



AZ ÓBUDAI EGYETEM MINŐSÉGI IRÁNYÍTÁSI SZABÁLYZATA

BUDAPEST, 2019.

(2019. március 25. napjától hatályos 1. verziós számú változat)

Tartalomjegyzék

PREAMBULUM	4
1. Általános rendelkezések	4
1.1. A szabályzat hatálya	4
1.2. A külső és belső szabályozási környezet	4
2. Az Intézmény tevékenységei.....	4
2.1. Az Egyetem állami feladatként ellátandó alaptevékenysége	4
2.1.1. Az Intézmény alaptevékenységén belüli kiegészítő tevékenysége	5
2.1.2. Az Intézmény tevékenységei.....	<i>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</i>
2.2. A minőségirányítási rendszer folyamatai	5
2.3. A szervezet környezet, érdekelt felei.....	6
3. Az Egyetem és a minőségirányítás szervezet felépítése, felelősségi körök.....	7
3.1. A vezetőség elkötelezettsége	7
3.2. Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök	7
3.2.1. Testületi, szervezeti jog-és hatáskörök.....	7
3.2.2. Vezetői feladatok, jog és hatáskörök.....	7
4. Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjainak és irányelveinek megvalósulása a minőségirányítási rendszer keretei között	8
4.1. Minőségbiztosítási politika (ESG 1.1) - Tervezés	8
4.1.1. Minőségcélok	8
4.1.2. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek	9
4.2. A képzési programok kialakítása és jóváhagyása (ESG 1.2)	9
4.3. Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés (ESG 1.3)	10
4.4. A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése (ESG 1.4).....	10
4.5. Oktatók (ESG 1.5)	10
4.6. Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások (ESG 1.6)	10
4.7. Információkezelés (ESG 1.7).....	11
4.8. Nyilvános információk (ESG 1.8).....	11
4.9. A képzési programok folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése (ESG 1.9)	12
5. Az irányítási folyamatok támogatása	12
5.1. Erőforrások	12
5.1.1. Humánerőforrások.....	12
5.1.2. Infrastruktúra	12
5.1.3. Munkakörnyezet	13
5.1.4. Belső kommunikáció	13
5.1.5. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások	13
5.2. A dokumentálás követelményei	13
6. Működés	14

6.1. Működéstervezés és -felügyelet	14
6.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények	14
6.2.1. A követelmények meghatározása	<i>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</i>
6.2.2. A követelmények átvizsgálása és változásának kezelése	14
6.2.3. Kapcsolattartás a vevővel	14
6.3. Tervezés és fejlesztés	15
6.3.1. A tervezés és fejlesztés bemenő és kimenő adatai	15
6.3.2. A tervezés és fejlesztés átvizsgálása, igazolása és érvényesítése, valamint a változtatásainak kezelése	15
6.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete	15
6.4.1. A beszerzés folyamata	15
6.4.2. A beszerzett termék igazolása	15
6.5. Előállítás és szolgáltatás nyújtása	16
6.5.1. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának szabályozása	16
6.5.2. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának érvényesítése	16
6.5.3. Azonosítás és nyomon követhetőség	16
6.5.4. A vevő tulajdona	16
6.5.5. A termék állagának megőrzése	16
6.5.6. A nem megfelelő kimenetek felügyelete és kezelése	16
7. Teljesítményértékelés	17
7.1. Általános elvek	17
7.2. Figyelemmel kísérés és mérés	17
7.2.1. Elégedettség mérése	17
7.2.2. Belső audit	18
7.3. Az adatok elemzése	18
7.4. Vezetőségi átvizsgálás	19
8. Fejlesztés	19
8.1. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység	19
8.1.1. Folyamatos fejlesztés	<i>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</i>
Záró rendelkezések	<i>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</i>
1. melléklet	21

PREAMBULUM

A jogelőd Budapesti Műszaki Főiskola 2003-ban az ISO 9001 szabványnak megfelelő menedzsment rendszert épített ki és működtetett folyamatosan az akkreditált felsőoktatás, a doktori képzés, a felnőttképzés, a kutatás-fejlesztés és a tudományszervezés működési területén. Az azóta eltelt mintegy másfél év évtizedben a folyamatosan fejlődő minőségirányítási rendszer eredményesen tett eleget az ISO 9001:2008, majd 2018 végén, az ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek.

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

A Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság intézményakkreditációs eljárására 2018. november novemberében került sor, az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei figyelembe vételével. Az intézményakkreditáció sikeres lebonyolításával az Óbudai Egyetem igazolta megfelelőségét az Európai Felsőoktatási Térség standardjainak és irányelveinek, a kockázatok és lehetőségek meghatározására épülő folyamatszemplélet követelményeinek.

1. Általános rendelkezések

1. § A szabályzat hatálya

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

(2) Az Egyetem minőségirányítási rendszerének alkalmazási területei az akkreditált felsőoktatás, a doktori képzés, a felnőttképzés, a kutatás-fejlesztés és a tudományszervezés.

2. § A külső és belső szabályozási környezet

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

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

2. Az Intézmény tevékenységei

3. § Az Egyetem állami feladatként ellátandó alaptevékenysége

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

(2) A képzéshez kapcsolódó tudományágakban tudományos kutatást és fejlesztést, valamint tudományszervező tevékenységet végez. Az oktatás és a kutatás színvonalas ellátásához szükséges nemzetközi kapcsolatait fejleszti és ápolja. A nemzeti és az egyetemes kultúra közvetítésével, az anyanyelvi és az idegen nyelvi ismeretek fejlesztésével hozzájárul a hallgatóknak az értelmiségi létre történő felkészítéséhez.

(3) Tankönyv- és jegyzetkiadást, taneszköz-fejlesztést végez. Az alaptevékenységi körbe tartozó hallgatók

részére saját szervezetében tankönyv- és jegyzetellátást, könyvtári és laboratóriumi szolgáltatást, kollégiumi elhelyezést, kulturális és sportolási lehetőséget nyújt, továbbá olyan szolgáltatásokat, amelyek a hallgatók beilleszkedését, egészséges életvitelét és egészségügyi ellátását szolgálják.

(4) Az alkalmazásban lévő közalkalmazottak ellátásával kapcsolatos feladatokat végez a vonatkozó jogszabályok szerint. Az Intézmény infrastruktúrájának fenntartásával és folyamatos fejlesztésével kapcsolatban saját szervezetben lát el feladatokat. Feladatai teljesítése érdekében igazgatási, szervezési, pénzügyi, gazdasági, műszaki és más szolgáltató szervezeti egységeket működtet.

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

4. § Az Intézmény alaptevékenységén belüli kiegészítő tevékenysége

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

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

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

5. § A minőségirányítási rendszer folyamatai

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

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

(3) A folyamatok csoportosítása az alábbi

⇒ **Irányítási folyamat:**

- I. Stratégiaalkotás és működésfejlesztés

⇒ **Központi folyamatok:**

- II. Oktatási folyamatok
- III. Doktori fokozat megszerzése, habilitációs eljárás
- IV. Kutatási, innovációs és nemzetköziesítési folyamatok
- V. Tehetséggondozás
- VI. Alapfeladathoz kapcsolódó szolgáltatási folyamatok

⇒ **Támogató folyamatok:**

- VII. Humánerőforrás-gazdálkodási folyamatok
- VIII. Vagyongazdálkodás, üzemeltetés
- IX. Informatika
- X. Gazdasági adminisztráció
- XI. Intézményi kommunikációs és marketing folyamatok
- XII. Munkahelyi egészség és biztonság folyamatok
- XII. Jogi, igazgatási és adatvédelmi folyamatok
- XIV. Belső ellenőrzési folyamatok.

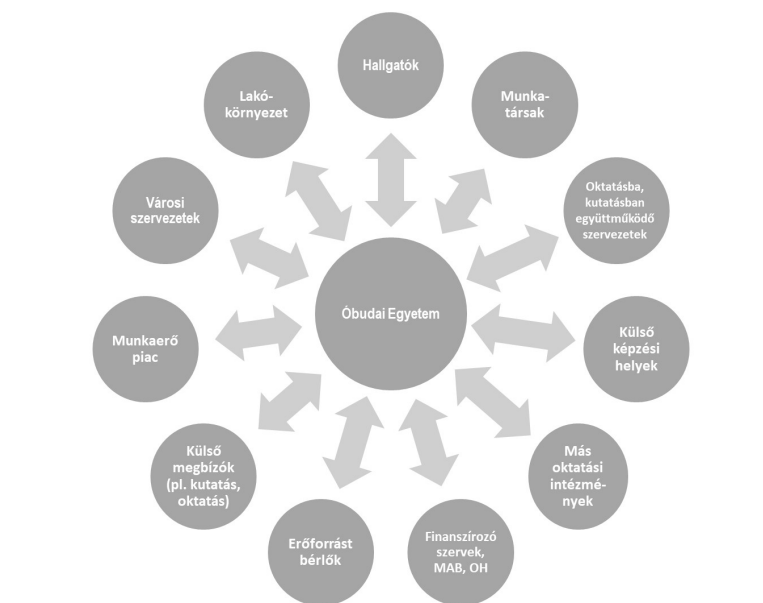
(4) Az Egyetem folyamatainak alfolyamatokra bontását teljes körűen a folyamattérkép szemlélteti, mely az Egyetem **intranet felületén a Folyamatszervezés** menüben érhető el.

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

6. § A szervezet környezet, érdekelt felei

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

(2) Az Egyetem azonosítja érdekelt feleit és meghatározza igényeiket és ezek teljesítéséhez szükséges információkat. Az érdekelt felekkel kapcsolatos kommunikációt, elvárásaik és az együttműködés szempontjainak meghatározásához szükséges tevékenységeket az eljárásokban szabályozza. A külső belső környezet legfontosabb érdekelt feleit az alábbi ábra mutatja be.



1. ábra: Az Egyetem érdekelt felei

3. Az Egyetem és a minőségirányítás szervezet felépítése, felelősségi körök

(1) Az Egyetem szervezeti felépítését Az Óbudai Egyetem Alapító Okirata tartalmazza. Az Egyetem minőségirányítási szervezetét jelen szabályzat 1. melléklete rögzíti.

7. § A vezetőség elkötelezettsége

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

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

(2) Az Egyetem minőségirányítási rendszerének fenntartása a rektor és kancellár, szakmai hatékonyságának biztosítása, működésének teljes körű felügyelete a Minőségirányítási Bizottság elnökének feladata az egyetemi Minőségirányítási Bizottság, a minőségirányítási koordinátorok támogatásával.

8. § Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök

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

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

9. § Testületi, szervezeti jog-és hatáskörök

(1) A Szenátus az Egyetem szervezeti és működési szabályzatával összhangban, a minőségirányítás feladatköréhez kapcsolatosan

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

(2) Az egyetemi Minőségirányítási Bizottság működését a Minőségirányítási Bizottsága Ügyrendje szabályozza, a kari/központ Minőségirányítási Bizottságokat a kari/központ ügyrendek szabályozzák.

10. § Vezetői feladatok, jog és hatáskörök

(1) Az Egyetem rektorának és kancellárjának

- feladata az intézményi küldetés, a Minőségpolitika megfogalmazása és elfogadtatása a Szenátussal,
- a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások biztosítása, valamint az intézményi szintű kapcsolattartás az érdekelt felekkel.

(2) A Minőségirányítási Bizottság elnöke

- általános jogköre az egyetem minőségirányítási koncepciójának, minőségcéljainak meghatározása a stratégiai célokkal összhangban; az ellenőrzés és értékelés;
- rendszeresen beszámol a felső vezetésnek a minőségirányítási rendszer működéséről, a szükséges fejlesztésekről,
- gondoskodik a vevői követelményekkel kapcsolatos tudatosság támogatásáról az egész szervezetben.

(3) Rektori Hivatal vezetője

- felügyeli a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos dokumentumok jóváhagyását,
- biztosítja, hogy a minőségügygel kapcsolatos dokumentumok és nyilvános adatok az Egyetem által üzemeltetett hálózaton folyamatosan elérhetőek legyenek,
- biztosítja a minőségirányítási rendszer szakmai hatékonyságát, folyamatos működtetését.

(4) A dékán, a központ főigazgató/igazgató

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

(5) Kari/központ/egység minőségirányítási megbízott

- kari éves minőségfejlesztési projektek kidolgozása,
- a felmérések eredményeinek kiértékelése, fejlesztési javaslatok előterjesztése a karok vezetőinek,
- az akkreditációs eljárás segítése,
- a minőségszemplélet terjesztése a karon, központban, szervezeti egységben.
- Közreműködés az Egyetemi Minőségirányítási Bizottságban.

4. Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjainak és irányelveinek megvalósulása a minőségirányítási rendszer keretei között

11. § Minőségbiztosítási politika (ESG 1.1) - Tervezés

Standard: Az intézmények rendelkezzenek publikus és a stratégiai menedzsment részét képező minőségbiztosítási politikával. Ezt a belső érintettek [azaz a hallgatók, az oktatók és a nem oktató személyzet] dolgozzák ki és valósítsák meg, megfelelő struktúrák és folyamatok révén, a külső érintettek [felhasználók, munkaadók, partnerek] bevonásával.

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

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

12. § Minőségcélok

(1) A minőségirányítási rendszer szabályozza a Minőségpolitika megvalósításához szükséges kari és központi tevékenységeket. A hallgatók érdekképviselőikön (EHÖK) részt vesznek az egyetemi- és kari szintű bizottságok munkájában, beleértve az Egyetemi és Kari/Központi Minőségirányítási Bizottságot. Az Egyetem Minőségirányítási Bizottságának feladata a minőségpolitika és a minőségfejlesztés megvalósulásának figyelemmel kísérése. A *Küldetésnyilatkozat*, *Minőségpolitika* és az *Intézményfejlesztési terv* keretet ad az Egyetem céljainak kitűzéséhez, megvalósításához és átvizsgálásához. A **Szenátus** által jóváhagyott *Intézményfejlesztési terv* átfogóan tartalmazza azokat az alapvető tényezőket, amelyek az Egyetem működését,

jövőbeni céljait határozzák meg.

(2) Az *Intézményfejlesztési terv* kidolgozásának, megvalósításának és ellenőrzésének a része

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

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

(1) A minőségcélok meghatározásakor figyelembe vett szempontok

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

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

(5) Az Egyetem minőségirányítási rendszerének változtatását tervezetten hajtja végre. A tervezés és a megvalósításhoz, felügyelethez szükséges feladatok meghatározása a *Minőségirányítási terv*hez kapcsolódik.

A Minőségpolitika és a minőségcélok megfogalmazását, a minőségirányítási stratégiai tervezést és a minőségügyi folyamatok tervezését a *Tervezés – feltételek biztosítása folyamatleírás* szabályozza részletebben.

13. § A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

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

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

14. § A képzési programok kialakítása és jóváhagyása (ESG 1.2)

Standard: Az intézmények rendelkezzenek folyamatokkal képzési programjaik kialakítására és jóváhagyására. A képzési programokat úgy kell kialakítani, hogy elérjék kitűzött céljait, beleértve az elvárt tanulási eredményeket. A program révén megszerezhető képesítés legyen világosan meghatározott és közzétett, utalással a nemzeti képesítési keretrendszer megfelelő szintjére, s ennek révén az Európai Felsőoktatási Térség képesítési keretrendszerére.

(1) Az Egyetem képzési programjainak tervezési, az érintettek bevonásának és a jóváhagyási tevékenységeinek szabályozását a Képzési Szabályzatában határozza meg. A képzési programok tervezése és fejlesztése során a az Oktatási Hivatal és az Egyetem diplomás pályakövető rendszerének és munkaerőpiaci felmérésinek és visszajelzéseinek eredményeit felhasználja.

15. § Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés (ESG 1.3)

Standard: Az intézmények biztosítsák képzési programjaik olyan megvalósítását, amely aktív szerepre ösztönözi a hallgatókat a tanulási folyamat létrehozásában. A hallgatók értékelése tükrözte ezt a megközelítést.

(1) Az képzési programokhoz kapcsolódóan az ismeretátadás módozatai, módszereit a *Tanulmányi és Vizsgaszabályzat* rögzíti. A hallgatói jogorvoslat, hallgatói panaszkezelés rendet a *Tanulmányi Ügyrend* határozza meg.

(2) Az Egyetem tevékenységeinek szabályozása, minőségirányítási rendszerének működtetése – az Egyetem kitűzött céljainak értelmében – azt is figyelembe kell venni, hogy megelőzze a panaszokhoz vezető, nem kívánatos helyzetek kialakulását. Ha ezen erőfeszítések ellenére, partnerei bármely köréből panasz érkezik, azt igyekszik lehető leggyorsabban, rugalmasan és körültekintően kezelni úgy, hogy ezzel elérje partnerei megelégedettségét.

16. § A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése (ESG 1.4)

Standard: Az intézmények következetesen alkalmazzák a teljes hallgatói életciklust lefedő, előzetesen meghatározott és közzétett szabályzataikat, például a hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése tekintetében.

(1) A felvételi eljáráshoz kapcsolódó előírásokat az Egyetem a Felvételi szabályzatában határozza meg, a felvételhez kapcsolódó további információk a kari/központ honlapokon kerülnek kihelyezésre a kari/központ hivatalvezető felügyeletével.

(2) A *Tanulmányi és Vizsgaszabályzata* és a *Tanulmányi Ügyrendje* szabályozza a következő területeket

- a hallgatók előrehaladása, előrehaladásuk követése,
- a tanulmányi adminisztráció,
- a kreditek megállapítása és elismerése,
- az előtanulmányi követelmények megállapítása,
- a kötelező tantárgyak, kötelezően választható tantárgyak, szabadon választható tantárgyak felvétele,
- a szakdolgozat vagy diplomamunka elkészítése,
- a végbizonyítvány (abszolutórium) megszerzése,
- a záróvizsga (lebonyolítás rendje, a bizottság összetétele... stb.) és
- az oklevél kibocsátása.

17. § Oktatók (ESG 1.5)

Standard: Az intézmények biztosítsák, hogy oktatóik megfelelő kompetenciával rendelkezzenek. Alkalmazzanak méltányos és átlátható eljárásokat oktatóik toborzására és továbbképzésére.

(1) Az Egyetem képzési, kutatási tevékenységének, szolgáltatásainak minőségét, ha nem egyforma mértékben is, de munkatársainak teljesítménye alakítja, befolyásolja. Ennek tudatában a vezetés – a hatályos jogszabályok figyelembevételével – minden munkakörrel kapcsolatban rögzíti az elvárásokat és valamennyi oktató és az oktató munkát segítő munkatársára érvényesnek tekinti a kialakított belső képzési rendszert.

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

(3) Az oktatók kiválasztásának és alkalmazás követelményeit, az oktatói előmenetel intézményi feltételeit a *Foglalkoztatási követelményrendszere* rögzíti. A humán tényezők és a képzések eredményességének kiértékelése az éves vezetői beszámoló keretében történik meg.

18. § Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások (ESG 1.6)

Standard: Az intézmények megfelelő finanszírozási forrásokkal rendelkezzenek a tanulási és tanítási

tevékenységekhez, valamint biztosítsanak adekvát és könnyen hozzáférhető tanulástámogató feltételeket és hallgatói szolgáltatásokat.

(1) A képzési folyamatokhoz kapcsolódóan az egyetem támogatja a nyelvtudás megszerzését a *Tanulmányi és Vizsgaszabályzata* és a *Tanulmányi Ügyrendje* előírásai szerint.

(2) A hallgatói ösztöndíjakkal kapcsolatos szabályozást a *Hallgatói juttatási és térítési szabályzat*, a *Tanulmányi Ügyrend* és tanévenként kiadott *Ösztöndíj Pályázati felhívás és eljárási rend* rögzíti.

(1) A hallgatók részére térítés ellenében biztosított eljárások, szolgáltatások szabályozása a *Hallgatói juttatási és térítési szabályzatban* történik.

(3) Az egyetem valamennyi hallgatójának, munkatársának biztosítja az egyenlő bánásmód követelményét az *Esélyegyenlőségi Szabályzata* szerint.

(4) A hallgatók számára nyújtott további szolgáltatások szabályozása

- Kollégium (felvétel feltételei, eljárásrend, házirend): Kollégiumi és Szálláshely szabályzat
- Hallgatói rendezvények: Hallgatói Önkormányzat Alapszabálya, Rendezvényszervezési szabályzat
- Könyvtári szolgáltatások: Könyvtári szabályzat
- A hallgatók számára hozzáférhető informatikai szolgáltatások: Informatikai Felhasználói Szabályzat
- Szakkollégium: Szakkollégium Szervezeti és Működési Szabályzatok
- Tehetséggondozás: Az Óbudai Egyetem tehetséggondozás és mentorprogramja
- Tudományos munka támogatása: Tudományos Diákköri Szabályzata
- Mentálhigiénés tanácsadás, tréningek
- Mobilitás
- K-MOOC
- Moodle

19. § Információkezelés (ESG 1.7)

Standard: Az intézmények gyűjtsenek, elemezzenek és használjanak releváns információkat képzési programjaik és egyéb tevékenységeik irányítására.

(1) Az Egyetem stratégiai céljaival összhangban egyetemi, a karok, szervezeti egységek szintjén indikátorokat alkalmaz irányítási tevékenységéhez. Az indikátorokhoz szükséges adatokat a működés során adatbázisokban gyűjti.

(2) Az Egyetem széleskörű adatgyűjtést és adatkezelést végez az oktatás-kutatással, a gazdálkodással és általános működésével kapcsolatban. Az irányítás minden szintjén a döntéshozatalokat adatok alapozzák meg, melyeket szabályozott és kontrolált nyilvántartási rendszerei és adatbázisai (NEPTUN tanulmányi rendszer), FIR, Gólya, EOS, DPR, ALEPH, SAP), nyilvánosan elérhető adatbázisok (www.felvi.hu, www.ksh.hu), nemzetközi adatbázisok (<http://ec.europa.eu/eurostat>) tartalmazzák.

(3) Az adatok rögzítését, megismerhetőségének módját, mentésének és archiválásának eljárásait az adatvagyon védelméről belső szabályzatok és utasítások szabályozzák: *Tanulmányi és Vizsgaszabályzat*, *Informatikai szabályzat*, *Adatvédelmi szabályzat*.

(4) Az indikátorrendszer működtetéséhez, a döntéstámogatáshoz az Egyetem az alaptevékenységébe tartozó és az azon kívüli szolgáltatásainak megfelelőségéről többszintű, egymásra épülő mérési rendszerrel támogatja, melybe beletartoznak az aktív és végzett hallgatók, munkatársak körében végzett véleményfelmérések (lásd még: 7. pont).

20. § Nyilvános információk (ESG 1.8)

Standard: Az intézmények tegyenek közzé világos, pontos, objektív, naprakész és könnyen hozzáférhető információkat tevékenységükről, benne képzési programjaikról.

(1) Az Egyetem központi és a karok honlapján a képzési programjaival kapcsolatos információkat a Képzési Szabályzat előírásai szerint nyilvánosságra hozza.

(2) A képzési programokhoz kapcsolódó véleményfelmérések (pl. hallgatói elégedettség mérés, diplomás pályakövetés, beiskolázáshoz kapcsolódó felmérés, hallgatói motiváció felmérése) eredményeit a minőségirányítás honlapján (mir.uni-obuda.hu) teszi közzé.

21. § A képzési programok folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése (ESG 1.9)

Standard: Az intézmények folyamatosan kísérik figyelemmel és rendszeres időközönként tekinték át képzési programjaikat, biztosítandó, hogy azok elérjék kitűzött céljaikat, illetve megfeleljenek a hallgatók és a társadalom igényeinek. Ezen értékelések eredményezzék a programok folyamatos javulását. Az ennek folytán tervezett vagy megtett intézkedéseket minden érdekelt felé közölni kell.

(1) Az egyetem képzési programjait rendszeresen figyelemmel kísérése, felülvizsgálja, és szükség szerint módosítja *Képzési szabályzata* szerint.

5. Az irányítási folyamatok támogatása

22. § Erőforrások

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

(2) Az Egyetem *Kapacitáskihasználási Szabályzata* kiter minden olyan tevékenységre, amelyeket az Egyetem külső megrendelésre, ellenértékért végez, és amelynek eredménye gazdasági hasznot ígér.

(3) Az Egyetem a működéséhez szükséges erőforrások biztosítása érdekében évenként elkészíti a *Költségvetését*. A tervezés folyamata biztosítja, hogy a vállalt tevékenységének végrehajtásához szükséges erőforrások meghatározhatók, az Egyetem különböző szervezeti szintjein egyeztethetők, szükség esetén ütemezhetők legyenek.

(4) A humán- és a tárgyi erőforrások biztosítása azonos elveken alapuló folyamatokban történik

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

(5) Eltérés esetén

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

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

23. § Humánerőforrások

(1) A munkaerő- és kompetenctervezés, a munkaerő alkalmazása és fejlesztése, az utánpótlás- és karriermenedzsment-rendszer szabályozását a *Foglalkoztatási követelményrendszer* és folyamatleírásai rögzítik. Lásd még: 17. pont.

24. § Infrastruktúra

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

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

(3) Az Egyetem az folyamatleírásában szabályozza, hogy az oktatásban használt gépei és berendezései, oktatástechnikai és egyéb szoftverei, valamint ipari berendezései és számítógépei szükség szerint rendelkezésre álljanak. Ez a szabályozás rendelkezik a nyilvántartás, a használat, a javítás és a karbantartás

feladatáról.

25. § Munkakörnyezet

- (1) Az Egyetem fokozott figyelmet fordít a munkakörnyezet kialakítására, képzési és egyéb tevékenységei során ügyel a vonatkozó jogszabályok, szabályzatok betartására.
- (2) Különös figyelmet szentel a munkatársak, a beiratkozott hallgatóinak a munkahely ergonomiai, egészségügyi és munkabiztonsági szempontjaira, valamint a környezetvédelemre és az energiatakarékosságra. Ezzel a felelős magatartásával is az Egyetem önként vállalt példát mutat a környezet igénybevételének minimalizálására.
- (3) Az Egyetem saját munkakörnyezetének megfelelő kialakításával nemcsak saját munkatársainak érdekeit tartja szem előtt, hanem hallgatóinak munkakultúráját is igyekszik formálni általa. A megfelelő munkakörnyezetet egyúttal a hallgatói és a munkatársi tulajdon védelmének egyik fontos eszközének tekinti.

26. § Belső kommunikáció

- (1) Az Egyetem vezetése meghatározta a belső kommunikáció legfontosabb elemeit. Az Egyetem különböző testületeiről, fórumairól az *Óbudai Egyetem Szervezeti és Működési Rend* ad részletes szabályozást.
- (2) A hagyományosan, papíralapon és elektronikus formában zajló kommunikáció szabályait Az *Óbudai Egyetem Iratkezelési szabályzata és irattári terve* foglalja össze.
- (3) Az elektronikus tájékoztatást az informatikai hálózaton történő információcsere biztosítja, amely lefedi az internetes honlapot és az intranetet. Ezen kívül rendelkezésre áll az elektronikus levelezés lehetősége is. Az egyetemi vezetés különböző nyomtatott és elektronikus kiadványok útján rendszeres időközönként tájékoztatja az érintetteket az Egyetem életéről.

27. § Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások

- (1) Az Egyetem az alkalmazott mérőeszközöket két szinten sorolja csoportba
 - csak oktatási célra használt mérőeszközök,
 - ipari megbízók által megrendelt szolgáltatás, illetve kutatási programok és pályázatok során használt mérőeszközök.
- (2) Az oktatási célra használt mérőeszközök ellenőrzése, felügyelete szemrevételezéssel történik a mérőeszköz kezelésével megbízott munkatárs által. Követelmény a működőképesség, a sérülésmentesség vizsgálata.
- (3) A külső megrendelések teljesítése során használt mérőeszközök – amennyiben a mérésügyi törvény hatálya alá esnek – hitelesítéséről, kalibrálásáról a nyilvántartás alapján az adott megrendelés belső felelőse gondoskodik.
- (4) Amennyiben egy mérőeszközzel kiderül, hogy már nincs megfelelő állapotban, akkor az azzal végzett dokumentált vizsgálatok eredményeit a mérőeszköz utolsó megfelelőségének igazolt időpontjáig felül kell vizsgálni, amennyiben ez lehetséges. A javításáról, az esetleges selejtezéséről a szükséges intézkedéseket a mérőeszköz használója javaslata alapján a szervezeti egység vezetője hozza meg.

28. § A dokumentálás követelményei

- (1) Valamennyi dokumentumra vonatkozóan, amely közvetlenül, vagy közvetve befolyásolja az Egyetem által működtetett folyamatok minőségét az alábbi szempontok szerinti szabályozás van érvényben
 - a dokumentumok készítésének, ellenőrzésének, hatályba léptetésének a folyamata meghatározott;
 - a megfelelő dokumentumok érvényes változatai az intranetes honlapon rendelkezésre állnak és belső, egyetemi hálózatba kötött gépekről minden egyetemi közalkalmazott számára olvashatók;
 - a hatályon kívül helyezett dokumentum a honlapról azonnal bevonásra kerül, így az elavult dokumentumok véletlenszerű alkalmazása megakadályozott,
 - a dokumentumok egyértelműen jelöltek, azonosíthatók;
 - szabályozott keretek között történik a külső dokumentumok azonosítása, kezelése, szétosztása;
 - az elektronikus dokumentumok és adatállományok esetére a hozzáférési jogosultság jellegének és mértékének a meghatározása szervezeti egység szinten történik, figyelembe véve a munkatárs által végzett tevékenységeket;

- változtatás, módosítás esetén a módosított dokumentumot ugyanazok vizsgálják át, és hagyják jóvá, ahol az eredeti dokumentum készítése, ellenőrzése és jóváhagyása történt.

6. Működés

29. § Működéstervezés és -felügyelet

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

(2) Az Egyetem vezetése az azonosított szolgáltatási folyamatainak végrehajtására vonatkozó szabályozásait úgy tervezi meg, hogy

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

30. § A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények

(1) Az Egyetem intézményeinek több évtizedes, a hazai felsőoktatásban vállalt tevékenysége, valamint az integrációt követő rangos helye a hazai műszaki felsőoktatásban kialakította a vele kapcsolatban lévő széles partneri kört. Az egyetem érintettjeit a 6. pont mutatja be.

31. § A követelmények átvizsgálása és változásának kezelése

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

(2) Az átvizsgálás feladata annak megállapítása, hogy

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

(3) Amennyiben a követelmények megváltoznak a változást az érintettek információt kapnak, a szükséges dokumentációkat módosításra kerülnek, a követelmények teljesíthetőségét ismételt elvégezzük.

32. § Kapcsolattartás a vevővel

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

33. § Marketing, megrendelői és hatósági kapcsolatok

(1) A marketing és információs tevékenységnek az a célja, hogy az Intézményt érintő piaci viszonyokról információkkal rendelkezzen, amelyeket optimális erőforrás-felhasználással szerez meg. Célja továbbá, hogy tevékenységéről partnereit (felügyeleti szervek, hatóságok, gazdálkodó szervezetek, hallgatók) tárgyilagosan, azok információs igényéhez alkalmazkodva, hatásosan, és a megfelelő hatékonysággal tájékoztassa.

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

(3) A partnerekkel tartott kapcsolat során az Egyetem olyan kommunikáció megvalósítására törekszik

- amelynek során a partnerektől kívánt idő- és energiaráfordítás optimális,

- amely alkalmas a látens vevői igények feltárására és megfogalmazására,
- amelynek alapján a megrendelői/partneri elvárások, pontosan definiálhatóvá, átláthatóvá, visszaigazolóhatóvá válnak.

34. § Hallgatói kapcsolat

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

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

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

35. § Tervezés és fejlesztés

(1) A képzés tervezése, fejlesztése a képzési struktúra egyes elemeinek a tervezését és fejlesztését foglalja magába. E munka tárgyát jellemzően a szakok, a specializációk, a tantervek, a doktori programok, valamint a tantárgyak képezik, azaz érintik a nappali, esti és levelező munkarendű képzést, a távoktatást, a felsőoktatási szakképzést, a szakirányú továbbképzést, a kooperatív és a duális képzési formát és a tanfolyami képzést. A fejlesztések munkamenetének fő lépéseit az ezzel megbízott szakfelelős, tantárgyfelelős, projektfelelős dokumentáltan megtervezi.

36. § A tervezés és fejlesztés bemenő és kimenő adatai

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

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

37. § A tervezés és fejlesztés átvizsgálása, igazolása és érvényesítése, valamint a változtatásainak kezelése

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

38. § A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete

A beszerzés folyamata

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

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

(2) Az Egyetem beszerzésével kapcsolatos előírásokat a *Beszerzési szabályzat* határozza meg.

39. § A beszerzett termék igazolása

(1) Külső oktatók és helyszínek igénybevételéről az intézetigazgató javaslata alapján a dékán/TMPK főigazgató/EKIK igazgató dönt. Ehhez az adott képzési program szolgáltatja a beszerzési információt, az határozza meg, hogy milyen személyi és tárgyi feltételek szükségesek az adott képzés megfelelő minőségben

történő megvalósításához. A külső óraadók érkeelésért az intézetigazgatók/szakcsoportvezetők felelősek.

Előállítás és szolgáltatás nyújtása

40. § Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának szabályozása

- (1) Az Egyetem főfolyamatának tekintett szolgáltatási tevékenysége oktatási, továbbképzési és kutatás-fejlesztési folyamatokból tevődik össze. A fenti folyamatok az előkészítés és a lebonyolítás szakaszából állnak.
- (2) Az előkészítési munkák a tisztázott követelmények ismeretében kezdődnek (pl. akkreditált képzési program, tananyag, egyéb szerződéses követelmények). A bemenő adatok pontosan meghatározzák a végrehajtó munkatársak számára azokat a jellemzőket, amelyek a követelményeknek megfelelő teljesítéshez szükségesek.
- (3) Az előkészítéshez tartozik a hallgatók szervezése, a képzési szerződések előkészítése, a helyszínek, eszközök, oktatási anyagok és oktatók igénybevitelével kapcsolatos szervezési feladatok végrehajtása és a hallgatók bemeneti szintfelmérése.

41. § Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának érvényesítése

- (1) Az Egyetem dokumentált információkkal bizonyítja, hogy folyamatai képesek az elvárt követelmények teljesítésére.

42. § Azonosítás és nyomon követhetőség

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

43. § A vevő tulajdona

- (1) Az Egyetem két helyzetben kerül kapcsolatba partnerei tulajdonával. Így külső helyszínek, felszerelések igénybevételekor, ha az megrendelői tulajdon, illetve hallgatóinak személyes tulajdonával, amelyet a képzésre magukkal hoznak.
- (2) Az Egyetem arra törekszik, hogy megóvja partnerei tulajdonát minden károsító behatástól, védje, megőrizze azt. Tudatosítja munkatársaiban a megrendelői és hallgatói tulajdon védelmének fontosságát, és a teendőket, ha valamilyen kár mégis bekövetkezik.
- (3) A külső helyszínek igénybevitelének részleteit e partnerekkel kötött szerződések tisztázzák. Ha partnerei tulajdonában bármilyen károsodás áll be, az Egyetem őket azonnal értesíti, és az esetről *feljegyzést* készít. Ennek felelőse a szerződésben nevesített szervezeti egység vezetője.
- (4) Amennyiben nagy értékű műszereket, gépeket, berendezéseket külső partner használatra ad át az Egyetemnek (pl. oktatás, kutatás-fejlesztés), akkor az átadás-átvétel tényét dokumentálják. Ebben rögzítik a felelősségvállalás módját, a berendezés paramétereit, igény esetén a kezelés módját.
- (5) A hallgatói személyes tulajdon védelmét az Egyetem az oktató- és munkahelyek megfelelő kialakításával valósítja meg, megfelelő helyet bocsát rendelkezésre a személyes holmik elhelyezésére.

44. § A termék állagának megőrzése

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

45. § A nem megfelelő kimenetek felügyelete és kezelése

- (1) Nem megfelelés az Egyetem szolgáltatásaiban akkor keletkezik, ha szerződésben foglalt, jogszabályi vagy belső szabályozásban szereplő követelmény nem teljesül a szolgáltatás bármely szakaszában.
- (2) Erre a fényt deríthet a folyamatközi ellenőrzés valamely szintje, a következő munka-fázist végző munkatárs, a hallgatói kérdőívek, vagy közvetlen jelzések (reklamációk), a belső auditok, illetve külső felülvizsgálatok.

(3) Az alapoktatási és szakirányú továbbképzési folyamatok napi menetének figyelemmel kísérése az oktatást végző munkatársak feladata. Az oktatás eredményességét a *Tantárgyprogramban* meghatározott számonkérési formák segítségével mérik fel.

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

7. Teljesítményértékelés

46. § Általános elvek

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

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

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

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

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

Figyelemmel kísérés és mérés

47. § Elégedettség mérése

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

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

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

(4) A hallgatók képzés közben és közvetlenül a végzéskor is lehetőséget kapnak véleményközlésre az oktatásban résztvevők, valamint a végzősök számára kidolgozott értékelő kérdőívek útján. A képzési szolgáltatás jellegéből adódóan fontos információ az is, hogy hosszabb távon hogyan tudják a hallgatók

hasznosítani megszerzett ismereteiket, végzettségüket. Ezért alkalmazza az Egyetem az 1, 3 és 5 éves hallgatói nyomon követést, amelynek adataiból szolgáltatásai – általánosabb jellegű, piaci szintű – megfelelőségére következtethet.

(5) Tekintettel arra, hogy az Egyetem minőségképességének kulcseleme a munkatársak teljesítőképességének, elkötelezettségének szintje, így a humán erőforrás kezelése kiemelt feladat. A dolgozói elégedettségmérés rendszere e kiemelt partneri kör véleményének a megismerésére szolgál.

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

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

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

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

(10) A hallgatói és dolgozói, egyéb vélemény felmérések tervezését, a felméréseknél alkalmazott kérdőívek összeállítását, a felmérésben érintettek kijelölését, a válaszadási hajlandóság befolyásolását, a felmérés lefolytatását, az adatok előzetes értékelése, adatfeldolgozás, a beavatkozások tervezését a felmérés eredményei alapján, valamint az eredmények külső és belső kommunikálását az *Érdekelt felek véleményének felmérése folyamatleírás* szabályozza.

48. § Belső audit

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

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

(3) Az *Éves Audit*terv készítésénél elsődleges követelmény, hogy

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

(4) Indokolt esetben rendkívüli auditra is sor kerülhet.

(5) Az auditorok *Audit eltérési lapokon*, illetve *Audit jegyzőkönyvben* rögzítik megállapításaikat és következtetéseiket. A szükséges intézkedések megtételéért az érintett területek vezetői felelnek. A Minőségirányítási Bizottság és a rektor által kinevezett munkatárs gondoskodik a helyesbítő intézkedések végrehajtásának felügyeletéről.

49. § Az adatok elemzése

(1) Az Egyetem vezetése a megfelelő adatok gyűjtését és feldolgozását a minőségirányítási rendszer működtetése szempontjából többszörösen is fontosnak tartja. Valós, kifejező és alkalmasan feldolgozott adatok nélkül a rendszerrel kapcsolatos döntések, vezetői beavatkozások súlypontja eltolódhat a valódi problémák súlypontjától. A jól feldolgozott adatok segítik az Egyetem vezetését abban, hogy helyes prioritást határozzon meg a beavatkozásra érdemes pontok között. Ezáltal lehetővé válik az erőforrásokkal való gazdálkodás, a lehető legnagyobb haszon elérése (pl. partneri elégedettség javulás, elhelyezkedési-arány növelés).

(2) A szemléletesen feldolgozott adatoknak nemcsak a döntéshozatalban, hanem a munkatársak motiválásában,

szemléletformálásában is nagy jelentősége van. Az Egyetem ezt a lehetőséget belső képzései során nagymértékben ki is használja.

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

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

(4) A minőségmutatók, indikátorok rendszerének működtetését, a kötelező adatszolgáltatás szabályozását a *Fő tevékenységek működtetése folyamatleírás* szabályozza.

50. § Vezetőségi átvizsgálás

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

(2) Az egyetemi szintű vezetőségi átvizsgálásra a rektor által megbízott munkatárs és a Minőségirányítási Bizottság javaslata és a kancellár döntése értelmében bármikor, de a tanúsító, illetve felügyeleti auditot megelőzően mindenképpen sor kerül. A vezetőségi átvizsgálást a kancellár rendeli el és az Minőségirányítási Bizottság elnöke vagy a rektor által kinevezett munkatárs irányítja.

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

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

(4) A vezetőségi felülvizsgálat szabályozását a *Fő tevékenységek értékelése, vezetői felülvizsgálata folyamatleírás* rögzíti.

8. Fejlesztés

51. § Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

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

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

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

- a saját hatáskörben végzett,
- a dolgozói jelzésekre bekövetkező,
- a partneri észrevételeken alapuló,

- az auditokat követő,
- az adatelemzésre épülő helyesbítő tevékenységek menetét.

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

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

(6) Észrevételek, panaszok kezelését, a megelőző tevékenységeket a *Helyesbítő és megelőző tevékenységek folyamatos fejlesztése - fő tevékenységeknél folyamatléírás szabályozza.*

52. § Folyamatos fejlesztés

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

(2) A hallgatók által – tanulmányaik közben – végzett értékelések az oktatókra és az oktatási folyamatokra nézve adnak értékes információkat. A frissen végzettek a teljes oktatási ciklusról mondanak véleményt, a korábban végzettek pedig az elhelyezkedésről, az ismeretek piacképességéről nyilatkoznak. A külső partnerek visszajelzéseiből is következnek fejlesztési feladatok az Egyetem számára. Ezen mérési adatoknak, elvárásoknak, valamint a végzősöket fogadó gazdasági környezetnek az elemzése alapján történik az oktatási módszertan, a tananyag és a szakok és a specializációk fejlesztése.

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

9. Záró rendelkezések

(1) Az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Szabályzatát a Szenátus 2019. március 18-i ülésén megtárgyalta és elfogadta.

(2) A jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 2018. május 28. napjától hatályos, az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvének 17. verziószámú változata.

(3) A jelen szabályzat 2019. március 25. napján lép hatályba. Az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Szabályzatát az Egyetem honlapján nyilvánosságra kell hozni, és hozzáférhetővé kell tenni.

Záradék:

Az Óbudai Egyetem Minőségirányítási Szabályzatának 1. verziószámú változatát a Szenátus 2019. március 18-ai ülésén a SZ-CLIV/6/2019. sz. határozatával fogadta el. Hatályos: 2019. március 25. napjától.

Budapest, 2019. március 18.


Prof. Dr. Réger Mihály
rektor



1. melléklet

Az Egyetem minőségirányítási szervezetének organogramja

