



**SZÍNHÁZ- ÉS
FILMMŰVÉSZETI
EGYETEM**

SZÍNHÁZ- ÉS FILMMŰVÉSZETI EGYETEM

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYZATA

ÉS

MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYVE



**SZÍNHÁZ- ÉS
FILMMŰVÉSZETI
EGYETEM**

SZFA 2023/162-1/2023
SZFE/3281/2023

Ikt.sz.: SZFE/3281/2023

13/2023. (12.13.) számú rektori szabályzat

**A Színház- és Filmművészeti Egyetem
Minőségbiztosítási Szabályzata**

Hatályos: 2023. december 14. napjától

I. FEJEZET ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Preambulum

(1) A nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény (a továbbiakban: Nftv.) 2. számú mellékletének II. fejezet e). pontja szerint az Egyetem szervezeti és működési rendje keretében kell meghatározni a felsőoktatási intézmény minőségirányítási (minőségbiztosítási) szabályait. A Színház- és Filmművészeti Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) oktatási és tudományos teljesítményének, szakmai színvonalának növelése érdekében minőségbiztosítási rendszert működtet. A minőségbiztosítási rendszer a tervező, elemző értékelő és folyamatos fejlesztőmunkájával hozzájárul az oktatás, a kutatás és a funkcionális működés magas színvonalú ellátásához.

(2) Az Egyetem elkötelezett a minőségbiztosítási rendszerének fejlesztése mellett, ezért a minőségbiztosítási tevékenységet teljeskörűen beépíti mindennapos működésébe, melynek valamennyi eleme a magas színvonalú oktatás és tehetséggondozás érdekét szolgálja. Az Egyetem számára a hallgatók elégedettsége a legfontosabb cél.

(3) Az Egyetem – annak érdekében, hogy megfeleljen a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (a továbbiakban: MAB) akkreditációs ajánlásainak és követelményeinek – minőségbiztosítási rendszerét, annak működését és működtetését az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosítási standardjaira és irányelveire (ESG) alapozza.

(4) Fentiekre való hivatkozással az Egyetem az alábbi minőségbiztosítási szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) alkotja.

1.§

A Szabályzat hatálya

(1) A Szabályzat személyi hatálya kiterjed az Egyetem valamennyi hallgatójára, valamint az Egyetemmel munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban: egyetemi polgárok).

(2) A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az Egyetem minőségbiztosítási rendszerére, az ahhoz kapcsolódó feladatokra, figyelembe véve:

- a) az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosítási sztenderdjeit és irányelveit (ESG 2015),
- b) a MAB értékelési szempontrendszerét,
- c) az Egyetem intézményi szintű önértékelési és akkreditációs eljárásának kritériumrendszerét,
- d) az Egyetem oktatási és tudományos tevékenységét, a minőségügyi rendszer színvonalának növelését, és a képzési körülmények javítását célzó fejlesztési terveket, stratégiákat.

(3) A Szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki a Doktori Iskola minőségbiztosítási rendszerére. A Doktori Iskoláról, a doktori eljárások rendjéről és a habilitációról szóló szabályozások alapján a Doktori Iskola minőségbiztosítási tervét a törzstagok készítik el a MAB értékelési szempontrendszerének megfelelően.

2.§

A Szabályzat külső és belső szabályozási környezete

(1) A Szabályzat az alábbi jogszabályokban és dokumentumokban szereplő alapvető külső követelményeket veszi figyelembe:

- a) a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény;
- b) az Európai Felsőoktatási Térség hatályos minőségbiztosítási sztenderdjei és irányelvei (ESG 2015);
- c) a MAB hatályos akkreditációs ajánlásai és önértékelési útmutatója.

(2) A Szabályzatban foglaltakat figyelembe véve kerülnek kidolgozásra az Egyetem minőségügyi rendszerének részét képező további minőségügyi dokumentumok (Minőségügyi Kézikönyv, Minőségfejlesztési Program). A Minőségügyi Kézikönyv jelen Szabályzat elválaszthatatlan mellékletét képezi.

II. FEJEZET

AZ EGYETEMI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS SZERVEZETE

3. §

Testületek, szervezeti egységek, vezetők

(1) Az Egyetem legfőbb döntéshozó szerveként a Szenátus dönt az egyetemi minőségügyet érintő legfontosabb kérdésekben.

(2) Az Egyetem minőségbiztosítási rendszerének folyamatos működését a rektor biztosítja.

(3) A minőségbiztosítási rendszer fejlesztését célzó stratégiák megalkotásának és továbbfejlesztésének, valamint az abban foglaltak végrehajtásának egyetemi szintű felelősei:

- a) az intézményfejlesztési terv esetén a rektor;
- b) az oktatási-képzési stratégia esetén az oktatási ügyekért felelős rektorhelyettes;
- c) a kutatás-fejlesztés és innovációs stratégia esetén a rektor;
- d) további stratégiai dokumentumok esetén a rektor által felkért vezető.

(4) A Szenátus bizottságaként működő Minőségbiztosítási Bizottság támogatást nyújt az Egyetem minőségbiztosítási rendszerének működtetésében, valamint elvégez egyes minőségbiztosítási feladatokat. Elnökét, azaz a minőségbiztosítási vezetőt a rektor nevezi ki.

(5) A Doktori Iskola minőségbiztosításának folyamatos működését a Doktori Iskola vezetője biztosítja.

(6) A funkcionális és szolgáltató feladatot ellátó szervezeti egységek minőségbiztosításának működtetését annak vezetői biztosítják a rektor ellenőrzése mellett.

(7) A rektor eseti bizottságokat hozhat létre egyes minőségbiztosítási operatív feladatok ellátásának támogatása érdekében.

4. §

Az Egyetem polgárai

(1) Az Egyetem minőségbiztosítási feladatainak ellátásával megbízott egyetemi polgárok közreműködnek a minőségügyi tevékenységek koordinálásában, az Egyetemre érvényes dokumentumok kidolgozásában, a tevékenységek összegző értékelésében, valamint a minőségbiztosítással összefüggő kommunikációs és adminisztratív feladatok ellátásában.

(2) Az Egyetem valamennyi polgára köteles biztosítani a minőségbiztosítási rendszer működtetéséhez szükséges információkat, nem minősített adatokat és értékeléseket a minőségbiztosítási feladatokat végző egyetemi testületek, vezetők számára.

(3) Az Egyetem valamennyi polgára javaslatot, észrevételt tehet a Minőségbiztosítási Bizottság elnökének az Egyetem működésével, annak minőségével, valamint a működés és a minőség fejlesztésével kapcsolatban.

III. FEJEZET

AZ EGYETEMI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS SZEREPLŐINEK HATÁSKÖREI, FELADATAI

5. §

Egyetemi testületek szerepe a minőségbiztosítás rendszerében

(1) A Szenátus hatáskörébe tartozik az Egyetem Minőségfejlesztési Programjának, a Minőségpolitikai Nyilatkozatának, a Minőségügyi Kézikönyvnek és a Minőségbiztosítási Szabályzatnak elfogadása, felülvizsgálata, illetve módosítása. A Szenátus rendszeresen ellenőrzi az elfogadott Minőségfejlesztési Program megvalósulását. A Szenátus fogadja el az Egyetem alaptevékenységére vonatkozó minőségpolitika irányelveit és az éves minőségfejlesztési jelentést.

A Minőségbiztosítási Szabályzat és a Minőségügyi Kézikönyv elfogadásáról – a Szenátus véleményének ismeretében – a fenntartó dönt, azok hatálybalépésének feltétele a fenntartói jóváhagyás.

(2) A Szenátus a minőségbiztosítási feladatok szenátusi koordinációja, szakmai előkészítése és a megvalósítás szakmai felügyeletének érdekében állandó bizottságként működteti a Minőségbiztosítási Bizottságot. A Minőségbiztosítási Bizottság összetételét az SZMR határozza meg, mely alapján biztosított az oktatási-tudományos-, a hallgatói- és a funkcionális szervezeti egységek részvétele.

A Bizottság elnöke: minőségbiztosítási vezető, a rektor megbízásából 1 fő

A Bizottság tagjai:

- a rektor által delegált 4 fő;
- a Doktori Iskola által delegált 1 fő;
- a HÖK által delegált 1 fő.

(3) A Raktori Értekezlet részt vesz a minőségbiztosítási kérdések egyeztetésében, döntés-előkészítésében.

6. §

A Minőségbiztosítási Bizottság működése

(1) A Minőségbiztosítási Bizottság jelen Szabályzat és a saját Ügyrendje szerint működik.

Feladatai:

- a) az Egyetem komplex minőségbiztosítási tevékenységének fejlesztése, koordinálása, az ezekkel kapcsolatos jelentések elkészítése
- b) véleményezi és a Szenátus elé terjeszti a MAB-nak küldendő intézményi dokumentumokat
- c) javaslatokat dolgoz ki az Egyetem vezetése számára a feltárt hiányosságok kiküszöbölésére, a minőség javítására, a fejlesztendő részterületekre
- d) a felmerülő problémák időbeni megoldása és a folyamatos minőségellenőrzés biztosítása céljából igény szerint, de legalább háromhavonta ülésezik
- e) minőségügyi szempontból véleményezi a jogkörébe tartozó, a Szenátus elé kerülő anyagokat
- f) figyelemmel kíséri az Egyetemen folyó képzés, kutatás minőségét
- g) javaslatot tesz az egyetemi minőségpolitika elveire, az Egyetem minőségfejlesztési programjára, és szükség szerint fejleszti azokat, kontrollálja azok megvalósulását
- h) ellátja az egyetemi minőségügy szervezésével, működtetésével és ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat, gondoskodik az ehhez szükséges szabályozásról
- i) felel az Egyetemen a minőségfejlesztésért, a minőségi szemlélet elterjesztéséért

(2) A Minőségbiztosítási Bizottság elnöke (minőségbiztosítási vezető) jogosult az Egyetem vezetésétől és egységeitől mindazon adatok megkérésére, amelyek a minőség ellenőrzése, értékelése és fejlesztése szempontjából relevánsak, illetve szükségesek a MAB-nak elküldendő intézményi dokumentumok összeállításához, a szakvezetők (szakfelelősök) támogatásához a szakgondozás folyamatában.

A minőségbiztosítási vezető feladata:

- a) a minőségbiztosítási rendszer működtetése és fejlesztése;
- b) minőségügyi dokumentumok kidolgozása és naprakészen tartása;
- c) minőségügyi oktatások megszervezése és lebonyolítása;
- d) az Egyetem komplex minőségbiztosítás tevékenységének fejlesztésével kapcsolatos előkészítő feladatok ellátása, koordinálása, kapcsolódó jelentések előkészítésével kapcsolatos feladatok ellátása együttműködve a Minőségbiztosítási Bizottsággal;
- e) önértékelések elkészítésének koordinálása, audit-eljárások előkészítése.

IV. FEJEZET

A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS SZERVEZETI EGYSÉGEK SZINTJÉNEK FELADATAI

7. §

(1) A szervezeti egységek minőségellenőrzése a Minőségbiztosítási Bizottság közreműködésével a rektor irányításával folyik.

(2) Az Intézetek évente minőségbiztosítási beszámolót készítenek a szervezeti egység művészeti, kutatási és publikációs tevékenységéről.

(3) A nem oktatási szervezeti egységeknél a minőségfelelős az adott egység vezetője. A minőségfelelős évente önértékelő jelentést készít a szervezeti egység működéséről.

V. FEJEZET ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

8. §

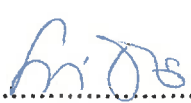
(1) Jelen Szabályzatot a Szenátus 2023. december 7-i ülésén megtárgyalta és 69/2023 (12.07.) számú határozatával elfogadta.

(2) Jelen Szabályzatot az Egyetem rektorának előterjesztése alapján a Színház- és Filmművészetért Alapítvány Kuratóriuma 2023. december 13-i ülésén megtárgyalta és 118/2023 (12.13.) számú határozatával elfogadta.

(3) Jelen szabályzat az aláírását követő napon lép hatályba. Jelen Szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a Színház- és Filmművészeti Egyetem 2021. július 6-án, SZFE/1844/2021/60 számon kiadott Minőségbiztosítási Szabályzata.

1. sz. melléklet: Minőségügyi Kézikönyv

Budapest, 2023. december 13.


Dr. Seps Enikő
rektor
Színház- és Filmművészeti Egyetem




Vidnyánszky Attila
kuratóriumi elnök
Színház- és Filmművészetért Alapítvány
fenntartó



MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV

BUDAPEST

2023. december 14.

Tartalomjegyzék

Küldetésnyilatkozat	3
Minőségpolitikai nyilatkozat	3
1. A Minőségügyi Kézikönyv célja	4
2. Az Egyetem minőségbiztosítási elvei	4
3. Minőségbiztosítási rendszer	5
3.1. A minőségbiztosítási rendszer szabályozása	5
3.2. A minőségbiztosítási rendszer szervezeti keretei	7
4. Az Egyetemi vezetés elkötelezettsége	8
4.1. Az Egyetem küldetésnyilatkozatának főbb irányai	8
4.2. Tervezés	10
5. A minőségbiztosítás területei	11
5.1. Képzések minőségbiztosítása	11
5.2. Kutatási programok minőségbiztosítása	12
5.3. Emberi erőforrások minőségbiztosítása	12
5.4. Irányítási rendszer minőségbiztosítása	13
5.5. Infrastruktúra és hallgatói szolgáltatások minőségbiztosítása	14
5.6. Kommunikáció minőségbiztosítása	15
6. Folyamatleírások	15
7. Mérés, értékelés, visszacsatolás	16
7.1. Gólya kérdőív	16
7.2. Oktatói munka hallgatói véleményezése (OMHV).....	16
7.3. Hallgatói elégedettségmérés	17
7.4. Végzős hallgatók véleményfelmérése	17
7.5. A végzett hallgatók véleményfelmérése (DPR részeként).....	17
7.6. Záróvizsga elnökök véleményfelmérése	18
7.7. Oktatói/kutatói elégedettségmérés	18
7.8. Munkatársi (nem oktató/kutató munkavállalói) elégedettségmérés.....	18
7.9. A minőségbiztosítási rendszer vezetőségi értékelése.....	18
7.10. Hallgatói panaszkezelés	19
9. Források	20
10. Összefoglaló megállapítások	20

Küldetésnyilatkozat

A Színház- és Filmművészeti Egyetem a tudományos kutatás, a tanítás, valamint a tanulás szabadságára épülő tevékenységével elkötelezett hazánk Alaptörvényének szellemisége, valamint az Európai Unió alapító atyáinak eredeti szándékai iránt. Ugyanakkor nyitottan fogadunk minden értéket, amely gyarapítja közösségünket és biztosítja fennmaradásunkat az egyetemes emberi civilizáció kontextusában. Az egyetem polgáraiként közösen keressük a kulturális eszmény korszerű színházi és mozgóképes kifejezési formáit. Hiszünk abban, hogy sokszínű világunkban akkor válik igazán láthatóvá a létezésünk, ha saját színeinkkel és árnyalatainkkal gazdagítjuk az összképet. Ezért a tanítás és a tanulás során hangsúlyozottan merítünk sajátos, nemzeti kulturális kincseinkből. A művészi pályát nehéz, de örömteli hivatásnak, legfőképpen kiváltságos adománynak tekintjük, amelyet a bennünket figyelmével kitüntető közösség szolgálatába kívánunk állítani.

A Színház- és Filmművészeti Egyetem célja, hogy régiójának elismert egyetemévé váljon, a világ vezető egyetemeivel szövetségben pedig aktív részese legyen a nemzetközi tudományos életnek.

Minőségpolitikai nyilatkozat

A Színház- és Filmművészeti Egyetem mindenkori vezetése kinyilvánítja elkötelezettségét az Európai Felsőoktatási Térség standardjaihoz (ESG) illeszkedő minőségkultúra kialakítására, az ezt szolgáló minőségpolitika fenntartása és fejlesztése mellett. A minőségpolitika megvalósításában olyan elvek kialakítására törekszik, amely ösztönzi az Egyetem oktatóit, munkatársait és hallgatóit, hogy a minőségpolitikai elveket és célokat megértse, elfogadják és munkájuk során annak szellemében járjanak el.

A Színház- és Filmművészeti Egyetem minőségpolitikájának megvalósítása érdekében minőségbiztosítási szervezetet tart fent, szervezi és működteti a minőségbiztosítási folyamatokat, bevonva a külső érintetteket is. Gondoskodik arról, hogy tevékenységeit a minőségi szempontok alapján rendszeresen felülvizsgálja, értékeli, és a tapasztalatok alapján továbbfejlessze.

Az Egyetem vezetésének meggyőződése, hogy az intézmény küldetését csak a minőség iránti elkötelezettsége és az egyetemi közösség tagjainak személyes példamutatása révén töltheti be. Valamennyi polgárát arra ösztönzi, hogy jó példával, személyes és közösségi tevékenységével járuljon hozzá az Egyetem sikeréhez, céljainak eléréséhez.

1. A Minőségügyi Kézikönyv célja

A *Színház- és Filmművészeti Egyetem* (továbbiakban *Egyetem*) Minőségügyi Kézikönyve a minőségbiztosítási rendszernek az a dokumentuma, amely meghatározza és bemutatja az Egyetem minőségbiztosítási rendszerét, különös tekintettel a folyamatok rendszerére és a szabályozásokra.

A Minőségügyi Kézikönyv bemutatja az Egyetem minőségbiztosítási koncepcióját, céljait és az ehhez tartozó folyamatokat. A Minőségügyi Kézikönyv célja a minőségbiztosítási eljárások összefoglalása, kapcsolatuk és egymásra épülésük ismertetése.

A Minőségügyi Kézikönyvben foglaltak kötelező érvénnyel bírnak az Egyetem egészére, minden oktató/kutató, valamint oktatást-kutatást támogató alkalmazottjára és az Egyetemmel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló munkatársra, az Egyetem valamennyi hallgatójára, illetve a minőségfejlesztési tevékenységében közreműködő személyekre, szervezetekre.

A jelen Kézikönyvben meghatározott eszközökön, módszereken és eljárásokon kívül is alkalmazható bármilyen, az oktatási és az oktatásszervezési tevékenység minőségének mérésére, értékelésére, fejlesztésére vonatkozó módszer, eljárás, eszköz – feltéve, hogy az a jelen Kézikönyvben írt elvekkel és célokkal nem ellentétes, illetve nem vezet indokolatlan párhuzamossághoz.

2. Az Egyetem minőségbiztosítási elvei

Az Egyetem minőségpolitikáját úgy határozza meg, hogy az megfeleljen a minőségbiztosítási és minőségfejlesztési céljainak, keretet adjon a minőségcélok kitűzéséhez és átvizsgálásához; nyilvánossá tegye a szükséges minőségközpontú alapelveket, mert ezek tudnak támogató folyamatai lenni a képzési, kutatási, vezetési tevékenységnek. Az Egyetem minőségbiztosítási elvei követik a 2005-ben Bergenben megfogalmazott European Standards and Guidelines (ESG) alapelveit, illetve ezeknek 2015-ben megújított változatát, mind a külső minőségellenőrzések (akkreditációs eljárások), mind a belső minőségellenőrzések (szervezeti önértékelések) során.

Az Egyetem működésének minden területén elkötelezett - az európai uniós és nemzetközi oktatási szakmapolitikai célok között első helyet elfoglaló - minőségi oktatás és folyamatos minőségfejlesztés iránt. A minőségügy területén különösen fontosnak tartjuk a minőségi oktatást, az oktatás minőségének és eredményességének biztosítását, folyamatos fejlesztését. Az oktatás belső tartalmának minőségbiztosítása és minőségfejlesztése mellett ugyanilyen fontos fejlesztési területnek tekintjük az oktatási szolgáltatás, a kapcsolódó szolgáltatások, valamint a támogató működési folyamatok minőségének biztosítását, folyamatos fejlesztését. A minőségbiztosítási rendszer működtetésével célunk:

- az oktatási/képzési színvonal növelése, magas szinten tartása
- kutatások eredményes, magas színvonalú végzése
- kiemelkedő kulturális tevékenységek megvalósítása
- az Egyetem társadalmi kötelezettségeinek magas színvonalú ellátása
- az Egyetem értékeinek láthatóvá tétele
- nemzetközi kapcsolatok fejlesztése

- a működés hatékonyságának fokozása
- az egyetem partnerei körében az igények minél teljesebb kielégítése.

A minőségbiztosítási rendszer feladata olyan folyamatok intézményesítése, amelyek képessé teszik az Egyetemet tevékenységeinek folyamatos felülvizsgálatára, és ez alapján azok korrekciójára, minőségének folyamatos fejlesztésére. Minőségbiztosítási rendszerünk hatékony és eredményes működéséhez beazonosítottuk

- működési folyamatainkat és ezek sorrendjét, kölcsönös kapcsolatát
- a hatékony működéshez szükséges kritériumokat és módszereket
- a méréshez, értékeléshez és beavatkozáshoz szükséges információkat,

továbbá biztosítjuk

- a kapott információkhoz való hozzáférést
- a szükséges mérésekhez, elemzésekhez, valamint a tervezett eredmények eléréséhez szükséges feltételeket.

Az Egyetem minőségbiztosítási rendszere szabályozott, tartalmazza az értékelés és adatgyűjtés tevékenységeit, ezek eredményeinek elemzését, majd becsatornázását a döntésekbe, mindeközben biztosítja a minőségbiztosítási folyamatok nyilvánosságát. A minőségbiztosítási rendszer folyamatos fejlesztése érdekében az Egyetem

- monitorozza a rendszer hatékonyságát
- minőségpolitikáját rendszeresen aktualizálja és harmonizálja a felsőoktatás ágazati minőségpolitikája (felsőoktatási törvény, Magyar Akkreditációs Bizottság (továbbiakban MAB) elvárásai, nemzetközi trendek) szerint
- integrálja a minőségfejlesztést az intézményfejlesztés stratégiai elemeivel.

Mindezek alapján az Egyetem Minőségügyi Kézikönyvének célja, hogy elősegítse munkatársai számára a minőségbiztosítás, minőségfejlesztés feladatainak és szemléletének áttekinthető megismerését, így az Egyetem vezetése minden oktatójától, dolgozójától és hallgatójától elvárja, hogy a minőségbiztosításban foglalt értékeket alkalmazza és munkáját ennek szellemében végezze.

3. Minőségbiztosítási rendszer

Az Egyetem minőségbiztosítási rendszere a belső minőségfejlesztési tevékenységre és a külső minőséghitelesítésére fókuszál, a minőségbiztosítási rendszer az ESG sztenderdjei mentén került kialakításra és vonatkozik az oktatás és az oktatáshoz szorosan kapcsolódó szolgáltatási területekre.

3.1. A minőségbiztosítási rendszer szabályozása

Az Egyetem minőségbiztosítás rendszere írásban lefektetett szabályokon nyugszik. Az Egyetem minőségbiztosítási rendszerének dokumentumai:

- A. Minőségbiztosítási Szabályzat
- B. Minőségügyi Kézikönyv, mint a Minőségbiztosítási Szabályzat melléklete
- C. Minőségfejlesztési Program

- D. Minőségbiztosítási Bizottság ügyrendje
- E. Minőségfejlesztési Éves Jelentés
- F. MAB Intézményi Önértékelés
- G. belső önértékelések
- H. folyamatleírások.
- A. A **Minőségbiztosítási Szabályzat** tartalmazza az Egyetem minőségbiztosítási rendszerének jellemzőit és rendelkezik a Minőségbiztosítási Bizottság feladatairól. A Minőségbiztosítási Szabályzatot a Szenátus fogadja el és annak hatálybalépéséhez a Fenntartó döntése és jóváhagyása szükséges.
- B. A **Minőségügyi Kézikönyv** elkészítéséről, naprakészen tartásáról a Minőségbiztosítási vezető gondoskodik. A Minőségügyi Kézikönyvet a Szenátus hagyja jóvá és annak **hatálybalépéséhez a Fenntartó döntése és jóváhagyása szükséges**. A Minőségügyi Kézikönyvet minimum 3 évente kell felülvizsgálni.
- C. Az éves **Minőségfejlesztési Program** meghatározza azokat a rövid- és középtávú fejlesztési és stratégiai célokat, amelyeket az Egyetem elrendőnek és megvalósítandónak tart, összhangban az Intézményfejlesztési Tervvel, valamint meghatározza az adott évre vonatkozó minőségcélokat. A Minőségfejlesztési Programot a Minőségbiztosítási vezető készíti el és a Szenátus hagyja jóvá.
- D. A **Minőségbiztosítási Bizottság** működésének részletes szabályait a szenátus által jóváhagyott ügyrend tartalmazza. A tanács Ügyrendjét 3 évente kell felülvizsgálni.
- E. A **Minőségfejlesztési Éves Jelentés** egy naptári évre vonatkozóan végzett minőségfejlesztési tevékenységet értékelő dokumentum a minőségbiztosítási rendszer működéséről, az elvégzett minőségfejlesztési tevékenységekről, a kitűzött minőségfejlesztési célok megvalósítása érdekében tett intézkedésekről. A Minőségbiztosítási vezető készíti el, minden év december végéig.
- F. A MAB akkreditáció részeként készített **Intézményi Önértékelés** a MAB Önértékelési Útmutatója alapján készül, reflektálva a MAB intézményakkreditációs eljárása során született határozatában foglalt akkreditációs jelentésre, MAB észrevételeire és javaslataira, és az azok alapján megvalósított intézkedésekre.
- G. A **belső önértékelések** célja, hogy a vezetők irányítottan összegyűjtsék az Egyetem munkatársainak véleményét, megítéljék az oktatás színvonalát, az Egyetem működését, feltárják a problémákat, megfogalmazzanak javaslatokat. Valamennyi belső önértékelést a rektornak is el kell juttatni. Belső önértékeléseket készítenek
- az intézetvezetők az intézetek működésének értékeléséről évente
 - a szakfelelősök a szakok értékeléséről évente
 - az oktatók saját munkájukról évente
 - vezetők (rektorhelyettesek, Doktori Iskola vezetője, a Minőségbiztosítási vezető, Oktatástámogatási Igazgatóság vezetője) saját munkájukról évente. Az önértékeléseket a Rektori Hivatal kezeli. Ezen önértékelések adják a minőségfejlesztési programok alapját. Az önértékelések szempontrendszere rögzítve van.
- H. **Folyamatleírások:** a minőségbiztosítási eljárások célja az egyes folyamatok részletes

leírása, szabályozása. A folyamatközpontú működés rendszerbe foglalja és egyértelművé teszi a munkafolyamatokat. A folyamatleírásokat az Minőségbiztosítási vezető készíti elő, hagyja jóvá és javasolja a Rektornak bevezetésre.

A szabályozási háttér megteremtése biztosítja a minőségbiztosítási rendszer összehangoltságát, teljes körűségét, a rendszer működtetésével kapcsolatos felelősségek és hatáskörök pontos definiálását. A szabályozás biztosítja az adatszolgáltatás anonimitását és az eredményekhez való hozzáférést. Valamennyi minőségügyi dokumentumra érvényesek az Iratkezelési Szabályzat rendelkezései.

3.2. A minőségbiztosítási rendszer szervezeti keretei

Az Egyetem minőségbiztosítási rendszere áthatja a mindennapos működést, nem funkcionál önálló alrendszerként, ezért a minőségbiztosítás nem a szervezet különálló része, hanem azon rendszerek intézményesítése és összehangolása, amelyek képessé teszik az Egyetemet tevékenységének folyamatos felülvizsgálatára és ez alapján azok korrekciójára, minőségének folyamatos fejlesztésére, a jó gyakorlatok azonosítására, fejlesztve a minőséget. Az Egyetemen a Minőségbiztosítási Bizottság szakmai szervként működik, a döntéshozó szint a Szenátus, ami meghatározza a minőségügyi tevékenységek kereteit. A minőségbiztosításra vonatkozó szabályozás a Szenátus hatáskörébe tartozik. Az Egyetem minőségügyi tevékenységét az Egyetem rektora felügyeli.

A Minőségbiztosítási Bizottság saját Ügyrendje szerint működik. Feladatai:

1. Az Egyetem komplex minőségbiztosítási tevékenységének fejlesztése, koordinálása, az ezekkel kapcsolatos jelentések elkészítése.
2. Véleményezi és a Szenátus elé terjeszti a MAB-nak küldendő intézményi dokumentumokat
3. Javaslatokat dolgoz ki az Egyetem vezetése számára a feltárt hiányosságok kiküszöbölésére, a minőség javítására, a fejlesztendő részterületekre.
4. A felmerülő problémák időbeni megoldása és a folyamatos minőségellenőrzés biztosítása céljából igény szerint, de legalább háromhavonta ülésezik.
5. Véleményezi minőségügyi szempontból a jogkörébe tartozó, a Szenátus elé kerülő anyagokat.
6. Figyelemmel kíséri az Egyetemen folyó képzés, kutatás minőségét.
7. Javaslatot tesz az egyetemi minőségpolitika elveire, az Egyetem minőségfejlesztési programjára, és szükség szerint fejleszti azokat, kontrollálja azok megvalósulását.
8. Ellátja az egyetemi minőségügy szervezésével, működtetésével és ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat, gondoskodik az ehhez szükséges szabályozásról.
9. Felel az Egyetemen a minőségfejlesztésért, a minőségi szemlélet elterjesztéséért.

A minőségcélok kialakítása, teljesítésének nyomon követése a Minőségbiztosítási Bizottság hatáskörébe utalt tevékenység. A Bizottság körütekintően, a korábbi évek tapasztalataira alapozva törekszik a reális minőségcélok megfogalmazására. Az Egyetem minőségügyi tevékenységeinek alapját az Európai Felsőoktatási Térség által alkalmazott mindenkor érvényben lévő minőségértékelési előírás, a „Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area”, azaz az ESG képezi, az abban foglalt követelmények

mentén igyekszik működtetni az intézményi minőségbiztosítási rendszert.

A Bizottság döntéseiről, elvégzett tevékenységéről éves értékelést készít, amit a rektor elé terjeszt. Évente elkészíti jelentését a Minőségfejlesztési Program teljesüléséről.

A **minőségbiztosítási vezetőt** a rektor bízta meg és vonja vissza megbízását. Munkáját a rektor szakmai irányítása és ellenőrzése mellett végzi. A minőségbiztosítási vezető jogosult az Egyetem vezetésétől és egységeitől mindazon adatok megkérésére, amelyek a minőség ellenőrzése, értékelése és fejlesztése szempontjából relevánsak, illetve szükségesek a MAB-nak elküldendő intézményi dokumentumok összeállításához, a szakvezetők (szakfelelősk) támogatásához a szakgondozás folyamatában.

A minőségbiztosítási vezető feladata:

- a) a minőségbiztosítási rendszer működtetése és fejlesztése;
- b) minőségügyi dokumentumok kidolgozása és naprakészen tartása;
- c) minőségügyi oktatások megszervezése és lebonyolítása;
- d) az Egyetem komplex minőségbiztosítás tevékenységének fejlesztésével kapcsolatos előkészítő feladatok ellátása, koordinálása, kapcsolódó jelentések előkészítésével kapcsolatos feladatok ellátása együttműködve a Minőségbiztosítási Bizottsággal;
- e) önértékelések elkészítésének koordinálása, audit-eljárások előkészítése.

A **minőségbiztosítási rendszer egyéb szereplői:** az Egyetem oktatói, hallgatói, Hallgatói Önkormányzat, külső szakértők, hazai és külföldi partnerintézmények. Fontosnak tartjuk a Hallgatói Önkormányzat bevonását a minőségügyi folyamatokba, a működési folyamatok eredményeiről történő tájékoztatásukat. Az Egyetem minőségbiztosítási rendszerének valamennyi szereplője egymással együttműködve, egymás kölcsönös tájékoztatásával kötelesek ellátni a minőség fejlesztésével kapcsolatos feladataikat.

4. Az Egyetemi vezetés elkötelezettsége

Az „egyetemi vezetés” kifejezésen minden esetben, az Egyetemen vezetői feladatokat ellátók azon csoportját kell érteni, akiket az intézmény Szervezeti és Működési Rendje ide sorol. A minőségbiztosítási rendszer az Egyetem teljes szervezetére és minden tevékenységi területére vonatkozik. Az Egyetem minőségpolitikáját úgy határozza meg, hogy az megfeleljen céljainak, és tartalmazza a vezetés kinyilvánított elkötelezettségét a folyamatos fejlesztés és a követelmények teljesítése iránt.

4.1. Az Egyetem küldetésnyilatkozatának főbb irányai

Az Egyetem célja a minél magasabban képzett, az EU-ban is versenyképes szakemberek kibocsátása és aktív hazai és nemzetközi kutatási és tudományszervezési tevékenység folytatása az európai elvárások figyelembevétele mellett a partnerek igényeinek kielégítésére, mindezt az érték, minőség, megbízhatóság, a társadalmi felelősség, igényesség, eredményesség és aktivitás szellemében végezve a kiválóság elérése érdekében. Az Egyetem küldetéséből adódóan fontosnak tartja, hogy magas presztízssű, a szakma és versenytársak által nemzetközileg is elismert, korszerű elméleti és gyakorlati ismereteket nyújtó képző hellyé váljon, mely szerep megőrzését, bővítését, a képzés színvonalának további fokozását alapvető kihívásnak, de egyben feladatnak is tekinti. Mindezek alapján az Egyetem vezetősége **elkötelezettséget** vállal az Egyetem sajátosságait is szem előtt tartó, minőségbiztosítási rendszer bevezetése, fenntartása és folyamatos fejlesztése iránt. Mindezek elérése és a feladatok teljesítése érdekében az

Egyetem:

- minőségpolitikáját rendszeresen aktualizálja és harmonizálja a felsőoktatás ágazati minőségpolitikája szerint
- mérhető és ellenőrizhető minőségcélokat fogalmaz meg
- a képzési és kutatási tevékenységére minőségbiztosítási rendszert épít ki, működtet és folyamatosan fejleszt a PDCA elv alapján a mindenkor érvényes Nemzeti Felsőoktatási Törvény előírásainak és a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság elvárásainak megfelelően
- nemzetközi színvonalú és magas szintű képzést, határokon is átívelő kutatást és fejlesztést valósít meg
- szolgáltatásainak középpontjába a legfőbb partnerét, a hallgatót helyezi
- munkatársai kiválasztásában a minőségközpontú gondolkodásmód vezérli, annak érdekében, hogy a felsőoktatási feladatok, az oktatás, a kutatás az elvárható legmagasabb színvonalon kerüljön kielégítésre
- teljes körű tevékenységébe bevonja a munkatársait és hallgatóit is
- munkatársai és hallgatói számára szakmai igényességet, színvonalas munkakultúrát közvetít, megbízható és megfelelő munkahelyet, munkakörnyezetet és szakmai fejlődést biztosít, ösztönzi képességeik minél teljesebb kifejlesztésére
- felelősséget vállal a folyamatok és szervezeti kultúra fejlesztéséért, a minőségközpontú gondolkodásmód és tevékenység erősítéséért a vezetési, tervezési, ellenőrzési és értékelési munka minden területén.

Mindezek alapján az Egyetem vezetése arra **ösztönzi** munkatársait, hogy az egyenletesen fejlődő minőség érdekében:

- a minőségpolitikát megismerjék és aktívan vegyék ki részüket a megvalósításban, annak fejlesztésében
- magukkal és munkájukkal szemben szakmai, oktatói, kutatói munkájukban, hallgatói kapcsolataikban fokozott igényességet tanúsítsanak
- ismereteiket, tudásukat, folyamatosan bővítsék, fejlesszék hazai és nemzetközi szinten egyaránt
- környezeti társadalmi, szociális érzékenységgel a közösség érdekeinek érvényesülését elősegítsék.

A küldetésnyilatkozat szellemében és a minőségfejlesztési programnak megfelelően **az Egyetem vezetése messzemenően elkötelezett a minőségkultúra, a minőségi munka végzése iránt**, mindezt felelős magatartásával is igazolja, aktív szerepet vállal a minőségbiztosítási rendszer működtetésében, fejlesztésében, és ezt az elkötelezettséget minden munkatársa felé hirdeti/közvetíti és el is várja.

A minőségügyi elvek érvényesülése közös gondolkodás és akarat eredménye. Az Egyetem vezetése kötelezi magát e szemlélet kialakítására, bevezetésére és fenntartására. A vezetés elvárja munkatársaitól, hogy a minőségügyi elveket megértsék, elfogadják és munkájuk során folyamatosan érvényesítsék. Az Egyetem vezetésének elkötelezettségét mutatja, hogy

- ösztönzi az oktatás fejlesztését, a minőségcélok megvalósítását függetlenül attól, hogy a javaslatok a munkatársak, oktatók vagy hallgatók köréből érkeznek

- motiválja és tovább képezi a munkatársakat, oktatókat
- nagy erőfeszítéseket tesz a szükséges források biztosítására
- méri, elemzi a munkatársak, hallgatók elégedettségét
- a mérések tapasztalatait felhasználva beépíti azokat a további szakmai és szolgáltatási tevékenységekbe
- tudatosan fejleszti kapcsolatait az Egyetem partnereivel hazai és nemzetközi szinten
- az Egyetem szabályzatait naprakészen tartja, a jogszabályok és egyéb előírások betartása, aktualizálás a minőségügyi rendszer fontos szempontjai alapján
- igényli, ellenőrzi és elősegíti a folyamatos naprakész tájékoztatást valamennyi rendelkezésreálló kommunikációs csatornán keresztül
- rendszeresen ellenőrzi a minőségbiztosítási rendszer működésének hatékonyságát.

Az egyetemi vezetés elkötelezett a minőségbiztosítási rendszer eredményességének folyamatos javítása mellett, ennek részeként gondoskodik a minőségfejlesztési célok kitűzéséről és a minőségbiztosítási tevékenység megvalósításához szükséges erőforrásokról. Az egyetemi vezetés elkötelezett a minőségfejlesztés irányába, ami a sikeres megvalósítás alapfeltétele. Ugyanakkor fontos a munkatársak részvétele és egyes feladatok delegálása. Az egyetemi vezetés a minőségbiztosítási rendszer folyamatainak működtetését a munkatársak bevonásával (képességeik felhasználásával), a minőségügyi tevékenységekben való részvételének ösztönzésével, továbbá a minőségügyi szemlélet és kultúra terjesztésével éri el. Az egyetemi vezetés a minőségügy iránti elkötelezettségét az egyéni teljesítmény értékelésekor, a vezetői megbízásoknál is érvényesíti, figyelembe véve az egyénnel szemben támasztott minőségbiztosítási elvárások teljesülését. Az Egyetem vezetése és munkatársai elkötelezettek a minőségbiztosítási rendszer működtetése és folyamatos továbbfejlesztése mellett.

4.2. Tervezés

A Küldetésnyilatkozat 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, melyek az Egyetem működését, jövőbeni céljait határozzák meg. Az Intézményfejlesztési Terv kidolgozásának, megvalósításának és ellenőrzésének a része:

- a küldetés alapján a célok meghatározása, figyelembe véve a környezeti lehetőségeket és fenyegetéseket, valamint a meglévő és kiaknázzható erőforrásokat
- a stratégiai pozíció meghatározása
- az önálló gazdálkodási kerettel rendelkező 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.

Az Egyetem vezetősége gondoskodik arról, hogy az Intézményfejlesztési Terv alapján

mérhető célok legyenek kitűzve az Egyetem minden érintett funkciója és szintje számára. A célok tartalmazzák az Egyetem tevékenységeivel szemben megfogalmazott követelmények teljesítéséhez szükséges feladatokat és a felelősségi köröket. A minőségcélok meghatározásakor figyelembe vett szempontok:

- a fenntartó elvárásai
- a MAB követelményei
- a hallgatók, külső partnerek
- az Egyetem alkalmazottai és
- más érdekelt felek igényei, és elvárásai
- a jogszabályi előírások
- az Egyetem hazai és nemzetközi környezeti tényezői
- a minőségbiztosítási rendszer folyamatainak eredményessége
- a minőségbiztosítási rendszer fejlesztési lehetőségei.

A célokról valamennyi érintett fél tájékoztatást kap a kommunikációs csatornákon keresztül. A minőségbiztosítási vezető gondoskodik arról, hogy valamennyi területen megtörténjen a célok számszerűsítése, előirányzatok meghatározása. A minőségcélok és előirányzatok eléréséhez a szükséges tevékenységek összetettségétől függően programok, projekttervek kidolgozása történik, mely programok meghatározzák a felelősségeket, eszközöket, időbeli kereteket.

5. A minőségbiztosítás területei

Az Egyetem minőségügyi rendszerének területei a következők:

1. képzések minőségbiztosítása
2. kutatási programok minőségbiztosítása
3. emberi erőforrások minőségbiztosítása
4. irányítási rendszer minőségbiztosítása
5. infrastruktúra és hallgatói szolgáltatások minőségbiztosítása
6. kommunikáció minőségbiztosítása.

5.1. Képzések minőségbiztosítása

Az Egyetem alaptevékenységét az oktatás-képzés adja. A képzések minőségbiztosítása alapvető fontosságú. A meglévő szakok működésének folyamatos fejlesztése elvárás. A szakok gondozásáért elsősorban a szakfelelős felel, aki szorosan együttműködik az intézetvezetőkkel, akik a képzés megvalósításához szükséges oktatókat biztosítják. Az elégedettségmérések és a véleményfelmérések eredményeihez hozzáférnek, további információkat kérhetnek az információ/adatbázis gazdájától.

A szakfelelősök és az intézetvezetők is kezdeményezhetik azokat a változtatásokat, amelyek az oktatás javítását szolgálják, a tanulmányi eredmények javulását célozzák. Az új szakok akkreditálásához folyamatleírás készült, meghatározva a szükséges feladatokat és felelősöket.

Az új szakok akkreditálását megelőzi a javaslat felmerülése, amit az oktatási rektorhelyetteshez kell eljuttatni rövid indoklással, ami tartalmazza:

- javaslat indokoltságát, miért vetődött fel a létesítés/indítás ötlete
- már Magyarországon már létező szakokhoz való viszonya (ha létező szak, akkor hol/milyenlétszámmal fut, ha új szak, akkor szaktávolság meghatározása)
- nemzetközi tendenciák
- szakfelelős személyére és oktatókra javaslat
- eszközigény pontos meghatározása.

A szak akkreditálásának előkészítéséről a rektor dönt. Új szak akkreditálásáról a Szenátus dönt. A Szenátus döntését a Kuratórium hagyja jóvá.

5.2. Kutatási programok minőségbiztosítása

Az oktatási és kutatási, valamint kulturális területek - egyetemi minőségpolitikában is kinyilvánított - szoros kapcsolódása okán jelen Kézikönyv bizonyos vonatkozásai a kutatási területre is érvényesek, noha átfogó szabályozását nem foglalja magában. Az Egyetem kutatásfejlesztésének fő célkitűzéseit a mindenkor hatályos Intézményfejlesztési Terv tartalmazza. A tudományos tevékenységre vonatkozó egyetemi szintű koncepciók, döntések rektori hatáskörbe tartoznak, egyeztetve a Szenátussal.

Az Egyetem a kutatási tevékenységét és annak eredményeit szervesen beépíti az oktatási tevékenységébe, így a kutatási eredmények alapvetően befolyásolják az Egyetemen folyó képzés minőségét. A kutatási tevékenységek azonban eltérő jellegűek, melyek ezért a minőségbiztosítási szabályozás szempontjából is eltérő megítélés alá kell, hogy essenek. Az egyik csoportba azok a kutatások tartoznak, amelyeket külső, kiegészítő forrástól függetlenül folytatnak az oktatók/kutatók, míg a másik csoportba a külső (elsősorban pályázati) forrásból és nemzetközi vagy hazai együttműködésben megvalósuló önálló kutatási projektek tartoznak. Utóbbi esetben minőségbiztosítási elemnek tekinthető önmagában a pályázati követelményeknek való megfelelés, valamint a jellemzően a megvalósítást kísérő külső értékelés is.

A kutatási programok minőségbiztosítása azokat a mechanizmusokat, szabályozási és visszacsatolási elemeket foglalja magában, amelyek lehetővé teszik, hogy az Egyetem a kutatási tevékenységét a legfontosabb problémákra fókuszálni tudja, és egyben a kutatáshoz szükséges magas minőségi követelményeknek is megfeleljen. Kutatási programokban való részvétel előzetes véleményezése az Etikai Bizottság feladata.

Az Egyetem fontosnak tartja a kutatási eredmények publikálását, közzétételét. A nyilvánosság biztosítása a minőségbiztosítási rendszer része ebben az esetben is, hiszen a kutatási eredmények mások számára is elérhetővé tétele fontos része az elvégzett kutatási program minőségbiztosításának, az elvégzett munka így értékelhetővé és maga a kutatási projekt pedig átláthatóbbá válik.

5.3. Emberi erőforrások minőségbiztosítása

A színvonalas oktatás és kutatás feltétele a magasan kvalifikált és elkötelezett oktatói gárda, akiket felkészült adminisztratív apparátus támogat. A megfelelő felkészültségű munkatársak kiválasztása, a munkatársak teljesítményének értékelése, minősítése és előléptetése, valamint

bérezése és jutalmazása a foglalkoztatási, a teljesítményértékelési és a minősítési eljárások révén biztosítható. Az emberi erőforrások kezelésére vonatkozó szabályzatok:

- Szervezeti és Működési Rend
- Etikai Kódex
- Foglalkoztatási Követelményrendszer
- Szellemitulajdon-kezelési Szabályzat
- Habilitációs Szabályzat

A munkatársak elkötelezettségének fontos eleme, hogy a munkavállalók méltányosnak, igazságosnak és kellően perspektivikusnak tekintsék az Egyetemen működő, az ő munkájukat értékelő és javadalmazó rendszereket. Így az emberi erőforrás folyamatokkal (kiválasztás, értékelés, bérezés, fejlesztés stb.) kapcsolatos elégedettség mérése szerves részét képezi a színvonalas oktatói és a munkatársi gárda biztosításának. E visszacsatolások alapján lehetséges döntést hozni a szükséges változtatásokról. Az Egyetem működésének fejlesztése, a végrehajtandó fejlesztési prioritások kijelölése érdekében biztosítani kell az egyetem nem oktató és nem kutató munkatársai számára is, hogy az Egyetem működéséről, a javadalmazási, előrelépési és képzési lehetőségekről, illetve munkakörülményekről anonim módon véleményt nyilváníthassanak. A teljes körű felmérésre évente kell sort keríteni.

5.4. Irányítási rendszer minőségbiztosítása

Az irányítási rendszer minőségbiztosítása arra szolgál, hogy az Egyetem alaptevékenységeit hatékonyan, összehangoltan és a folyamatban részt vevők elvárásaival összhangban legyen képes megvalósítani. E rendszer magában foglalja az Egyetem szervezetségével, működésével, célkitűzési és stratégiaalkotási folyamatával, valamint a vezetők kiválasztásával, vezetési tevékenységével kapcsolatos szabályozási, adatfelvételi és visszacsatolási mechanizmusokat, amelyek lehetővé teszik, hogy a vezetők az Egyetem működését folyamatosan fejlesszék. Az irányítási rendszerhez kapcsolódó szabályozások:

- Szervezeti és Működési Rend
- Egyetem szervezeti felépítése
- Szenátus ügyrendje
- Raktori Tanács ügyrendje
- Minőségbiztosítási Bizottság ügyrendje
- Tanulmányi és Szociális Bizottság ügyrendje
- Raktori Hivatal ügyrendje
- Gazdasági Igazgatóság ügyrendje
- Campus Igazgatóság ügyrendje
- Oktatástámogatási Igazgatóság ügyrendje
- Foglalkoztatási Követelményrendszer
- Etikai Kódex
- Közérdekű adatkezelés szabályzata

- Adatkezelési és informatikai szabályzat
- Panaszkezelési szabályzat
- Iratkezelési szabályzat

A szabályozási háttér számos elemből tevődik össze. Ezekből kiemelkedik a Foglalkoztatási Követelményrendszer, amely rögzíti a vezetők kiválasztásának elveit és folyamatát, valamint az SZMR, amely a felelősségi és hatáskörök összehangolását, illetve az alkalmazandó koordinációs eszközöket definiálja. Az irányítási rendszerrel kapcsolatos önértékelési és adatgyűjtési rendszer alapvetően az Egyetem munkatársainak véleményét gyűjti össze (belső önértékelések).

5.5. Infrastruktúra és hallgatói szolgáltatások minősegbiztosítása

Az Egyetem rendkívül fontosnak tartja, hogy a képzési tevékenységét közvetlenül igénybe vevő hallgatókkal megfelelő kapcsolatot alakítson ki. Munkatársaink mindig tudatában vannak, hogy a humán-szolgáltatás általánosságban milyen viselkedési formákat kíván tőlük. Erre a szempontra különös hangsúlyt helyez az Egyetem munkatársainak kiválasztásakor, képzésekor, valamint képzési alvállalkozó partnereinek kiválasztásakor.

A Hallgatói Önkormányzattal való együttműködést, a választási és működési folyamatok támogatását eljárás szabályozza. A hallgatói vélemények, visszajelzések összegyűjtése és szabályozása több lépcsőben történik. Ez az aktív hallgatói időszakon túl véleményt, elégedettséget mér és értékel a munka világában elhelyezkedett végzett hallgatóktól is. A hallgatói vélemények, észrevételek és tapasztalatok feldolgozása, és az azok alapján szükségessé váló intézkedések meghozatala minősegbiztosítási eljárás keretében történik.

Az infrastruktúra, illetve a hallgatói szolgáltatások színvonalára vonatkozóan az oktatói, egyéb munkavállalói és hallgatói felmérések, továbbá az egyes szervezeti egységek egyéb csatornákon keresztül kapott visszajelzései adnak tájékoztatást. A magas minőségű infrastruktúra a színvonalas oktatás és kutatás alapvető feltétele. Az informatikai és könyvtári szolgáltatások jelentik az alapját a hallgatói tanulástámogatási eszközöknek, amelyeket egyéb infrastruktúra-elemek (pl. kollégium) egészíthetnek ki. Az oktatói munka alapját szintén a megfelelő könyvtári és informatikai szolgáltatások jelentik. Az infrastruktúra és a hallgatói szolgáltatások működésére vonatkozó szabályzatok:

- Tanulmányi és Vizsgaszabályzat
- Hallgatói Térítési és Juttatási Szabályzat
- Országos Színház- és Filmtörténeti Szakkönyvtár ügyrendje
- Kollégiumi Szabályzat
- Informatikai Szabályzat
- Munka- és tűzvédelmi szabályzat

Az Egyetem művészeti felsőoktatási intézmény, az infrastruktúrában ezért műtermek, laborok, műhelyek stb. és ezek felszereltsége kiemelkedő fontosságú. A felszereléseket megfelelő állapotban tartjuk, szükség esetén kezelési utasításokat bocsátunk a kezelők rendelkezésére. A Campus Igazgatóság rendszeresen gyűjti az információkat a használt eszközök állapotáról, a fejlesztési igényekről.

5.6. Kommunikáció minőségbiztosítása

Az Egyetem vezetése meghatározta a kommunikáció legfontosabb elemeit. A hagyományosan, papíralapon zajló iratkezelési szabályait az Iratkezelési Szabályzat foglalja össze. Az elektronikus tájékoztatást az informatikai hálózaton történő információcsere biztosítja, amely internetes honlapon, belső hálózaton és elektronikus levelezés formájában valósul meg. Az Egyetem vezetése az egyetemi döntésekről, valamint az egyetemi eseményekről informatikai, nyomtatott alapú és szóbeli közlések alapján is tájékoztatást ad. A folyamatokhoz szükséges információk szabályozása, a hatékony informatikai eszköztár kialakítása, a kötelező adatszolgáltatás rendje, a külső felektől érkező információk fogadása, azokra való reagálás rendje, a kommunikáció formái, felületei, jogosultságai a kapcsolódó szabályzatok alapján rendezettek.

Az Egyetem megkülönböztet kifelé irányuló- és belső kommunikációt. Az Egyetem kifelé irányuló kommunikáció megvalósításáért és annak ellenőrzésért az Egyetem Rektora felel, akik a kommunikáció formáját, tartalmát szükség esetén egyeztetik a fenntartó Kuratóriummal.

Az Egyetemen belső kommunikáció többféle csatornán keresztül valósul meg. Ennek fontosabb módjai a kommunikációs eszközök és a kommunikáció érintettjei szerint az alábbiak:

- kommunikáció a jogszabályi előírások szerinti testületi munkában, és az ezekről készített feljegyzésekben (szóbeli, illetve dokumentált előterjesztésekkel és feljegyzésekkel)
- összdolgozói, összoktatói és hallgatói fórumok a vélemények széleskörű gyűjtésére (szóbeli fórum dokumentált előterjesztésekkel)
- szervezeti egységek belső kommunikációs rendje, amelyet a szervezeti egység vezetője hivatott kialakítani a jogszabályok és a központi szabályzatok figyelembevételével (szóbeli és az iratkezelési szabályzat szerinti írott formák, sajátos belső előírásokkal), és amely illeszkedik az Egyetem belső eljárásrendjéhez, amelyet a Kommunikációs és Marketing Igazgatóság dolgoz ki.
- kommunikáció a kiadványokon keresztül
- online platformokon keresztül
- kétoldalú kommunikáció a tanulmányi, gazdasági és minőségügyi információkra vonatkozóan, mely biztosítja az Egyetem vezetése és a központi egységek közti kommunikációt is (külső és belső szabályzókról, azok változásáról tájékoztatás).

6. Folyamatleírások

Minőségbiztosítás részeként a folyamatleírások célja, hogy eligazítsák az érintetteket olyan ügyekben, szükséges lépésekben, amik esetében egyéb szabályozás nem létezik. A folyamatközpontú működés rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzése, az esetleges felelősségek megállapítása. A folyamatleírások felölelik az alapvető fontosságú alapfolyamatokat, a vezetési folyamatokat és a támogató folyamatokat is. A folyamatleírások támogatják az Intézményfejlesztési Tervben megfogalmazott célok megvalósítását, biztosítják az Egyetem hosszú távú sikerességét.

A folyamatleírásokat a Minőségbiztosítási Bizottság készíti elő, hagyja jóvá és javasolja a rektornak bevezetésre. A rektor a javaslat elfogadása után az Egyetem weboldalán a Hivatalos

dokumentumok aloldalon teszi közzé. Új folyamat bevezetésére vonatkozó javaslatot, folyamatleírást bármely egyetemi polgár betérjeszthet írásban a Minősegbiztosítási Bizottság részére. A Minősegbiztosítási Bizottság felel a folyamatok beazonosításáért, alkalmazási területének meghatározásáért, a folyamatleírás monitoringjáért, releváns és vonatkozó dokumentumok módosításáért, valamint az adott folyamat kapcsolatának beazonosításáért más folyamatokkal.

A működés folyamatos figyelemmel kísérése, mérése, a visszacsatolások utáni korrekciója a folyamatok esetében is érvényesül. A folyamatleírásokat a Minősegbiztosítási Bizottság ellenőrzi, szükség esetén korrigálja. Az egyetemi működés kiemelt területein (oktatás-képzés, művészeti tevékenységek) a minőségeközpontú, a felsőoktatás és a művészeti alkotó tevékenységek sajátosságait figyelembe vevő folyamatleírások fejlesztése és folyamatos aktualizálása a magas színvonalú feladatellátás egyik alapvető elemét jelentik.

7. Mérés, értékelés, visszacsatolás

A minőségügyi rendszer részeként az Egyetem a tevékenységekre vonatkozó minőségi és egyéb adatokat szisztematikusan gyűjti, értékeli és elemzi. Az összegyűjtött adatok szolgálják az alapját az erősségek és gyengeségek beazonosításának, a lehetőségek és kockázatok felmérésének, amelyek alapján a további teendők kerülnek meghatározásra. Az értékelések célja, hogy az Egyetem biztosítani tudja az oktatás minőségének javítását, a szolgáltatások fejlesztését, a minőségügyi rendszer működését, fokozza az eredményességet.

Az Egyetem létrehozta és működteti az oktatási-képzési, valamint oktatástámogatási tevékenységek, folyamatok minőségének, továbbá a hallgatóknak nyújtott szolgáltatások színvonalának mérésére, értékelésére és folyamatos fejlesztésére szolgáló rendszerét. Ennek fő elemei az önértékelések, elégedettségmérések, véleményfelmérések.

Az egyetemi polgárok (hallgatók, oktatók és munkatársak) és az Egyetem külső érintettjei (leendő és volt hallgatók, munkaadók, kormányzat stb.) jogosan várják el azt, hogy az Egyetem időről-időre tájékoztatást nyújtson számukra működésének eredményességéről, egyben megadja számukra a lehetőséget arra, hogy az eredményekhez véleményüket, észrevételeiket hozzáfűzzék. Az eredmények nyilvánosságának biztosításával és szabályozásával ennek kereteit teremthetjük meg. A Rektor és a minősegbiztosítási vezető számára biztosítani kell az összes felmérés összes eredményéhez való hozzáférést.

7.1. Gólya kérdőív

A belépő hallgatók körében folytatott kérdőíves vizsgálat célja, hogy felmérjük új hallgatóink motivációit, elvárásait, szociológiai jellemzőit. A felmérés eredményeinek ismeretében az Egyetem jobban tud igazodni a hallgatók igényeihez, és olyan képzéseket, kiegészítő szolgáltatásokat tud nyújtani, amelyek találkoznak a hallgatók elvárásaival. A felmérés eredményei abban is segítséget nyújtanak, hogy visszajelzést kapjunk a tájékoztatási tevékenységünk eredményességéről, valamint arról, hogy milyen kép él az Egyetemről, és a konkrét szakról a felvételiző hallgatókban. Az anonim felmérés lebonyolításáért az Oktatástámogatási Igazgatóság felel.

7.2. Oktatói munka hallgatói véleményezése (OMHV)

A rendszeres értékelés célja, hogy visszajelzést adjon az oktatott tárgyak színvonaláról, az oktatók és hallgatók együttműködéséről és az oktatók munkájának hallgatói megítéléséről

részben az oktatók saját egyéni fejlődésének megalapozása, részben pedig az oktatói követelményrendszer teljesítésének vezetői megítélése érdekében. A rendszer lehetőséget teremt arra, hogy támogassa a tantárgyfejlesztést, illetve hozzájáruljon az Egyetem minőségbiztosítási rendszerének működtetéséhez. A hallgatók megismerik hallgatótársaik véleményét, az oktatók és az intézetvezetők visszajelzést kapnak az oktatói tevékenységük és a kurzusuk megítéléséről, a szakvezetők (szakfelelősök) az általuk gondozott szak kurzusainak megítéléséről, az Egyetem vezetése pedig arról, hogy a hallgatók milyen véleményt alkottak az általa nyújtott képzésről.

A kérdőív kidolgozásáért a Minőségbiztosítási Bizottság felel és a Szenátus hagyja jóvá, a lebonyolításért az oktatástámogatási igazgató felel, bevonva a HÖK-öt. Évente kétszer, a szorgalmi időszakban kerül sor a kérdőívezésre, a vizsgaidőszak utolsó hetében, online formában (NEPTUN), az anonimitás biztosítása mellett. Biztosítani kell, hogy az oktatók hozzáférjenek saját értékelésükhöz a Neptunon keresztül. A Rektor és a minőségbiztosítási vezető hozzáfér az összes oktató hallgatói véleményezéséhez; az intézetvezetők a saját intézetükben oktatók véleményezéséhez; a szakfelelősök pedig az általuk gondozott szakon oktatók véleményezéséhez. Az eredményeket az oktatás minőségének fejlesztéséhez kell felhasználni.

7.3. Hallgatói elégedettségmérés

Az Egyetem hallgatói az egyes szolgáltatásokról, a tanulmányi ügyintézésről, panaszkezelésről és az Egyetem infrastruktúrájáról nyilvánítanak véleményt évi rendszerességgel a tavaszi szorgalmi időszakban. A kérdőívek kiértékelése hozzájárul a hallgatóknak nyújtott intézményi szolgáltatások színvonalának fejlesztésére irányuló munka támogatásához. Az elégedettségmérés lebonyolításáért a minőségbiztosítási vezető felel. Az eredményekről egy összefoglalót közzé kell tenni az intézmény honlapján.

7.4. Végzős hallgatók véleményfelmérése

Míg a képzésben részt vevő hallgatók elsősorban az adott félévben zajló oktatásról, tantárgyakról adnak értékelést, addig a végzős hallgatók révén a képzés egészéről nyerhetünk átfogó képet. A végzős hallgatók megkérdezése emellett lehetőséget biztosít arra is, hogy részletesebb ismeretet szerezzünk a kimenő évfolyam tanulási, munkaerő-piaci és képzés-finanszírozási helyzetéről, amelyet részben a hallgatói szolgáltatások fejlesztésére, részben pedig az adott évfolyamról a diplomás pályakövetés keretében szerzett információk árnyalására lehet felhasználni. A felmérésre a záróvizsga-időszakban kerül sor, a lebonyolításba a záróvizsga-bizottságok bevonódnak. A lebonyolításért a minőségbiztosítási vezető felel.

7.5. A végzett hallgatók véleményfelmérése (DPR részeként)

Az értékelés célja információ gyűjtése végzettjeink munkaerő-piaci pozícióiról, sikerességéről, képzésünk eredményességéről. A végzett hallgatóktól származó információk a képzés utólagos megítéléséből származnak, hasznosak a jelenlegi és leendő hallgatóink és oktatóink számára. A Diplomás Pályakövetési Rendszer keretében évente más-más végzett évfolyam volt hallgatóit keressük meg. A felmérés egyik eszköze annak, hogy az Egyetem képzési stratégiáját hogyan fejlessze, továbbá támogatja az Egyetem volt hallgatóival való kapcsolattartást. A felmérés lebonyolításáért a minőségbiztosítási vezető felel.

7.6. Záróvizsga elnökök véleményfelmérése

Az Egyetem fontosnak tartja a képzés elvégzésekor a záróvizsga elnökök véleményfelmérését. Törekszik becsatornázni a folyamatba valamennyi külsős szakember szakmai véleményét. Az elnökök a végzett hallgatók szakmai felkészültségéről, a záróvizsga szervezésének körülményeiről anonim módon tudnak véleményt nyilvánítani, ennek segítségével az Egyetem vezetői visszacsatolást kapnak. Az elnökök véleményfelmérésére minden záróvizsga után kerül sor. Az eredményeket a minőségbiztosítási vezető gyűjti össze és dolgozza fel.

7.7. Oktatói/kutatói elégedettségmérés

Az Egyetem fontosnak tartja a munkatársak véleményfelmérését. Törekszik becsatornázni a folyamatba valamennyi munkatársat. Az oktató kollégák az Egyetem működéséről, szakmai kérdésekről anonim módon tudnak véleményt nyilvánítani, ennek segítségével az Egyetem vezetői visszacsatolást kapnak. Az oktatók véleményfelmérésére évente kerül sor. Az eredményeket a minőségbiztosítási vezető gyűjti össze és dolgozza fel. Az eredményeket ismertetni kell az oktatói/kutatói munkakörben dolgozókkal.

7.8. Munkatársi (nem oktató/kutató munkavállalói) elégedettségmérés

A munkatársi (nem oktató/kutató munkavállalói) elégedettségmérésben véleménynyilvánításra jogosultak mindazok, akik az Egyetem tartós alkalmazásában állnak, és nem oktató, kutató vagy tanári feladatot látnak el. Az anonimitás biztosításáról, az eredmények összegyűjtéséről, kiértékeléséről és nyilvánosságáról a Humán Erőforrás Iroda és a minőségbiztosítási vezető gondoskodik.

A fent ismertetett mérések eredményeinek elemzésén túl az Egyetem további információkat (statisztikai adatokkal együtt) vizsgál, elsősorban az Oktatástámogatási Igazgatóság adatbázisának segítségével. Ilyenek például a lemorzsolódással összefüggő információk, a panaszkezelési eljárások során keletkezett információk, jelentkezési és felvételi adatok, tanulmányi átlagok – szórás stb.

Az Egyetem a munkatársi fejlesztések kialakítása során a Humán Erőforrás Iroda adatbázisára támaszkodik. Apénzügyi helyzet stabilizálása és a fejlesztések kialakítása során a Gazdasági Igazgatóság adatai szolgálnak bázisul. Az Egyetem vezetése törekszik a külső értékelések megismerésére is, a fenntartói, az Oktatási Hivatal és más hatóságok, valamint a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság vizsgálatain és értékelésén túl, az Egyetem megbízhat felsőoktatási stratégiával foglalkozó elemző-kutató céget is felmérés készítésére.

7.9. A minőségbiztosítási rendszer vezetőségi értékelése

Évente egyszer a minőségbiztosítási rendszer áttekintése céljából az Egyetem a rektor vezetésével átvizsgáló értekezletet tart. Az értekezlet célja értékelni a minőségbiztosítási rendszer működését és a minőségfejlesztési célokban foglaltak megvalósítását. Az értekezleten az értékelés után kerül meghatározásra a szükséges lépések sora, esetlegesen új célok kitűzése és a fejlesztési eljárásokban módszertani változtatások bevezetése. Mérésekre, értékelésekre azért van szükség, hogy az Egyetem vezetői és munkatársai többet tudjanak a szervezetről, a folyamatokról, a hallgatókról, összehasonlíthatóak legyenek a jelenlegi és

korábbi eredmények, feltáruljanak az erősségek és azok a területek, amelyeket tovább lehet fejleszteni, ezáltal fokozható legyen az innováció és a munkatársak elégedettsége. A vezetőségi átvizsgálás fontosabb témakörei az alábbiak (bemenő adatok):

- a korábbi vezetőségi átvizsgálások intézkedéseinek megvalósulása
- partneri (hallgatói, munkáltatói) visszajelzések, panaszok
- a folyamatok működésének számszerű jellemzői (minőségmutatók), hatékonyság-mérési eredmények
- fejlesztési javaslatok
- a belső auditok eredményei, a dokumentációra irányuló változtatási javaslatok
- a megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzetét
- nem megfelelően kezelt sebezhető pontok vagy fenyegetések
- a minőségbiztosítási rendszert befolyásoló külső tényezők, változások
- a jogszabályi követelményeknek való megfelelés értékelése.

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

- a politikákban meghatározott célkitűzések megvalósulását
- a szervezeti egységek együttműködésének javítását, melyet az integráció lehetőségeinek felhasználásával ért el
- a külső partnerek által megfogalmazott követelmények teljesülését
- a minőségbiztosítási rendszer működését, hatékonyságát
- a tárgyi és személyi feltételek megfelelőségét
- a belső és külső tényezők változását
- a helyesbítő és megelőző tevékenység hatékonyságát, a problémákat, reklamációkat, előírástól eltérő működéseket
- valamint az adatalemzések eredményeit.

Az átvizsgálás eredményeképpen az Egyetem vezetése intézkedéseket rendelhet el a következő szempontok szerint:

- a minőségbiztosítási rendszer és folyamatainak tökéletesítése, hatásosságának fejlesztése a partneri követelmények mind teljesebb teljesítése és a hatékonyság fokozása érdekében
- a képzés, kutatás-fejlesztés eredményességének fokozása
- az eljárások és intézkedések szükség szerinti módosítása a jogszabályi változásokkal, a belső vagy külső eseményekkel összhangban
- erőforrás szükségletek meghatározása
- az intézkedések hatékonysága mérésének fejlesztése.

7.10. Hallgatói panaszkezelés

A hallgatói panaszkezelés módja a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. CCIV. törvény 57-58.§-ában szabályozott rend szerint alakul, így ennek megfelelően a hallgató panasza esetén fordulhat a hallgatói érdekvédelmi szervezethez (HÖK), amit az Egyetem megfelelő szervezetei kötelesek elbírálni. Az Egyetem a törvényi rendelkezések értelmében a panasszal kapcsolatos döntéseit írásban közli a hallgatóval. A hallgatónak joga van az Egyetem döntése ellen jogorvoslati kérelmet benyújtania. A hallgató az Egyetem döntése vagy intézkedése, illetve intézkedésének elmulasztása ellen - a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutásától számított tizenöt napon belül - jogorvoslattal élhet. Ez alól kivétel a tanulmányok értékelésével kapcsolatos döntések. Eljárás indítható a tanulmányok értékelésével kapcsolatos döntés ellen is, ha az értékelés nem az Egyetem által a félév elindulása előtt megadott tantárgyi követelményrendszer alapján történt. A hallgatói jogorvoslati kérelmet az Egyetem

- elutasítja
- a döntés elmulasztóját döntéshozatalra utasítja
- a döntést megváltoztatja
- a döntést megsemmisíti és a döntéshozót új eljárás lefolytatására utasítja.

A hallgató a jogorvoslati kérelem tárgyában hozott eljárást lezáró intézményi döntést közigazgatási perben támadhatja meg. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.

Az Egyetem a **hallgatói panaszkezelés** egy speciális módozatát alkalmazza. Az úgynevezett **OPR** (Online Problémakezelő Rendszer a Hallgatói Önkormányzat által létrehozott problémakezelő felület, amely saját e-mail címmel is rendelkezik (szfehok.problema@gmail.com). HÖK a problémákra szakemberek, az egyetem különböző bizottságainak, valamint az egyetemi vezetőség tagjainak a bevonásával keres megoldást.

8. Források

Az Egyetem minőségbiztosítási rendszerének kialakítása során az alábbi dokumentumokra támaszkodunk:

- a mindenkor Nemzeti Felsőoktatási Törvény vonatkozó előírásaira
- a minőségbiztosítási rendszerre vonatkozó nemzetközi, elsősorban európai ajánlásokra és szabványokra, különös tekintettel az európai oktatási miniszterek által 2005-ben Bergenben elfogadott dokumentumban, a European Standards and Guidelines-ban, illetve ennek 2015-ben megújított változatában foglaltakra
- a felsőoktatásért felelős minisztériumnak a felsőoktatás minőségbiztosításával kapcsolatos útmutatásaira
- a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság állásfoglalásaira és javasolt szempontrendszerére
- a minőségügygel, minőségbiztosítással foglalkozó szakirodalom kiadványaira
- az Egyetem Intézményfejlesztési Tervére
- más hazai és külföldi egyetemek minőségügyi dokumentumaira.

9. Összefoglaló megállapítások

1. A Minőségbiztosítási vezető gondoskodik arról, hogy a Minőségügyi Kézikönyvet az érintett oktatók, kutatók, a hallgatói önkormányzat és más alkalmazottak megismerjék. A Minőségügyi Kézikönyvet az Egyetem egységeiben és az érdekeltek számára hozzáférhetővé kell tenni.
2. Jelen Minőségügyi Kézikönyv, mint a Minőségbiztosítási Szabályzat melléklete 2023. december 14-én lép hatályba miután a Fenntartó 118/2023 (12.13.) számú határozatával elfogadta.

Budapest, 2023. december 13.



Dr. Sepsi Enikő
rektor

