



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

A HATÁLYBA LÉPÉS DÁTUMA: **2022. június 29.**

HATÁLYOS: visszavonásig

KÉSZÍTETTE:

**Dr. Sági Norberta**  
oktatási rektorhelyettes

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dr. Fülöp Tamás', is written over a horizontal line.

JÓVÁHAGYTA:

**Dr. habil. Fülöp Tamás**  
rektor



## **PREAMBULUM**

A Neumann János Egyetem vezetése elkötelezett a folyamatos minőségfejlesztés iránt, amelynek elsődleges célja az Egyetem minőségbiztosítási tevékenységének egységes szempontok szerinti megvalósítása.

A kialakított minőségügyi rendszer támogatja, hogy alkalmazott tudományok egyetemeként a gyorsan változó környezetre és a munkaerő-piaci kihívásokra felkészítő képzéseinken a gyakorlatban is alkalmazható tudást kínáljunk, hogy a végzett hallgatók jobb eséllyel tudjanak elhelyezkedni, oktatóink folyamatosan fejlesszék a képzéseink tartalmát annak érdekében, hogy a hallgatók ismereteit a lehető legfrissebb, versenyképes tudással és kompetenciákkal bővíthessék.

A jelen Minőségirányítási Kézikönyv minőségügyi rendszerünk alapidokumentuma, amelyet az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjaira és irányelveire (ESG 2015), valamint a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság elvárásaira és a teljes körű minőségirányítás alapelveire figyelemmel dolgoztunk ki és fejlesztünk folyamatosan.

A Neumann János Egyetem Szenátusa a Neumann János Egyetem Minőségirányítási Kézikönyvét a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény, valamint az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei alapján az alábbiak szerint határozza meg:

## **1. Bevezetés**

A Minőségirányítási Kézikönyv (a továbbiakban: Kézikönyv) a Neumann János Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) minőségirányítási rendszerének szabályozó dokumentuma, melynek hatálya az Egyetem oktatási, kutatási, az oktatást és kutatást támogató, valamint hallgatói szolgáltató tevékenységeire terjed ki.

A Kézikönyv az Egyetem minden oktató, kutató, oktatást és kutatást támogató, hallgatói szolgáltatást biztosító, valamint az Egyetemmel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló munkatársára, az Egyetem minden hallgatójára, illetve az Egyetem minőségfejlesztési tevékenységében közreműködő személyekre, szervezetekre kötelező érvényű.

A Kézikönyv az Egyetem teljes akadémiai működésére, valamennyi minőségirányítási, működési folyamatára kiterjed, beleértve a minőségügy fejlesztési eljárásait, a képzések értékelésének mechanizmusát.

## **2. A Neumann János Egyetem Küldetésnyilatkozata**

Az intézmény célja, hogy hosszútávon megfeleljen az európai felsőoktatási intézmények számára kitűzött legfontosabb feladatoknak: a korszerű oktatásnak, a magas színvonalú tudományos kutató, fejlesztő és innovációs (K+F+I) tevékenységnek, a technológia-transzfernek és szolgáltatásnak. Az alkalmazott tudományok egyetemének értékrendjében a szakmai elhivatottság, a hallgatóközpontúság, az etikus, humánus magatartás, a minőség, valamint a hatékonyság, felelősség és megbízhatóság jelentik a legfontosabb tényezőket. Az intézmény kiterjedt kapcsolatrendszere, együttműködési készsége, eddigi eredményei garanciát jelentenek arra vonatkozóan, hogy a magyar felsőoktatás stratégiai céljainak megfelelően versenyképes tudással, a munkaerőpiac által elvárt és visszaigazolt kompetenciákkal rendelkező, felkészült szakembereket bocsásson ki.

Az Egyetem az alföldi régió meghatározó oktatási, tudományos, kutatásfejlesztési központja. A duális képzés valamennyi releváns képzési területre történő kiterjesztésével, stabil gazdasági beágyazottsággal, a munkaerőpiac és az ipar K+F+I igényeinek az eddiginél adekvátabb kielégítésével és a gyakorlati képzés fejlesztésével összhangban a duális képzés magyarországi módszertani központjává kíván válni.

## **3. Minőségpolitika**

Az Egyetem vezetése Minőségpolitikájában fogalmazza meg a képzéssel, a kutatással, a szolgáltatással és a szervezettel kapcsolatos elveit. Kialakítása során figyelembe veszi a működési környezetet, az érintett ügyfelek – elsődlegesen a hallgatók – elvárásait, a szervezeti kultúra értékeit.

A Minőségpolitika nyilvános, a honlapon megtalálható, és jelen Kézikönyv 1. mellékletében található.

Az Egyetem folyamatosan figyelemmel kíséri a minőségpolitikai célok megvalósulását, mely rendszeresen, a vezetőségi átvilágítások keretében felülvizsgálatra kerül.

### **3.1. A minőségpolitika kommunikálása**

A Neumann János Egyetem Minőségpolitikája c. dokumentum a minőségirányítási rendszer legfontosabb dokumentuma, megismertetése és nyilvános megjelentetése elengedhetetlen a rendszer működtetése szempontjából. Az Egyetem nyilvános tereiben és fontosabb szervezeti egységeinél a Minőségpolitika nyomtatott, aláírt és lepecsételt, bekeretezett formában olvasható. A Minőségpolitika az Egyetem honlapján is elérhető.

Az új hallgatók a regisztrációs héten, az új belépő munkatársak az „onboarding” keretében ismerik meg az Egyetem minőségpolitikáját, küldetésnyilatkozatát, céljait és értékrendjét.

### **3.2. Intézményfejlesztési terv és a Neumann János Egyetem Minőségpolitikája c. dokumentum összekapcsolódása**

Az Egyetem célkitűzéseit az Intézményfejlesztési Terv foglalja össze, melyet a felsőoktatás irányításáért felelős minisztérium által kiadott dokumentum alapján kell elkészíteni.

Az Intézményfejlesztési Terv jóváhagyása a Szenátus hatásköre.

A Neumann János Egyetem Minőségpolitikája c. dokumentum elsődleges célja a stratégiai célok megvalósulásának elősegítése, így az Egyetem vezetése az abban megfogalmazott célkitűzéseit az Intézményfejlesztési Tervben rögzített stratégiai célokhoz igazítja:

- a megvalósulás,
- a megvalósítás eszközeinek hatékonysága, valamint
- a Minőségpolitikának az Egyetem valamennyi szintjén történő ismertsége szempontjából.

A Minőségpolitika tervezetének előkészítése, az esetleges változtatási javaslatok összeállítása a Minőségirányítási Tanács javaslatai alapján a minőségirányítási vezető feladata. A Minőségpolitika jóváhagyása a rektor feladata.

A Minőségpolitikában megfogalmazott célkitűzéseket az intézmény vezetése minőségmutatók célértékeivel konkretizálja.

## **4. Az Egyetem bemutatása**

A Neumann János Egyetem jogelődje, a Pallasz Athéné Egyetem 2016. július 1-jén az Országgyűlés döntése alapján a Kecskeméti Főiskola és a Szolnoki Főiskola egyesülésével jött létre, mely akkor négy karon folytatott oktatási-kutatási tevékenységet.

2017 őszén a Szenátus határozata alapján újabb kar létesült, és így az Egyetem öt karral (Kecskeméten: GAMF Műszaki és Informatikai Kar, Gazdaságtudományi Kar, Kertészeti és Vidékfejlesztési Kar és Pedagógusképző Kar, Szolnokon: Gazdálkodási Kar), és már új néven: Neumann

János Egyetem elnevezéssel működő, alkalmazott tudományok egyeteme státuszú felsőoktatási intézmény lett.

2019-ben a szolnoki Gazdálkodási Kar kivált és a Debreceni Egyetemhez csatlakozott. 2020-ban a Pedagógusképző Kar a Károli Gáspár Református Egyetemhez került át, így jelenleg az Egyetem három karon folytat oktatást alapképzési (BSc) és mesterképzési (MSc) szakokon, felsőoktatási szakképzési szakokon, valamint szakirányú továbbképzéseken.

A Neumann János Egyetem kitűzött célja, hogy megfeleljen az európai felsőoktatási intézmények legfontosabb feladatainak: a korszerű oktatásnak, a tudományos kutató és fejlesztő tevékenységnek, a technológia-transzfernek és a szaktanácsadásnak.

Az Egyetem Kecskemét és Bács-Kiskun megye meghatározó oktatási, tudományos és kulturális központja. A Neumann János Egyetem fontos feladatának tartja az ipari, a gazdasági szervezetekkel és a társadalmi szféra szereplőivel való együttműködést.

Az Egyetem működésében több évtizedes hagyományai vannak a minőségirányítási rendszereknek, az intézmény 2020-ig az ISO 9001-2018-as minőségbiztosítási szabvány alapelvei szerint végezte tevékenységét.

Az Egyetem legutóbb a MAB 2020/9/V/2. sz. határozata alapján nyert el intézményi akkreditációt.

#### **4.1. A Neumann János Egyetem szervezeti felépítése**

A Neumann János Egyetem szervezeti felépítését a *Neumann János Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata (SZMSZ)* tartalmazza. A szervezetet a hatályos *Felsőoktatási törvény* rendelkezéseit figyelembe véve alakítottuk ki.

#### **4.2. Az Egyetem környezete**

Az Egyetem tevékenységére, a várt eredmények elérésére belső és külső tényezők vannak hatással.

Belső környezet az Egyetem kultúrája, értékei, tudása és teljesítménye. A belső környezeti tényezők (oktatási színvonal, oktatás minősége; költséghatékony működés; korszerű folyamatok; belső és külső partnerek elégedettsége) figyelemmel kísérése garantálja a folyamatos fejlesztést, a kockázatok és lehetőségek magas szintű kezelését. Az Egyetem a kiemelt tényezőkre az alábbiak szerint kíván hatni:

- az oktatási színvonal, az oktatás minőségének növelése és magas szinten tartása,
- az Egyetem költséghatékony működésének megvalósítása a folyamatok korszerűsítése által,
- az Egyetemen belüli partnerek elégedettségének mérése, elemzése és növelése a fejlesztési lehetőségek és egyedi intézkedések meghatározása érdekében,
- a tudományos kutatás, fejlesztés és innováció minőségének javítása,
- az alaptevékenységeket segítő belső támogató és szolgáltató tevékenységek felhasználóbarát fejlesztése,
- a munkatársak motiváltságára alapozott szervezeti minőségkultúra kialakítása.

Külső környezet az Egyetemet körülvevő társadalom, gazdaság és (helyi, térségi, országos, nemzetközi) munkaerőpiac, melyben az Egyetem szerepét a következő módon kívánjuk erősíteni:

- a külső partnerek és a munkaerőpiaci szereplők változó igényeinek figyelembevétele az elméleti és a gyakorlati képzések fejlesztésénél, hogy biztosítható legyen a versenyképesség fenntartása és fejlesztése,
- az Alumni tevékenység, a volt hallgatók visszajelzéseinek beépítése és életútjuk alakulásának figyelemmel kísérése, képzési tevékenységünk bevalásának javítása érdekében,
- az Egyetem minőségcéljaival és a MAB szempontrendszerével összhangban, az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei (ESG 2015) szerint készített önértékelés és minőségfejlesztési intézkedések,
- a társadalmi kötelezettségek magas színvonalú ellátása,
- szakmai rendezvények és kulturális események szervezése a külső partnerekkel.

### 4.3. Az érintettek, partnerek körének meghatározása

Az Egyetem működésében a következő érintettek és partnerek lényegesek a minőségirányítási rendszer szempontjából:

- az Egyetem hallgatói,
- az Egyetem munkavállalói,
- a felsőoktatás ágazati irányításáért felelős minisztérium,
- a fenntartó (Neumann János Egyetemért Alapítvány),
- a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (MAB),
- a munkaerőpiac szereplői (munkaadók, munkaadói szervezetek, szakmai egyesületek, kamarák, ágazati készségtanácsok),
- az Egyetem alumni közössége,
- felsőoktatási intézmények, gyakorlati képzési helyek és társadalmi szervezetek, kutatóhálózatok,
- intézményi szakmai, tudományos együttműködő partnerek,
- középfokú (szak)képzés szervezetei,
- a szakoknak, szakirányoknak megfelelő ágazatokban tevékenykedő, intézményünkkel együttműködő, szakmai támogatást nyújtó vállalatok, vállalkozások.

Az Egyetem vezetése feladatának tekinti az egyetemmel kapcsolatban álló partnerek igényeinek megértését és kielégítését.

A folyamatok középpontjában a külső és belső partnerek állnak, figyelembe véve a szervezet és a környezete (pl. munkaerőpiac, duális képzés, szakmai gyakorlat stb.) kölcsönhatásából adódó változásokat és ezek kockázatát. A minőségirányítási rendszer kialakításával és működtetésével elsődleges cél a megfogalmazott és látens partneri, valamint a partnerekkel szemben érvényesített igények, elvárások meghatározása, követelményekké alakítása és teljesítése az érintettek megelégedettségének elérése érdekében.

A fenti törekvéseket szolgálja a partnereinkkel kialakított szabályozott és messzemenőig korrekt kommunikáció. Az Egyetem minden partnere számára tájékoztatást ad a honlapon keresztül ([www.uni-neumann.hu](http://www.uni-neumann.hu)) elérhetőségeiről, közérdekű adatairól, szabályzatairól, szolgáltatásairól, eseményeiről.

## 5. A minőségirányítási rendszer alkalmazási területei

A minőségirányítási rendszer alkalmazási területe kiterjed:

- a BSc, MSc szintű, a MAB által akkreditált képzésekre,
- a felsőoktatási szakképzésre,
- a szakirányú továbbképzésekre,
- a felnőttképzésre,
- a kutatási tevékenységre, tudományszervezésre,
- a tehetséggondozásra,
- az intézményi irányításra és fejlesztésre,
- a belső támogató, szolgáltató és koordináló tevékenységekre (például tanulmányi ügyintézés, oktatásszervezéssel kapcsolatos, tanulástámogató és tehetséggondozó tevékenységek),
- az egyetemi polgárok jóllétét szolgáló tevékenységekre,
- egyes adminisztratív tevékenységekre.

A minőségirányítási rendszer létrehozása az alábbi tevékenységek bevezetését és szabályozását eredményezte. Az Egyetem ennek érdekében:

- kijelölte a tevékenységi körét, és ennek megfelelően szabályozta a folyamatait és az ahhoz kapcsolódó tevékenységeket,
- meghatározta a folyamatok részfeladatait, forrásait, eredményeit és szereplőit,
- a folyamatok működésében és működtetésében PDCA köröket állított fel az egyes folyamatok sikeres működtetésének, szabályozásának, ellenőrzésének érdekében,
- gondoskodott olyan erőforrásokról és információs forrásokról, amelyek a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének támogatását szolgálják,
- az információk alapján tervezett adatgazdálkodást, adatelemzést és minőségfejlesztési tevékenységet valósít meg,
- a folyamatok értékelésének eredményeit, valamint a minőségi mutatórendszer alkalmazása során keletkezett adatokat felhasználja a stratégiai tervezésben,
- a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését végzi.

## 6. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség

Az Egyetem vezetése elhivatott az iránt, hogy az intézmény mind a hallgatók, mind a működésében érdekelt többi partnere felé sikeres és hatékony folyamatokat, valamint folyamatos fejlődést biztosítson. Ennek érdekében minőségirányítási rendszert dolgozott ki és tart fenn, amelynek sikerességét saját feladatának és felelősségének tartja. A működtetés érdekében - lehetőségein belül - minden szükséges erőforrást biztosít. Kiemelten kezeli a személyre szóló megbízásokat, a jóváhagyás eszközeit, motiválja, és széles körben bevonja a munkatársakat. Mind ezek érdekében

- folyamatosan és rendszeresen figyeli, és az Egyetem folyamataira értelmezi a jogszabályokat,
- meghatározza és kommunikálja a minőségpolitikát,
- kommunikálja a minőségirányítás elveinek való megfelelés fontosságát a munkatársak elköteleződése érdekében, és elvárja minden munkatársától, hogy a minőségirányítási elveket munkája során szem előtt tartsa,
- elősegíti a PDCA-elv és a kockázatalapú gondolkodásmód alkalmazását a működési folyamataiban,
- gondoskodik a minőségcélok megállapításáról és rendszeresen értékeli azok teljesítését, valamint kommunikálja azt az érintettek felé,
- gondoskodik a minőség alapú működéshez szükséges erőforrásokról és szervezetről,
- folyamatosan vizsgálja a folyamatokat befolyásoló kockázatokat, és ahol szükséges preventív módon segíti a kockázatok minimalizálását.

Minden vezetői szinten alapvető elvárás a minőségi szemlélet, a minőség iránti elkötelezettség érvényesülése, a minőségi munkavégzés megkövetelése és végrehajtása, a kialakított belső szabályzatok, minőségügyi előírások és követelmények betartása.

Az oktatási, kutatási és innovációs tevékenység minőségi követelményeinek mind teljesebb körű kielégítése érdekében az oktatóknak, kutatóknak és minden munkatársnak biztosított a folyamatos megújulás lehetősége, ugyanakkor elvárt az új tudományos eredmények, oktatási, tanulási módszerek iránti fogékonyság és a folyamatos szakmai fejlődés.

## **7. Belső kommunikáció és dokumentumkezelés**

Az egyetemen belül a minőségbiztosítással kapcsolatos kommunikáció többféle csatornán keresztül valósul meg. Ennek módjai a kommunikációs eszközök és a kommunikáció érintettjei szerint az alábbiak:

- kommunikáció a jogszabályi előírások szerinti testületi munkában,
- dolgozói, oktatói és hallgatói fórumok,
- szervezeti egységek belső kommunikációs rendje,
- honlap és intranet,
- a szervezeti értekezletek szabályozott rendje,
- a belső hírlevél,
- a feljegyzések, megbeszélés összefoglalók rendszere,
- a napi munka során kialakított információátadás a munkatársak között, kétoldalú kommunikáció a tanulmányi, gazdasági, jogi, munkaügyi és minőségügyi információkra vonatkozóan, mely biztosítja a hallgatók, munkatársak, karok és a központi egységek közti kommunikációt is (külső és belső szabályzokról, azok változásáról való tájékoztatás).

A minőségirányítási rendszer alapját kétszintű dokumentációs rendszer képezi, amely előíró és tényrögzítő dokumentumokból áll. Az előíró dokumentumok rögzítik a tevékenységeket, a



szükséges erőforrásokat, valamint az ezekkel kapcsolatos feladatokat, hatásköröket és felelőségeket. A tényrögzítő dokumentumok a működés során keletkező adatok, információk rögzítésére és továbbítására szolgáló feljegyzések, jegyzőkönyvek (dokumentált információ).

A minőségirányítási dokumentációt a Minőségirányítási Iroda kezeli.

## **8. A minőségcélok elérésének tervezése**

### **8.1. Éves minőségbeszámoló és minőségfejlesztési terv**

A stratégiákban megfogalmazott feladatok éves szintre történő lebontását a minőségfejlesztési terv tartalmazza. Az éves minőségfejlesztési terv az előző évi megvalósulást, eredményeket összefoglaló, értékelő éves minőségbeszámolóra épül és az IFT-ben rögzített stratégiai célok következő évre esedékes és aktualizált éves céljait szem előtt tartva készül. Szintén a minőségfejlesztési terv tartalmazza a minőségbiztosítási folyamatok által feltárt eltérések, hiányosságok, nem megfelelések javításához, helyesbítéséhez szükségesnek ítélt fejlesztéseket, feladatokat.

A minőségfejlesztési terv jóváhagyása és értékelése a Szenátus hatásköre.

A minőségfejlesztési terv megvalósulásáról a minőségirányítási vezető a Szenátus ülésén számol be, melynek határideje minden évben február 28. Szükség esetén a Szenátus módosításokat határoz meg, melynek tervezetét a minőségirányítási vezető terjeszti a rektor elé jóváhagyásra.

A Minőségirányítási Tanács évente felülvizsgálja a minőségirányítási rendszert, értékelve a rendszer működésének hatékonyságát és mérlegelve a szolgáltatási folyamat fejlesztési lehetőségeit (emberi erőforrás, eszközök stb.).

A felülvizsgálat főbb témái:

- a felsőoktatási szabályozás változásából vagy intézményi szervezeti átalakulásból adódó esetleges változások érvényesítése és bevezetése,
- az előző évben megfogalmazott minőségi célok, minőségfejlesztési terv megvalósulásának értékelése, a minőségmutatók célértékeinek felülvizsgálata,
- a belső auditok tapasztalatai, a feltárt eltérésekre hozott helyesbítő és megelőző intézkedések értékelése.

### **8.2. A változások menedzselése**

A minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését a minőségpolitika, a minőségcélok, a felülvizsgálatok eredményei, az adatok elemzése, valamint a vezetői átvizsgálás határozza meg.

A külső és a belső feltételek változásai, új intézményfejlesztési stratégia kidolgozása, az érintettek igényeinek, a partneri elvárásoknak a módosulásai lehetnek olyan tényezők, amelyek megkövetelik a minőségirányítási dokumentáció változásait.

Változtatási igény esetén a folyamatok módosítását úgy kell végrehajtani, hogy a funkciók megvalósulása lehetővé váljon. A folyamatok módosításáról az érintetteket tájékoztatni kell, mely tájékoztatás kiterjed a tényekre és a helyesbítő tevékenységekre.

Megelőző és/vagy helyesbítő tevékenységek a következő esetekben indulnak:

- ismétlődő vagy súlyos eltérések,
- az érintettek panaszai alapján.

A nem megfelelő szolgáltatási tevékenységről és a minőségirányítási rendszer nem megfelelő működéséről készült dokumentációt (ellenőrzési jegyzőkönyv, vezetőségi felülvizsgálati jegyzőkönyv, partneri visszajelzések, stb.) a Minőségirányítási Iroda tárolja. A Minőségirányítási iroda közreműködik az eltérés okainak feltárásában, az elemzések eredményeinek dokumentálásában és a helyesbítő tevékenység meghatározásában. A helyesbítő intézkedések hatékonyságát és eredményességét ismét ellenőrzik és szükség esetén észrevételeiket dokumentálják.

A dokumentáció módosítását a minőségirányítási vezető kezdeményezi, a Minőségirányítási Tanács véleményének kikérésével a rektor hagyja jóvá. A minőségirányítási dokumentáció módosítását az adott dokumentum verzió-számának emelkedésével is jelezni kell.

### **8.3. Kockázat- és lehetőség kezelés**

A Neumann János Egyetem az Intézményfejlesztési Tervben beazonosította stratégiai szintű céljait, melyet követően feltárta a stratégiai célokat veszélyeztető kockázatokat, az azok méréséklésére alkalmazott kontrollokat, illetve a stratégiai célok eléréséhez szükséges lehetőségeket. Az Egyetem megtervezi

- a kockázatokkal és lehetőségekkel foglalkozó tevékenységeket,
- azt, hogy hogyan integrálja, vezeti be a MIR folyamataiba ezeket a tevékenységeket,
- hogy hogyan értékeli e tevékenységek eredményességét.

## **9. A minőségirányítási rendszer és folyamatai**

A Neumann János Egyetem fenntartja és folyamatosan fejleszti minőségirányítási rendszerét. A minőségirányítási rendszer dokumentációjában megtalálhatók azok a folyamatleírások, melyek az intézmény működésében a célkitűzések megvalósításához vezetnek.

Az ESG 2015 irányelveknek megfelelően az alábbi területeket szabályozza részletesen a minőségügyi dokumentáció:

- hallgatói jogviszonnal járó oktatási tevékenységek,
- továbbképzési és felnőttképzési tevékenységek,
- tudományos tevékenységek,
- szolgáltatások,
- egyéb tevékenységek általános szabályozása.

Az Egyetem fő tevékenységei az oktatás és a kutatás. Az oktatási tevékenység, mint értékreemtő folyamat kimenete a tudás (szellemi termék). A tudás a képzési és kutatás-fejlesztési folyamatokon keresztül válik a tevékenység eredményévé. A képzési tevékenység legfontosabb érdekeltjei a hallgatók, a munkaerőpiac és a felettes szervek.

A kutatási tevékenység, mint érték- és tudásteremtő folyamat kimenete a kutatási eredményben megjelenő új tudás, amely egy kutatási projekt folyamatának eredményeként jön létre, amelynek legfontosabb érdekeltjei szűkebb értelemben a megbízó vagy a pályázató, tágabb

értelemben a tudományos szakterület, az ehhez kapcsolódó oktatási tevékenység, valamint a társadalom.

A felállított minőségirányítási rendszer a hallgatók, a fenntartó, a felsőoktatás irányításáért felelős minisztérium elvárásainak, a MAB útmutatásainak és az ESG 2015 irányelveknek, valamint a Neumann János Egyetem partnereinek kíván megfelelni.

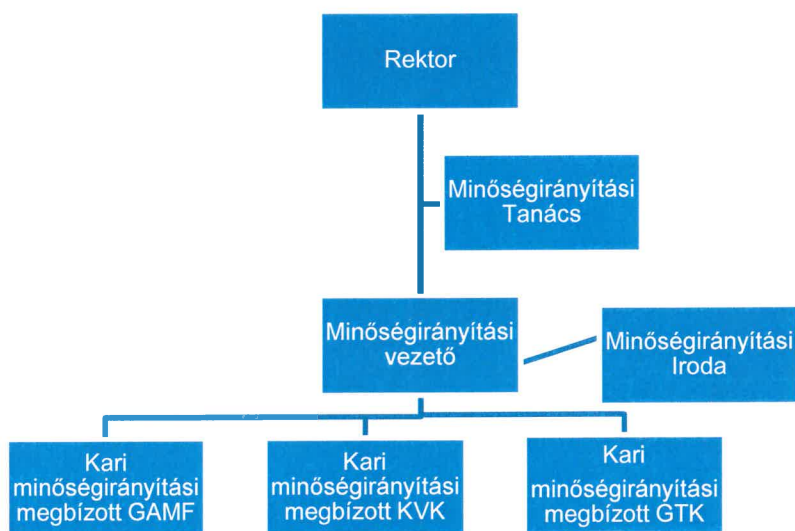
Az alapfolyamatok listáját jelen Kézikönyv 2. számú melléklete tartalmazza. Az alapfolyamatok mellett szükség esetén az Egyetem működését lekövető kiegészítő folyamatokat kell meghatározni. A folyamatleírással nem szabályozott folyamatok végrehajtása során törekedni kell az érintettek és partnerek által megfogalmazott igények hatékony megvalósítására.

A folyamatleíró űrlapok elkészítéséért a folyamatgazda felel. A folyamatok felülvizsgálata, a folyamatleírások áttekintése a PDCA ciklus végén (lásd 2. melléklet) történik meg a minőségirányítási referens közreműködésével. Az eltérésekről feljegyzés készül. A folyamatleírást szükség esetén a folyamatgazda aktualizálja. Az aktualizált folyamatleírást a MIR Tanács hagyja jóvá.

## 10. Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök

Az Egyetem minőségirányítási rendszerének fenntartása a rektor, szakmai hatékonyságának biztosítása a minőségirányítási vezető feladata. A minőségirányítási vezetőt a rektor bízza meg, feladatait és hatáskörét az SZMSZ rögzíti.

A minőségirányítási szervezeti egységek felépítését a következő ábra mutatja be:



1. ábra: Az NJE minőségirányítási szervezete

**Minőségirányítási vezető** hatásköre alá tartozik az egyetemen működtetett minőségirányítási rendszer teljes körű felügyelete, fenntartása, a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos javító intézkedések kezdeményezése, végrehajtása. Rendelkezik mindazon hatáskörrel, amely szükséges ahhoz, hogy az ESG 2015 irányelvek szerint megkövetelt és a minőségpolitikai elvárásoknak megfelelő minőségirányítási rendszer működjön:

- a minőségirányítási rendszer eljárásokkal szabályozott működésének teljes körű felügyelete, az azokban meghatározott feladatok folyamatos ellátása,

- a minőségirányítási dokumentációk rendszeres ellenőrzése,
- a minőségirányítási megbízottak munkájának irányítása,
- az Egyetem minőségképességének értékelése, a vezetőség időszakos tájékoztatása,
- a vezetőség által indított fejlesztési, hibafeltáró intézkedések irányítása, végrehajtása rektori elrendelés alapján.

A minőségirányítási vezető munkáját az egyetemi Minőségirányítási Tanács támogatja.

**A Minőségirányítási Tanács tagjai:**

- minőségirányítási vezető,
- oktatási/kutatási ügyekkel foglalkozó dékánhelyettesek, megbízottak,
- kari minőségirányítási megbízottak,
- a Hallgatói Önkormányzat képviselője,
- a Kancellári Hivatal képviselője,
- valamint az oktatási rektorhelyettes és oktatási igazgató tanácskozási joggal.

A Minőségirányítási Tanács intézményi felügyeletét a rektor látja el. Elnökét és tagjait a rektor bízza meg.

A Minőségirányítási Tanács féléves ütemterv szerint dolgozik.

**A Minőségirányítási Tanács feladata:**

- a minőségirányítási rendszer működésének figyelemmel kísérése, szükség esetén a rendszer fejlesztésére irányuló feladatok meghatározása,
- a minőségirányítási vezető irányításával az éves minőségbeszámoló és a minőségfejlesztési terv elkészítése,
- a végrehajtásban, minőségirányítási eljárásokban bekövetkezett változások véleményezése,
- javaslattétel a minőségirányítási vezetőknek a minőségügyi szabályozás dokumentációs anyagának módosítására.

**A kari minőségirányítási megbízottat** az adott kar dékánja jelöli ki és a rektor bízza meg. Tevékenységét összehangolja az egyetem minőségirányítási rendszerével, és rendszeres kapcsolatot tart a minőségirányítási vezetővel.

**Feladata:**

- a Minőségirányítási Tanács határozatainak kari szintű értelmezése, lebontása, a megvalósítás támogatása,
- a kari folyamatok ismeretében a Minőségirányítási Tanács munkájában való részvétel,
- a különböző, karon folyó minőségügyi folyamatok és tevékenységek támogatása, figyelemmel kísérése,
- a minőség iránti elkötelezettség ösztönzése a kollégák körében.

**Folyamatgazdák** a minőségirányítási eljárások szakmai helyességéért, a folyamatleírásokban foglaltak betartásáért, tartalmuk aktualizálásáért felelős személyek.

A **Minőségirányítási Iroda** az intézmény minőségirányítási rendszerének részeként ellátja az Egyetem minőségirányítási tevékenységének operatív irányítását, valamint az ez irányú tevékenységek fejlesztését célzó feladatok meghatározását.

A Minőségirányítási Iroda közreműködik:

- az oktatási, kutatási és szolgáltató tevékenységekre vonatkozó minőségbiztosítási és -fejlesztési javaslattétel megfogalmazásában,
- a minőségirányítási dokumentációk rendszeres ellenőrzésében,
- a minőségpolitika, a minőségcélok és a stratégia meghatározásában,
- a partner- és hallgatóközpontúság megteremtésének elősegítésében,
- az oktatásszervezés és a külső-belső érdekelt feleknek nyújtott szolgáltatások színvonalának ellenőrzésében és fejlesztésében,
- minőségirányítási rendszer teljesítményét és a fejlesztési lehetőségeket tartalmazó vezetői átvizsgálás jelentéseinek elkészítésében,
- az Egyetem minőségkultúrájának kialakításában.

A minőségirányítási tevékenységet szakmai szervezetek, külső tanácsadók segíthetik.

## **11. Támogatás**

### **11.1. Erőforrások és infrastruktúra**

A minőségirányítási rendszer és a szolgáltatások működtetéséhez és folyamatos tökéletesítéséhez szükséges erőforrások meghatározása és biztosítása a rektor és a pénzügyi igazgató feladata. A szakszerű és végrehajtható erőforrás-biztosítás felelőse a pénzügyi igazgató.

Az elvárt és megfelelő oktatási, kutatási és munkakörnyezet kialakításához, fenntartásához, valamint megóvásához, az elvárt minőségű szolgáltatás nyújtásához megfelelő infrastrukturális feltételrendszer szükséges. Az ehhez tartozó pénzügyi erőforrások rendelkezésre bocsátása az éves pénzügyi terv szerint történik.

### **11.2. Munkakörnyezet**

Az Egyetem vezetősége gondoskodik az oktatási tevékenységek megfelelő elvégzését biztosító infrastruktúra létrehozásáról és fenntartásáról. Az Egyetem telephelyein olyan munkakörnyezet kialakítása szükséges, amely megfelel a fizikai, egészségvédelmi és szociális igényeknek, és egyben biztosítja a szolgáltatások megfelelő szintű végrehajtását.

Az infrastruktúra folyamatos fejlesztése és bővítése érdekében a karok és a központi egységek vezetői évente felülvizsgálják a rendelkezésre álló eszközöket, és a pénzügyi tervezéskor javaslatot tesznek a szükséges beruházásokra.

### **11.3. Felkészültség (kompetencia)**

Az Egyetem dolgozóinak munkaköri leírásai a jogszabályokban, a MAB elvárásaiban, a Foglalkoztatási követelményrendszerben rögzítettek alapján készülnek.

A humán erőforrás-fejlesztés és a szolgáltatások hatékony biztosítása érdekében a minőségirányítási rendszer az alábbi eszközöket használja:

- az oktatók hallgatói értékelése, és ennek eredménye alapján történő fejlesztések,
- a dolgozói elégedettségmérés és teljesítményértékelés,
- az oktatói önértékelés és vezetői értékelés szempontjai,
- diplomás pályakövetési rendszer adatai,
- projektszerű működéshez tartozó, egyedileg meghatározott mérések,
- adott események, rendezvények, kampányok esetében látogatottság mérése, elégedettségmérés,
- duális partnerek esetében elégedettségmérés.

## **12. Eredményesség mérése**

A folyamatoknak és eredményeinek értékeléséhez a felmerülő eltéréseket minőségügyi feljegyzések tartalmazzák, amelyeket folyamatosan, illetve időszakosan értékelni kell. Az eredmények alapján akciók indulnak a hibákat előidéző okok feltárására, amelyek alapján meghatározhatók a lehetséges beavatkozási módok.

### **12.1. A partnerek megelégedettségének mérése**

A partnerek (hallgatók, vállalati partnerek, külső szereplők) elégedettségének mérése és figyelemmel kísérése a partnerekkel kapcsolatos információk átvizsgálásán és aktív elégedettségmérésen alapul: az egyetem működésére vonatkozó partneri vélemények, javaslatok dokumentálására, gyűjtésére és értékelésére szolgál. A felhasznált információforrások:

- a hallgatói elégedettségmérés,
- a dolgozói elégedettségmérés,
- az oktatói munka hallgatói véleményezése,
- a partnerek észrevételeinek kiértékelése,
- a záróvizsga elnökök véleménye,
- duális partnerek körében végzett elégedettségmérés,
- a munkaerőpiaccal folytatott rendszeres kommunikáció a szakmai napok és találkozók keretében,
- egyéb eseti felmérések.

A kiértékelt információk alapján történik a javítandó és fejlesztendő területek meghatározása és a korrekciós tevékenység. Ezek bekerülnek az éves minőségirányítási tervbe.

### **12.2. Elemzés és értékelés**

Adatgyűjtés, rögzítés és elemzés folyik, amelyek a kimenet minősége, a folyamatok hatékonysága, valamint az érintettek elégedettsége szempontjából fontosak a működés során. Az adatok felvétele és elemzése alapján fejlesztő, javító tevékenységeket indítunk.

A gyűjtött adatok körét és terjedelmét a minőségirányítási vezető javaslatára a rektor határozza meg az intézmény mindenkori céljaitól függően.

### 12.3. A folyamatok figyelemmel kísérése

A minőségirányítási rendszer valamennyi eleme rendszeresen átvizsgálásra kerül (lásd 2. melléklet). A minőségirányítási rendszer felülvizsgálatának célja annak megállapítása, hogy:

- a rendszer elemei, a folyamatok alkalmasak-e a minőségügyi célok megvalósítására,
- az intézmény az európai felsőoktatás minőségbiztosítási elvárásainak, valamint a MAB elvárásainak megfelelően végzi-e tevékenységét,
- a szolgáltatási folyamatok során az ígervényeknek eleget tesz-e az intézmény.

Az Egyetem a tevékenysége egészére meghatározza a folyamatokkal kapcsolatosan gyűjtendő adatokat. A gyűjtendő adatok köre többnyire a folyamatok logikája, jogi szempontjai és az eltérési tapasztalatok utólagos kiértékelésén alapul.

Valamennyi folyamatra meghatározott és minőségirányítási eljárásokban rögzített a szükséges ellenőrzési pont és a vizsgálat gyakorisága. A folyamatok során felmerülő eltérések, problémák adatainak regisztrálása az előírt minőségügyi feljegyzésekben történik.

A folyamatok értékelése nemcsak szervezettségük, hanem eredményességük, az eredeti cél szerinti hatékonyságuk és eredményességük szerint is történik, minőségmutatók segítségével. A minőségmutatók alapján történő értékelés célja a folyamatos minőségfejlesztés, amelyért az egyes vezetői testületek a felelősek.

### 12.4. Vezetőségi átvizsgálás

Kétévente egy alkalommal, az akkreditációs periódus felénél az Egyetem vezetése felülvizsgálja és értékeli az intézményi működést és a minőségirányítási rendszer eredményességét. A vezetőség felülvizsgálata kiterjed a képzési, a kutatási, a humánpolitikai tevékenységekre, valamint az Egyetem minőségirányítási rendszerének működésére. A vezetői felülvizsgálat alapján történik az Egyetem minőségtervezése.

#### A vezetőségi átvizsgálás bemenetei

A vezetőségi átvizsgálás során felülvizsgálatra kerül:

- a külső és belső tényezők változásai,
- a partnerek visszajelzései,
- a folyamatok működése és megfelelősége,
- a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos intézkedések,
- a megelőző és a helyesbítő tevékenységek hatékonysága,
- a fejlesztésre irányuló ajánlások.

A vizsgálat résztvevői:

- a rektor,
- a pénzügyi igazgató,
- a dékánok,
- a rektorhelyettesek,
- a minőségirányítási vezető,
- az egyetem szolgáltató egységeinek vezetője,

- esetlegesen további meghívott személyek.

### **A vezetőségi átvizsgálás kimenetei**

A vezetőségi felülvizsgálatról jegyzőkönyv készül, amely tartalmazza az egyes vezetők által felügyelt területek értékelését, a felülvizsgálatkor meghatározott intézkedéseket, valamint a fejlesztési területeket az alábbi bontásban:

- összefoglaló értékelés az intézmény működéséről (általánosítható problémák és erősségek),
- a stratégiailag fontos célok és feladatok megfogalmazása.

A vezetőségi felülvizsgálati jegyzőkönyv a minőségirányítási dokumentáció része.

### **13. Záró rendelkezések**

13.1 Az Egyetem Intézményfejlesztési Terve, az Esélyegyenlőségi Terv, valamint a részstratégiák a Szenátus által jóváhagyott, önálló dokumentumként kerülnek kiadásra.

13.2 Jelen Kézikönyvet a Neumann János Egyetem Szenátusa 2022. június 28. napján hozott 21/2022. (VI. 28.) számú határozatával fogadta el, rendelkezéseit 2022. június 29. napjától kell alkalmazni.

13.3 Jelen Kézikönyv hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a Neumann János Egyetem 2018. április 16. napján kiadott Minőségirányítási Kézikönyv 3. számú verziója.

Kecskemét, 2022. június 28.



## 1. melléklet

### A NEUMANN JÁNOS EGYETEM MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A Neumann János Egyetem vezetése és munkatársai elkötelezik magukat az Európai Felsőoktatási Térség minőségirányítási irányelveinek és standardjának megfelelő rendszer kiépítése és működtetése mellett. A minőségirányítási rendszer működésének célja, hogy az oktatási és kutatási folyamataink megfeleljenek a hallgatói, munkaadói, valamint egyéb partnereink igényének és a társadalmi elvárásoknak. A minőségi követelményeknek megfelelő, gyakorlat-orientált oktatás és az azt támogató tudományos kutatás és innováció fenntartása, fejlesztése lehetővé teszi, hogy a Neumann János Egyetem a dél-alföldi régió egyik meghatározó szellemi központjává váljon

A Neumann János Egyetem felsővezetése elkötelezett:

- a folyamatainak fejlesztésében,
- a minőségi oktatás és tanulás, valamint kutatás feltételeinek a biztosításában,
- a vonatkozó jogszabályoknak és fenntartói elvárásoknak való megfelelésben,
- a hazai és nemzetközi akkreditációs követelmények teljesítésében,
- az Európában, valamint a világ bármely pontján versenyképes képzési struktúra és program kialakításában,
- a karok és külső szervezetek közötti tudományos együttműködési feltételek biztosításában,
- a partneri kapcsolatok és együttműködések erősítésében,
- a munkatársak számára kiszámítható munkahely, megfelelő munkakörnyezet és szakmai fejlődés biztosításában,
- a minőségkultúra, a minőség iránti elkötelezettség erősítésében.

Az oktatási, kutatási és innovációs tevékenység minőségi követelményeinek mind teljesebb körű kielégítése érdekében az oktatóknak, kutatóknak és minden munkatársnak biztosított a folyamatos megújulás lehetősége, ugyanakkor elvárt az új tudományos eredmények, új oktatási, tanulási módszerek iránti fogékonyság és a folyamatos szakmai fejlődés.

Minden vezetői szinten alapvető elvárás a minőségszemlélet, a minőség iránti elkötelezettség érvényesülése, a minőségi munkavégzés megkövetelése és végrehajtása, a kialakított belső szabályzatok, minőségirányítási előírások és követelmények betartása.

Kecskemét, 2022.03.24.

PH.

.....  
**Dr. Fülöp Tamás**  
rektor

## 2. melléklet

Minőségirányítási folyamatok listája			
ESG fejezet	folyamat megnevezése	folyamatgazda	ellenőrzési periódus vagy időszak
<b>1.1. Minőségpolitika</b>			
	Éves minőségirányítási folyamat	MIR vezető	évente
	Időszakos mindőségirányítási rendszerfelülvizsgálat	MIR vezető	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
	Minőségpolitika felülvizsgálata/megújítása	rektor	5 évente, az IFT megújításához kapcsolódóan
<b>1.2. A képzési folyamatok kialakítása és jóváhagyása</b>			
	szaklétesítés folyamata	oktatási rektorhelyettes	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
	szakindítás folyamata	oktatási rektorhelyettes	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
	rövid idejű képzések létesítési és indítási folyamata	oktatási rektorhelyettes	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
<b>1.3. Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés</b>			
	Shak működtetés folyamata	oktatási dékánhelyettes, szakfelelős	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
	Tanítási és értékelési módszerek és gyakorlat időszakos értékelése	oktatási dékánhelyettes	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
<b>1.4. A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képzés odaítélése</b>			
	Beiskolázási kampány	HSZK, karok beiskolázási munkatársa	
	Beiratkozás-bejelentkezés	OKI munkatárs	október 15./március 15. követően
	Előrehaladás	OKI munkatárs	vizsgaidőszak végén
	Hallgatói beadványok, kérelmek, panaszok kezelése	OKI munkatárs	vizsgaidőszak végén
	Kreditelismérések	OKI munkatárs	vizsgaidőszak végén
	Záróvizsgáztatás, diplomázás	OKI munkatárs	ZV vizsgaidőszak végén
<b>1.5. Oktatók</b>			
	Oktatók kiválasztása, felvétele és integrálása	rektor	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
	Oktatók teljesítményértékelése és fejlődésük támogatása	rektor	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
	Oktatók kivételése, távozásuk kísérése, utánkövetés	HR vezető	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
<b>1.6. Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások</b>			
	Hallgatói-dolgozói sportesemények szervezése	Sportközpont vezető	június 15-július 15 között
	Versenysportolók mentorálása	Sportközpont vezető	június 15-július 15 között
	Kollégium - Létesítmény-üzemeltetési feladatok (karbantartás-felújítás)	Kollégium vezető	június 15-július 15 között
	Kollégium - tanév	Kollégium vezető	június 15-július 15 között
	Kollégium - nyári hasznosítás	Kollégium vezető	szeptember
	Karrier tanácsadás	HSZK munkatárs	október
	Duális hallgatóvá válás folyamata	DKK igazgató	június 15-július 15 között
	Duális partnerré válás folyamata	DKK igazgató	június 15-július 15 között
	Kapcsolattartás duális cégekkel	DKK igazgató	június 15-július 15 között
<b>1.7. Információkezelés</b>			
	Információkezelés (azon belül képzési programok és egyéb tevékenységek összefoglalása, adatbázis kezelése, tárolása)	Rektori Kabinet munkatárs	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
<b>1.8. Nyilvános információk</b>			
	Nyilvános információk (Tájékoztató az egyetem működéséről, képzési programokról, azok megjelenítéséről)	Rektori Kabinet munkatárs	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
<b>1.9. A képzési programok folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése</b>			
	Időszakos átfogó szakfelülvizsgálat	oktatási dékánhelyettes, szakfelelős	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
<b>1.10. Rendszeres külső minőségbiztosítás</b>			
	Belső auditok végzése	oktatási rektorhelyettes, MIR vezető	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
	Standard nemzetközi szabványok alapján történő tanúsíttatás	laborvezető	tanúsítvány szerint
<b>Tudományos kutatás</b>			
	Kutatási stratégia-alkotás és megvalósítás nyomon követése	tudományos rektorhelyettes, tudományos dékánhelyettesek	két évente/ akkreditációs időtartam felénél
	Kutatási eredményesség értékelése	tudományos rektorhelyettes, tudományos dékánhelyettesek	két évente/ akkreditációs időtartam felénél