának folyamatos támogatása;
- a hallgatók, oktatók, egyetemi dolgozók, a végzett hallgatók és ezeket foglalkoztató intézmények, cégek és partnerek megelégedettségének fokozása, az igények kielégítése;
- mindezek teljesítése érdekében és a Bergeni dokumentáció irányelveit tekintve a Miskolci Egyetem a szervezeti önértékelés EFQM alapú modelljét tekinti meghatározó modellnek.

Az EFQM un. Felsőoktatási UNI-CAF, UNI-EFQM alkalmas a következőkre:

- a szervezeti kultúra fejlesztése, amely az értékrendi elem kiemelésével a munkát végző ember belső igényességét hangsúlyozva, az öntanulási, önfejlődési folyamat állandó fenntartására fókuszál a stakeholderek megelégedettségének prioritálásával. Ennek a szemléletváltásnak az elérése támogathatja a működési változások megvalósítását;
- a minősegbiztosítási folyamatok fejlesztése a szervezeti önértékelés modelljének felhasználásával. A cél olyan, a követelményekhez illeszkedő, illetve azokhoz kapcsolódó kétszintű szervezeti önértékelési rendszer megalkotása, ami biztosítja az intézmény működésének folyamatos értékelését, lehetőséget nyújtva a fejlesztési területek definiálására és javításra;
- a működés folyamatokon keresztüli korszerűsítése az intézmény által lefektetett irányvonal mentén, mind az alaptevékenységekre, mind a támogató tevékenységekre kiterjedően;
- a Szervezeti Önértékelési Kézikönyv (továbbiakban Önértékelési Kézikönyv) tartalmazza a módszertant.

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 6
		Változat száma: A3

IV. FEJEZET A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS EGYETEMI SZERVEZETE

Az Egyetem vezetése 2007. január 1-jén létrehozta a Minőségbiztosítási Irodát (MBI), ahol minőségügyi referensek tevékenykednek.

Az MBI munkáltatói jogait a Rektor gyakorolja.

Az Egyetem vezetése 2007. április 15-én a Rektorhoz rendeltén létrehozta a Minőségbiztosítási Bizottságot (MBB).

Az MBB elnöke szakmailag irányítja az MBI referenseit. Az MBB tagjai a karok illetékes dékánhelyettesei, illetve a központi szervezetek minőségi megbízottai.

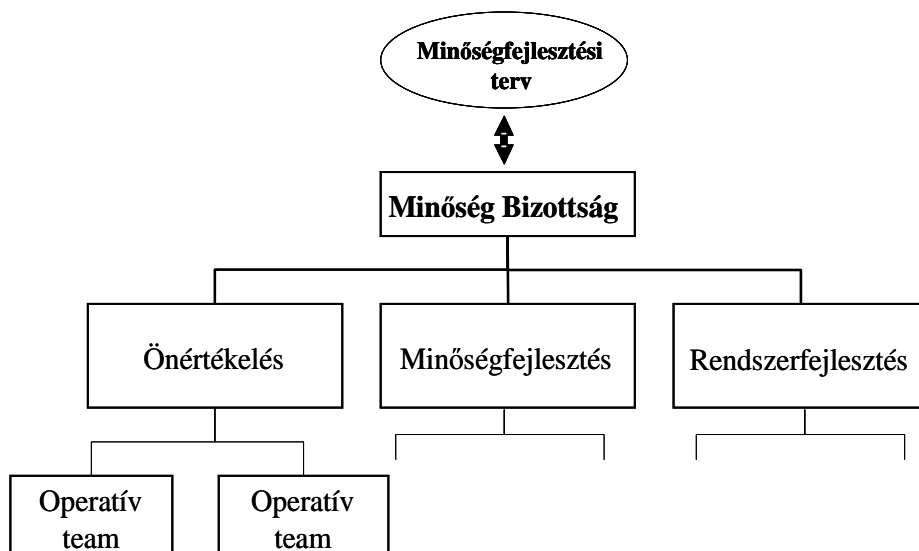
A bizottság, mint a Miskolci Egyetem minőségirányítási rendszerének legfőbb szakmai szerve, az intézmény minőségirányítási rendszerének kialakítását, fejlesztését végzi. Rendszergazdai feladatai az önértékelési módszertan működtetése, fejlesztése, az egyetemi szintű minőségfejlesztési terv készítése, projektálása.

Konzultatív támogatási feladatok: kari önértékelések, minőségfejlesztési tervek kidolgozása, monitorozása, az ezekkel kapcsolatos ismereti, tapasztalati hátterek biztosítása.

Mind a két szerepkörében belső képzések, TQM technikák és projektmenedzselési ismeretek átadása.

A Minőségbiztosítási Bizottság munkatervét, beszámolóit a Rektor döntése alapján a szenátusnak is bemutatja.

A Bizottság működési struktúrája:



1. ábra: MBB szervezeti struktúrája

A három funkció három szakmai teamet ölel fel. A Bizottság elsősorban támogató, konzultatív, tanácsadó szerepet tölt be mind a három funkció tekintetében.

A munkát különböző operatív teamek végzik el, amelynek létrehozását az MBB javaslatára a Rektor, vagy átruházott jogkörben a Tudományos és Nemzetközi Rektorhelyettes rendeli el.

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 7
		Változat száma: A3

A Bizottság illetékes a stratégiai irányok, kulcsfolyamatok meghatározására, a célkitűzések lebontására az egyes minőségbiztosítási területekre vonatkozóan, az egyetem küldetésének és minőségpolitikájának megfogalmazására. Ezen javaslatok a Rektor, illetve a Szenátus döntése alapján válnak határozattá.

A MBB ügyrendjét maga alakítja ki és azt a Rektornak bemutatja.

Minőségbiztosítási Iroda feladatai:

- az egyetem minőségbiztosítási rendszerének átfogó működtetése, felügyelete,
- a kari önértékelések elvégzéséhez konzultatív, tanácsadó szerepet tölt be,
- a szervezeti egységek egyetemi szintű önértékelésének összegzése, az eredmények értékelése, fejlesztési javaslatok előterjesztése a Minőségbiztosítási Bizottsághoz,
- egyetemi éves minőségfejlesztési programok kidolgozása, a kari önértékelések eredményei felhasználásával,
- intézményfejlesztési terv elkészítéséhez való hozzájárulás,
- kétévenkénti önértékelések előkészítése, módszertan rögzítése, vizsgálati anyagok összegzése,
- az egyetemi minőségbiztosítási rendszer éves átvizsgálása, a minőségügyi dokumentumok kialakítása, nyilvántartása, az érdekeltekhez történő eljuttatása, a hatálytalanított példányok visszavonása, archiválása,
- az egyetemi minőségbiztosítási rendszer működésével kapcsolatos eredmények nyilvánosságának biztosítása,
- az egyetemi minőségbiztosítási rendszer eljárásai kidolgozásában való részvétel, és hatékony megvalósításának ellenőrzése,
- az akkreditációs eljárás segítése.

A kari minőségügyi vezetőket a karok felelős dékánhelyettesei jelölik ki.

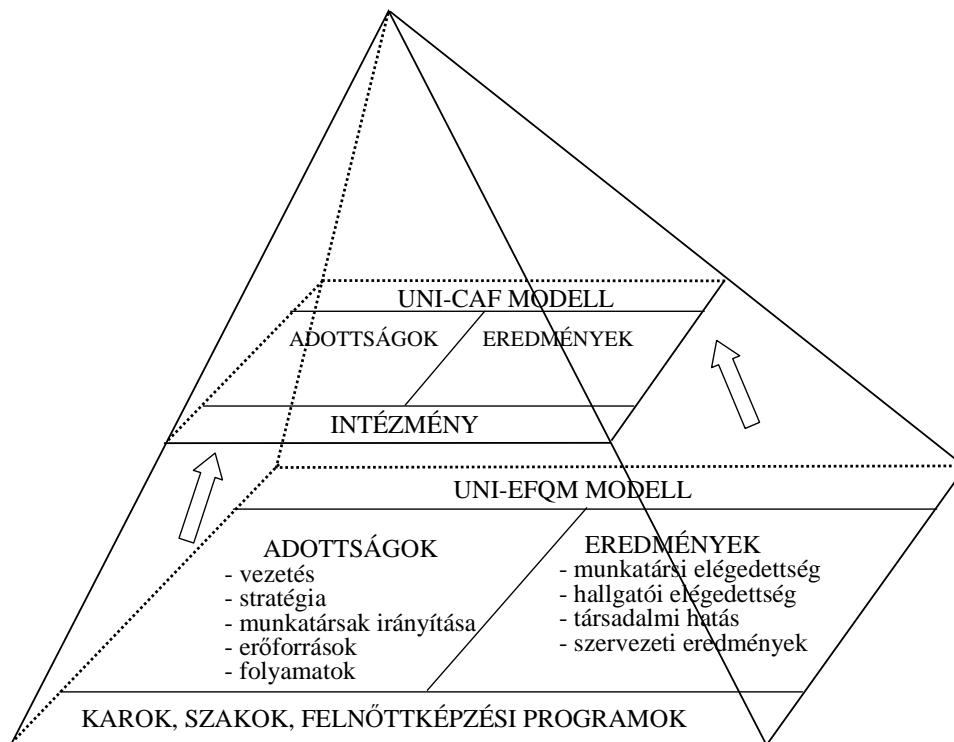
Kari minőségügyi vezetők feladatai:

- a kari minőségbiztosítási rendszer átfogó működtetése, felügyelete,
- a kari önértékelések elvégzése, az eredmények értékelése, fejlesztési javaslatok előterjesztése,
- kari éves minőségfejlesztési programok kidolgozása,
- a kari önértékelések eredményeinek eljuttatása a Minőségbiztosítási Irodához,
- a kari minőségbiztosítási rendszer éves átvizsgálása, a minőségügyi dokumentumok kialakítása, nyilvántartása, az érdekeltekhez történő eljuttatása, a hatálytalanított példányok visszavonása, archiválása,
- a kari minőségbiztosítási rendszer eljárásainak kidolgozása, és hatékony megvalósításának ellenőrzése,
- az akkreditációs eljárás segítése,
- éves jelentések elkészítésének támogatása,
- minőségszemlélet terjesztése a karon,
- folyamatos kapcsolattartás az egyetemi Minőségbiztosítási Irodával.

V. FEJEZET UNI-CAF, UNI-EFQM MODELL STRUKTURÁJA

Felsőoktatási minőségirányítási modell koncepció

Az önértékelés kétszintű modellje alkalmas a képzési programok (bemeneti elemek, folyamatjellemzők, kimeneti elemek és egyensúlyuk), karok rendszerszintű és intézmények rendszerszintű vizsgálatára.



2. ábra: A szervezeti önértékelés kétszintű modellje

A **2. ábra** szerinti szervezeti önértékelési modell a szervezet tevékenységének és eredményeinek átfogó, rendszerszemléletű és periodikus vizsgálatára biztosít lehetőséget.

Az önértékelés célja az értékelés végrehajtása a minőségbiztosítás meglétének és milyenségének, valamint az intézményi felelősségnek a jellemzésére, valamint az önértékelés során szerzett információk felhasználása a továbbfejlődés érdekében.

Az önértékelés szükségességét az alábbiak szerint támasztjuk alá:

- ezáltal a szervezet többet tud a vezetéséről, folyamatairól, a hallgatókról, a partnerekről és a társadalomról;
- fokozza az innovációt a munkatársak elégedettségén keresztül;
- lehetővé teszi a szervezetnek az erősségeinek és a fejlesztendő területeinek a meghatározását.

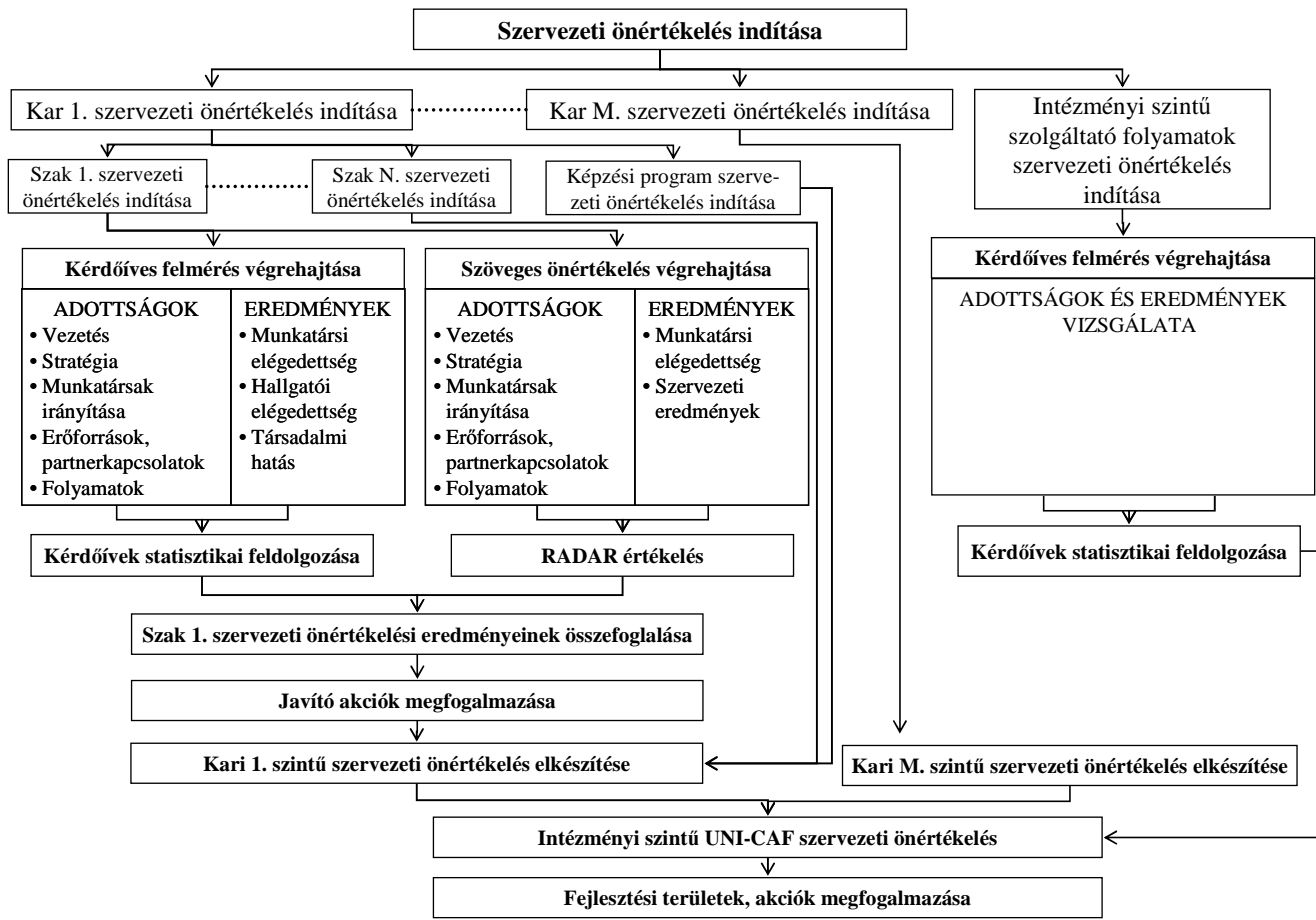
MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 9
		Változat száma: A3

A szervezeti önértékelés folyamatának legfontosabb fázisait mutatja be a **3. ábra**. Jól érzékelhető, hogy a szakok/képzési programok kérdőíves felmérése, illetve szöveges értékelése képezi a kari szintű önértékelés alapját. A kari szervezeti önértékeléseknek és az intézményi szintű szolgáltatói folyamat kérdőíves vizsgálatának strukturált integrálásával hajtható végre az intézményi szintű CAF szervezeti önértékelés.

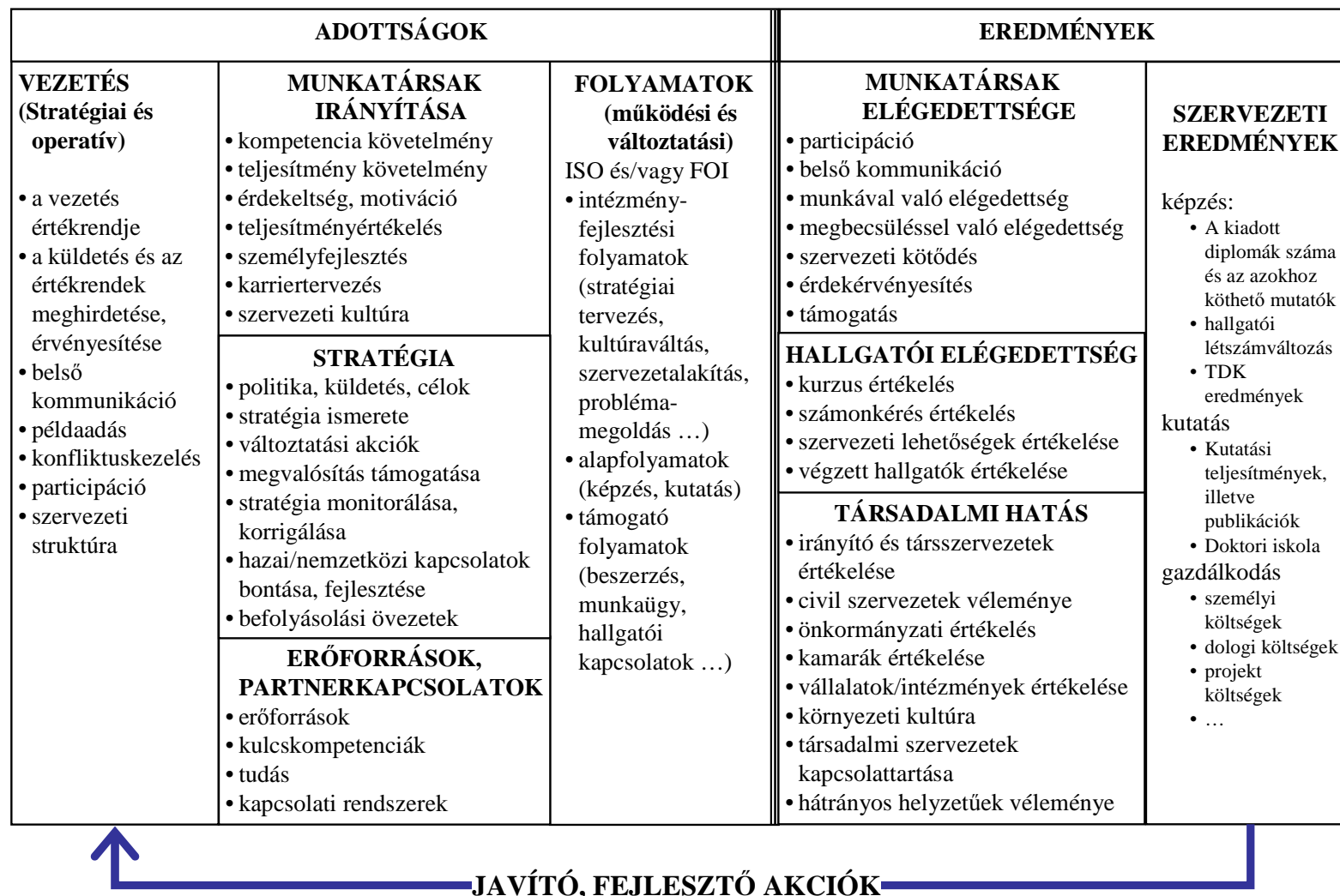
A **4. ábra** részletezi az UNI-EFQM kari/szaki szervezeti önértékelés adottságelemeit (Vezetés, Munkatársak irányítása, Stratégia, Erőforrások és partnerkapcsolatok, Folyamatok) valamint eredményelemeit (Munkatársi elégedettség, Hallgatói elégedettség, Társadalmi hatás, Szervezeti eredmények).

Valamennyi elem esetében megjelenítjük az érintendő vizsgálati területeket.

A szervezeti önértékelést bevezetését az egyetem karain kezdjük el. A Központi oktatási egységek (IOK, Testnevelési Központ, stb.) illetve a Központi Igazgatás szervezeteinek önértékelése az önértékelési ütemterv szerint egy későbbi időpontban kerül elvégzésre.



3. ábra: A szervezeti önértékelés folyamata



4. ábra: UNI-EFQM Kari/szaki szervezeti önértékelés modellje

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 12
		Változat száma: A3

VI. FEJEZET

DPR ÉS A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER KAPCSOLATA²

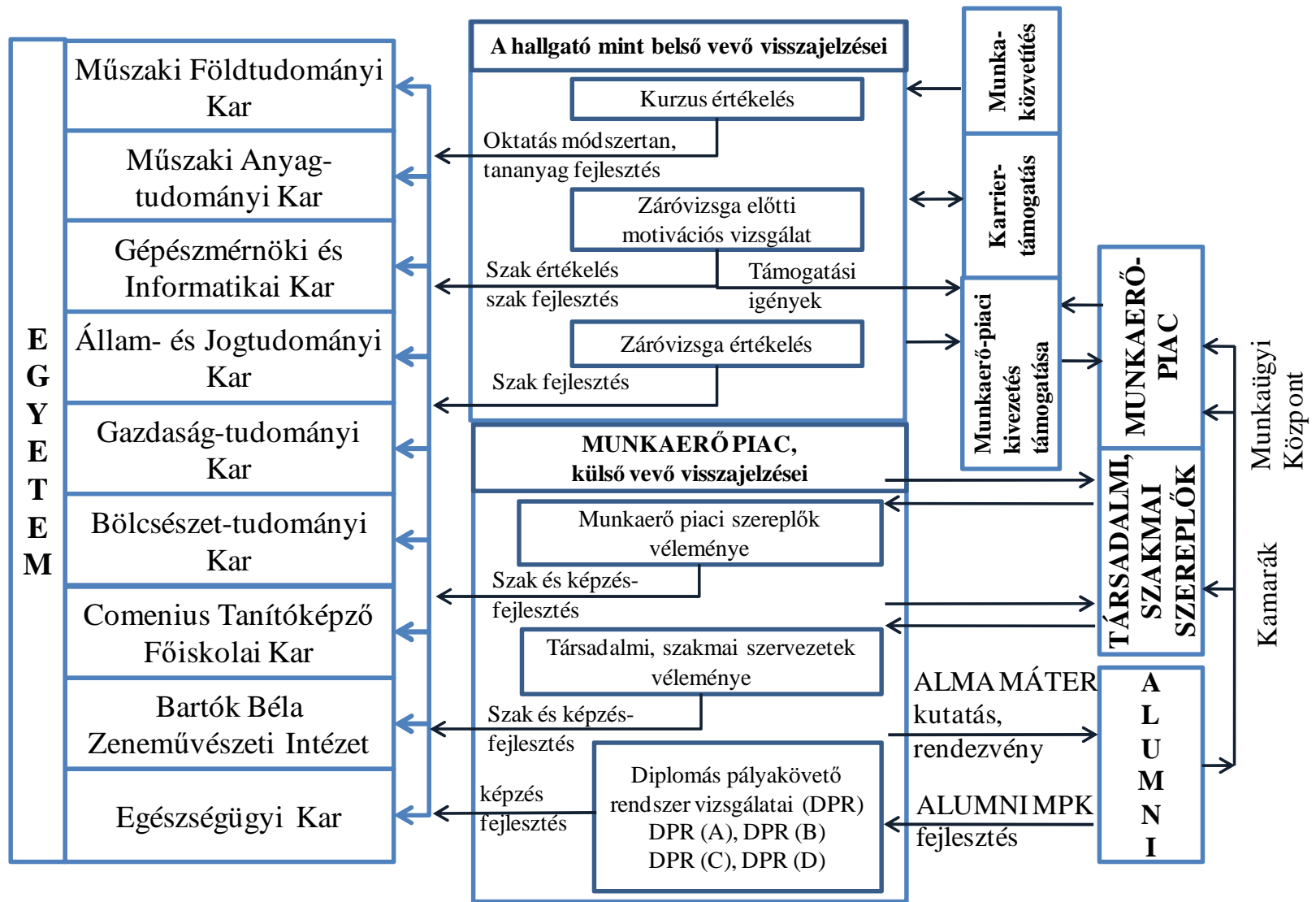
A felsőoktatási intézmények (FOI) számára a tömegoktatási feladatok (a Bologna folyamat alatt részben ezt a méretváltást is értjük) egyre növekvő mértéke elengedhetlenné tették a FOI-ek és a munkaerő-piaci szereplőkkel való kapcsolatok erősítését; a szakember igények felmérése, a képzés gyakorlatiasabbá tétele, a végzett hallgatók ún. beválás értékelése, a képzések igényorientáltabb fejlesztése céljából. Tulajdonképpen ez a felismerés és szándék hozta létre a DPR-eket.

A végzett hallgatókat ennek megfelelően a felsőoktatási intézményből való kilépés után is követni kell és a munka világában való tapasztalataikról, elhelyezkedési lehetőségeikről és annak állapotáról, minőségéről valamilyen közvélemény kutatási technikával célzottan vizsgálni szükséges.

Ugyanakkor a FOI-ek többsége, így a Miskolci Egyetem is az ún. belső minőségirányítási rendszerét önértékelés alapján végzik, ami a külső és belső partnerek (stakeholderek) részben szubjektív, de a statisztikai relevanciát biztosító véleményekre építve valamilyen célzott közvélemény kutatási technikával történik.

Az **5. ábrán** foglaljuk össze a „vevőorientáltság” szemszögéből végzendő azon külső-belső közvélemény kutatási feladatokat, amelyek nélkül nem lehet egy felsőoktatási intézmény minőségre törekvő irányítási rendszeréről beszélni.

² Módosítva a Miskolci Egyetem Szenátusának 64/2012. számú határozatával, 2012. március 28. napjától hatályos szöveg



5. ábra: Minőségirányítási rendszer vevői kapcsolat modellje

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 14
		Változat száma: A3

A hallgató, mint belső vevő az oktatás folyamatában három nagy véleményezési témakörben ad anonim értékelést:

- félévenként kurzus, tantárgyi értékelést a képzési ciklus ideje alatt alapozó, szakmai törzs és szakirányos tárgyakra kiterjesztve (ez félévenként 3-4 tantárgy);
- évente motivációs vizsgálat keretében szándékait (fakultáció, felzárkóztatás, tehetséggondozás stb.), véleményét, illetve a végzés előtti félévben a munkaerő-piaci kivezetésre vonatkozó igényeket és a szak értékelése;
- a záróvizsga értékelés az egész képzés és infrastruktúra minősítése.

A külső „vevői” pozícióból történő értékelés szintén három nagy kört érint:

- a munkaerő-piaci szereplők (munkaadók) véleménye a végzettekről, a képzésről;
- a társadalmi, szakmai szervezetek és egyéb stakeholderek véleménye a képzésről és a végzettekről;
- a végzett hallgatók diplomás pályakövetése (DPR) a képzésről, a munkaerő-piaci helyzetről és megfelelőségről.

A külső szereplőkkel, illetve a karokkal való kapcsolódást az 5. ábra két oldala mutatja.

A szervezeti önértékelés, mint a minőségirányítási rendszer alapvető módszere az ún. EFQM (kiválósági modell) logikájára épül. Az egyetemi struktúra itt is a szak, a kar, az egyetem, mint értékelési és minőségfejlesztési szintekre tagozódik. Maga a modell felsőoktatási változata az UNI-EFQM elnevezéssel bír, és kilenc elemet tartalmaz (4. ábra).

Az értékelés egy 1000 pontos skálára épül, vagyis a konkrét vizsgálati időpont értékei mindig összevethetők egy korábbi, vagy későbbi értékelés pontszámával (a fejlődés, vagy visszaesés mérhető).

Az önértékelés folyamatát a 3. ábra mutatja, amely alapján látható, hogy a tesztes közvélemény kutatási eredményeket szakmai, szöveges értékelések is kiegészítik.

A kérióves felmérés vizsgálati tesztjeit az öt adottságelem és a munkatársi megelégedettség vonatkozásában az oktatói / kutatói állomány ~80%-os mintájára célszerű kiterjeszteni, melynek belső megoszlása:

- minden vezető oktató / kutató,
- további minta az oktatói / kutatói körből (kb. 70%).

A hallgatói elégedettség vizsgálati köre, a hallgatói létszám 10%-a:

- nappali tagozatos egyetemi szintű képzés hallgatói (50%, ezen belül 4-5 éves 50%),
- posztgraduális képzés hallgatói (10%),
- PhD képzés hallgatói (20%),
- egyetemi szintű kiegészítő képzés (10%),
- végzett hallgatók (10%).

2005-ben az EU a Bologna rendszert felvállaló országok számára megfogalmazta az ún. Bergeni Nyilatkozatot, amelyben az egységes felsőoktatási kör szereplői számára a belső minőségirányítási rendszer 7 alapelvét értelmezi.

Ezek az alapelvek az intézményi minőségirányítás egységesítési, összemérési pillérei a felsőoktatás szereplői számára.

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 15
		Változat száma: A3

A 7 alapelv és a vizsgálatok kapcsolata:

- Programok engedélyezése, monitoringja:
 - UNI-EFQM vezetés, stratégia, munkatársak irányítása folyamatok, társadalmi szervezetek, partnerek megelégedettsége mezők,
 - kurzus értékelés,
 - kimenő motivációs vizsgálatok,
 - DPR (A, B, C, D) vizsgálatok.
- Hallgatói értékelés:
 - UNI-EFQM társadalmi szereplők megelégedettségi vizsgálata, kulcs folyamatok eredményei mezők,
 - évenkénti motivációs vizsgálatok,
 - DPR (A) vizsgálatok.
- Oktatói értékelés
 - UNI-EFQM vezetés, munkatársak irányítása, munkatársak megelégedettségi vizsgálata mezők,
 - kurzus értékelés,
 - záróvizsga értékelés,
 - DPR (A, B) vizsgálatok,
 - teljesítmény értékelés
- Tanuláshoz szükséges források elérhetősége:
 - UNI-EFQM stratégia, erőforrások, folyamatok mezők,
 - kurzus értékelés,
 - kimenő motivációs vizsgálat,
 - DPR (A) vizsgálat.
- Információs rendszer:
 - UNI-EFQM vezetés, erőforrások, folyamatok, kulcs folyamatok eredményei mezők,
 - kurzus értékelés,
 - közbenső motivációs vizsgálatok,
 - kimenő motivációs vizsgálatok,
 - DPR (A) vizsgálatok
- Tájékoztatás:
 - UNI-EFQM vezetés, folyamatok, társadalmi megelégedettség mezők,
 - DPR (A, B, C, D) vizsgálatok,
 - On-line ALUMNI adatbázis működtetés,
 - On-line partneri adatbázis működtetés,
 - kiadványok.

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 16
		Változat száma: A3

Mindezen Bergeni alapelvek az intézményi, kari akkreditáció fontos minősítő szempontja.

A kapcsolódások tekintetében persze van egy talán mindennél jelentősebb:

- a DPR (D) vizsgálatok a megelégedettség, életminőség társadalmi szintjéről indít;
- a DPR (A, B, C) a munka világában való boldogulás visszajelzései;
- a motivációs vizsgálatok a jövőbeli elvárások, vágyak világa;
- az UNI-EFQM pedig az ehhez kapcsolódó intézményi, kari, szakszintű teendők megfogalmazhatóságát és a változások mérését teremti meg.

A DPR-rel kapcsolatos rendelkezéseket a Diplomás Pályakövetési Rendszer Szabályzata, míg a félévenkénti kurzus, tantárgyi értékelést Az oktatói munka hallgatói véleményezési rendjéről szóló szabályzat tartalmazza.

A szabályzatok letölthetőek az egyetem minőségbiztosítási honlapjáról (www.uni-miskolc.hu Minőségbiztosítás) a Szabályzatok és letölthető anyagok menüpont alatt.

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 17
		Változat száma: A3

VII. FEJEZET SZERVEZETI ÖNÉRTÉKELÉS MŰKÖDÉSE

A minőségügyi rendszer három fő területe:

- a kétévenkénti diagnosztikai önértékelés – kérdőíves és szöveges – elvégzése,
- az intézményi minőségfejlesztési program elvégzése,
- az éves minőségjelentés elkészítése.

A diagnosztikai önértékelés

A Miskolci Egyetem kétévenként diagnosztikai önértékelést készít, melyben értékeli a képzések – hagyományos lineáris képzések, alap- és mesterszakok, felsőfokú szakképzések, és doktori képzések –, a karok és az intézmény működésének különböző területeit.

Erre vonatkozóan külön (három részből álló) Szervezeti Önértékelési Kézikönyv van, amely tartalmazza az önértékelés módszertanát, a tesztet, valamint a szöveges önértékelés anyagait.

A diagnosztikai önértékelés előkészítése

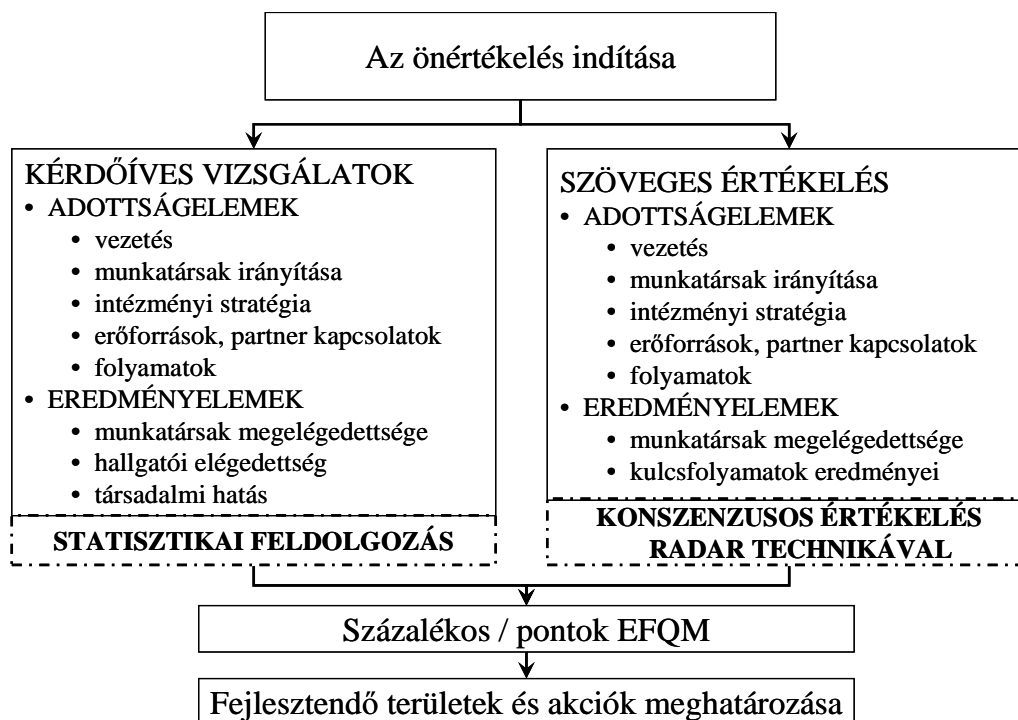
- (1) A Minőségbiztosítási Bizottság (a továbbiakban: MBB) minden diagnosztikai önértékelés előtt áttekinti az Önértékelési Kézikönyvet és azt az adottságokhoz képest felülvizsgálja, a helyzethez adaptálja:
 - a) Az MBB megbízott tagja vezetésével egy munkacsoport áttekinti az Önértékelési Kézikönyvet és változtatási javaslatokat egy szakértői feljegyzésben összefoglalja.
 - b) Az MBB a szakértői feljegyzések alapján kiegészítő értékelési javaslatokat tesz az Önértékelési Kézikönyvhöz és javaslatot tesz a Szenátusnak azok adaptálására.
 - c) A Szenátus – az esetlegesen felmerült további változtatási javaslatokkal együtt – jóváhagyja a kézikönyvet.
- (2) A Szenátus által jóváhagyott változtatásokat az MBB átvezeti a kézikönyvbe.
- (3) Az MBB meghatározza a változtatások miatt szükségessé vált oktatási feladatokat, az oktatásban részt vevők körét és az oktatás programját.
- (4) Az MBB kidolgozza az önértékelési oktatás anyagát.
- (5) A Minőségbiztosítási Iroda (a továbbiakban: MBI) megszervezi és lebonyolítja a képzéseket.

A diagnosztikai önértékelés lebonyolítása

- (1) A diagnosztikai önértékelés pontos időpontjáról a Szenátus határoz az önértékelést megelőző félév folyamán. Ennek alapján a főtitkár megküldi az önértékelésben való részvételre felkérő leveleket az érintetteknek.

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 18
		Változat száma: A3

- (2) A kari minőségügyi megbízottal való egyeztetés után a dékán – figyelembe véve a szakok oktatói és hallgatói létszámait –, központi oktatási egységek esetében pedig az egységvezető, megbízza a kérdőíves és a szöveges értékelő vizsgálatot végrehajtó munkacsoportok tagjait a feladat végrehajtásával. Amennyiben szükséges, a csoportok tagjai számára az MBI megszervezi és lebonyolítja a szükséges képzéseket.
- (3) A két munkacsoport elfogadja a csoport munkaprogramját.
- (4) Az MBI segítségével a tesztos munkacsoportok lefolytatják a tesztos önértékeléseket.
- (5) A tesztos önértékelés eredményeit a kari minőségügyi megbízottak és a központi oktatási egységek megbízottai statisztikailag feldolgozzák és elemzik, értékelik.
- (6) Az MBI segítségével a szöveges önértékelő munkacsoportok lefolytatják a szöveges önértékelést. A szöveges önértékeléshez szükséges adatokat a kari dékáni hivatalok szolgáltatják.
- (7) A szöveges önértékelés eredményeként létrejött dokumentumot – az MBI által szervezett – külső szakértők segítségével RADAR értékelés útján pontszámokká konvertálják.
- (8) A szöveges önértékelés pontszerű eredményét és a tesztos értékelés eredményeit a kari minőségügyi megbízottak és a központi oktatási egységek megbízottai összesítik.
- (9) A kari diagnosztikai önértékelés eredményét a minőségügyi megbízott a kari tanács elé terjeszti, melyet a tanács elemez és értékel. A központi egységek megbízottai a szervezeti egység értekezlete keretében terjesztik elő és elemzik az önértékelés eredményeit.
- (10) Az elfogadott önértékeléseket a karok és a központi oktatási egységek megküldik a Minőségbiztosítási Irodába. A Minőségbiztosítási Iroda összesíti, egy dokumentumba szerkeszti a jelentéseket – ezáltal elkészíti az intézményi önértékelést –, és értékelésre megküldi azt a MBB-nek.
- (11) Az MBB véleményezi az intézményi önértékelést, és az értékelést a véleményével együtt megküldi a Szenátusnak.
- (12) Az önértékelés elemzése és értékelése alapján a kari tanács, illetve a központi oktatási egységek értekezlete a minőségmenedzsment stratégiával kapcsolatos fejlesztési javaslatokat terjeszt a Szenátus elé és megfogalmazza a karon szükséges minőségfejlesztési akcióterveket.



6. ábra: a kari önértékelés folyamata

Önértékelési Kézikönyv rezümé

Az önértékelés a szervezet tevékenységének és eredményeinek átfogó, rendszerszemléletű és periodikus vizsgálata a kiválósági modellhez viszonyítva. Az önértékelés célja a módszer megismerése, az értékelés végrehajtása, valamint az önértékelés során szerzett információk felhasználása a továbbfejlődés érdekében.

Önértékelésre azért van szükség, hogy többet tudjon a szervezet magáról (vezetés, munkatársak), a folyamatairól, a hallgatókról, a partnerekről és a társadalomról; és azért is, hogy fokozza az innovációt a munkatársak elégedettségén keresztül, a projektek, teamek kialakításán át azáltal, hogy összehasonlíttja a jelenlegi és korábbi eredményeket.

Lehetővé teszi a szervezetnek, hogy világosan megkülönböztesse erősségeit és azokat a területeket, amelyeket tovább lehet fejleszteni. A felkínált lehetőségekkel élni tudó szervezet létrehozhatja saját, testre szabott irányítási rendszerét.

Összhangban a MAB követelményeivel az önértékelés célja az oktatás színvonalának, az intézmény működésének megítélése, a problémák feltárása. Az önértékelés során ki kell térni:

- (1) vezetésre,
- (2) munkatársak irányítására
- (3) intézmény jelenlegi és jövőbeli igényeken és elvárásokon alapuló politikájára, stratégiájára,
- (4) erőforrásaira (emberi, tárgyi), azok kezelésére, partnerkapcsolataira,
- (5) oktatási, oktatásszervezési, kutatási és kutatásszervezési tevékenységek folyamataira,, a folyamatok szabályozására, a kialakított minőségbiztosítási rendszer jellemzésére,
- (6) A munkatársak elégedettségi vizsgálatára
- (7) A hallgatók elégedettségi vizsgálatára
- (8) A társadalmi szereplőkre
- (9) az elmúlt időszak kulcsfontosságú eredményeinek eredményeinek bemutatására.

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 20
		Változat száma: A3

Ezen elvárásoknak megfelelően a Miskolci Egyetem minőségügyi rendszerének működési szintjei a következők:

Feladatok kari szinten:

- a kari önértékelések kétévenkénti végzése Önértékelési Kézikönyv mellékletében rögzített önértékelési szempontrendszer alapján
- a kari önértékelések alapján minőségfejlesztési intézkedések meghatározása, bevezetése, valamint visszamérése, jelen kézikönyvben rögzített önértékelési szempontrendszer segítségével.

Feladatok intézményi szinten:

- intézményi önértékelés a karok önértékelései alapján Önértékelési Kézikönyvben rögzített szempontrendszer szerint,
- az önértékelés alapján intézményi minőségfejlesztési program meghatározása, megvalósítása, visszamérése.

Az Önértékelési Kézikönyv (mind a három fejezete: módszertan, tesztes, szöveges) a Minőségügyi Kézikönyv részét képezi, mint melléklete.

Az intézményi minőségfejlesztési program

Az éves minőségjelentés eredményei alapján a karok – illetve a kar által gondozott képzések (hagyományos lineáris képzések, alap- és mesterszakok, felsőfokú szakképzések, és doktori képzések) felelősei – és központi oktatási egységek minőségfejlesztési programot készítenek, melyek alapján az MBB elnöke a Minőségbiztosítási Bizottság segítségével elkészíti az intézményi minőségfejlesztési programot. Ebben meghatározzák az Egyetem működésének folyamatait, közöttük a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési, fogyasztóvédelmi feladatok végrehajtását. Az intézményi minőségfejlesztési programban szabályozzák az oktatói munka hallgatói véleményezésének rendjét.

- (1) Az éves minőségjelentés alapján a kari minőségbiztosítási bizottság illetve a központi oktatási egységek minőségbiztosítási megbízottai megfogalmazzák a következő évben kitűzendő minőségcélokat.
- (2) A kitűzött minőségcélokat a kari minőségbiztosítási bizottság lebontja a kar által felügyelt képzések számára kitűzendő minőségcélokra.
- (3) A kari minőségbiztosítási bizottságok és a központi egységek minőségbiztosítási megbízottai kidolgozzák a kitűzött célok eléréséhez szükséges fejlesztési intézkedéseket, javaslatot tesznek a feladatok felelőseire és határidőire, megfogalmazzák a minőségfejlesztési akcióterveket.
- (4) Az így létrejött kari minőségfejlesztési programokat a kari minőségbiztosítási bizottság a kari tanács elé terjeszti. A központi oktatási egységek minőségbiztosítási megbízottai a szervezeti egység értekezlete elé terjesztik a javasolt minőségfejlesztési programot.
- (5) A kari tanácsok és a központi oktatási egységek értekezletei elfogadják a minőségfejlesztési programokat.

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 21
		Változat száma: A3

- (6) A javasolt minőségcélokat és ezek képzésekre lebontott változatait, valamint az ezekből szerkesztett minőségfejlesztési programokat a dékánok és a központi oktatási egységek vezetői megküldik az MBI-nek.
- (7) Az MBI a beérkezett minőségcélokat összehangolja, azokat a szervezeti egységekkel szükség esetén újra egyezteteti.
- (8) Az egyeztetések után az MBI a létrejött intézményi minőségfejlesztési programtervet a MBB elé terjeszti.
- (9) Az MBB javaslatainak figyelembevételével elfogadja az intézményi minőségfejlesztési programtervet és megküldi azt a Szenátusnak.
- (10) A Szenátus elfogadja a minőségfejlesztési programot.
- (11) A Szenátus évente áttekinti az intézményi minőségfejlesztési program végrehajtását, és megállapításait az intézmény honlapján nyilvánosságra hozza.
- (12) A DPR felmérések jelentéseit a Szenátus tagjai és a Minőségbiztosítási vezetők kapják meg. A felmérések eredményeiből levonható következtetések és intézkedési tervek a minőségfejlesztési tervek részét képezik.³

Az éves minőségjelentés

A Miskolci Egyetem a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (a továbbiakban: MAB) elvárásai alapján minden évben éves minőségjelentést készít, melyben értékeli a képzések – hagyományos lineáris képzések, alap- és mesterszakok, felsőfokú szakképzések, és doktori képzések –, a karok és az intézmény működésének különböző területeit. Amennyiben adott évben diagnosztikai önértékelés is készül, az Egyetem csak egy értékelést készít, amely egyrészt saját részre készített diagnosztikai önértékelés, másrészt a MAB által elvárt éves minőségjelentés is egyben.

- (1) A Minőségbiztosítási Bizottság a MAB és a minőségügyi rendszer elvárásai alapján meghatározza a belső értékelési szempontokat és az ehhez szükséges adatok körét.
- (2) Az MBB kari képviselői és a kari Minőségbiztosítási Bizottságok tagjai – azaz a szakok minőségügyi felelősei –, valamint a központi oktatási egységek minőségügyi megbízottai összegyűjtik a fentiekben meghatározott adatokat és elemzik azokat.
- (3) Az elemzések alapján az MBB kari képviselői és a központi oktatási egységek megbízottai elkészítik a kar tevékenységét bemutató jelentéstervezetet.
- (4) A jelentéstervezetet a kari Minőségbiztosítási Bizottságok véleményezik és a kari tanácsok elé terjesztik elfogadásra. A központi egységek megbízottai a szervezeti egység értekezlete keretében terjesztik elő és elemzik az önértékelés eredményeit és megfogalmazzák a szükséges minőségfejlesztési akcióterveket.
- (5) Az elfogadott éves minőségjelentéseket a karok és a központi oktatási egységek megküldik a Minőségbiztosítási Irodába. A Minőségbiztosítási Iroda összesíti, egy dokumentumba szerkeszti a jelentéseket – ezáltal elkészíti az éves intézményi minőségjelentést –, és értékelésre megküldi azt a MBB-nek.
- (6) A MBB értékeli az intézményi minőségjelentést, és véleményét megküldi a Szenátusnak.
- (7) A Szenátus elfogadja az éves intézményi MAB minőségjelentést.
- (8) Az elfogadott minőségjelentést az egyetem megküldi a MAB-nak.

³ Módosítva a Miskolci Egyetem Szenátusának 64/2012. számú határozatával, 2012. március 28. napjától hatályos szöveg

MISKOLCI EGYETEM	Minőségügyi Kézikönyv	Oldalszám: 22
		Változat száma: A3

A minőségfejlesztési akcióterv

A diagnosztikai önértékelés, az éves minőségjelentés vagy a minőségfejlesztési program értékelése során megfogalmazott minőségfejlesztési akciótervek lebonyolítása a következőképpen zajlik:

- (1) Az MBI összegyűjti a karok és központi oktatási egységek által megfogalmazott minőségfejlesztési programokat, melyeket a külső elvárások, a szervezeti igények és a minőségértékelési eredmények elemzéséből levont következtetések alapján az MBB értékeli, majd meghatározza a konkrét fejlesztési igényeket és azok felelőseit.
- (2) Az MBB a megnevezett felelős szakértők segítségével a fejlesztési feladatlista alapján elkészíti a fejlesztési programtervezetet, melyet a Szenátus elé terjeszt elfogadásra.
- (3) A megnevezett felelősök felügyeletével szakértői csoportok elvégzik a fejlesztési feladatokat, elkészítik az esetlegesen érintett szabályzatok módosítási javaslatait. Tevékenységükről jelentést készítenek, melyet eljuttatnak az MBI-be.
- (4) A kari illetékességű feladatokról szóló jelentéseket az MBI megküldi az érintett kari tanácsnak, melyet az megtárgyal és értékeli, majd elfogadásra a Szenátus elé terjeszt.
- (5) A Szenátus dönt a fejlesztési megoldásokról és azok bevezetéséről, az érintett szabályzatok hatályba lépéséről.
- (6) A Szenátus által jóváhagyott és bevezetni kívánt fejlesztési megoldások határidőre történő bevezetéséről az adott fejlesztési feladat felelőse gondoskodik. A bevezetésről tájékoztatja az MBI-t.

VIII. FEJEZET VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- (1) Az MBB elnöke gondoskodik arról, hogy a Minőségügyi Kézikönyvet az érintett oktatók, kutatók, a hallgatói önkormányzat és más alkalmazottak megismerjék. A rendszertervet a Miskolci Egyetem egységeiben és az érdekeltek számára hozzáférhetővé kell tenni.
- (2) Jelen Minőségügyi Kézikönyv 2013. március 28-án lép hatályba.

Jelen Minőségügyi Kézikönyvet a Minőségbiztosítási Bizottság a 2013. március 28-i ülésén megtárgyalta és a Szenátus elé történő felterjesztését támogatta. A Szenátus a Minőségügyi Kézikönyvet 2013. március 28-án elfogadta.

Miskolc, 2013. március 28.



Patkó

Prof. Dr. Patkó Gyula
a Miskolci Egyetem rektora
a Szenátus elnöke

[Handwritten signature]