

**WESLEY JÁNOS
LELKÉSZKÉPZŐ FŐISKOLA**

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

A FŐISKOLA MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A Főiskola számára kiemelkedően fontos, hogy az oktatási és kutatási szervezeti egységei, Főiskolai testületei és fórumai felismerték a minőségirányítás szükségességét és valamennyi szak, szakirány minden képzési formában teljesíti a minőségi követelményeket.

A Főiskola a küldetésével összhangban olyan értéknövelő képzést biztosít a hallgatói számára, amely megfelelő minőségirányítási rendszer működtetésével és folyamatos fejlesztésével:

- kielégíti az oktatással szembeni társadalmi igényeket;
- a hallgatóknak megfelelő lehetőséget nyújt az ismeretek elsajátításához, a gyakorlati készségek megszerzéséhez, a tudományos munkavégzéshez és a közösségi szellem kialakításához;
- biztosítja az oktatók oktató, nevelő, valamint tudományos kutató munkájának, továbbfejlődésének feltételeit és motiválását, rendelkezésre bocsátva a szakok céljainak megvalósításához szükséges erőforrásokat, és összehangolja azok minőségirányítási törekvéseit, tevékenységét.

A Főiskola elkötelezett:

- a minőségi szemlélet kialakításáért, bevezetéséért, valamint annak folyamatos fejlesztéséért és javításáért;
- az oktatási, kutatási egységek teljesítménye minőségének fokozásáért;
- a felvételi előkészítéstől a bevételek vizsgálat elvégzéséig tartó folyamatban, a szakmai minőségirányítás érdekében szoros együttműködés kialakításáért a megrendelőkkel;
- a megrendelőkhöz, a szolgáltatásokat igénybevevőkhöz való hatékonyabb alkalmazkodás révén a képzési formák, szakok, szakirányok és specializációs lehetőségek további (minőségi) bővítéséért;
- a korszerű ismeretek, eljárások és módszerek oktatásáért;
- az oktatás színvonalának nyomon követéséért és folyamatos növeléséért;
- a tudományos kutatások fejlesztéséért;
- a Főiskola valamennyi szakán és szakirányán a minőségirányítási alapismeretek oktatásáért;
- a minőségirányítással kapcsolatos elvárásoknak történő megfeleléséért, a szervezeti kultúra folyamatos fejlesztéséért, a minőségközpontú gondolkodásmód fejlődéséért;
- valamennyi alkalmazott minőség iránti elkötelezettségnek erősítéséért, kiteljesítéséért;
- a tevékenységeinknek a törvényekkel, rendeletekkel, hatósági előírásokkal, a hazai és nemzetközi szabványokkal, valamint egyéb előírásokkal való összehangolásáért;
- a felügyeleti és együttműködő hazai és nemzetközi szervekkel, intézményekkel történő folyamatos kapcsolattartásért.

Budapest, 2009.

Dr. Iványi Gábor
rektor

VEZETŐI NYILATKOZAT

A Főiskola rektoraként, a Főiskola minőségpolitikájában megfogalmazott célok megvalósítása érdekében, a Szenátus jóváhagyásával hatályba léptetem a jelen Minőségirányítási Kézikönyvet. A Minőségirányítási Kézikönyv rögzíti az Főiskola képzési tevékenységére vonatkozó minőségirányítással kapcsolatos teendőit, és meghatározza a minőségirányítási rendszerét.

A Minőségirányítási Kézikönyv az Főiskola működésének belső szabályozójaként, érvényes dokumentumként az érintett munkatársak rendelkezésére áll. A Minőségirányítási Kézikönyvben leírtak ismerete és betartása az Főiskola minden oktatói és kutatói feladatot ellátó munkatársa számára elvárt.

A Minőségirányítási Kézikönyv folyamatos karbantartásáért, valamint irányításáért és működtetéséért a Minőségügyi vezető, a végrehajtásáért az Főiskola minden polgára, a minőségirányítási tevékenységek végrehajtásának felügyeletéért és ellenőrzéséért a Főiskola Tudományos Tanácsának elnöke felelős.

A Minőségirányítási Kézikönyv az Főiskola partnerei számára betekintésre rendelkezésre áll.

Budapest, 2009.

Dr. Iványi Gábor
rektor

MINŐSÉGÜGYI TEVÉKENYSÉG

A Főiskolán a minőségirányítási rendszer kiépítése és működtetése a szervezet megfelelési szándékát igazolja a megrendelői, jogszabályi és az alkalmazotti, valamint társadalmi elvárások tekintetében. A Főiskola minőségügyi elkötelezettsége az Főiskola küldetésén és stratégiáján nyugszik.

A Főiskola minőségirányítási rendszere az Főiskola képzési tevékenységére terjed ki, a hatályos szabályozók szerint írja le a képzés folyamatának minőségirányítási rendszerét.

A minőségirányítási rendszer jelen szabályozása alá a kutatási tevékenység nem került, ennek következtében a kézikönyv és folyamatszabályozás erre a tevékenységre nem tér ki. A kutatás folyamatának a minőségirányítási rendszerbe történő bevonása az Főiskola minőség-fejlesztési munkájának része. A Főiskola a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (MAB) által előírt kutatás mérésére és elemzésére vonatkozó követelményeknek tesz eleget.

A minőségirányítási rendszer a Főiskola irányítási rendszerének meghatározó része. Integrálja az Főiskola meglévő szabályozott folyamatait és a minőségirányítási rendszer folyamatait.

A vezetői elkötelezettség mellett az Főiskola belső és külső munkatársainak pozitív, tevőleges és támogató hozzáállását feltételezve, a Minőségirányítási Kézikönyv egyben a stratégiában deklarált és a Minőségfejlesztési Programban részletezett tevékenység teljesítésének biztosítója, eszköze és fejlesztésének egyik alapja.

Törvényi előírás az Főiskola részére a Minőségfejlesztési Program elkészítése, amely meghatározza: a Főiskola működésének folyamatát, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési, fogyasztóvédelmi feladatok végrehajtását, továbbá az oktatói munka hallgatói véleményezésének rendjét.

A Főiskola vezetése évente áttekinti a szenátus által jóváhagyott Minőségfejlesztési Program megvalósulását, és megállapításait az intézmény honlapján hozza nyilvánosságra.

A Főiskola ezen minőségirányítási rendszer bevezetésével és működtetésével a felsőoktatási törvény folyamatos fejlesztési elvárásainak eleget tesz.

A Főiskola vezetése a minőségirányítás alapján meghatározza a feladatokat; megtervezi és felügyelet alatt tartja az értékteremtő és támogató folyamatokat; intézkedik a felmerülő hibák javításáról és a hibaokok elemzéséről, helyesbítéséről, valamint a megelőzési tevékenységekről.

A Főiskola vezetése a megrendelők (fenntartó, a beiskolázó és a hallgató) és az érdekeltek (oktatók illetve alkalmazottak) megelégedettségét méri, a felmerülő hiányok javításáról intézkedik, az eredményeket visszacsatolja az Főiskola vezetése elé a további fejlesztések érdekében.

A WESLEY JÁNOS LELKÉSZKÉPZŐ FŐISKOLA BEMUTATÁSA

A Főiskola küldetése

A Főiskola a tradícióit folytató sajátos intézmény, amely a képzési igényeket teljesítve biztosítja:

- a magyar felsőoktatás erősítését, az oktatási és kutatási színvonalának fejlesztését;
- a felsőoktatási követelményeknek való megfelelést;
- az egyes védelmi szakterületek vezető szakembereinek felkészítését és továbbképzését;
- a szakterületek közötti átjárhatóságot mind a képzésben, mind a kutatásban;
- a civil kontroll érvényesülését;
- az EU normáinak való megfelelést.

A Főiskola - mint a magyar felsőoktatás integráns része - végzi azokat a társadalmi igények kielégítését szolgáló költségtérítéssel képzéseket is, amelyekre a feladatai teljesítése mellett és megfelelő kapacitás, illetve szakmai alkalmasság alapján képes.

A Főiskola kapcsolatrendszere

A Főiskola a széleskörű hazai és külföldi kapcsolatrendszerét folyamatosan fejleszti. A Főiskola vezetése biztosítja, hogy polgárai mind nagyobb számban vegyenek részt a hazai és a nemzetközi szakmai-tudományos társaságok, szervezetek munkájában. A Főiskola bővíti kapcsolatait az oktatás és a kutatás terén, mert ezzel:

- emeli az oktatói és tudományos kutatómunka színvonalát;
- gazdagítja a felhasználható tapasztalatok tárházát;
- lehetőséget nyújt az oktatói és hallgatói mobilitás számára, valamint
- biztosítja a folyamatos megmérettetés lehetőségét.

Mindezek hozzájárulnak az Főiskola szellemi gyarapodásához és továbbfejlődéséhez, valamint az oktatói és kutatói munka fejlesztéséhez, és színvonalának növeléséhez.

A Főiskola működésének rendje

A Főiskola a külső dokumentumok nyilvántartásban felsorolt jogszabályok, valamint az azok alapján összeállított Szervezeti és Működési Szabályzat (továbbiakban: SZMSZ) és mellékletei, továbbá az Európai Főiskolák Magna Chartájának szellemében és a társadalom által ráruházott széleskörű felelősséggel működik. A Főiskola a magyar felsőoktatás integráns része, a magyar felsőoktatás hagyományait, a megrendelő igényeit messzemenően szem előtt tartja, nyitott a megújulás iránt.

A Főiskola olyan sajátos autonómiájú felsőoktatási intézmény, amely önkormányzatát az Főiskolai Szenátus által elfogadott és jóváhagyott SZMSZ-ben, továbbá más jogszabályokban rögzített módon gyakorolja. Az SZMSZ a Főiskola alapszabályzata, amely valamennyi, felsőbb szintű jogszabály által nem szabályozott területen meghatározó (alapvető) jogforrásnak tekintendő.

A Főiskola szervezeti felépítését az SZMSZ, a minőségirányítás általános rendjét a Kézikönyv tartalmazza.

A Főiskola - lehetőségeihez mérten - olyan szellemi, fizikai, valamint szolgáltatói környezetet és légkört biztosít, amely méltó a küldetésnyilatkozathoz, és szavatolja az abban foglaltak megvalósítását. A fő hangsúlyt a képzési tevékenység magas, a nemzetközi normáknak megfelelő szintű, a nemzeti hagyományokra épülő képzésre, és szakember-utánpótlásra helyezi.

A Felsőoktatási törvényben (továbbiakban: Ftv) foglaltaknak megfelelően biztosítja a képzés szabadságát, a hallgatók számára pedig – a törvények és a belső szabályozók keretében – a tanulás jogát, valamint a tanszabadságot. Az Főiskola törekszik arra, hogy a képzési folyamatban az oktatók és a hallgatók között tevékeny és öntudatos partneri viszony valósuljon meg. Mindezek alapján fő célja a demokratikus működési környezet biztosítása.

Minőségfejlesztési Program (MFP)

Törvényi előírás a felsőoktatási intézmények részére a minőségfejlesztési program elkészítése.

A minőségfejlesztési programban kell meghatározni a felsőoktatási intézmény működésének folyamatát, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési, fogyasztóvédelmi feladatok végrehajtását. A minőségfejlesztési programban kell szabályozni az oktatói munka hallgatói véleményezésének rendjét. A felsőoktatási intézmény évente áttekinti az intézményi minőségfejlesztési program végrehajtását, és megállapításait az intézmény honlapján, továbbá a helyben szokásos módon nyilvánosságra hozza.

AZ FŐISKOLA MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERE

Általános követelmények

A Főiskola minőségpolitikája kifejezi a szervezet minőség iránti elkötelezettségét. A minőségpolitikában megfogalmazott célok elérése érdekében minőségirányítási rendszert működtet.

A minőségirányítási rendszer működtetése és fejlesztése érdekében az Főiskola vezetése:

- meghatározta a szükséges folyamatokat és azok alkalmazását,
- meghatározta a folyamatok sorrendjét és kölcsönhatásait,
- meghatározta a folyamatok eredményes működtetésének feltételeit,
- folyamatosan gondoskodik a szükséges erőforrásokról,
- figyelemmel kíséri, méri és elemzi ezeket a folyamatokat,
- biztosítja a folyamatok folyamatos fejlesztését,
- gondoskodik arról, hogy a szervezet minden dolgozója a rá vonatkozó mértékben megismerje és megértse a minőségirányítási rendszert, és annak működtetésében aktívan vegyen részt.

A Főiskola minőségirányítási rendszerét az Főiskola minőségügyi vezetője irányítja.

A dokumentálás követelményei

A dokumentációs rendszer tartalmazza mindazokat a dokumentumokat és feljegyzéseket, amelyek a minőségirányításhoz és a minőségképesség bizonyításához szükségesek. E rendszer lehetővé teszi a minőségirányítási rendszer nyomon követését, hatékonyságának és eredményességének a meghatározását, valamint a folytonos fejlesztéséhez szükséges információkat.

A minőségirányítási dokumentációs rendszer elemei:

- Belső dokumentumok:
 - a minőségpolitikai nyilatkozat,
 - a minőségcélok,
 - a Minőségirányítási Kézikönyv,
 - Szervezeti és Működési Szabályzat és egyéb belsőszabályozások.
- Külső dokumentumok:
 - jogszabályok,
 - szabványok,
 - MAB ajánlások és állásfoglalások,
 - EU irányelvek, ajánlások.
- A Minőségirányítási Kézikönyv
A Főiskola a minőségpolitikai célkitűzések teljesítéséért, a minőségirányítási rendszer hatékony működése érdekében elkészítette és fenntartja a Minőségirányítási Kézikönyvét, amely

tartalmazza:

- a minőségirányítási rendszer alkalmazási területét,
- a minőségirányítási rendszerben kialakított dokumentált eljárásokat, illetve az azokra való hivatkozásokat,
- a minőségirányítási rendszer folyamatai közötti kölcsönhatások leírását.

A Minőségirányítási Kézikönyvet az Főiskola rektora hagyja jóvá. A Minőségirányítási Kézikönyv elkészítéséért, módosításáért és kezeléséért, ezen belül az elosztásáért és nyilvántartásáért a Minőségügyi vezető a felelős, ezt a tevékenységet a Főiskola Tudományos Tanács elnöke felügyeli.

A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE

A vezetőség elkötelezettsége

A Főiskola vezetése a minőségirányítási rendszer létrehozását, fejlesztését és eredményességének folyamatos növelését az alábbiakkal bizonyítja:

- nyilvánvalóvá teszi az Főiskola megrendelői (fenntartó, beiskolázó, hallgató) számára, hogy a megrendelői, valamint a jogszabályokban és szabályzatokban előírt követelmények teljesítését kiemelten fontos feladatának tekinti;
- meghatározza a minőségpolitikát;
- gondoskodik a minőségcélok meghatározásáról;
- vezetőségi átvizsgálásokat végez;
- gondoskodik az erőforrásokról.

Megrendelő-központúság

A Főiskola vezetése a képzés tevékenysége során a megrendelőinek az elégedettségét kívánja fokozni. Az Főiskola alaptevékenységének közvetlen megrendelői a fenntartó, a beiskolázó és a hallgató.

A vezetés a képzés során a közvetlen megrendelői igények, az Ftv, az egyéb jogszabályok, illetve a MAB által előírt követelmények maradéktalan érvényesítésével és teljesítésével gondoskodik arról, hogy a fenntartó, illetve a beiskolázó és a hallgató megelégedettségének fokozása biztosított legyen.

A Főiskola sikeres működése attól függ, hogy megérti-e és kielégíti-e a megrendelők és a végső felhasználók mai és jövőbeli igényeit és elvárásait, valamint megérti-e és figyelembe veszi-e ugyanezeket más érdekelt felek tekintetében. A Főiskola vezetése törekszik minden érdekelt fél elvárásainak megfelelni.

Minőségpolitika

A Főiskola vezetése meghatározza, és a rektor jóváhagyja az Főiskola Minőségpolitikáját, amely:

- megfelel az Főiskola küldetésének és stratégiai céljainak;
- tartalmazza a követelmények teljesítése és a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztése iránti elkötelezettséget;
- keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez és átvizsgálásához;
- közzététele megvalósul, és a minőségpolitikát megértik;
- átvizsgálása megtörténik a folyamatos alkalmasság szempontjából.

A Főiskola minőségpolitikájának folyamatos figyelemmel kísérése és szükség szerinti módosítása a Főiskolai Szenátus feladata, illetve hatásköre, a minőségpolitika módosítására a Minőségügyi Vezető tesz javaslatot a Tudományos Tanács elnöke útján.

Tervezés

Minőségcélok

A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy a minőségpolitikával összhangban levő, mérhető minőségcélokat a Főiskola minden évében, minden érintett funkciója és szintje számára kitűzzék. A Főiskola stratégiai célkitűzései és minőségpolitikája, az OM, a MAB követelményei keretet adnak a minőségcélok meghatározásához. A Főiskola vezetése úgy határozza meg a minőségcélokat, hogy azok megvalósulása az Főiskola működésének fejlődéséhez vezessen, figyelembe véve a belső felülvizsgálatok és a vezetői átvizsgálás eredményeit is.

A Főiskola munkatársai számára követelményként állítja, hogy folyamatosan fejlesszék szakmai, minőségirányítási és jogszabályi ismereteiket.

A Főiskola belső intézkedésekkel arra törekszik, hogy a megrendelői előtt megbízható, rugalmas, magas színvonalú és innovatív szervezetként jelenjen meg.

A Főiskola vezetése gondoskodik az Főiskola minőségcéljainak megismertetéséről. A Főiskola minőségcéljainak folyamatos figyelemmel kísérése és szükség szerinti módosítása, illetve a tanévekre történő lebontása a Főiskolai Szenátus feladata, illetve hatásköre, módosítására és tanévenkénti pontosítására az Főiskolai Minőségügyi Vezetője a Főiskola Tudományos Tanács elnökének ellenjegyzésével a rektor útján tesz javaslatot.

A minőségirányítási rendszer tervezése

A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy a minőségirányítási rendszer tervezését az előírásoknak megfelelően a minőségcélok elérése érdekében elvégezzék, és a minőségirányítási rendszer működőképességét a rendszer módosítása során is fenntartsák.

A Főiskola minőségirányítási rendszerének tervezését az alapvető folyamatok dokumentumai támogatják.

A tervezés főbb területei:

- a képzés tervezése, az oktatási rektor-helyettes irányításával;
- a tudományos kutatás tervezése, a tudományos rektor-helyettes irányításával;
- a gazdálkodás tervezése, a gazdasági igazgató irányításával;
- a funkcionális igazgatás tervezése, a főtitkár irányításával.

Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

Felelősségi körök és hatáskörök

A Főiskolai Szenátus felhatalmazása alapján az Főiskola vezetése kidolgozza a különböző beosztások tevékenységi, felelősségi és hatásköreit, amelyet részletesen – a szenátus által elfogadott és az illetékes miniszter által jóváhagyott – SZMSZ, illetve annak mellékletei tartalmazzák. Az Főiskola minden alkalmazottja rendelkezik munkaköri leírással.

A vezetőség képviselője

A Főiskola minőségirányítási rendszerének működtetéséért a Minőségirányítási Vezető a felelős, a rektor által felruházva a szükséges jogkörrel, felelősséggel és hatáskörrel.

A Főiskola Minőségügyi Vezetője gondoskodik a minőségirányítási rendszer számára szükséges folyamatok létrehozásáról, bevezetéséről és fenntartásáról, illetve rendszeresen beszámol a minőségirányítási rendszer működéséről és a fejlesztési szükségletekről.

A Főiskola Minőségügyi Vezetője gondoskodik a megrendelői követelményekkel kapcsolatos tudatosság előmozdításáról.

Belső kommunikáció

A Főiskola vezetése gondoskodik olyan belső kommunikációs folyamatok bevezetéséről és olyan kommunikációs csatornákról, amelyek az Főiskola minőségirányítási rendszere eredményességének alapját képezik.

A belső kommunikációs rendszer főbb részei:

- személyes megbeszélések, szervezeti egységek értekezletei és ezek feljegyzései,
- telefon,
- számítógép hálózat,
- a főiskolai honlap,
- Egységes Tanulmányi Rendszer (ETR),
- ÓRATARTÁS nyilvántartási rendszer,
- Főiskolai folyóiratok,
- hirdetőtáblák.

Vezetőségi átvizsgálás

A Főiskola vezetése évente legalább egyszer átvizsgálja a minőségirányítási rendszer működését, amelyben elvégzi a rendszer folyamatos alkalmasságának, megfelelőségének és eredményességének értékelését. A vezetőségi átvizsgálás összesített eredményét az Főiskola Minőségügyi Vezetője készíti el, az ellenőrzést a Főiskola Tudományos Tanácsának elnöke végzi, a Rector terjeszti a Szenátus elé.

A vizsgálat alapján a vezetőség értékeli a minőségpolitika alapján meghatározott minőségcélok teljesülését, a minőségirányítási rendszer hatékonyságát, és meghatározza, hogy milyen fejlesztésre, illetve változtatásra van szükség az eljárásokban vagy a módszerekben.

Az átvizsgálás bemenő adatai

Az átvizsgálás bemenő adatai az alábbi információkat tartalmazzák:

- a belső auditok és a MAB értékelésének eredményeit,
- megrendelői visszajelzéseket (megelégedettség, reklamáció),
- a folyamatok működésének és a képzés folyamatának megfelelőségét,
- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból következő tevékenységeket,
- azokat a változtatásokat, amelyek befolyásolhatják a minőségirányítási rendszert,
- a fejlesztésre irányuló ajánlásokat,
- a minőségcélok teljesülését, az eredményeket,
- az önértékelések megállapításait.

Az átvizsgálás kimenő adatai

A vezetőségi átvizsgálás kimenő adatainak tartalmazniuk kell a döntéseket és intézkedéseket:

- a minőségirányítási rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztéséről,
- a képzésnek a megrendelői követelményekkel kapcsolatos fejlesztéséről,
- az erőforrás-szükségletekről.

A vizsgálatot végzők a feljegyzéseket úgy készítik, hogy azok alapján nyomon lehessen követni és könnyen ki lehessen értékelni a vezetőségi átvizsgálás folyamatát, továbbá gondoskodni lehessen eredményességének fenntartásáról.

GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

Gondoskodás az erőforrásokról

A Főiskola vezetésének alapvető feladata, hogy meghatározza és biztosítsa a tevékenységekhez szükséges erőforrásokat, amelyek felölelik az emberi erőforrásokat, az infrastruktúrát, a munkakörnyezetet, az információkat, a beszállítókat és a kapcsolatokat, valamint az egyéb anyagi erőforrásokat. Ezek szükségesek a minőségirányítási rendszer folyamatainak fenntartásához és fejlesztéséhez, valamint a megrendelők és az egyéb érdekelték megelégedettségének fokozásához.

Az erőforrások biztosítása folyamatos tevékenység, melyet az Főiskola vezetése a rektor irányításával végez.

Emberi erőforrások

A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy azok a személyek, akiknek a munkája befolyásolja a szolgáltatás minőségét, legyenek erre felkészítve megfelelő oktatás, képzés, készség és gyakorlat alapján.

A vezetés a minőségirányítási rendszer működtetéséhez szükséges emberi erőforrás igényeket a Főiskola minőségpolitikája alapján határozza meg. A rendelkezésre bocsátott humánerőforrások hatékony felhasználásáért az Főiskola rektora a felelős.

A Főiskola vezetése biztosítja, hogy:

- a főiskolai képzés minőségét befolyásoló munkát végző munkatársak számára meg legyen határozva a szükséges felkészültség,
- a felmerülő szükségletek kielégítésére legyen rendszeres képzés,
- a képzés eredményessége legyen kiértékelve,
- a munkatársak tudatában legyenek tevékenységük szerepével és fontosságával, valamint azzal, hogy miképpen járulnak hozzá a minőségcélok eléréséhez,
- a képzésről, a készségekről és a gyakorlatról megfelelő feljegyzések készüljenek és kerüljenek megőrzésre a szabályozott módon.

A felsorolt követelmények teljesülése az Főiskola életében a következő módon történik.

Felkészültség

Vezetői beosztás és oktatói munkakör betöltése: A Főiskolán vezetői beosztást, oktatói munkakört olyan közalkalmazott személy tölthet be, aki megfelel a Ftv előírásainak.

Nem oktatói munkakörök betöltése: A Főiskola nem oktatói munkaköreinek betöltésére vonatkozó szabályokat a közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény és a végrehajtására kiadott jogszabályok, illetve az SZMSZ rögzíti.

A folyamatos alkalmassági követelményrendszernek való megfelelést a munkahelyi vezető évente áttekinti, és szükség szerint szakmai továbbképzést, minőségirányítási képzést rendel el, amelynek megtartását az illetékes szervezet dokumentálja.

Tudatosság és képzés

Abból a célból, hogy a Főiskola szakemberei a munkájuk magas színvonalú ellátásához szükséges ismeretekkel és a minőségirányítás területén is megfelelő tájékozottsággal rendelkezzenek, a Főiskola biztosítja:

- az előírt szakmai képzettség meglétének ellenőrzését a pályázatok kiírásánál, illetve a felvételnél,
- a rendszeres képzést és a munkavállalói tudatosság megerősítését,
- a képzések nyilvántartását és hatékonyságának értékelését.

A szakmai továbbképzést a közvetlen vezető, a minőségirányítási továbbképzést a Minőségügyi Vezető felügyeli. A Főiskola vezetése támogatja a személyi állomány szakmai és tudományos fejlődését. Ennek legfontosabb formái:

- konferenciákon, tudományos rendezvényeken történő részvétel,
- publikációs tevékenység,
- könyvtár, számítógépes adatbázisok használata,
- szakmai és tudományos képzések,
- ösztöndíj, külföldi munkavégzés.

A Főiskola új munkatársai számára a Minőségügyi Vezető a munkába állást követően egy hónapon belül tájékoztatást tart. A személyi állomány számára évente legalább egy alkalommal továbbképzést szervez, amelyeken a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos ismereteket mélyítik el, és megismerik a feladataikat a minőségcélok elérésében.

A szakfejlesztési fórumokon az adott szak és a szakirányok felelősei ismertetést tartanak a minőségirányítás helyzetéről és a szakfejlesztés, illetve a szakirány fejlesztés lehetőségeiről.

A személyes karriertervezést döntően az Főiskola oktatóinak évenkénti önértékelése, a szakterület fejlődésének követése, hallgatói értékelés, valamint a vezetői értékelések együttesen alapozzák meg.

Infrastruktúra

A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy olyan infrastruktúrát határoz meg, valósít meg és tart fenn, amely a képzés megfelelő minőségét biztosítja. Az infrastruktúra egyértelműen tartalmazza

- az épületeket, a munkahelyet és a hozzátartozó feltételeket,
- az irányításhoz szükséges eszközöket, információ-és kommunikáció technikát szállító eszközöket,
- az ezekkel kapcsolatos szolgáltatásokat.

Az infrastruktúra állagáért és rendelkezésre állásáért a gazdasági igazgató felelős.

A Főiskolai informatikai rendszerének üzemeltetését, feladatait és hatáskörét az SZMSZ, valamint a vonatkozó rektori intézkedés tartalmazza.

Munkakörnyezet

A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy olyan munka- és képzési környezetet határoz meg és valósít meg, amely a képzésre vonatkozó követelmények megfelelőségének eléréséhez szükségesek, és amely kedvezően befolyásolja az alkalmazottak, az oktatók és a hallgatók motiváltságát, megelégedettségét és teljesítményét, hogy ezzel előmozdítsa a Főiskola működésének fejlesztését.

A kedvező munkakörnyezet megteremtése elsősorban a következőket öleli fel:

- munkavédelmi, biztonsági rendszabályok érvényesítése,
- ergonómiai alapelvek alkalmazása,
- a Főiskola munkatársai munkakörülményeinek folyamatos fejlesztése.

A KÉPZÉS

A képzés lefolytatása

A Főiskola vezetése az azonosított képzési folyamatainak végrehajtására vonatkozó szabályozását – összhangban a minőségirányítási rendszer más folyamatainak követelményével – úgy tervezi meg, hogy

- azok csak olyan tevékenység nyújtását tegyék lehetővé, mellyel kapcsolatban minden követelmény tisztázott, ideértve a külső és a belső követelményeket is (minőségcélok, indítható képzési irányok, szolgáltatásfejlesztés eredményei, egyéb),
- a bennük előírt tevékenységek megvalósításával és erőforrások megteremtésével azok a kívánt végeredményre vezessenek,
- a képzés lefolytatásához kialakítja a szükséges dokumentációs rendszert,
- a szükséges mértékben biztosítja a szolgáltatási folyamat során a követelmények teljesítésének figyelemmel kísérését, és a teljesítés igazolását,
- a képzési dokumentációk biztosítsák a reális értékelést,
- a képzés kimeneti adatai és annak formái feleljenek meg a hatályos jogszabályoknak.

A megrendelőkkel kapcsolatos folyamatok

A képzésre vonatkozó követelmények meghatározása

A Főiskola meghatározza:

- a megrendelő által elő írt követelmények teljesítésének a módját;
- azokat a követelményeket, amelyeket a megrendelő nem jelölt meg, de amelyek szükségesek az előírt vagy a szándék szerinti alkalmazáshoz;
- a célok eléréséhez szükséges további követelményeket.

A Főiskola a hallgatói követelményrendszerben határozza meg:

- az Ftv keretei között a felvételi eljárás rendjét,
- a hallgatói jogok gyakorlásának és köteleességek teljesítésének rendjét, a hallgatói tanulmányi rendet,
- a hallgatót terhelő fizetési kötelezettség megállapításának és teljesítésének rendjét, a hallgatói juttatások elosztását,
- a hallgatói fegyelmi és kártérítési ügyek elbírálási rendjét,
- a hallgatói balesetek megelőzésével kapcsolatos és a bekövetkezett balesetek esetén követendő előírásokat,
- az esélyegyenlőségi eljárás rendjét.

A képzésre vonatkozó követelmények átvizsgálása

A Főiskola tanévenként átvizsgálja a képzésre vonatkozó változókat. Ezt az átvizsgálást a Főiskola elvégzi, még mielőtt a megrendelő felé kötelezettséget vállalna a képzésre, és gondoskodik arról, hogy

- a képzésre vonatkozó elvárások szervezeti egységekre lebontva meghatározottak legyenek;
- az egyes szervezeti egységek vezetői a saját szervezeti egységekre feladatot határozzanak meg, amelyekben a konkrét megrendelési, vagy szerződéses követelményeket kielégítik;

- a Főiskola minden szervezeti eleme támogassa a meghatározott követelmények teljesítését.

Ha a képzésre vonatkozó követelmények változnak, az Főiskola gondoskodik az ezekre vonatkozó dokumentumok módosításáról és arról, hogy az ezzel foglalkozó szervezeti elemek és személyek tudomást szerezzenek a megváltozott követelményekről.

Kapcsolattartás a megrendelőkkel

A Főiskolán a megrendelők igényeinek általános jellegű feltérképezése, aktualizálása a szak- és szakirány-felelősök feladata.

A Főiskola a hazai felsőoktatás sajátos kulcsszereplőjeként, ismertségének növelése érdekében marketing tevékenységet folytat. Ennek a megjelenési formája lehet:

- intézményi tájékoztatók,
- rendezvényeken, konferenciákon való megjelenés,
- nyílt napok megrendezése, egyéb rendezvények.

A megrendelőkkel történő kapcsolattartás során nemcsak az igények kutatása történik, hanem a már nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos megrendelői vélemények (elégedettség) megismerése is, annak érdekében, hogy az Főiskola mérje a megrendelői elégedettség szintjét, és további növelésére intézkedéseket tegyen.

A megrendelőkkel tartott kapcsolat során a Főiskola olyan kommunikáció megvalósítására törekszik:

- melyben minél több a személyes elem,
- melynek során a megrendelőktől kívánt idő- és energiaráfordítás optimális,
- mely alkalmas a látens megrendelői igények feltárására és megfogalmazására,
- melynek alapján a megrendelői elvárások pontosan definiálhatóvá, átláthatóvá és visszaigazolhatóvá válnak.

A Főiskola rendkívül fontosnak tartja, hogy a képzési tevékenységét közvetlenül igénybe vevő hallgatókkal megfelelő kapcsolatot alakítson ki. Az alkalmazottai mindig tudatában vannak, hogy a képzés általánosságban milyen viselkedési formákat kíván tőlük. Erre a szempontra különös hangsúlyt helyez a Főiskola alkalmazottainak kiválasztásakor, képzésekor, valamint képzésbe bevont óraadók kiválasztásakor.

A hallgatói vélemények, visszajelzések összegyűjtése a Minőségfejlesztési Program keretében történik. Ez az aktív hallgatói időszakon túl véleményt, elégedettséget vizsgál és kér a munkában elhelyezkedett, végzett hallgatóktól és a munkáltatóktól.

A hallgatói vélemények, észrevételek és tapasztalatok feldolgozása, és az azok alapján szükségessé váló intézkedések meghozatala a minőségirányítási rendszer keretében történik.

A Főiskola fontosnak tartja a beiskolázói elvárások figyelembe vételét, ezért kapcsolatot alakít ki a megrendelőkkel annak érdekében, hogy felmérje az igényeiket és megvizsgálja a végzett hallgatók tudásával és a megszerzett képességeivel való elégedettségét. A kapcsolattartás legfontosabb résztvevője a szak/szakirány felelős.

A Főiskola tevékenységeinek szabályozása, minőségirányítási rendszerének működtetése során – a kitűzött célok értelmében – azt is a figyelmének középpontjába állítja, hogy megelőzze a reklamációhoz vezető nemkívánatos helyzetek kialakulását. Ha ezen erőfeszítések ellenére a megrendelői bármely köréből reklamáció érkezik, azt igyekszik a lehető leggyorsabban, rugalmasan, körültekintően kezelni, úgy, hogy ezzel elérje a megrendelői megelégedettségét. A képzések, a megrendelt kutatás-fejlesztések folyamán a tantárgyfelelőshöz, oktatóhoz és közreműködőkhöz bejelentett hallgatói vagy megrendelői reklamációkat a Főiskola munkatársai a vonatkozó rektori intézkedés alapján kezelik.

Tervezés és fejlesztés

A Főiskolán a tervezés és fejlesztés a szaklétesítésre és szakindításra vonatkozik.

A tervezés és fejlesztés megtervezése

A tervezés és fejlesztés tervezése során az Főiskola a következőket határozza meg:

- az elkészítendő terveket,
- a tervezés és fejlesztés szakaszait,
- az átvizsgálási, az igazolási és az érvényesítés tevékenységeket, amelyek a tervezés és fejlesztés egyes szakaszaiban alkalmazandók,
- a tervezéssel és fejlesztéssel kapcsolatos felelősségi köröket és hatásköröket.

A Főiskola a tervezésben és fejlesztésben érintett különböző szervezeti elemek közötti kapcsolatokat úgy irányítja, hogy eredményes kommunikáció valósuljon meg, és világos legyen a felelősségi körök elosztása. A szak-, illetve a szakirány-felelősök feladat- és hatáskörét az SZMSZ tartalmazza.

A képzés fejlesztését a szakfejlesztési fórumok irányítják, a fórumok összetételét és főbb feladatait a kari SZMSZ-ek tartalmazzák.

A tervezési eljárás kimenőadatait a tervezés és fejlesztés előrehaladásának megfelelően az érintett szervezeti egységek naprakész állapotban tartják.

A tervezés és fejlesztés bemenő adatai

A Főiskola a tervezésre és a fejlesztésre bemenő adatokat a képzési és kimeneti követelmények alapján határozza meg. Az új szaklétesítések esetében a követelményeket a megrendelői igényeknek megfelelően alakítja ki.

A bemenő adatok a következőket tartalmazzák:

- a megrendelői igények megjelenése illetve azoknak a változása;
- az oktatókkal és az ösztöndíjas hallgatókkal szembeni követelmények;
- a vonatkozó jogszabályok, a MAB útmutatói és a szabályzatok követelményei;
- a régebbi, hasonló tervekben leszármaztatott információk;
- egyéb követelmények, amelyek a szükségletnek megfelelően a tervezés és fejlesztés számára lényegesek.

A bemenő adatokat az Főiskola átvizsgálja abból a szempontból, hogy kielégítik-e a megrendelői igényeket.

A tervezés bemenő adatait a jogszabályok előírásai értelmében alapvetően a megrendelők és a felügyeleti szervek biztosítják. A második csoportját az éves értékelések, önértékelések biztosítják. Az ismert adatok birtokában valamint távlati elgondolások felvázolása után kezdődik meg a képzés tevékenység tervezése, amely tevékenységet a Főiskola tanulmányi és oktatásszervezési szervezete koordinálja és hajtja végre a szak- és szakirány-felelősök és a tanszékek közreműködésével.

A tervezés és fejlesztés kimenő adatai

A Főiskola a tervezés és a fejlesztés kimenő adatait úgy alakítja ki, hogy az elősegítse a tervezés és fejlesztés bemenő adataival való összehasonlítást és jóváhagyja azokat.

A tervezés és fejlesztés kimenő adatai:

- kielégítik a tervezés és fejlesztés bemenő követelményeit,
- megfelelő információt szolgáltatnak a képzési tevékenységhez,
- tartalmazzák a képzés elfogadási kritériumait és jellemzőit (MAB, intézményi, szak, szakirány).

A Főiskola a kimenő adatokat az érintettek rendelkezésére bocsátja.

A tervezés és fejlesztés átvizsgálása, igazolása és érvényesítése

A Főiskola a tervezés és fejlesztés módszeres átvizsgálását, igazolását és érvényesítését a munka megfelelő szakaszaiban és szintjein a tervezett intézkedéseknek megfelelően elvégzi, amelynek keretében kiértékeli a tervezés és fejlesztés eredményének képességét a követelmények teljesítésére, valamint felfedi a problémákat, és javaslatot tesz a szükséges intézkedések megtételére.

A képzés tervezésének és fejlesztésének átvizsgálását, igazolását és érvényesítését a szak vezetője végzi, megfelelőség esetén igazolja a kimenő adatokat, és ez a tervezés és a fejlesztés bemenetét képezi a szakfejlesztési fórum részére. A feladat elvégzéséért a szak- és szakirány-felelősök felelnek.

A tervezés és fejlesztés változtatásainak kezelése

A változás kezelése minden esetben a jogszabályi előírások és a MAB elvárásainak figyelemmel kísérése és a változások alapján a belső szabályozás módosításában valósul meg. Minden tervezés és fejlesztés változtatását az éppen érvényes szabályozóknak megfelelően készítjük el, és az átvizsgálások eredményéről és a szükséges intézkedésekről feljegyzések készülnek.

A képzés szabályozása

A képzés nyújtása a felmerült képzési igény (vagy az erre utaló információk) megjelenésétől a szak alapításán, indításán, a képzés folyamatán keresztül az igény megszűnéséig, vagy a gazdaságosság határáig tart.

A képzés szabályozásának alapjai

A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy a képzést szabályozott feltételek között tervezzék és végezzék. A szabályozott feltételek többek között az alábbiakat tartalmazzák:

- álljon rendelkezésre a képzés jellemzőit leíró tájékoztató,
- szükség szerint álljanak rendelkezésre az oktatási segédletek,
- álljanak rendelkezésre a képzés technikai berendezései,
- legyenek kidolgozva a képzés figyelemmel kísérésére szolgáló módszerek,
- álljanak rendelkezésre a képzés eredményességére vonatkozó mérő- és megfigyelő eszközök,
- álljon rendelkezésre a mindenkor hatályos Főiskolai Tanulmányi és Vizsgaszabályzat.

A képzés az érvényes tantervek alapján, meghatározott tananyagok felhasználásával, az óratervben rögzített időkereten belül valósul meg. Meghatározásra és megtervezésre kerül minden olyan folyamat, amely közvetlenül befolyásolja a képzés minőségét. A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy ezeket a folyamatokat szabályozott körülmények között végezzék. Biztosítják a képzés során használt berendezések, eszközök alkalmasságát rendszeres karbantartását.

Az oktatási feladatok teljesítését igazoló adatok és információk rögzítésre kerülnek. Így ellenőrizhető és igazolható, hogy a képzési folyamatok az előírások szerint mennek végbe. Meghatározásra kerülnek a képzés minőségét befolyásoló elemek, az ellenőrzés módja, eszközei, felelősei és mindezek dokumentálása.

A folyamatok megfeleléséről a folyamatért felelős vezető dönt.

A hallgatói tudás felmérése

A vizsgák – ideértve a záróvizsgát és a szakdolgozat védéseket is – nyilvánosak. A nyilvánosság indokolt esetben korlátozható, vagy kizárható, amelyről a tanszék vezetője dönt.

A vizsgáról és annak eredményéről jegyzőkönyv készül. A vizsgáztató az értékelést bevezeti az ETR rendszer adattárába és a leckönyvbe, a Tanulmányi Hivatal pedig a törzslapokra.

A Főiskola vezetése rendszeresen felülvizsgálja a tudásértékelés rendszerét, és gondoskodik a folyamatos fejlesztéséről.

MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

Általános útmutatás

A Főiskola vezetése megtervezi és bevezeti a minőségirányítási rendszer azon mérési, elemzési és fejlesztési folyamatait, amelyek ahhoz szükségesek, hogy

- mutassa be a képzési és kapcsolódó folyamatainak megfelelését,
- mérje fel a minőségirányítási rendszer megfelelését, valamint
- folyamatosan fejleszteni tudja a minőségirányítási rendszer eredményességét.

A Főiskola a képzés, mint főfolyamat nyújtásának során a feladatok ellátásának megfelelőségéről többszintű, egymásra épülő mérések rendszerével bizonyosodik meg. Ez a mérési rendszer igazodik a következő alapelvekhez:

- a képzés dominánsan speciális jellegéhez (eredményességéről értékelést végezni csak a képzési folyamat különböző szakaszaiban végzett mérések együttes elemzése alapján lehet);
- a végrehajtás és a végrehajtás megítélése is sok szubjektív elemmel terhelt, ezért szükséges a képzés folyamatának és eredményességének más irányú értékelése is (hallgatói elégedettség, munkatársi értékelések, külsőértékelések).

A Főiskolai mérési, elemzési és beavatkozási tevékenységeket három szinten értelmezzük: egyéni végrehajtási szint (oktatói önértékelés), oktatási szervezeti egység szint (tanszéki értékelés, szak, és szakirányi értékelés), főiskolai szint.

A Főiskolai működés jogszabályi kereteihez szükséges méréseinek lefolytatása a MAB által kiadott útmutatók figyelembe vételével készül el (a mérési rendszer segítségével megvalósítható az akkreditációs követelmények teljesítésével járó önértékelés).

A mérési rendszer eleget tesz a minőségirányításra vonatkozóan megfogalmazott elvárásoknak (általában konkrét statisztikai mutatók jellemzik az eredményeket, és ezek alapját képezik a célértékekkel való összehasonlításnak), illetve új célérték kitűzésének.

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

- a képzési folyamatok terv szerinti, mindennapos működéséhez kötődő beavatkozások;
- reagálás alkalomszerű hallgatói, munkatársi jelzésekre, visszajelzésekre;
- a rendszerszerű működés ellenőrzése, belső felülvizsgálatok (auditok) nyomán feltárt eltérésekre történő beavatkozások;
- külső értékelések (harmadik fél általi auditok, ellenőrzések, akkreditációs észrevételek) eredményeképpen végrehajtásra kerülő beavatkozások, intézkedések, (parancsok, utasítások);
- az előző pontokban felsorolt lépések főiskolai szintű minőségirányítás szempontú elemzése és – szükség esetén – döntéshozatal;
- rendszeres hallgatói és munkatársi felmérések elemzése;
- a minőségmutatók értékeinek éves elemzése;
- főiskolai szintű vezetőségi átvizsgálások és stratégiai szintű döntések.

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

A mérési rendszer főbb elemei:

- a megrendelők elégedettségmérése:
 - a fenntartóé,
 - a munkaadóé,
 - az egyéné (hallgatóé) a képzés ideje alatt, távozáskor, beválás során.
- az érdekeltek elégedettségmérése:
 - a munkatársaké/oktatóké.
- a működés jogszabályi keretei:
 - Ftv. és kapcsolódó jogszabályok,
 - MAB Akkreditációs Útmutató.

Mérés és figyelemmel kísérés

A megrendelő megelégedettsége

A Főiskola fő profilja a különböző képzések lefolytatása, ami lényegében humán szolgáltatás nyújtása a megrendelők felé. A Főiskola eredményességének, jó munkavégzésének legfőbb kontrolja az, amikor a megrendelők megelégedettek.

A Főiskola megrendelői köre több réttű. A hallgatónak, a fenntartónak, a megrendelőnek és más alkalmazó szervezetnek, illetve az érintett minisztériumoknak eltérők az érdekeik.

A Főiskola vezetése fontosnak tartja annak a vizsgálatát, hogy a megrendelői elvárásoknak és a jogszabályi követelményeknek való megfelelésről miként vélekednek a megrendelői.

A Főiskola a legfontosabb érdekelt felei (hallgatók, alkalmazottak) véleményére nem csak közvetett információk alapján kíván következtetni (reklamációk, spontán észrevételek), hanem közvetlen, előre megtervezett, egymásra épülő megnyilatkozást tesz lehetővé számukra.

A Főiskola a hallgatók és az alkalmazottak esetében elégedettség mérésére eszközként alapvetően kérdőívet használ. Ezzel megkönnyíti az eredmények számszerűsíthetőségét és összehasonlíthatóságát, és így a Főiskola kiküszöböli az interjúkészítő szubjektumát. A hallgatók a képzés minden félévében lehetőséget kapnak a megelégedettségük (véleményük) kinyilvánítására. Annak érdekében, hogy a hallgatók az oktatókról, a tantárgyakról, az oktatási és támogató folyamatokról megfelelő módon jelezhessék véleményüket, a Hallgatói Önkormányzat aktívan részt vesz a kérdőívek kidolgozásában, és támogatja a mérések magasabb arányú végrehajtását (segít az érdeklődés felkeltésében).

A Főiskola minőségképességének kulcseleme az alkalmazottak teljesítőképességének, elkötelezettségének magas szinten tartása, így a belső humán erőforrás kezelése kiemelt feladat.

A Főiskola Minőségügyi Vezetője a végzetek alkalmazóinak (munkáltatók, beiskolázók) megelégedettség vizsgálatával is a képzés hatékonyságát, hatásosságát ellenőrzi.

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

Ezeken kívül a Főiskola valamennyi partnerének lehetősége van véleményét, észrevételeit közvetlenül (szóban, írásban) eljuttatni az Főiskola munkatársaihoz, akik eljuttatják a témának megfelelő vezetői fórumra. A vezetői fórum feladata, hogy szükség esetén reflektáljon azokra.

Belsőaudit

A Főiskola tervezett időszakonként belső auditokat végez annak a megállapítására, hogy a minőségirányítási rendszer megfelel-e a tervezett intézkedéseknek, továbbá az Főiskola által kitűzött követelményeknek, valamint bevezetése és működtetése eredményes-e.

A Főiskola vezetése belső audit programot hajt végre abból a célból, hogy a minőségirányítási rendszer céloknak megfelelő működését ellenőrizze. Az Főiskola vezetése az auditokat a rendszer fejlesztésének szempontjából kiemelkedő jelentőségűnek tartja, ezért megtervezésükre és végrehajtásukra nagy gondot fordít.

Az auditok soron kívüli elrendelése a Minőségügyi Vezető javaslatára a Tudományos Tanács elnöke hatáskörébe tartozik.

Az auditokat megfelelően képzett személyek hajtják végre, akik nem felelősek az auditált területért, és függetlenek az auditált terület vezetésétől. A belső auditot végrehajtó személyeket (belső auditorokat, akik auditorszervezeteket alkotva végzik a feladatukat) a rektor bízta meg.

Az auditok során a vizsgálatot végző személy értékeli az auditált folyamatra vonatkozó dokumentumokat és feljegyzéseket, továbbá a szolgáltatási munkavégzés gyakorlatát és a kapcsolódó tevékenységeket.

Az auditokat az éves ellenőrzési, illetve auditterv alapján az főiskolai Minőségügyi Vezető szervezi.

Az audit tapasztalatairól feljegyzések készülnek.

Az egyes auditált folyamatokért felelős vezetők áttekintik, meghatározzák és jóváhagyják azokat a helyesbítő tevékenységeket, amelyek az audit során feltárt hiányosságok kijavításához szükségesek. Azon folyamatoknál, ahol a belső audit hiányosságot tárt fel, újabb auditot kell tartani abból a célból, hogy megállapítsák a helyesbítő tevékenység és annak dokumentálása végrehajtását.

A belső audit jelentéseket a Minőségügyi Vezető értékeli, és felhasználja a minőségirányítási rendszer működési hatékonyságának elemzésére. A Főiskola vezetése a minőség fejlesztése érdekében a jelentések alapján új minőségi célokat jelöl ki, és meghatározza a célok elérésének módját és felelősét.

Az érdekelt felek megelégedettségének mérése és figyelemmel kísérése

A képzési folyamat napi menetének figyelemmel kísérése a képzést (oktatást, nevelést) végző oktatók és kollégiumi nevelők feladata. A képzés eredményességét a vevői megelégedettség különböző formáinak begyűjtése után méri a Főiskola. A képzési folyamat éves értékelése a MAB Akkreditációs Útmutatója alapján elkészített önértékeléssel és hallgatói elégedettségméréssel történik.

A képzési folyamat hosszabb távú eredményességét a végzett hallgatói és a munkáltatói megelégedettségi vizsgálatok, valamint a MAB akkreditációs vizsgálata méri.

Az adatok elemzése

A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy a minőségirányítási rendszer megfelelőségének és eredményességének bizonyítására és a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztésére adatokat gyűjtsenek és elemezzenek.

A Főiskola vezetése gondoskodik arról, hogy az adatok elemzése információkat szolgáltatson az érdekelt felek megelégedettségéről, az előírt követelmények teljesítéséről és a képzési folyamatok jellemzőiről és trendjeiről.

A Főiskola vezetése a minőségirányítási rendszer működésének szempontjából fontosnak tartja azt, hogy a vezetői döntések megfelelőadatokkal legyenek alátámasztva. Ennek megfelelően az alábbi területeken végez az Főiskola rendszeres adatelemzéseket:

- a megrendelők megelégedettsége,
- a képzési folyamatról gyűjtött adatok (folyamat közben és végén),
- minőségcélok megvalósulása,
- a szállítók minősítése, kiemelten a külső óraadók/oktatók teljesítménye,
- az oktatást segítő infrastruktúra fejlesztéséről szóló adatok,
- a képzés hatékonysága,
- a minőségirányítási rendszer működése.

Fejlesztés

Folyamatos fejlesztés

A Főiskola folyamatosan fejleszti a kialakított minőségirányítási rendszer eredményességét a minőségpolitika, a minőségcélok, az auditok eredményei, az adatok elemzése, a helyesbítő és megelőző tevékenységek valamint a vezetőségi átvizsgálás útján.

A képzési folyamatról a hallgatók tanulmányaik során közvetett és közvetlen módon információkat adnak, amelyekkel az oktatók növelni tudják a képzés hatékonyságát. A végzett hallgatói és munkáltatói megelégedettségi vizsgálatok eredményei a képzés egészére és eredményességére adnak információt, ezzel lehetőséget teremtenek a folyamatos fejlesztésre. Az alkalmazottak megelégedettségi vizsgálatai a képzési folyamathoz közvetlenül kapcsolódó folyamatok fejlesztéséhez nyújtanak segítséget.

A fenntartó elvárásainak és a megelégedettségi vizsgálatok eredményeinek elemzése alapján történik a tantervek, tananyagok és az oktatásmódszertan fejlesztése.

A minőségirányítási rendszer többi elemének folyamatos fejlesztését a minőségpolitika szellemében, a minőségcélok kitűzésével, az auditok eredményeinek, az adatok elemzésének, a helyesbítő és megelőző tevékenységeknek, valamint a vezetőségi átvizsgálásnak az alapján a főiskolai minőségirányítási rendszer szereplői (szervei) végzik, és az adott szintű vezetők (az Főiskola egészét illetően a Szenátus, illetve a rektor) döntésein, utasításain keresztül érvényesítik.

Budapest, 2009.

Dr. Iványi Gábor
rektor