

Eötvös Loránd Tudományegyetem

Minőségirányítási Kézikönyv



Módosításokkal egybeszerkesztett változat

[2020. május 18.]

Készítette: Minőségügyi Iroda	Jóváhagyta: A Szenátus CCXXIV/2016. (X. 24.) Szen. sz. határozata	Kiadta: Dr. Borhy László rektor
Verzió/kiadás dátuma: 2/2020.	Hozzáféres módja: nyilvános	Oldalak száma: 72

Tartalomjegyzék

Preambulum	4
1. Minőségpolitika	5
2. A Minőségirányítási Kézikönyv célja és hatálya	6
3. Az ELTE bemutatása	7
4. Az ELTE küldetésnyilatkozata és stratégiai rendszere	10
4.1. Az ELTE küldetésnyilatkozata	10
4.2. Stratégiaalkotás és stratégiai menedzsment	11
4.3. A legfontosabb stratégiai dokumentumok	11
5. Az ELTE minőségirányítási rendszere	15
5.1. A minőségirányítási rendszer alkalmazási területe	15
5.1.1. A Kézikönyv által szabályozott területek	16
5.1.2. A Kézikönyv által nem szabályozott területek	16
5.1.3. A kutatási és kutatás-szervezési terület és a Kézikönyv kapcsolata	17
5.2. Az ELTE minőségirányítási szervezetének felépítése	19
5.2.1. A minőségirányítás egyetemi szintű szervezete	20
5.2.2. A minőségirányítás kari szintű szervezete	22
5.2.3. A minőségirányítási szervezet egyéb szereplői	23
5.3. Dokumentációs rendszer	24
5.3.1. A minőségirányítási dokumentációs rendszer felépítése	24
5.3.2. A minőségirányítási dokumentáció kezelése	26
6. A vezetés felelőssége	31
6.1. A vezetés elkötelezettsége	31
6.2. Az Egyetem minőségpolitikája	31
6.3. Partnerközpontúság/partnerkapcsolatok	31
7. Folyamatközpontúság	33
7.1. Folyamatszabályozás	33
7.2. A folyamatok javítása	35
8. Mérés, értékelés, visszacsatolás	35
8.1. A partnerek igényeinek és elégedettségének rendszeres mérése és értékelése	35
8.1.1. Gólyafelmérés	36
8.1.2. Hallgatói igény- és elégedettségmérés	37
8.1.3. Munkatársi igény-, elégedettség- és szolgáltatási mérés	37
8.1.4. Az oktatás hallgatói véleményezése (OHV)	39
8.1.5. ELTE Diplomás Pályakövető Rendszer (DPR)	42

8.1.6.	Jelentkezési és felvételi adatok elemzése	44
8.1.7.	Az ELTE gyakorlóiskolák jelentkezési és felvételi adatainak elemzése.....	45
8.2.	Szervezeti egységek önértékelése.....	46
8.3.	Éves minőségfejlesztési jelentés	46
9.	Panaszkezelés és jogorvoslat.....	48
10.	Fogalomtár	49
11.	Mellékletek.....	56
11.1.	A felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosításának sztenderdjei és irányelvei (ESG) 56	
11.2.	A teljes körű minőségirányítási rendszer (TQM)	58
11.3.	A Minőségirányítási Kézikönyv módosításainak nyilvántartó lapja	60
11.4.	ESG követelmények és kapcsolódó minőségirányítási eljárások (felelősség és jóváhagyás)	62
11.5.	Sablon a minőségirányítási eljárás egységes tartalmi szerkezetéhez	69
11.6.	Adatkérő lap és nyilatkozat – formanyomtatványok.....	71

PREAMBULUM

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem (ELTE) minőségfejlesztés iránt elkötelezett vezetése, döntést hozott egy egységes, koherens minőségirányítási rendszer létrehozásáról, amelynek célja az egyetemi és a kari minősegbiztosítási tevékenységének átfogó és egységes szempontok szerinti működtetésének megvalósítása. Az egyetem minőségpolitikájában megfogalmazott célok az oktatási-képzési és kutatási tevékenységek, valamint a szolgáltatások magas színvonalú ellátását, folyamatos fejlesztését, továbbá az Egyetem partnereinek igényeihez való folyamatos alkalmazkodás elősegítését szolgálják.

A minőségirányítási rendszer része az Egyetem vezetési rendszerének, ami figyelembe veszi a gazdasági és társadalmi környezet változó követelményeit, az Egyetem évszázados hagyományait, az egyetemi autonómiát, a felsőoktatás sajátosságait és a nemzetközi tapasztalatokat.

Az ELTE jelenlegi minőségirányítási rendszerének középpontjában az egyetem teljesítményének folyamatos javítása, mindenekelőtt *az optimális tanulási eredmények (learning outcomes) hallgatók általi elérése*, valamint *a kutatási eredmények optimális elérése* áll. A szabályozásra kiválasztott kulcsfolyamatok azt a célt szolgálják, hogy a hallgatók tanulási eredményei nemzetközileg is versenyképes tudást, képességeket és attitűdöket tartalmazzanak. Az ELTE munkája során figyelembe veszi partnerei/érdeelt felei igényeit és visszajelzéseit, különös tekintettel a hallgatókra, az ELTE-n képesítést szerzetteket foglalkoztató szervezetekre, az Egyetem munkavállalóira, a kutatás-fejlesztési szolgáltatásokat igénybevevő személyekre és szervezetekre, a nemzetközi, valamint hazai szakmai és tudományos közösségekre.

A minőségirányítási rendszer és a jelen Minőségirányítási Kézikönyv (a továbbiakban: Kézikönyv), mint a rendszer előíró és szabályozó jellegű alapidokumentuma a teljes körű minőségirányítás (TQM) alapelveire épülve,¹ összhangban áll a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény (a továbbiakban: Nftv.), a felsőoktatási minősegbiztosítás európai sztenderdjei és irányelvei (ENQA ESG)² és a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (a továbbiakban: MAB) elvárásaival és követelményeivel.

¹ Total Quality Management (TQM). Tekintettel arra, hogy a magyar minőségügyi nyelvzetben a TQM rövidítés használata bevett, a továbbiakban jelen Kézikönyv is az angol rövidítést kívánja használni. A teljes körű minőségirányítási rendszer alapelveit a 11.2. sz. melléklet tartalmazza.

² (Revised) Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). Approval by the Ministerial Conference in Yerevan, on 14-15 May 2015.2015

1. MINŐSÉGPOLITIKA

Az ELTE vezetése és minden munkatársa elkötelezett a minőségközpontú oktatás-képzés és hallgatói szolgáltatások megvalósításában. Az ELTE széles értelemben vett minőségpolitikája – az Egyetem küldetéséből kiindulva – az oktatás-kutatás, hallgatói szolgáltatások és a nemzetközi szerepvállalás eredményességének a növelését jelenti. Az Egyetem vezetésének célja, hogy az ELTE Közép-Európa egyik vezető kutatóegyetemévé váljon, amely széleskörű kapcsolatokkal rendelkezik az európai és a globális felsőoktatási térségen belül. Az alaptevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatások minőségi fejlesztése szintén ezeket a célokat szolgálja.

A szűkebb értelemben vett minőségpolitika a fenti célok elérését a minőségirányítási tevékenység sajátos eszközeivel támogatja. A minőségirányítási tevékenység fő célja olyan szabályozott folyamatok kialakítása, amelyek bevonják és elkötelezetté teszik az Egyetem polgárait az oktatás-kutatás és szolgáltatások minőségének fejlesztésében, védik az Egyetem küldetésnyilatkozatában megfogalmazott értékeket, átláthatóvá teszik az Egyetem működését, rendszeresen értékelik tevékenységét, továbbá védik az Egyetem polgárait az intolerancia és diszkrimináció minden formájával szemben.

Mindezen célok elérése érdekében az ELTE az alapvető folyamatait olyan (a TQM elveit alkalmazó) módon szabályozza, amely lehetővé teszi a folyamatos fejlődést.

Az Egyetem rendszeresen méri partnerei elégedettségét és igényeit. A mérések eredményeit szabályozott módon felhasználja az oktatás, kutatás és a hallgatói szolgáltatások fejlesztésében, így módon törekszik partnerei elégedettségének folyamatos növelésére.

Az ELTE folyamatosan aktualizálja intézményi minőségpolitikáját az Európai Unió felsőoktatás-politikájának és a felsőoktatás ágazati minőségpolitikájának figyelembe vételével.

2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV CÉLJA ÉS HATÁLYA

Jelen Kézikönyv az ELTE minőségirányítási rendszerének előíró, szabályozó jellegű alapidokumentuma, melynek hatálya elsősorban az Egyetem oktatási, valamint az azt támogató kulcsfontosságú oktatás-szervezési tevékenységére terjed ki. A kutatási és kutatás-szervezési területre vonatkozó szabályokat – a kutatásra vonatkozó átfogó minősbiztosítási elvek és folyamatok kidolgozásáig – csupán érintőlegesen tartalmazza (lásd „5.1. A minőségirányítási rendszer alkalmazási területe” c. fejezet).

A Kézikönyv kötelező érvénnyel bír az Egyetem egészére, annak valamennyi karára, továbbá minden oktató, kutató, valamint oktatást-kutatást támogató alkalmazottjára és az Egyetemmel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló munkatársára, az Egyetem valamennyi hallgatójára, illetve az Egyetem minőségfejlesztési tevékenységében közreműködő személyekre, szervezetekre.

A Kézikönyvben, valamint a minőségirányítási eljárásokban előírt eszközöket, módszereket és eljárásokat az Egyetem valamennyi kara köteles alkalmazni, illetve azok alkalmazásában közreműködni. Saját hatáskörben – a kari képzési és egyéb sajátosságoknak megfelelően, illetve azok figyelembevételével – a lefektetett minimumkövetelmények megtartása mellett az eszközöket, módszereket és eljárásokat magukra igazíthatják, és saját kari eljárásokkal szabályozhatják. A jelen Kézikönyvben meghatározott eszközökön, módszereken és eljárásokon kívül is alkalmazhatnak bármilyen, az oktatási és az oktatásszervezési tevékenység minőségének mérésére, értékelésére, fejlesztésére vonatkozó módszert/módszereket, eljárást/eljárásokat, eszközt/eszközöket – feltéve, hogy az a jelen Kézikönyvben lefektetett elvekkkel és célokkal nem ellentétes, illetve nem vezet indokolatlan párhuzamossághoz.

Kari döntés esetén kidolgozható jelen Kézikönyv kari változata- az aktuális folyamatleírások részletes, kari szintű szabályozásával.

A minőségirányítási eljárások köre egyes területek folyamatszabályozása révén folyamatosan bővül, alkalmazásuk a rajtuk feltüntetett megjelölt időponttól kezdődően kötelező.

Jelen Kézikönyv 11. fejezetének módosítása nem igényel Szenátus általi jóváhagyást. A Kézikönyv további fejezeteinek módosítása annyiban nem igényel Szenátus általi jóváhagyást, amennyiben annak szükségessége az Egyetem szabályzatainak módosításából, továbbá az egyetemi szervezeti felépítés minőségirányítási szervezetet – többek között a szervezeti egységek, tisztségek megnevezését – érintő változásából ered. Ezen változtatások Kézikönyvben történő átvezetéséért a Minőségügyi Iroda felelős, a Minőségfejlesztési Bizottság jóváhagyása mellett.

3. AZ ELTE BEMUTATÁSA

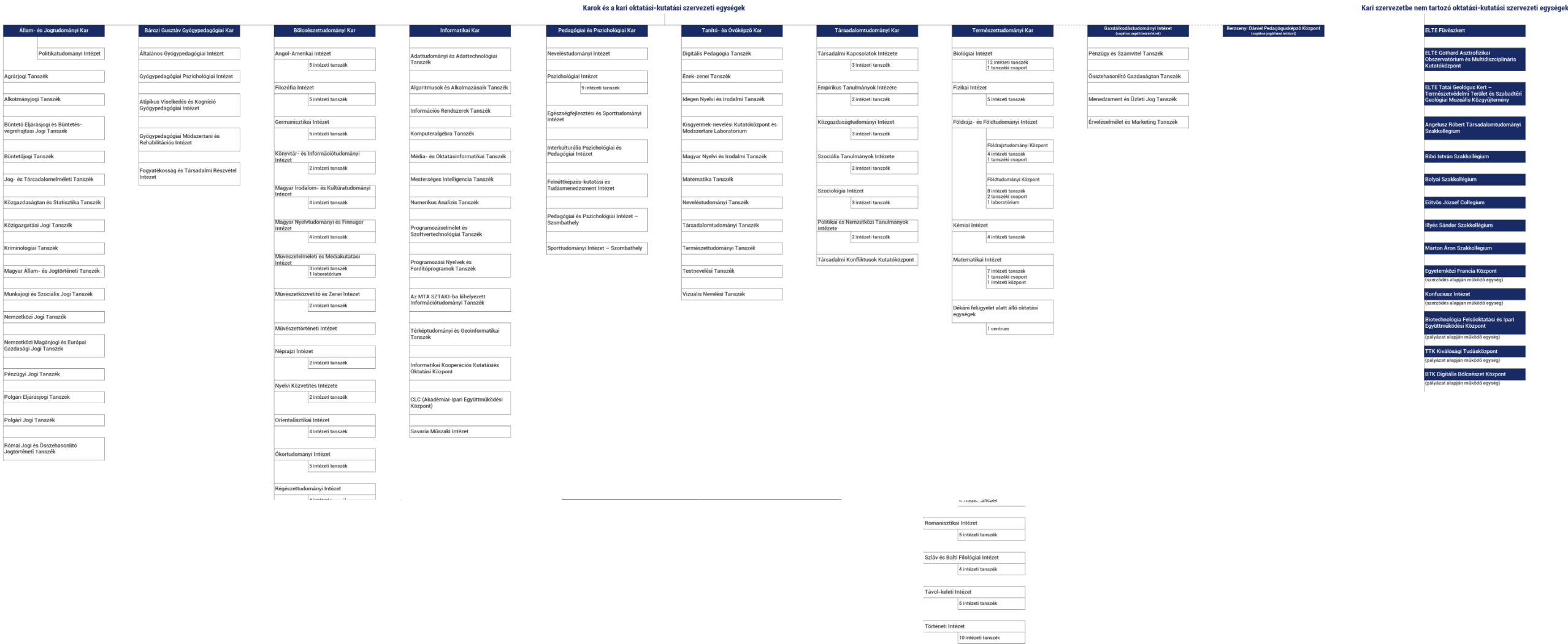
Az Eötvös Loránd Tudományegyetem Magyarország legrégebbi folyamatosan működő és legnagyobb hagyományokkal rendelkező egyeteme, amely jelenlegi szervezeti formáját a 2000-es években több lépcsőben érte el. A magyar felsőoktatás egyik meghatározó intézményeként jelenleg 8 karon (ÁJK, BGGyK, BTK, IK, PPK, TÓK, TáTK, TTK), egy sajátos jogállású intézetében (GTI) és egy egyetemi központjában (BDPK) közel 30 000 hallgató számára nyújt magas színvonalú egyetemi képzést.

Az Egyetem szervezeti felépítését, szervezeti és működési rendjét az ELTE Szervezeti és Működési Szabályzatának I. kötete Szervezeti és Működési Rend³ (a továbbiakban SzMSz I.) rögzíti funkcionális megközelítésben. Az Egyetem szervezeti egységei oktatási-kutatási, szolgáltató szervezeti, valamint működést támogató egységekre tagozódik.⁴

³ ELTE SZMSZ, Budapest, 2015. https://www.elte.hu/file/ELTE_SZMSZ_I.pdf

⁴ <https://www.elte.hu/dstore/document/214/ELTE-organogram.pdf>

OKTATÁSI-KUTATÁSI SZERVEZET



1. ábra: ELTE Organogram I:

SZOLGÁLTATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK

Kari szervezetbe tartozó szolgáltató egységek	Kari szervezetbe nem tartozó központi szolgáltató egységek
pl. Kari Könyvtár Természetrajzi Múzeum	Egyetemi Könyvtár és Levéltár
	ELTE Tanárképző Központ
	Innovációs Központ

KÖZNEVELÉSI INTÉZMÉNYEK

ELTE Apáczai Csere János Gyakorló Gimnázium és Kollégium
ELTE Trefort Ágoston Gyakorló Gimnázium
ELTE Radnóti Miklós Gyakorló Általános Iskola és Gyakorló Gimnázium
ELTE Gyertyánffy István Gyakorló Általános Iskola
ELTE Bárczi Gusztáv Gyakorló Általános Iskola
ELTE Gyakorló Óvoda
ELTE Gyakorló Óvoda és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
ELTE Gyakorló Országos Pedagógiai Szakszolgálat
ELTE Bolyai János Gyakorló Általános Iskola és Gimnázium
ELTE Savaria Regionális Pedagógiai Szolgáltató és Kutató Központ

REKTORI HATÁSKÖR GYAKORLÁSÁT SEGÍTŐ SZERVEZETI EGYSÉGEK

Rektori Kabinet	Rektori Koordinációs Központ
Kabinet Iroda	
Tudománypolitikai Iroda	
Nemzetközi Stratégiai Iroda	
Harmadik Misszió Stratégiai Iroda	
Adatvédelmi és Stratégiai Adatkezelési Iroda	
Savaria Campus Iroda	

A KÖZÖS REKTORI-KANCELLÁRI IRÁNYÍTÁSÚ EGYSÉGEK

Kommunikációs, Marketing és Rekrutációs Igazgatóság
Minőségügyi Iroda
Oktatási Igazgatóság

A KANCELLÁRI SZERVEZET

Kancellária	Kari szintű működést támogató egységek
Műszaki és Informatikai Főigazgatóság	ÁJK Dékáni Hivatal ÁJK Tanulmányi Hivatal ÁJK Gazdasági Hivatal BGGyK Dékáni Hivatal BGGyK Tanulmányi Hivatal BGGyK Gazdasági Hivatal BTK Dékáni Hivatal BTK Tanulmányi Hivatal BTK Gazdasági Hivatal IK Dékáni Hivatal IK Tanulmányi Hivatal IK Gazdasági Hivatal PPK Dékáni Hivatal PPK Tanulmányi Hivatal PPK Gazdasági Hivatal TÓK Dékáni Hivatal TÓK Tanulmányi Hivatal TÓK Gazdasági Hivatal TáTK Dékáni Hivatal TáTK Tanulmányi Hivatal TáTK Gazdasági Hivatal TTK Dékáni Hivatal TTK Tanulmányi Hivatal TTK Gazdasági Hivatal GTI Igazgatói Hivatal GTI Tanulmányi Hivatal GTI Gazdasági Hivatal
Gazdasági Főigazgatóság	
Jogi, Humánszolgáltatási és Közbeszerzési Főigazgatóság	
Pályázati Központ	

AZ EGYETEMEN MŰKÖDŐ ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEK

Közalkalmazotti Tanács
Reprezentatív Szakszervezet
Egyetemi Hallgatói Önkormányzat
Egyetemi Doktorandusz Önkormányzat

2. ábra ELTE Organogram II.

4. AZ ELTE KÜLDETÉSNYILATKOZATA ÉS STRATÉGIAI RENDSZERE

4.1. Az ELTE küldetésnyilatkozata⁵

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem – mint Magyarország legrégebbi folyamatosan működő, 1635-ben Nagyszombatban Pázmány Péter esztergomi érsek által alapított egyeteme, – az európai hagyományokra épülő minőségi felsőoktatás és kutatás érdekeit szolgálja. Az ELTE küldetése a nemzeti és egyetemes kultúra és műveltség megőrzése és gyarapítása, a tudomány művelése, a tudományos ismeretek átadása, a magyar társadalom, valamint az emberiség valós, hosszú távú igényeinek megfogalmazása és kielégítése.

Az ELTE célja olyan korszerű tudással rendelkező, sokoldalúan művelt értelmiségiek képzése, akik:

- képesek felismerni és elemezni a problémákat; képesek megoldási lehetőségeket kidolgozni és felelős döntéseket hozni;
- keresik a konszenzust, értik és tisztelik a különböző kultúrákat;
- tudatában vannak egyéni felelősségüknek a szűkebb környezet, Magyarország, Európa és az emberiség jövője iránt;
- képviselik a szakmaiság, a szolidaritás, a humánus értékeit és
- tiszteletben tartják az általános etikai normákat, az emberi méltóságot és erre figyelemmel a gondolat- és a véleménynyilvánítás szabadságát.

Mindezek érdekében az ELTE közel négy évszázados hagyományaival összhangban arra törekszik, hogy

- az egyetemi polgárok együttes munkájával hallgatói számára értékes, korszerű tudást, modern gondolkodást, versenyképes diplomát nyújtson;
- képzési szerkezetében kiemelt szerepet kapjon a magas színvonalú mester- és doktori képzés, a továbbképzés; bővüljön az inter- és multidiszciplináris programok, az idegen nyelven is hozzáférhető képzések és az élvonalbeli külföldi felsőoktatási intézményekkel kialakított közös képzések kínálata;
- világszínvonalú, a komplex társadalmi kihívásokra válaszolni képes, a megoldandó társadalmi és technológiai problémákra koncentrálnó kutatási, fejlesztési és innovációs tevékenységet folytasson, az európai mezőnyben versenyképes kutatóegyetem legyen;

⁵ <https://www.elte.hu/kuldetesnyilatkozat>

- hatékony tehetséggondozást alakítson ki; kutatóegyetemként növelje a magasan kvalifikált és produktív oktatók/kutatók arányát, vonzó oktatási és kutatóhelyi környezetet teremtve számukra;
- értékalapú és hatékony kapcsolatot alakítson ki szűkebb és tágabb környezetével, a közép-európai régió egyik vezető egyetemi központja legyen.

Az ELTE abból a meggyőződésből kiindulva, hogy színvonalas egyetemi oktatómunka elképzelhetetlen a színvonalas kutatómunka nélkül – arra törekszik, hogy magas színvonalon jelenítse meg a hagyományos universitas koncepció mindkét oldalát: az oktatók és hallgatók alkotó közösségét (universitas magistrorum et discipulorum) és a sokféle tudományterületet művelő egyetem (universitas scientiarum) ideálját.

E célkitűzések megvalósítását az Egyetem vezetése, oktatói, kutatói, hallgatói és az ELTE összes munkatársa egymással együttműködve segítik.

4.2. Stratégiaalkotás és stratégiai menedzsment

Az Egyetem irányításával, működtetésével kapcsolatos stratégiai dokumentumok megalkotásakor és elfogadásakor – a minőség és a teljesítmény szempontjainak szem előtt tartásával – a konszenzusra való törekvés érvényesül. Az egyetemi szintű stratégiai döntések meghozatalára a Szenátus rendelkezik hatáskörrel. A stratégiaalkotást minden esetben megelőzi a helyzetértékelés (C-SWOT analízis), amelynek során a(z) egyetemi és kari) vezetés reagálva a stratégiai kihívásokra – összhangban az ELTE küldetésnyilatkozatában foglaltakkal –, megfogalmazza a stratégiai célokat. A döntéseket széles körű (a kari szintig lemenő, illetve azon belül a kari szabályozástól függő, dékáni felelősségi körbe tartozó további véleményezési szinteket bekapcsoló) véleményezési lehetőség alapozza meg.

4.3. A legfontosabb stratégiai dokumentumok

Intézményfejlesztési Terv (IFT)

A Nftv. alapján a Szenátus fogadja el az Egyetem középtávra (5 évre) szóló IFT-jét, amely tartalmazza az intézmény jövőképét és stratégiai célrendszerét, oktatási és kutatási tevékenységével kapcsolatos céljait. Továbbá magába foglalja a belső intézményi szolgáltatásokkal, gazdálkodással, szervezeti struktúrával és intézményirányítással kapcsolatos stratégiai célokat.

Az IFT ötévenkénti megújítása során az egyetemi vezetés a megelőző időszak stratégiai célkitűzéseinek megvalósulását vizsgálja felül, majd a helyzetértékelés alapján meghatározza a következő időszakra szóló Intézményfejlesztési Tervet.

Az IFT-ben megfogalmazott stratégiai célok megvalósításának módja, ütemezése az adott területért felelős egyetemi vezető által készítendő intézkedési tervben kerül megfogalmazásra.

Részstratégiák

Az egyetemi vezetés a stratégiai célok kijelölése és a részstratégiák megalkotása érdekében biztosítja a személyi és anyagi forrásoknak, azokra a kiemelt területekre történő felhasználását, amelyek a magas szintű szervezeti működést és az Egyetem küldetésének megvalósítását segítik. Minden részstratégiának van gondozója, aki felel a részstratégia tervezéséért, az abban kitűzött célok végrehajtásáért, a végrehajtás folyamatának monitorozásáért, az eredmények értékeléséért és visszacsatolásáért, továbbá dönt az IFT, mint legfőbb stratégiai dokumentum elfogadása után a felmerülő esetleges módosítás tárgyában.

A hatályos részstratégiákat teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az egyetemi polgárok és egyéb partnerek számára az Egyetem honlapján, melyről a részstratégia gondozója köteles gondoskodni.

A kiemelt részterületek önálló stratégiái:⁶

- **Fenntartható fejlődés stratégia:** meghatározza a fenntartható fejlődési elvek érvényesítésének és megvalósításának eszközeit a kutatás, az oktatás és az egyetem működésének területén.

Felelős: általános ügyek rektorhelyettese

Hatályos: 2009. június 29-től

- **Esélyegyenlőségi Terv:** Az Egyetem kötelezettséget vállal az egyenlő bánásmód elvének betartására és betartatására a képzés és a foglalkoztatás során – beleértve a diszkrimináció valamennyi formájára vonatkozó tilalom, így különösen a nemi esélyegyenlőség és a fogyatékossgal élő személyek egyenlő esélyeinek érvényesítését. Az egyenlő bánásmód elvének betartására az Egyetem vezetése támogató intézkedéseket fogad el, melyeket folyamatosan nyomon követ és ezen tapasztalatok alapján továbbfejleszt, továbbá az intézkedések megvalósulását folyamatosan ellenőrzi.

Felelős: Esélyegyenlőségi Bizottság, egyetemi fogyatékosügyi koordinátor, a hallgatói ügyek rektori biztosa, valamint az Egyetemi Hallgatói Önkormányzat (EHÖK) esélyegyenlőségi referense

Hatályos: 2013. november 11-től

⁶ A hatályos részstratégiák elérhetők a <https://www.elte.hu/szabalyzatok>

- **Tehetséggondozási Konceptió:** meghatározza az egyetem, a karok és a tehetséggondozás sajátos szervezetei számára az ellátandó feladatokat.
Felelős: oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettese
Hatályos: 2008. június 30-tól
- **Sportstratégia:** megjeleníti az Egyetemtől független sportszervezetek együttműködő partnerségét, a sport terén megvalósítandó célokat, beleértve az egyetemi sportingatlanok karbantartására, felújítására és a speciális szükségletű hallgatók sportolási lehetőségeinek biztosítására vonatkozó célokat is.
Felelős: Szolgáltatási Igazgatóság vezetője
Hatályos: 2014. június 30-tól
- **Az ELTE szakkollégiumi stratégiája:** tartalmazza a szakkollégiumok, mint tehetséggondozási műhelyek Egyetemen belüli általános helyzetének felvázolását, megfogalmazza a sikeres szakmai munka megvalósítására és tevékenységük szervezésére vonatkozó javaslatokat.
Felelős: Rectori Koordinációs Központ vezetője
Hatályos: 2014. december 15-től
- **Egyetemi Könyvtári Szolgálat könyvtári stratégia 2018-2023:** meghatározza azokat a célokat, amelyek megvalósításával az Egyetemi Könyvtári Szolgálat (a továbbiakban: EKSZ) az Egyetem oktatási- és tudománypolitikai tevékenységének kiemelt intézményévé, tartalomszolgáltató tudásközpontjává válhat, az Egyetem tudományos működését és tevékenységét támogatva felhasználó-központú és felhasználóbarát tanulási központot és közösségi teret alkothat, törekedve a Minősített Könyvtár cím elnyerésére.
Felelős: Könyvtári Tanács
Hatályos: 2018. december 26-tól
- **Egészségfejlesztési stratégia:** feladata, hogy a jövő társadalmát alakító leendő értelmiség képzésébe a felkészülés évei alatt „egészségteremtő” közösséget hozzon létre, tudatosan építse be az intézményi kultúrába a hallgatók, oktatók, dolgozók egészségének megőrzését, javítását, a lehető legmagasabb szinten tartását. Az életminőség javítását célzó stratégia megvalósulása növelheti az intézmény elismertségét, és nagyban hozzájárulhat mind a saját polgárai, mind a magyar lakosság életminőségének javításához.
- *Felelős:* Rektor
- *Hatályos:* 2018. június 14-től

Az intézményakkreditáció dokumentumai

A MAB a Nftv. rendelkezései értelmében öt évenként folytatja le a felsőoktatási intézmények akkreditációját, intézményi működés értékelését. Az eljárás során az intézményi és kari szintű vezetés, oktatás, kutatás és fejlesztés, valamint a minőségbiztosítás és minőségfejlesztés területeinek átvilágítása a MAB által meghatározott irányelvek mentén elkészített intézményi önértékelések alapján valósul meg.

A kari és az intézményi önértékelési dokumentumok az ESG sztenderdek szempontjai szerint tartalmazzák az intézmény vezetési rendszerének, a képzés és a tudományos kutatás feltételrendszerének, a hallgatói szolgáltatásoknak, valamint a minőségfejlesztés helyzetének bemutatását és értékelését.

Az önértékelési dokumentumokon és az Egyetem által rendelkezésre bocsátott információkon alapuló akkreditációs jelentésben a MAB által az intézmény további működésére tett javaslatok az egyetemi és kari minőségfejlesztési intézkedések egyik kiindulópontját képezik. A megfogalmazott javaslatok alapján intézkedési terv készül, amelynek végrehajtását a soron következő akkreditációs eljárás alkalmával értékeli a MAB.

Az intézményakkreditáció dokumentumok elkészítésének folyamatát és felelőseit az ME 1.10.1. számú minőségirányítási eljárás szabályozza.

Minőségfejlesztési Program

Az Egyetem a változó társadalmi igényekhez és a gazdasági kihívásokhoz való sikeres alkalmazkodás, az oktatás-kutatás és valamennyi általa nyújtott szolgáltatás magas színvonalának megőrzése érdekében, a jövőbeni elvárásokra összpontosító stratégiájának megvalósítására Minőségfejlesztési Programot (a továbbiakban: Program) készít, amelyben kijelöli a középtávon elérni kívánt, prioritást élvező célokat. A Programban megfogalmazott középtávú célok jelölik ki az adott ciklus minőségfejlesztési tevékenységének kereteit.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. A Programnak az ESG elvek mentén tartalmaznia kell<ol style="list-style-type: none">a) az IFT által meghatározott, minőségfejlesztést érintő középtávú célokat;b) a középtávú célok megvalósíthatósága érdekében azok akciókra, feladatokra történő lebontását;c) az egyes minőségfejlesztési feladatok felelőseit, résztvevőit, a megvalósítás határidejét és a mérésére szolgáló indikátorok meghatározását. |
|---|

2. A Programot a Minőségfejlesztési Bizottság (a továbbiakban: MFB) szakmai felügyelete mellett a Minőségügyi Iroda (a továbbiakban: MÜI) állítja össze, az Egyetem minőségfejlesztésért felelős szerveinek, így különösen a minőségirányításért felelős kari bizottságoknak az együttműködésével.
3. A Program elkészítéséhez a MÜI a minőségcélok megvalósításában résztvevő bármely testülettől, szervtől, személytől – a szolgálati út betartásával – tájékoztatást, adatszolgáltatást kérhet.
4. A Programot az MFB előterjesztése alapján a Szenátus fogadja el határozathozatal formájában történő jóváhagyással.
5. A Szenátus által elfogadott Program alapján az egyes feladatok felelősei a végrehajtásra vonatkozó intézkedési terv készítésére kötelesek.
6. A Szenátus által elfogadott Programot teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján.

A Program elkészítését az ME 1.1.1 számú minőségirányítási eljárás, a dokumentum kezelését jelen Kézikönyv 5.3.2. pontja szabályozza.

5. AZ ELTE MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERE

Az ELTE jelenleg hatályos Szervezeti és Működési Szabályzata (I. kötet) XIV. fejezetének 136. paragrafusa (4) bekezdése az alábbi módon szabályozza az Egyetem minőségirányítási rendszerét:

Az Egyetem minőségirányítási rendszerének kialakítása és bevezetése során alkalmazni kell többek között az alábbi lépéseket:

- a) az Egyetem minőségpolitikájának és minőségcéljainak meghatározását,
- b) a partneri kör (többek között az oktatók, a hallgatók, a dolgozók, a szakmai szervek) pontos meghatározását,
- c) a partnerek igényeinek és elvárásainak mérésekkel történő meghatározását,
- d) a minőségcélok eléréséhez szükséges folyamatok, eljárások és felelősségi körök meghatározását,
- e) a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások meghatározását és biztosítását,
- f) módszerek bevezetését a folyamatok eredményességének és hatékonyságának méréséhez,
- g) eszközök meghatározását a követelményektől való eltérések megelőzésére és okaik kiküszöbölésére,
- h) folyamat bevezetését és alkalmazását a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztéséhez.

5.1. A minőségirányítási rendszer alkalmazási területe

5.1.1. A Kézikönyv által szabályozott területek

A felsőoktatási intézményekben folyó belső minőségbiztosítás számára kidolgozott kulcselemek/követelmények – ESG sztenderdek – fókuszában az oktatás és képzés, a tanulás és tanítás minőségbiztosítása áll. Ennek megfelelően a minőségirányítási rendszer – s így a jelen Minőségirányítási Kézikönyv – az Egyetem alábbi tevékenységeire terjed ki:

1. oktatási-képzési tevékenység, ezen belül

- alapképzés,
- mesterképzés,
- osztatlan képzés,
- doktori képzés,⁷
- felsőoktatási szakképzés,
- szakirányú továbbképzés,
- felnőttképzés.

2. az oktatás-képzéshez közvetlenül kapcsolódó, annak minőségét befolyásoló, az oktatást támogató tevékenységek és folyamatok, úgymint

- oktatás-szervezési tevékenység
- tanulástámogatási tevékenység
- hallgatói szolgáltatások kulcsfolyamatai (karrier- és életmód-tanácsadás, hallgatói mobilitás, sportszolgáltatások)
- oktatói humánerőforrás-fejlesztés,
- oktatási - képzési infrastruktúra, környezet biztosítása.

5.1.2. A Kézikönyv által nem szabályozott területek

A Kézikönyv hatálya nem terjed ki az alábbi szervezeti egységek tevékenységeire:

- igazgatási
- egyéb szervezési
- pénzügyi
- gazdasági,
- műszaki (üzemeltetési, informatikai) és
- más szolgáltató (pl. kollégiumi)

A képzés minősége szempontjából meghatározó fontosságú EKSZ az EU által elfogadott CAF (Common Assessment Framework, azaz Közös Értékelési Keretrendszer) értékelési

⁷ A doktori képzésre a Kézikönyv hatálya az önálló minőségbiztosítási rendszer kiépítéséig terjed ki.

szempontrendszerén nyugvó, saját minőségirányítási rendszert vezetett be és működtet⁸, összhangban az egyetemi minőségirányítási rendszerrel. A CAF az Európai Minőségirányítási Alapítvány (EFQM) által kidolgozott Európai Kiválósági Díj modellre épülő keretrendszer, melynek önértékelési mintáit, a szakmai szempontokat figyelembe vevő, a Könyvtári Minőségügyi Bizottság által közzétett Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK) specifikálta. Az EKSZ részletes önértékelési módszertani útmutatója a KKÉK alapján készült el.

A Kézikönyv által nem szabályozott területek, valamint az EKSZ nyújtott hallgatói- és oktatói szolgáltatások színvonalára vonatkozó véleményfelmérésekre a Kézikönyvben lefektetett elvek és folyamatok irányadók.

5.1.3. A kutatási és kutatás-szervezési terület és a Kézikönyv kapcsolata

Az ESG követelmények elsődleges hatóköre a tanulás-tanítás minőségbiztosítási szempontjai, melyek ugyanakkor magukban foglalják a kutatáshoz és innovációhoz fűződő releváns kapcsolódásokat is (lásd 1.5, 1.7 és 1.9 szttenderdek). Az oktatási és kutatási, valamint innovációs területek – egyetemi minőségpolitikában is kinyilvánított – szoros kapcsolódása okán jelen Kézikönyv bizonyos vonatkozásai a kutatási területre is érvényesek, noha átfogó szabályozását nem foglalja magában.

Az ELTE kutatóegyetemként kiemelten kezeli a kutatási tevékenységet, és annak eredményeit szervesen beépíti az oktatási tevékenységekbe, így a kutatási eredmények alapvetően befolyásolják az egyetemen folyó képzés minőségét. A kutatási tevékenységek azonban eltérő jellegűek, melyek így a minőségirányítási szabályozás szempontjából is eltérő megítélés alá kell, hogy essenek.

Az egyik csoportba azok a kutatások tartoznak, amelyeket külső, kiegészítő forrástól függetlenül folytatnak az oktatók, 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 jellemzően a megvalósítást kísérő külső értékelés is.

Az ELTE kutatásfejlesztésének fő célkitűzéseit a mindenkor hatályos IFT tartalmazza. A tudományos tevékenységekre vonatkozó egyetemi szintű koncepciók, döntések előkészítése – így a kutatásra vonatkozó minőségbiztosítási tevékenység koncepciójának kialakítása is – a tudományos ügyek rektorhelyettesének elnökletével a Tudományos Tanács hatáskörébe tartozik. A Tudományos Tanács működése a minőségbiztosítás elemének tekinthető, munkáját a Rectori Kabinet Tudománypolitikai Iroda támogatja, az innovációs tevékenység fejlesztéséért,

⁸ <https://www.konyvtar.elte.hu/hu/k21/k21>

koordinálásáért pedig a Rektori Koordinációs Központ felügyelete alá tartozó Innovációs Központ felelős.

A kutatási eredményekre vonatkozó információk rendelkezésre állása és nyilvánossága alapvető fontosságú. Többek között ezt szolgálják az EKSZ egyes tevékenységei, valamint a Stratégiai Adatbázis (a továbbiakban: STA) működtetése.

A kutatási eredmények, valamint azoknak az oktatási tevékenységekbe való beépülésének méréséhez és értékeléséhez jelen Kézikönyv alábbi folyamatai kapcsolódnak:

1.5.2 Oktatók-kutatók belső teljesítményértékelése és ösztönzése

1.7.1 Stratégiai Adatbázis működtetése

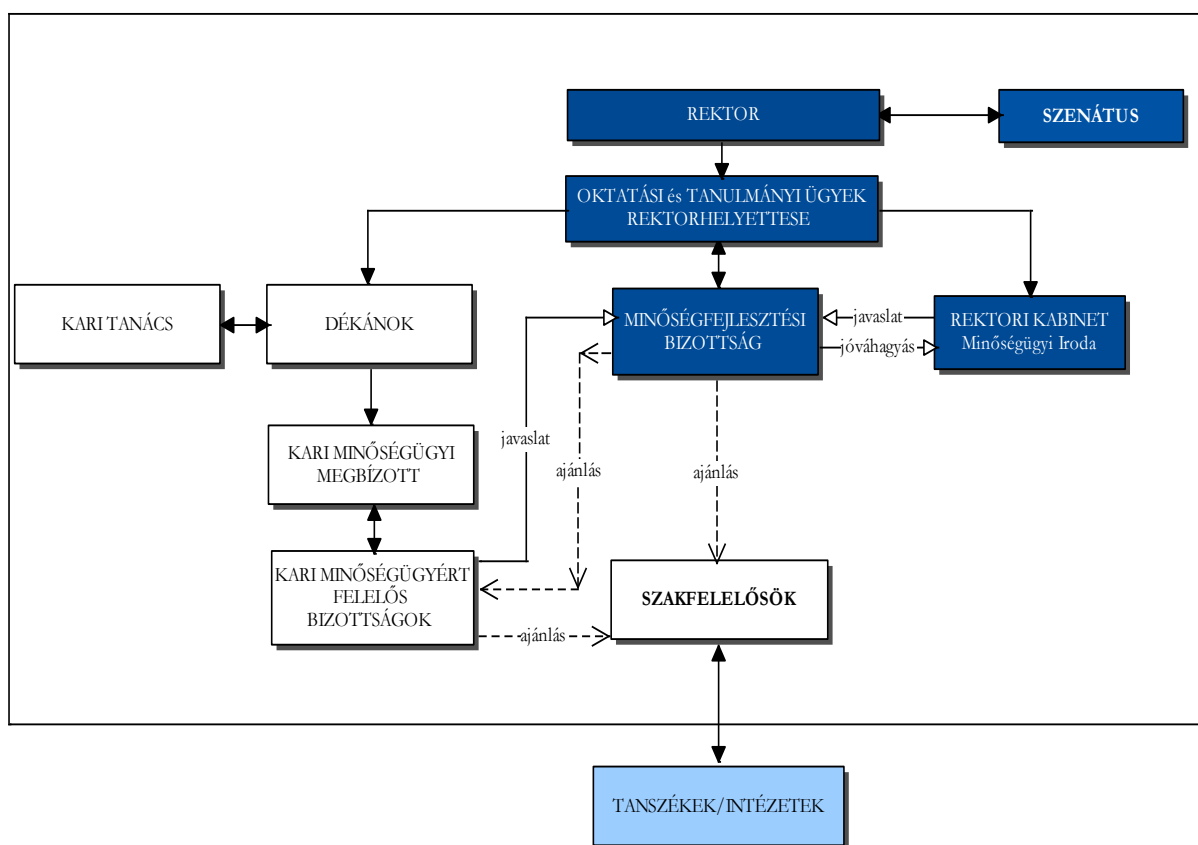
1.7.7 Az ELTE átfogó teljesítményének mérésére alkalmazható indikátorrendszer használata

1.9.1 Szakgondozás

5.2. Az ELTE minőségirányítási szervezetének felépítése

Szélesebb értelemben véve a minőségirányítás szervezeteit az ELTE oktatási, kutatási és adminisztratív szervezeti egységei jelentik – ezek tevékenységén múlik az Egyetem teljesítménye, eredményessége. Ezen egységek szisztematikus minőségfejlesztési tevékenységét segítik a minőségirányítás szűkebb értelemben vett szervezete: a minőségirányítás egyetemi és kari szintű szervezete. Az Egyetem minőségirányítási tevékenységének középpontjában a képzési programok fejlesztése áll, melynek központi szereplői a karok, intézetek és önálló tanszékek vezetői, továbbá a szakfelelősök.

A szűkebb értelemben vett minőségirányítási szervezettel kapcsolatos felelősségi- és hatásköröket az ELTE Szervezeti és Működési Szabályzata, annak mellékletei és rektori utasítások tartalmazzák, felépítését az alábbi ábra mutatja be.



3. ábra: Az ELTE szűkebb értelemben vett minőségirányítási szervezeti keretének egyszerűsített ábrája

5.2.1. A minőségirányítás egyetemi szintű szervezete

A minőségirányítási szervezet első szintje az Egyetem vezetése. Ez döntéshozói szint, amelynek feladata a stratégiaalkotás, a minőségirányítási tevékenységek kereteinek kijelölése, a tevékenység működéséhez szükséges források biztosítása, a működés irányítása és értékelése. A minőségirányítás területén a legfőbb döntéshozó testület az Egyetem Szenátusa.

A minőségirányításért felelős vezetők

⁹Az Egyetem minőségirányítási tevékenységét az ELTE rektora és kancellárja közösen felügyeli. A rektor a minőségirányításért felelős vezetői hatásköreit, a minőségirányítás általános kérdéseivel, szervezetével, technikáival és a minőségirányítási eljárásokkal kapcsolatos feladatokat az 2/2016. (VII. 1.) számú rektori utasításban¹⁰ az oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettesére delegálta.

A minőségirányításra vonatkozó szabályozás a Szenátus hatáskörébe tartozik.

Minőségfejlesztési Bizottság (MFB)

A Minőségfejlesztési Bizottság (MFB) az Egyetem minőségirányítási rendszerének legfőbb szakmai szerve, fő feladata a Minőségirányítási Kézikönyvben és a Minőségfejlesztési Programban meghatározott feladatok megvalósításának koordinálása és felügyelete.

Az MFB feladatait és összetételét az SZMSZ 107. § szabályozza, és a maga által elfogadott ügyrend szerint működik.

Minőségügyi Iroda (MÜI)

A Minőségügyi Iroda feladata az oktatási, kutatási, oktatás- és kutatás-támogatási, valamint az oktatói és hallgatói szolgáltatások minőségének javítását szolgáló javaslattevő, elemző és monitorozási tevékenységek, felmérések végzése (beleértve az oktatás hallgatói véleményezését és a diplomás pályakövetést), továbbá az Egyetem éves minőségfejlesztési jelentésének elkészítése és az abban meghatározott minőségcélok megvalósításának a koordinálása. Az Iroda részt vesz és koordinál a MAB intézményi akkreditáció/monitoring részeként elkészülő jelentések, beszámolók összeállításában, továbbá kapcsolattartó az oktatási ügyekért felelős rektorhelyettes szakmai felügyelete mellett a MAB intézményakkreditációs eljárásában.

⁹ Első mondatát megállapította a közös rektori-kancellári irányítású szervezeti egységek létrehozásáról, valamint ezzel összefüggésben a Szervezeti és Működési Rend módosításáról szóló VII/2018. (I. 22.) Szen. sz. határozat.

¹⁰ 2/2016. (VII. 1.) számú rektori utasítás az Eötvös Loránd Tudományegyetem rektorának helyettesítéséről, rektorhelyettesei megnevezéséről, hatásköréről, munkamegosztási rendjéről és feladatairól: https://www.elte.hu/file/ru_2016_02.pdf

A MÜI feladatkörét a 2/2018 (I. 31.) számú rektori-kancellári együttes utasítás szabályozza.¹¹

¹¹ 2/2018. (I. 31.) számú rektori-kancellári együttes utasítás a Minőségügyi Iroda ügyrendjéről,
https://www.elte.hu/dstore/document/216/rku_2018_02.pdf

5.2.2. A minőségirányítás kari szintű szervezete

Kari szinten a minőségirányítás területén a legfőbb döntéshozó testület a Kari Tanács (KT).

A minőségirányításért felelős vezetők

Kari szinten a minőségirányításért felelős vezetők a dékánok, akik a minőségirányítási tevékenységek (folyamatok) működtetését irányítják és (részben) végzik, a kari minőségirányításért felelős állandó bizottság és a kari minőségirányítási megbízott útján.

Kari minőségirányításért felelős állandó bizottság

A kari minőségirányításért felelős állandó bizottság létrehozásának, összetételének, hatáskörének és működésének szabályait a karok szervezeti és működési szabályzata rögzíti. A kari minőségirányításért felelős állandó bizottság a kar minőségirányítási tevékenységének szakmai szervezeteként javaslatokat tesz a kari vezetésnek, támogatást nyújt a kari minőségirányítási megbízottnak és részt vesz az általa koordinált tevékenységek megvalósításában. A kari minőségirányításért felelős bizottság vezetője a kari minőségirányítási megbízott.

A kari minőségirányítási megbízott

Feladata:

- a) a kari minőségirányítási rendszer átfogó működtetése, felügyelete, beleértve a szakfelelősök támogatását a szakgondozás folyamatában;
- b) az éves kari minőségcélok meghatározásának koordinálása;
- c) a kari minőségcélok megvalósulásáról szóló éves minőségfejlesztési jelentés elkészítésének koordinálása;
- d) a kari önértékelések elvégzése, az eredmények értékelése, fejlesztési javaslatok előterjesztése, eljuttatása a Minőségügyi Irodához;
- e) a kari minőségirányítási rendszer eljárásainak kidolgozása, és hatékony megvalósításának ellenőrzése;
- f) az akkreditációs eljárás segítése;
- g) minőségszemlélet terjesztése a karon;
- h) folyamatos kapcsolattartás a Minőségügyi Irodával.

Szakfelelősök

A tanulási eredmény nézőpontjából a képzés alapvető egysége a szak, amely nem szükségszerűen esik egybe egy intézet, tanszékoktatói közösségével. A szakfelelősök a karok által elfogadott képzési tervek keretein belül az intézeti, önálló tanszéki vezetőkkel együttműködve

koordinálják a szakgondozási tevékenységet, jogosítványaik révén kezdeményezik azokat a változásokat, amelyek az oktatás javítását szolgálják az optimális tanulási eredmények elérése érdekében. (lásd 10. "Fogalomtár" c. fejezet).

A szakfelelősöknek hozzáférést kell biztosítani minden olyan belső önértékeléshez és információhoz, ami összefügg az oktatott szakok minőségével, valamint a hallgatók igényeivel és elégedettségével.

A szakgondozás folyamatának alapvető összetevőit jelentik:

- (a) a képzési követelmények,
- (b) a képzési tartalmak,
- (c) a képzési módszerek,
- (d) az értékelési módok fejlesztése.

5.2.3. A minőségirányítási szervezet egyéb szereplői

A minőségfejlesztéssel, minőségbiztosítással kapcsolatos feladatok ellátásában a fenti szereplőkön túl az alábbi személyek, testületek működ(het)nek közre:

- (a) az Egyetem oktatói, kutatói, hallgatói, illetve ezek csoportjai,
- (b) az EHÖK, az Egyetemi Doktorandusz Önkormányzat (EDÖK), a kari hallgatói önkormányzatok (kari HÖK),
- (c) külső szakértők,
- (d) hazai és külföldi partner intézmények.

Az Egyetem minőségirányítási szervezetének valamennyi szereplője egymással együttműködve, egymás kölcsönös tájékoztatásával kötelesek ellátni a minőség fejlesztésével kapcsolatos feladataikat.

5.3. Dokumentációs rendszer

5.3.1. A minőségirányítási dokumentációs rendszer felépítése

A minőségirányítási rendszer jó működésének alappillére a dokumentációs rend(szer), amely írásban lefektetett szabályokon nyugszik. A dokumentációs rendszer tartalmazza azokat a dokumentumokat és feljegyzéseket, amelyek lehetővé teszik a minőségirányítási rendszer nyomon követését, a hatékonyság és az eredményesség igazolását, valamint biztosítják a folyamatos fejlesztési tevékenység információs hátterét.

A dokumentációs rendszer felépítését az 1. számú táblázat tartalmazza. Az Egyetem minőségirányítási rendszerének alapjait három kulcsfontosságú dokumentum jelenti (Minőségirányítási Kézikönyv, Minőségfejlesztési Program, Minőségfejlesztési Jelentés).

A dokumentum megnevezése/ típus	A dokumentum szerepe a minőségirányítási rendszerben	A dokumentum tartalma	Érvényesség és felülvizsgálat
Minőségpolitika	A minőségirányítási rendszerre vonatkozó stratégiai nyilatkozat.	A vezetőség nyilatkozata az Egyetem minőségi célkitűzéseiről, a minőség iránti elkötelezettségéről.	A Minőségirányítási Kézikönyvvel egyidejűleg.
Szabályzatok (Sz)	A minőségirányítási rendszer kereteinek meghatározása.	Az Egyetem működését meghatározó dokumentumok.	Határozott vagy határozatlan idejű érvényesség.
Minőségirányítási Kézikönyv (MK)	A minőségirányítási rendszer alapidokumentuma. Belső használatú irányítási eszköz.	Tartalmazza az ELTE minőségpolitikáját, a minőségirányítási rendszer elveit és működésének leírását, a minőségirányítási szervezet felépítését, meghatározza mindazokat a folyamatokat és az azokra vonatkozó minőségirányítási eljárásokat (felelősöket és felelősségeket), amelyek egyetemi és kari szintű működtetésének célja főként az oktatás és részben a kutatás minőségének biztosítása, ezáltal pedig a megfelelő tanulási eredmények elérése. Szabályozza a minőségfejlesztés ciklikus folyamatát.	Határozatlan idejű érvényesség. 5 évenkénti felülvizsgálata a minőségirányítási rendszer fejlesztése részeként.
Minőségfejlesztési Program (MP)	Meghatározza a középtávú minőségfejlesztési célokat, a célok elérését szolgáló vállalkozásokat.	Meghatározza azokat a középtávú fejlesztési és stratégiai célokat, amelyeket az Egyetem – összhangban az IFT-ben felvázolt jövőképpel, valamint az oktatás és kutatás minőségéről, illetve a tanulási folyamat kívánatos eredményéről alkotott víziójával – elérendőnek és megvalósítandónak tart.	5 évre szóló dokumentum, felülvizsgálata az IFT értékelésével egyidejűleg.

A dokumentum megnevezése/ típus	A dokumentum szerepe a minőségirányítási rendszerben	A dokumentum tartalma	Érvényesség és felülvizsgálat
MAB intézményi/kari önértékelés, intézkedési tervek	A jogszabályoknak és az akkreditációs elvárásoknak való megfelelés igazolása.	Az ESG sztenderdek szempontjai szerint tartalmazzák az intézmény vezetési rendszerének, a képzés és a tudományos kutatás feltételrendszerének, a hallgatói szolgáltatásoknak, valamint a minőségfejlesztés helyzetének bemutatását és értékelését és az intézmény további működésére tett javaslatokat.	Akkreditációs ciklusra szóló dokumentum, 5 évenkénti felülvizsgálat.
Minőségfejlesztési Jelentés (MFJ)	Adott naptári évre vonatkozóan végzett minőségfejlesztési tevékenységet értékelő és a következő éves minőségcélokat meghatározó dokumentum.	A minőségirányítási rendszer működéséről, az egyetemi és kari szinten végzett minőségfejlesztési tevékenységekről, a kitűzött minőségfejlesztési célok megvalósítása érdekében tett intézkedésekről készített, naptári évre vonatkozó értékelő dokumentum. A dokumentumban kerülnek megfogalmazásra az egyetemi és kari vezetés által meghatározott éves minőségcélok.	Naptári évre szóló dokumentum, évenkénti felülvizsgálat
Minőségirányítási eljárások (ME)	Az egyetemi minőségirányítási rendszerének működtetését szolgáló eljárások szabályozása.	A folyamatok részletes szabályozását tartalmazzák (folyamatlépések, tevékenységek, felelősségek, dokumentálási kötelezettség).	Határozatlan érvényesség. Felülvizsgálat az eljárásban rögzítettek szerint. Módosítás, változtatás a folyamatok értékelésekor, fejlesztésekor.
Minőségirányítási utasítás (MU)	A minőségirányítási eljárások részletes végrehajtására vonatkozó szakmai utasítás.	Az egyes minőségirányítási eljárások részét képező feladatok/lépések végrehajtásának mikéntjére vonatkozó részletes munkautasítás. Minőségirányítási utasítás kiadására az egyes eljárások által érintett szervezeti egységek vezetői jogosultak.	Visszavonásig érvényes. Módosítás, változtatás a folyamatok értékelésekor, fejlesztésekor.
Minőségirányítási feljegyzések, (bizonylatok, jegyzőkönyvek, emlékeztetők) (MF)	Tényrögzítő dokumentumok. A minőségirányítási rendszer működése során keletkeznek, a működést igazolják.	Az elvégzett tevékenységek, mérések, értékelések, vizsgálatok eredményeit rögzítik és igazolják.	Adott időpontra vonatkoznak.

A dokumentum megnevezése/ típus	A dokumentum szerepe a minőségirányítási rendszerben	A dokumentum tartalma	Érvényesség és felülvizsgálat
Visszavont minőségirányítási dokumentumok	A minőségirányítási dokumentációs rendszer változásainak nyomon követése.	Használatból kivont, lejárt, lezárt, de archiválandó minőségirányítási dokumentumok.	nem releváns

1. táblázat: A dokumentációs rendszer felépítése

5.3.2. A minőségirányítási dokumentáció kezelése

A belső dokumentációkezelés rendje biztosítja a minőségirányítási rendszer alkalmazásához szükséges dokumentáció ellenőrzöttségét, naprakész állapotát, a dokumentumok megfelelő rendszerezését és rendelkezésre állását a szükséges módon, minden munkaterületen. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése összhangban áll az Iratkezelési Szabályzat rendelkezéseivel (SZMSZ I., 9. számú melléklet).¹²

Valamennyi minőségirányítási dokumentumon – a minőségirányítási feljegyzések kivételével – fel kell tüntetni az alábbiakat:

- a dokumentum megnevezése, típusa
- a készítő/előterjesztő neve, beosztása
- a jóváhagyó neve, beosztása
- a kiadás dátuma
- a verzió/módosítás száma, dátuma (ahol releváns)
- a hozzáférés módja, jogosultságok
- a teljes dokumentum oldalszáma

Minőségirányítási Kézikönyv

a) A Minőségirányítási Kézikönyv elkészítése, hatályba léptetése, kiadása

- Az MK elkészítéséről, naprakészen tartásáról, az eredeti jóváhagyott nyomtatott példány előállításáról, közzétételéről és rendelkezésre bocsátásáról (együtt: kezeléséről) az ELTE minőségirányításért felelős vezetője köteles gondoskodni.
- Az MK elkészítése feletti szakmai felügyeletet az MFB gyakorolja.
- Az MK-et a Szenátus hagyja jóvá, ez alapján az Egyetem rektora adja ki a fedőlapon történő aláírással és keltezéssel.

¹² A szabályzatot lásd <http://www.elte.hu/szabalyzatok>

- Az MK eredeti/törzspéldányát a MŰI őrzi.
- Az MK érvényes változatát minden partner számára elektronikus formában elérhetővé kell tenni az Egyetem központi honlapján, a minőségirányítási dokumentumok között.
- Amennyiben nyomtatott másolati példányok átadása történik a karokra (vagy egyéb más szervezeti egységeknek), akkor meg kell határozni, hogy személy szerint kiknek kell a másolati példányt átadni, és ezt elosztási listán rögzíteni kell, az átvételt pedig aláírással igazolni. A nyilvántartás vezetéséért a MŰI a felelős.

b) A Minőségirányítási Kézikönyv módosítása és felülvizsgálata

- Az MK szükséges módosításainak elvégzéséről – így különösen szervezeti vagy jogszabályi változások átvezetéséről – az ELTE minőségirányításért felelős vezetője köteles gondoskodni.
- Módosítást bármely szervezeti egység vagy munkatárs közvetlenül kezdeményezhet, a hallgatók pedig az EHÖK, valamint az EDÖK képviselőin keresztül.
- A változtatási, módosítási javaslatot írásban kell benyújtani a minőségirányításért felelős egyetemi vezetőhöz. A módosítási javaslatot az MFB véleményezi, melyet a minőségirányításért felelős vezető terjeszt a Szenátus elé.
- A változásokat a kinyomtatott szövegben áthúzással kell jelölni, mellé pótolva az új javított szöveget mindaddig, amíg a teljes dokumentum újra kiadásra nem kerül.
- Az eredeti/törzspéldányban az érvénytelenített szöveg mellett jelölni kell a módosítás időpontját.
- Az MK-ben elvégzett módosításokat nyilván kell tartani a 11.3. számú mellékletben található „Minőségirányítási Kézikönyv módosításainak nyilvántartó lapja” elnevezésű dokumentumban, amelyért az MŰI felelős.
- Átfogó módosítás esetén az MK módosított változata a Szenátus határozatával történő jóváhagyásával lép hatályba. Ha vannak nyomtatásban kiadott példányok, azokat vissza kell venni.
- Az érvénytelen/visszavont dokumentumokat "ÉRVÉNYTELEN" felirattal megjelölve és elkülönítve kell tárolni, melynek felelőse a MŰI.
- Számítógépes adatállomány esetén az "ÉRVÉNYTELEN" felirattal megőrzés az így meghatározott archív könyvtárba való elhelyezést jelent.
- Az MK-et ötévente kell felülvizsgálni. A felülvizsgálatért az ELTE minőségirányításáért felelős vezetője felel.

Minőségfejlesztési Program

Az MP elkészítése, hatályba léptetése, kiadása

- Az MP elkészítéséről, az eredeti jóváhagyott nyomtatott példány előállításáról, közzétételéről és rendelkezésre bocsátásáról (együtt: kezeléséről) az ELTE minőségirányításért felelős vezetője köteles gondoskodni.
- Az MP elkészítése feletti szakmai felügyeletet az MFB gyakorolja.
- Az MP-t a Szenátus hagyja jóvá, ez alapján az Egyetem rektora adja ki a fedőlapon történő aláírásával és keltezéssel.
- Az MP eredeti/törzspéldányát a MÜI őrzi.
- Az MP érvényes változatát minden partner számára elektronikus formában elérhetővé kell tenni az Egyetem központi honlapján, a minőségbiztosítási dokumentumok között.
- Amennyiben nyomtatott másolati példányok átadása történik a karokra (vagy egyéb más szervezeti egységeknek), akkor meg kell határozni, hogy személy szerint kiknek kell a másolati példányt átadni, és ezt elosztási listán rögzíteni kell, az átvételt pedig aláírással igazolni. A nyilvántartás vezetéséért a MÜI a felelős.

Minőségfejlesztési Jelentés

Az MFJ elkészítése, hatályba léptetése

a) Egyetemi MFJ

- Az MFJ elkészítéséről, az eredeti jóváhagyott, nyomtatott példány előállításáról, közzétételéről és rendelkezésre bocsátásáról (együtt: kezeléséről) az ELTE minőségirányításért felelős vezetője köteles gondoskodni.
- Az MFJ elkészítése feletti szakmai felügyeletet az MFB gyakorolja.
- Az MFJ a Szenátus jóváhagyásával lép hatályba.
- Az MFJ érvényes változatát minden egyetemi polgár és partner számára elektronikus formában elérhetővé kell tenni az Egyetem központi honlapján, a minőségirányítási dokumentumok között.

b) Kari, sajátos jogállású intézeti, egyetemi szintű önálló szolgáltató szervezeti egységek MFJ

- A felsoroltak MFJ elkészítéséről, az eredeti jóváhagyott nyomtatott példány előállításáról, közzétételéről és rendelkezésre bocsátásáról (együtt: kezeléséről) az érintett kar minőségirányításért felelős vezetője köteles gondoskodni.
- A felsoroltak MFJ elkészítése feletti szakmai felügyeletet a kari minőségirányításért felelős bizottság gyakorolja.
- A felsoroltak MFJ a KT jóváhagyásával lép hatályba.

- A felsoroltak MFJ érvényes változatát minden egyetemi polgár számára elektronikus formában elérhetővé kell tenni a kar, valamint az Egyetem központi honlapján, a minőségirányítási dokumentumok között.

Minőségirányítási eljárások

a) A Minőségirányítási eljárás elkészítése, hatályba léptetése, kiadása

- Az ME-k elkészítéséről, naprakészen tartásáról, az eredeti jóváhagyott nyomtatott példány előállításáról, közzétételéről, rendelkezésre bocsátásáról és a dokumentáció őrzéséről az érintett eljárás folyamatgazdája köteles gondoskodni.
- Az ME-k jóváhagyása, kiadása az egyes eljárásokkal érintett szervezeti egység felett – az SZMSZ-ben, rektori, kancellári vagy rektori-kancellári közös utasításban foglaltak szerint – szakmai felügyeletet gyakorló szerv/személy által az eljárás fedőlapján történő aláírással történik.
- Az ME-k eredeti/törzspéldányát a folyamatgazda őrzi.
- Amennyiben nyomtatott másolati példányok átadása történik, akkor meg kell határozni, hogy személy szerint kiknek kell a másolati példányt átadni, és ezt elosztási listán rögzíteni kell, az átvételt pedig aláírással igazolni. Az elosztási lista őrzéséért a folyamatgazda felelős.
- A mindenkor érvényes eljárásokat az ELTE minden polgára, partnere számára elektronikus hozzáférhetővé kell tenni az érintett szervezeti egység egyetemi honlapján, valamint gyűjtemény formájában a minőségirányítási aloldalon.

b) A Minőségirányítási eljárás módosítása és felülvizsgálata

- Az ME szükséges módosításainak elvégzéséről – így különösen szervezeti vagy jogszabályi változások átvezetéséről – a folyamatgazda köteles gondoskodni.
- Az eljárások módosítását a folyamatgazda saját hatáskörben vagy javaslat alapján kezdeményezheti.
- A változtatási, módosítási javaslatot írásban kell benyújtani az eljárás folyamatgazdájának.
- A változásokat a kinyomtatott szövegben áthúzással kell jelölni, mellé pótolva az új javított szöveget mindaddig, amíg a teljes dokumentum újra kiadásra nem kerül.
- Az eredeti/törzspéldányban az érvénytelenített szöveg mellett jelölni kell a módosítás időpontját.
- Az ME módosított változata az egyes eljárásokkal érintett szervezeti egység felett – az SZMSZ-ben, rektori, kancellári vagy rektori-kancellári közös utasításban foglaltak szerint – szakmai felügyeletet gyakorló szerv/személy jóváhagyása esetén lép hatályba. Ha vannak nyomtatásban kiadott példányok, azokat vissza kell venni.

- Az érvénytelen/visszavont dokumentumokat "ÉRVÉNYTELEN" felirattal megjelölve és elkülönítve a folyamatgazda tárolja.
- Számítógépes adatállomány esetén az "ÉRVÉNYTELEN" felirattal megőrzés az ilyenként meghatározott archív könyvtárba való elhelyezést jelent.
- Új eljárás kiadása vagy valamely eljárás módosítása esetén a folyamatgazda köteles tájékoztatni az MÜI-t.
- Az eljárást, az abban meghatározott időnként kell felülvizsgálni. A felülvizsgálatért az érintett eljárás folyamatgazdája felel.

Minőségirányítási utasítások, feljegyzések

Rögzítésük elektronikus/digitális formátumban, az elektronikus iktatási rendszerben, iktatószámmal, valamint a minőségirányítási dokumentum megnevezésének/típusának jelölésével történik, az ELTE Iratkezelési Szabályzatával összhangban.

Kari minőségirányítási dokumentumok

A felsorolt szervezeti egységekben keletkező saját minőségirányítási dokumentumok kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért, archiválásáért az érintett szervezeti egység vezetése által kijelölt minőségirányítási vezetők/megbízottak felelnek.

6. A VEZETÉS FELELŐSSÉGE

6.1. A vezetés elkötelezettsége

Az Egyetem vezetése (a továbbiakban a vezetés) jelen Kézikönyvben határozza meg az egyetemi minőségpolitikát, melyet az Egyetem küldetése és fejlesztési céljai megvalósításának alapvető eszközeként kezel. A vezetés elkötelezett a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos javítása mellett, ennek részeként gondoskodik a minőségfejlesztési célok kitűzéséről és a minőségfejlesztési tevékenység megvalósításához szükséges erőforrásokról.

A vezetés a minőségpolitikai és minőségfejlesztési célokat elsősorban a minőségirányítási rendszer folyamatainak működtetésével, a munkatársak bevonásával (képességeik felhasználásával), a minőségirányítási tevékenységekben való részvételük ösztönzésével, továbbá a minőségirányítási szemlélet és kultúra terjesztésével éri el. Az egyetemi/kari vezetés a minőségfejlesztési célokat szolgáló feladatok megvalósításáról évente beszámol a Szenátusnak/Kari Tanácsnak és meghatározza a jövő évi célokat (lásd 8.3. „Éves minőségfejlesztési jelentés” c. fejezet).

A vezetés minőségirányítás iránti elkötelezettségét az egyéni teljesítmény értékelésekor, a vezetői megbízásoknál is érvényesíti, figyelembe véve az egyénnel szemben támasztott minőségbiztosítási elvárások teljesülését.

6.2. Az Egyetem minőségpolitikája

Az ELTE vezetése a minőségpolitikáját úgy határozza meg, hogy az megfeleljen a szervezet céljainak, és tartalmazza a vezetés kinyilvánított elkötelezettségét a folyamatos fejlesztés és a követelmények teljesítése iránt.

A minőségpolitikának kell keretet adnia a minőségcélok kitűzéséhez és átvizsgálásához.

A vezetés oly módon köteles közzétenni a minőségpolitikáját, hogy azt a szervezet minden tagja, valamennyi egyetemi polgár és egyéb partner megismerhesse.

6.3. Partnerközpontúság/partnerkapcsolatok

A minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése során a partnerközpontúság elvének érvényesülése, a partnerközpontú működés megteremtése érdekében az Egyetem azonosítja és szegmentálja partneri körét, rendszeres időközönként méri és értékeli szükségleteiket, igényeiket és elvárásaikat így törekedve azok minél magasabb szintű kielégítésére, a partneri elégedettség folyamatos növelésére.

A partnerek/érdekelt felek az Egyetem működésének intézményen belüli és intézményen kívüli résztvevői, illetve azok a szervezetek, csoportok és személyek, amelyek/akik az Egyetem működésével, vagy annak eredményével szemben elvárásokat fogalmaznak meg.

Az ELTE partnerei / érdekelt felei:

Belső partnerek	Elsődleges kapcsolattartó/képviselő¹³
hallgatók	oktatók, EDÖK, EHÖK, kari HÖK
az Egyetem munkatársai: oktatói, kutatói, oktatást-kutatást támogató alkalmazottjai, beleértve valamennyi megbízási vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott munkatársakat is	az Egyetem vezetése (beleértve a karok, a munkatársi és hallgatói képviseleti szervezetek vezetését is)
Külső partnerek	Elsődleges kapcsolattartó/képviselő
végzett hallgatók	Alumni szervezet vezetői
az Egyetemre jelentkező jövőbeni hallgatók	Rektori Kabinet illetékes irodáinak vezetői, oktatási igazgató, dékánok
a munkaerő-piac képviselői	rektor, kancellár, akadémiai szervezeti egységek vezetői
kutatási partnerek: hazai és nemzetközi kutatási intézmények, egyetemek	rektor, tudományos rektorhelyettes, dékánok
az Egyetemtől szolgáltatásokat megrendelő szervezetek	rektor, kancellár, dékánok
az ELTE fenntartója, finanszírozója	rektor, kancellár
a tudományos élet képviselői	az ELTE oktatói-kutatói és akadémiai szervezeti egységeinek vezetői
az együttműködő hazai és nemzetközi egyetemi hálózatok, egyetemek és más felsőoktatási intézmények	rektor, rektorhelyettesek, dékánok
társadalmi nyilvánosság	rektor, a kommunikációért felelős vezető
társadalmi szervezetek	rektor, általános rektorhelyettes, akadémiai szervezeti egységeinek vezetői
az Egyetem beszállítói	kancellária illetékes vezetői

Az intézményi eredményesség elérésében azokon a partnereken kívül, akik a felsőoktatási szolgáltatás nyújtói és igénybevevői fontos szerep hárul a további érdekeltekre is. Az ő szerepük alapvetően abban nyilvánul meg, hogy érdekeltségükből következően elvárást támasztanak az Egyetemmel szemben, befolyásoló képességük tükrében pedig hatással bírnak az Egyetem működésére.

¹³ A kapcsolattartók személyének leírása nem teljes körű.

Az egyetemi karoknak – a képzések specifikus jellegéből fakadóan – lehetnek további, speciális partnerei, ezért a Kézikönyv partnerlistáját a karok szabadon kiegészíthetik.

Annak érdekében, hogy az intézmény felé közvetíteni tudják elvárásaikat, az azonosított partnerekkel és egyéb érdekelt felekkel történő kapcsolatfelvételnél rögzíteni szükséges a kapcsolattartó/képviselő személyét, valamint a kapcsolattartás és együttműködés módját. A partnerazonosítás folyamatát a Minőségirányítási Kézikönyv felülvizsgálatával egyidejűleg kell megismételni.

7. FOLYAMATKÖZPONTÚSÁG

Az intézményi működés kiemelt területein – oktatás-képzés és kutatás – a minőségközpontú, a felsőoktatás és a kutatás sajátosságait figyelembe vevő folyamatszabályozások és eljárások fejlesztése, valamint az érvényes, folyamatosan aktualizált egyetemi szabályozások a magas színvonalú feladatellátás feltételrendszerének egyik alapvető elemét jelentik.

A folyamatközpontú működés rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzása, az esetleges felelősségek és felelősségi körök megállapítása.

Az egyes folyamatok csoportosíthatók aszerint, hogy azok alap-, vezetési- avagy támogató folyamatok. Az alapfolyamatok döntő fontossággal bírnak a szolgáltatások nyújtása szempontjából, a vezetési folyamatok irányítják a szervezetet, míg a *támogató folyamatok* az alapfolyamatokhoz szükséges adatokat, információkat erőforrásokat biztosítják.

7.1. Folyamatszabályozás

Jelen Kézikönyv és a hozzá kapcsolódó egyes minőségirányítási eljárások az Egyetem oktatási, oktatásszervezési tevékenységének minimum követelményeit írják elő.

A Kézikönyv nem szabályozza ugyanakkor az Egyetem teljes szakmai folyamat-rendszerét, csak az oktatás és az oktatást támogató szolgáltatások ún. kulcsfolyamatait. *Kulcsfolyamatok* azok a folyamatok, amelyek az intézményi stratégiában megfogalmazott célrendszer megvalósítását biztosítják és létfontosságúak az intézmény hosszú távú sikeressége szempontjából. A kulcsfolyamatok nem nagyságuk, hanem – az intézmény céljainak elérése szempontjából megállapított – fontosságuk alapján határozhatóak meg. A kulcsfolyamatok lehetnek alap, vezetési- vagy támogató folyamatok egyaránt.

Az Egyetem kulcsfolyamatnak azokat a folyamatokat tekinti, amelyek megfelelnek az alábbi szempontok mindegyikének:

- (a) szükségesek az ESG követelmények kielégítéséhez,
- (b) a hazai és nemzetközi tapasztalatok alapján meghatározó jelentőségük van a tanulási eredmények optimalizálásában és a tudomány művelésében,
- (c) az Egyetem dokumentumai által szabályozott folyamatok.

Az ELTE szabályozott kulcsfolyamatait az ESG követelmények mentén kerülnek csoportosításra. A szabályozott kulcsfolyamatokat (eljárásokat), az azok kidolgozásáért/továbbfejlesztéséért, valamint a jóváhagyásáért felelős személyek/szervezetek megnevezését a 11.4. sz. melléklet tartalmazza.

A minőségirányítási eljárások meghatározásának célja az egyes folyamatok részletes leírása, szabályozása. Az eljárások tartalmazzák az adott folyamat céljait, alkalmazási területeit, típusát, a felelőst, meghatározzák az egyes feladatok tartalmát, rögzítik az ellenőrzési, döntési szinteket, felelősségeket, folyamat végrehajtásának lépéseit, monitoring módját, a releváns elemek kommunikációját, az érvényes és vonatkozó dokumentumokat valamint az adott folyamat kapcsolatát más folyamatokkal. A folyamat leírása és az eljárás elkészítése a 11.5. sz. mellékletben található „Sablon a minőségirányítási eljárás egységes tartalmi szerkezetéhez” tartalmának megfelelően történik. A minőségirányítási eljárás kiadását az 5.3.2 „A minőségirányítási dokumentáció kezelése” c. fejezet „Minőségirányítási eljárás elkészítése, hatályba léptetése, kiadása” pontja szabályozza.

A folyamat leírását, karbantartását, módosítását illetve új folyamat leírását a folyamatgazda végzi el. Egyetemi szintű folyamat felelősét az egyetemi minőségirányításért ért felelős vezető, kari szintű folyamat felelősét a dékánok, vagy a kari minőségirányításért felelős bizottságok jelölik ki.

Működő folyamat esetében a folyamatszabályozás első lépcsője a lépések leírása, ezt követi a folyamat megfelelő működésének ellenőrzése, amely a folyamatindikátorok értékelésével végezhető el. Az eredmények ismeretében az egyes folyamatlépések módosításáról a kidolgozásért/továbbfejlesztésért felelős (folyamatgazda) köteles gondoskodni.

Új, egyetemi szintű eljárás/folyamat bevezetésére vonatkozó javaslatot, folyamattervet bármely egyetemi polgár betérjeszthet írásban az Egyetem minőségirányításért felelős vezetőjéhez. A javaslat támogatása esetén a minőségirányításért felelős vezető kijelöli a folyamat kidolgozásáért, továbbfejlesztéséért felelős személyt, folyamatgazdát, illetve szükség esetén munkacsoportot hívlétre. Az elkészített folyamatleírást is tartalmazó minőségirányítási eljárás az azzal érintett

szervezeti egység felett szakmai felügyeletet gyakorló testület/személy jóváhagyását követően kerülhet bevezetésre.

Az Egyetem karai kötelesek a meghatározott eljárások követésére, valamint az ezekben való közreműködésre, azonban azokat a kari/képzési sajátosságokra tekintettel kiegészített formában is alkalmazhatják. Alkalmazhatnak továbbá bármilyen, a minőség fejlesztésére irányuló folyamatot, mérési és értékelési módszert, eljárást, eszközt, feltéve, hogy az a Kézikönyvben foglaltakkal nem ellentétes és nem eredményez párhuzamos szabályozást.

7.2. A folyamatok javítása

A működés folyamatos javítása – mint az Egyetem által követett minőségmodell egyik alapelve – érdekében az Egyetem az eljárások megfelelőségét, a teljesítményeket folyamatosan figyelemmel kíséri. Az eredményességet és hatékonyságot mutatószámok alkalmazásával, méréssel, az eredmények értékelésével folyamatosan ellenőrzi, az eltéréseket szükség esetén beavatkozás útján korrigálja. Az eredmények, fejlesztések visszacsatolása és kommunikációja révén hozzájárul a szervezetben a minőség iránti elköteleződés tudatosításához.

8. MÉRÉS, ÉRTÉKELÉS, VISSZACSATOLÁS

Az ELTE létrehozta és működteti az oktatási-képzési, oktatástámogatási, szellemi szolgáltatási tevékenységek, folyamatok minőségének, továbbá a hallgatóknak nyújtott szolgáltatások színvonalának mérésére, értékelésére és folyamatos fejlesztésére szolgáló rendszerét. Ennek fő elemei:

- a) a partnerek igényeinek rendszeres gyűjtése, elégedettségük folyamatos mérése; a mérésekből, értékelésekből nyert eredmények feldolgozása és elemzése;
- b) a karok önértékelése;
- c) az éves minőségfejlesztési jelentések egyetemi és karonkénti elkészítése és ezek részeként a következő év minőségfejlesztési céljainak a meghatározása.
- d) MAB akkreditáció részeként készített intézményi önértékelési jelentés

8.1. A partnerek igényeinek és elégedettségének rendszeres mérése és értékelése

Jelen fejezetben szabályozott mérésekre és értékelésekre lehetőleg személyazonosításra alkalmatlan módon kerül sor; amennyiben nélkülözhetetlen, személyes adatot csak az adatkezelés céljához szükséges ideig, mértékben és módon lehet kezelni. Az adatkezelés céljának kimerülése után a személyes adatot meg kell semmisíteni, illetve személyazonosításra

alkalmatlanná kell tenni. A mérések és értékelések adatait illetően az Egyetem munkatársait titoktartási kötelezettség terhel.

Az információs önrendelkezésről és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) 20. § (1) bekezdése, valamint az európai általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 12. cikk (1) bekezdése értelmében az ELTE által a Neptun elektronikus tanulmányi rendszerben (<https://neptun.elte.hu/>) közreadott adatkezelési tájékoztató a minőségirányítási mérések, felmérések esetében is irányadó.

8.1.1. Gólyafelmérés

Az ELTE-re igyekvő fiatalok Egyetemmel kapcsolatos előzetes információinak és elvárásainak feltérképezése, illetve ezek változásának és a fiatalok szociológiai jellemzőinek megismerése céljából az Egyetemre felvételt nyert hallgatók véleményét és jellemzőit tanulmányaik megkezdésétől rendszeresen mérni és értékelni kell.

A mérést és az értékelést úgy kell elvégezni, hogy az alkalmas legyen

- a) a felvételt nyert hallgatók tanulmányaikkal, egyetemi élettel kapcsolatos várakozásainak, valamint az egyetemi évek utáni ambícióira vonatkozó elképzeléseinek, terveinek megismerésére,
- b) a felvételt nyert hallgatók jellemző adatainak megismerésére
- c) a képzés minőségének fejlesztésére irányuló munka támogatására
- d) a hallgatóknak nyújtott szolgáltatások színvonalának fejlesztésére irányuló munka támogatására

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. A kérdőív kidolgozása a MŰI feladata, elfogadásáról az MFB határoz. Az elkészült kérdőívet tudomásulvétel céljából a Szenátus elé kell terjeszteni.2. Az intézményi minimum kérdőívet a karok javaslatára kar-specifikus kérdésekkel – legfeljebb a minimum kérdőívben szereplő kérdések felével megegyező számú kérdéssel - lehet kiegészíteni. A kiegészítő kérdésekről a kar saját döntéshozatali szabályai szerint dönt.3. A hallgatói véleményezést évente egyszer, a karok által megrendezett gólyatáborok után, online módon kell lebonyolítani.4. A hallgatók véleményadásra nem kötelezhetők, a kérdőíveket név nélkül, illetve személyazonosításra alkalmatlan módon töltik ki.5. A hallgatói véleményezés lebonyolításáért, a kérdőívek feldolgozásáért és az adatok statisztikai módszerrel történő kiértékeléséért a MŰI felelős.6. A véleményezés folyamatáról és eredményéről a MŰI beszámol az MFB-nek.7. A véleményezés folyamatáról és eredményéről a MFB beszámol a Szenátusnak határozathozatal formájában történő jóváhagyás céljából. |
|--|

- | |
|--|
| <p>8. A Szenátus által elfogadott jelentést teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján.</p> |
|--|

A felmérés lebonyolítását és a beszámoló elkészítését az ME 1.7.4. számú iminőségirányítási eljárás szabályozza.

8.1.2. Hallgatói igény- és elégedettségmérés

Az ELTE hallgatóinak az egyes egyetemi szolgáltatásokkal – úgymint tanulmányi- és hallgatói ügyfélszolgálat, könyvtári-, sport- és karrierszolgáltatások, hallgatói mobilitás – kapcsolatos elvárásait, illetve ezek változásának értékelése céljából a hallgatók igényeit és elégedettségét tanulmányaik folyamán rendszeresen mérni és értékelni kell.

A mérést és az értékelést úgy kell elvégezni, hogy az alkalmas legyen a hallgatóknak nyújtott intézményi szolgáltatások színvonalának fejlesztésére irányuló munka támogatására.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. A kérdőív kidolgozása a MÜI feladata, elfogadásáról az MFB határoz.2. A hallgatói véleményezés lebonyolításáért a MÜI felelős.3. A hallgatói véleményezésnek évente egyszer, a tavaszi szorgalmi időszakban kell megvalósulnia.4. A hallgatók véleményadásra nem kötelezhetők, a kérdőíveket név nélkül, illetve személyazonosításra alkalmatlan módon töltik ki.5. A hallgatói véleményezés lebonyolításáért, a kérdőívek feldolgozásáért és az adatok kiértékeléséért a MÜI felelős.6. A véleményezés folyamatáról és eredményéről a MÜI beszámol az MFB-nek.7. A véleményezés folyamatáról és eredményéről a MFB beszámol a Szenátusnak határozathozatal formájában történő jóváhagyás céljából.8. A Szenátus által elfogadott beszámolót teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján. |
|--|

A felmérés lebonyolítását és a beszámoló elkészítését az ME 1.7.6. számú minőségirányítási eljárás szabályozza.

8.1.3. Munkatársi igény-, elégedettség- és szolgáltatási mérés

Az Egyetemmel és annak szervezeti egységeivel kapcsolatos véleményeket és igényeket, valamint a szervezeti kultúrára vonatkozó attitűdöt és annak változását az egyetemi és kari vezetők, az oktató és kutató, továbbá az oktatást-kutatást támogató alkalmazottak körében egyaránt rendszeresen mérni és értékelni kell.

A felmérést és az értékelést úgy kell elvégezni, hogy az eredményekből levont következtetések alkalmasak legyenek a szervezetben végrehajtandó fejlesztési prioritások kijelölésére, a szervezet- és minőségfejlesztési munka támogatására.

A felmérésből származó adatokat és az elemzések eredményét az ELTE beépíti döntés-előkészítő folyamataiba, fejlesztési programjaiba. Amennyiben a felmérést követő évben az Egyetem a fejlesztési tevékenységében már figyelembe veszi a munkatársi felmérés információit, a következő mérést az intézkedési évet követő naptári évben kell végezni.

A felmérések eredményét figyelembe kell venni

- a) az Egyetem minőségirányítási rendszerének működtetése és fejlesztése során,
- b) a minőségfejlesztési feladatok tervezése és megvalósítása során,
- c) a minőségirányítási rendszer esetleges korrekciójára vonatkozó előterjesztések előkészítésekor.

1. A kérdőív kidolgozása a MŰI feladata, elfogadásáról az MFB határoz.
2. A munkatársak évente egy alkalommal, személyazonosításra alkalmatlan módon, elektronikus formában töltenek ki kérdőívet, páros évben a szolgáltatási felmérést, páratlan évben pedig az igény-, elégedettségi felmérést kell lefolytatni.
3. A munkatársakat nem lehet véleményadásra kötelezni. A vélemény nyilvánításáért, illetőleg annak elmaradásáért senkit hátrány nem érhet.
4. A munkatársi igény- elégedettségmérés és szolgáltatási felmérés lebonyolításáért, a kérdőívek feldolgozásáért és kiértékeléséért a MŰI felelős.
5. A véleményezés folyamatáról és eredményéről a MŰI beszámol az MFB-nek.
6. A véleményezés folyamatáról és eredményéről a MFB beszámol a Szenátusnak határozathozatal formájában történő jóváhagyás céljából.
7. A Szenátus által elfogadott beszámolót teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján.

A felmérés lebonyolítását és a beszámoló elkészítését az ME 1.7.5. számú minőségirányítási eljárás szabályozza.

8.1.4. Az oktatás hallgatói véleményezése (OHV)

Az ELTE által folytatott oktatási tevékenység színvonalának folyamatos fejlesztésére a hallgatóknak joguk, lehetőségük van a hivatalos véleményformálásra. a hallgatóknak a kurzusokról és az oktatói munkáról kialakított véleményét rendszeresen mérni és értékelni kell.

A mérést és az értékelést úgy kell végezni, hogy

- a) a hallgatók megismerhessék hallgatótársaiknak az adott kurzusról kialakult véleményét,¹⁴
- b) a kérdőíveket idegen nyelven (angol) is elérhetővé tenni, hogy a külföldi hallgatók is véleményezni tudják kurzusaikat, oktatóikat,
- c) az oktatók és vezetőik visszajelzést kapjanak oktatói tevékenységük és a kurzusaik megítéléséről,

¹⁴ Megállapította a CXCI/2017. (VI. 26.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2017. IX. 1. napjától.

- d) a szakfelelősök visszajelzést kapjanak az általuk gondozott szak/képzési program kurzusaik megítéléséről,
- e) az Egyetem és a kar visszajelzést kapjon arról, hogy a hallgatók milyen véleményt alkottak az Egyetem által nyújtott képzésről,
- f) alkalmas legyen a képzési programok minőségének fejlesztésére irányuló munka támogatására.

A véleményezés eredményének figyelembe vételéről az MFB a szakgondozás folyamatának részeként ajánlásokat dolgoz ki.

Ajánlott, hogy a kar vezetése a felmérés mellett további vizsgálatot is tartson a teljesítményjavulás validálásáért, például hallgassa meg az intézet-/tanszékvezetők és a hallgatók tapasztalatait is.

1. A hallgatói véleményezés alapjául szolgáló kérdőíveken kizárólag a válaszoló hallgatók által felvett kurzusokkal és azok oktatásával kapcsolatos kérdések szerepelhetnek. A kérdőívek összeállítása során figyelembe kell venni a foglalkozás oktatási formáját és típusát. Az oktatási formától és típustól függetlenül a kérdőívek egy a kurzusra és egy az oktatói munkára vonatkozó blokkból tevődnek össze, melyeknek tartalmaznia kell, a kurzus céljával, felépítésével, követelményeivel, az oktató oktatási módszereivel és az értékeléssel kapcsolatos kérdéseket.
2. A kérdőívek kötelezően tartalmazzanak a foglalkozáson való részvételre vonatkozó ellenőrzőkérdéseket.
3. Az oktatás véleményezésére szolgáló, egyetemi minimum kérdőívek kidolgozása az MFB feladata, elfogadásáról az Oktatásszervezési és Hallgatói Ügyek Bizottsága (OHÜB) határoz.
4. Az egyetemi minimum kérdőívet a karok a kari eljárásrendnek megfelelően kidolgozott, a Kari Tanács által elfogadott karspecifikus kérdésekkel egészíthetik ki. A kiegészítő kérdéseket, vagy azok esetleges módosításait a kar a véleményezés kezdetét megelőző harmadik hét végéig juttatja el a MÜI-nek.¹⁵
5. A hallgatók véleményadásra nem kötelezhetők, a kérdőíveket név nélkül, illetve személyazonosításra alkalmatlan módon töltik ki.
6. Az a hallgató, aki a számára elérhető összes kérdőívet kitölti a kurzusfelvételt megelőző véleményezési időszakban, a rangsorolós kurzusfelvétel során többletpontban részesül a Hallgatói Követelményrendszerben foglaltak szerint.
7. A hallgatói véleményezés elektronikus lebonyolításáért minden kar tekintetében a MÜI felelős.

¹⁵ Utolsó mondatát megállapította a CCXVI/2018. (VI. 25.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2018. VI. 26. napjától.

8. A véleményezésnek kurzusonként, félévente egyszer, a vizsgaidőszakban kell megvalósulnia. Nem kell lebonyolítani a véleményezést azon kurzusokra vonatkozóan, melyeket kevesebb, mint 5 hallgató vett fel.
9. A kérdőív a vizsgaidőszak első napjától a vizsgaidőszak utolsó hetének csütörtökén 20:00-ig tölthető ki a Neptun Tanulmányi rendszerben.
10. A hallgatók a kitöltési időszak alatt minden, az elektronikus tanulmányi rendszerbe történő belépéskor figyelmeztető üzenetet kapnak arról, hogy van kitöltendő kérdőívük mindaddig, amíg minden elérhető kérdőívüket ki nem töltötték. A kitöltés lezárulta előtt egy héttel azok a hallgatók, akiknek még van kitöltetlen kérdőívük, személyre szóló emlékeztető üzenetet kapnak.
11. A véleményezés lebonyolításáról a MŰI beszámoló formájában tájékoztatja az MFB-t, az MFB pedig előterjeszti a Szenátusnak határozathozatal formájában történő jóváhagyás céljából.¹⁶
12. A beszámolónak tartalmaznia kell az idegennyelven oktatott kurzusokról szóló véleményeket is.
13. A Szenátus által elfogadott beszámolót teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján.¹⁷
14. A kérdőívek feldolgozásakor figyelembe kell venni, hogy a hallgató – saját bevallása szerint – a foglalkozások hány százalékán vett részt. Ha a hallgató saját bevallása szerint a foglalkozások kevesebb, mint felén vett részt, akkor nem számít bele válasza az értékelésbe.
15. Akkor értékelhető a véleményezés, ha a tárgyat felvett hallgatók legalább 25%-a – és nem kevesebb, mint 5 hallgató – töltötte ki a kérdőíveket. Ellenkező esetben nem készül riport.
16. Az értékelés eredményét riportba kell foglalni. A riport az adott kurzus értékelését tartalmazó elektronikus file.
17. A riport tartalma kérdésblokkonként egy táblázat, melyben kérdésenkénti lebontásban szerepel a kari és a mintaegység átlag, valamint a válaszok százalékos megoszlása.
18. A riorthoz az érintett oktató, továbbá a kurzusért felelős oktatási szervezeti egység vezetője írásos véleményt fűzhet elektronikus bejegyzés formájában a Neptunban. Az oktató és az oktatási szervezeti egység vezetője által hozzáfűzött vélemények a riport részét képezik.¹⁸
19. A riorthoz valamennyi egyetemi polgár számára hozzáférést kell biztosítani. Egyetemi polgár alatt jelen bekezdés vonatkozásában a Neptun hozzáféréssel rendelkezők körét kell érteni. A riportok nyilvánosságra hozataláról a MŰI gondoskodik. A riport eredendően nyilvános státuszának megváltoztatására az érintett oktató saját döntése szerint jogosult, a Neptun

¹⁶ Megállapította a CCXVI/2018. (VI. 25.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2018. VI. 26. napjától.

¹⁷ Megállapította a CCXVI/2018. (VI. 25.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2018. VI. 26. napjától.

¹⁸ Megállapította a CXCI/2017. (VI. 26.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2017. IX. 1. napjától.

rendszeren keresztül történő visszavonással. Amennyiben az érintett oktató a riportvisszavonás lehetőségével kíván élni, akkor azt a MŰI bevonásával megteheti a vélemény-megadási időszak (mialatt az oktató megjegyzésekkel láthatja el riportjait) alatt, még a publikussá válás előtt. Az oktatói riport, a riportgenerálódást követően, a vélemény-megadási idő letelte után válik publikussá.¹⁹

20. Az egyetemi polgárok számára megismerhetővé tett riportban nem szerepel a hallgatók szöveges megjegyzése, ahhoz hozzáférési jogosultsága kizárólag az oktátónak és a kurzusért felelős oktatási szervezeti egység vezetőjének, valamint minden olyan szak Neptunban megadott felelősének van, amely szak tantervében az adott kurzus szerepel.²⁰
21. A hallgatói szöveges válaszokat is tartalmazó oktatói riportok, valamint az adatfelvételi kritériumokat nem teljesítő véleményezések kérésre megismerhetővé válnak a kar vezetője, a kari HÖK elnöke, a kari minőségirányításért felelős bizottság elnöke, illetve olyan megbízott személyek számára, akik a fentiek megbízásából az adatokból kari összefoglalót készítenek a tapasztalatokról.²¹
22. A hallgatói szöveges válaszokat is tartalmazó riportok, valamint az adatfelvételi kritériumokat nem teljesítő véleményezések kérésre megismerhetővé válnak az egyetem rektora, az EHÖK elnöke, az MFB elnöke, illetve olyan megbízott személyek számára, akik a fentiek, vagy az Egyetem megbízásából az adatokból egyetemi szintű összefoglalót készítenek a tapasztalatokról.²²

A véleményezés lebonyolítását, a vélemények közzétételét és a beszámoló elkészítését az ME 1.7.2. számú minőségirányítási eljárás szabályozza.

8.1.5. ELTE Diplomás Pályakövető Rendszer (DPR)

A végzett hallgatók pályakövető vizsgálata

Az Egyetem képzési szolgáltatásának minősége folyamatos fejlesztése céljából az ELTE-n végzett volt hallgatóknak az oklevelük munkaerő-piaci értékéről, karrier-lehetőségeiről kialakult véleményét rendszeresen mérni és értékelni kell.

A mérést és az értékelést úgy kell elvégezni, hogy

- a) az Egyetem minél teljesebb képet kapjon végzett hallgatóinak elhelyezkedési sikerességéről, eredményességéről,

¹⁹ Megállapította a CCXVI/2018. (VI. 25.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2018. VI. 26. napjától.

²⁰ Megállapította a CCXVI/2018. (VI. 25.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2018. VI. 26. napjától.

²¹ Megállapította a CCXVI/2018. (VI. 25.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2018. VI. 26. napjától.

²² Megállapította a CCXVI/2018. (VI. 25.) Szen. sz. határozat. Hatályos: 2018. VI. 26. napjától.

- b) az Egyetem minél teljesebb képet kapjon a végzett hallgatók esetleges pályamódosítási, továbbtanulási terveiről, illetve lépéseiről,
- c) támogassa az Egyetem volt hallgatóival való kapcsolattartást,
- d) az eredmények szolgálják az egyetem képzési stratégiájának fejlesztését.

Hallgatói motivációs felmérés

Az ELTE hallgatóinak a tanulmányokkal kapcsolatosan szerzett tapasztalatait, jövőbeni elképzeléseit, a munka világához való kapcsolódását, valamint karrier-terveit és ezek változását tanulmányaik folyamán rendszeresen mérni és értékelni kell.

A mérést és az értékelést – az egyetem képzési stratégiájának fejlesztése érdekében – úgy kell elvégezni, hogy az Egyetem minél teljesebb képet kapjon:

- a) a hallgatók aktuális tanulmányairól és nemzetközi mobilitásáról,
- b) továbbtanulási terveiről,
- c) munkaerő-piaci aktivitásáról és jövőbeni munkavállalási elképzeléseiről.

1. A pályakövető, illetve hallgatói motivációs felméréseknek évente egyszer, a tavaszi szorgalmi időszakban kell megvalósulnia online kérdőíves adatfelvétel útján, az országos Diplomás Pályakövető Program módszertanának megfelelően.
2. A felmérés során használt kérdőív egy központi, országosan kötelező és egy intézményi blokkból tevődik össze.
3. Az intézményi kérdőív kidolgozása a MÜI feladata, elfogadásáról az MFB határoz.
4. Az intézményi kérdőívek kidolgozásakor figyelembe kell venni az országos Diplomás Pályakövető Program hallgatói felmérésekre vonatkozó ajánlásait és az ott meghatározott kérdéseket.
5. A karok javaslatára az intézményi kérdőív legfeljebb az abban szereplő kérdések felével megegyező számú, a kari döntéshozatali szabályoknak megfelelően kidolgozott karspecifikus kérdésekkel egészíthető ki. A kiegészítő kérdéseket, vagy azok esetleges módosításait a kar a véleményezés kezdetét megelőző harmadik hét végéig juttatja el a MÜI-nek.
6. A hallgatók véleményadásra nem kötelezhetők, a kérdőíveket név nélkül, illetve személyazonosításra alkalmatlan módon töltik ki.
7. A felmérés elektronikus lebonyolításáért, a kérdőívek feldolgozásáért és az adatok kiértékeléséért minden kar tekintetében a MÜI felelős.
8. A véleményezés folyamatáról és eredményéről a MÜI beszámol az MFB-nek.
9. A véleményezés folyamatáról és eredményéről az MFB beszámol a Szenátusnak határozathozatal formájában történő jóváhagyás céljából.

- | |
|---|
| <p>10. A Szenátus által elfogadott beszámolót teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján</p> |
|---|

A felmérés lebonyolítását és a beszámoló elkészítését az ME 1.7.3. számú minőségirányítási eljárás szabályozza.

8.1.6. Jelentkezési és felvételi adatok elemzése

Az ELTE iránt megnyilvánuló érdeklődésben, illetve az ELTE presztízsének megítélésében bekövetkező változások értékelése céljából rendszeresen elemezni kell az ELTE-re benyújtott jelentkezések és a jelentkezők adatait, valamint a felvételi adatokat (jelentkezési trendek elemzése).

Az értékelést úgy kell végezni, hogy az alkalmas legyen

- a) bemutatni az ELTE-re jelentkezők és felvettek számának alakulását a korábbi évek, az országos szintű eredmények és más intézmények adatainak tükrében
- b) tartalmazza az általános-, pót- és keresztfelvételi eljárás során felvételizők adatait,
- c) segíteni az Egyetemről alkotott külső megítélés megismerését
- d) a megismert adatokból a következő években várható jelentkezők számára és színvonalára következtetések levonása
- e) az Egyetem külső kommunikációs feladatainak megalapozására
- f) az Egyetem képzés-fejlesztési stratégiájának támogatására
- g) az Egyetem eredményeinek hatékonyabb külső és belső kommunikációjának támogatására.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. A jelentést évente egy alkalommal kell elkészíteni a pótfelvételi eljárás, valamint a jogorvoslati kérelmek elbírálására irányuló eljárások lezárulta után2. A jelentés karonként, szakonként, képzési szintenként, tagozatonként, finanszírozási formánként és felvételi eljárásonként tartalmazza a jelentkezési és felvételi adatokat<ol style="list-style-type: none">a) az adott évre vonatkozóan,b) idősorosan több évre vonatkozóan,c) amennyiben lehetséges, az országos és más felsőoktatási intézmények hasonló adataival történő összevetésben.3. Az elemzésnek lehetőség szerint ki kell terjednie a ponthatárok és felvételi pontátlagok (a felvett hallgatók felvételi teljesítményének) változásának idősoros, illetve országos összehasonlító bemutatására, különösen azoknak a felvételi adatokra gyakorolt hatásának vizsgálatára.4. A jelentést az Oktatási Hivatal, valamint a Tanulmányi és Hallgatói Ügykezelő Rendszer Főosztály által rendelkezésre bocsátott adatok alapján a MŰI készíti el, és az MFB fogadja el |
|---|

5. A jelentést az oktatási- és tanulmányi ügyek rektorhelyettese (az MFB elnöke) terjeszti a Szenátus elé határozathozatal formájában történő jóváhagyás céljából.
6. A Szenátus által elfogadott jelentést teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján.

8.1.7. Az ELTE gyakorlóiskolák jelentkezési és felvételi adatainak elemzése

A jelentés célja, hogy évente – a felsőoktatási felvételi eljárás lezárultát követően – feltárja az ELTE által fenntartott gyakorlóiskolákban érettségiző diákok felsőoktatási jelentkezési és felvételi eredményeit.

Az elemzést úgy kell végezni, hogy az alkalmas legyen

- a) annak megállapítására, hogy a gyakorlóiskolák diákjai mely felsőoktatási intézményeket és szakokat választják a továbbtanulás során, ezáltal milyen mértékű utánpótlási bázissal rendelkezik az ELTE az általa fenntartott köznevelési intézményekből,
- b) a megismert adatokból adódó következtetések levonására a következő években várható gyakorlóiskolai jelentkezők számára és színvonalára vonatkozóan,
- c) az Egyetem képzés-fejlesztési, tehetséggondozási és rekrutációs stratégiájának támogatására.

1. A jelentést évente egy alkalommal kell elkészíteni a pótfelvételi eljárás, valamint a jogorvoslati kérelmek elbírálására irányuló eljárások lezárulta után.
2. A jelentés gyakorlóiskolánként tartalmazza
 - a) az érettségizett diákok jelentkezési és felvételi adatait az általános- és pótfelvételi eljárás során felsőoktatási intézményenként, szakképzési területenként és szakonként,
 - b) külön az ELTE-re jelentkezők és felvettek számát karonként és szakonként, valamint
 - c) a felvételi eredmények (felvételi átlag- és többletpontok) elemzését,
 - d) az ELTE-re felvételt nyert és ténylegesen beiratkozók számát karonként és szakonként.
3. A jelentést az Oktatási Hivatal, valamint a gyakorlóiskolák által rendelkezésre bocsátott adatok alapján a MÜI készíti, és az MFB fogadja el.
4. Az MFB a jelentést határozathozatal formájában történő jóváhagyás céljából a Szenátus elé terjeszti.
5. A Szenátus által elfogadott jelentést teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján.

8.2. Szervezeti egységek önértékelése

Az intézményi önértékelés alapját a MAB intézményakkreditációs eljárása során születő határozatban foglalt akkreditációs jelentésre – a MAB észrevételeire/javaslataira – reflektáló egyetemi és kari intézkedési tervek képezik. Az intézkedési tervekben foglaltak teljesítése érdekében az Egyetem oktatási, kutatási és támogató szervezeti egységei (karok, intézetek, tanszékek, kari szervezetbe nem tartozó oktatási egységek) legalább egy, akkreditációs ciklusközi önértékelést végeznek saját tevékenységük, működésük átvizsgálására, értékelésére.

Az önértékelés célja az intézkedési tervben foglaltak teljesülésének, így a minőségfejlesztés és a szervezeti tanulás biztosítása.

Az önértékelést úgy kell elvégezni, hogy az annak eredményeképpen feltárt tényekre alapozva a szervezeti egységek képesek legyenek

- a) meghatározni az intézkedési tervekben foglaltak teljesülésének akkreditációs ciklusközi mértékét,
- b) azonosítani a további fejlesztendő folyamataikat, tevékenységeiket és működési területeiket,
- c) korrigálni a korábban már meghatározott fejlesztési feladatokat.

Az önértékelés szempontjaira vonatkozóan az MFB javaslata alapján a Szenátus ajánlásokat adhat ki, az önértékelés tervezett időpontja előtt legfeljebb 90 nappal. Ajánlás hiányában az önértékelés lefolytatására a kari döntéshozatali szabályoknak megfelelően kerül sor.

Az EKSZ és azon belül a tagkönyvtárak az önértékelésüket az EKSZ Minőségirányítási Kézikönyvében szabályozott időközönként – az intézményakkreditációs eljárással összhangban –, az EMMI által közreadott KMÉR (Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere), módszertani útmutató alapján végzik el. Az önértékelés célja az EKSZ és a tagkönyvtárak erős és gyenge pontjainak feltárása, a legfontosabb fejlesztendő területek kijelölése és a továbbfejlődés irányainak meghatározása. Az EKSZ és a tagkönyvtárak önértékelésének megállapításai az egyetemi és kari intézményakkreditációs önértékelések integráns részét képezik.

8.3. Éves minőségfejlesztési jelentés

Az Egyetem és a karok éves minőségfejlesztési jelentést készítenek, amelyben értékelik az adott naptári év minőségfejlesztési céljainak megvalósulását és meghatározzák a következő év minőségfejlesztési céljait. Kivételes esetben a Kari Tanács dönthet akként, hogy a minőségcélokat egymást követő két naptári évre tűzi ki. A minőségcélok kitűzése azonban két naptári évnél hosszabb időszakra nem szólhat. Ez esetben a minőségfejlesztési jelentés elkészítése a második

naptári év végén esedékes. A minőségfejlesztési jelentés részét képezi az ELTE, illetve a karok teljesítményének/eredményességének mérését szolgáló indikátorok bemutatása és elemzése.

A jelentést úgy kell elkészíteni, hogy

- a) az Egyetem, a karok és központi szolgáltató szervezeti egységek vezetése képet kapjon az egyetem egészén és a karokon működő, a minőségfejlesztés körébe sorolható tevékenységekről;
- b) nyomon követhető legyen a kari és egyetemi minőségfejlesztési, így különösen a minőségcélok megvalósítása érdekében végzett munka alakulása, változása;
- c) a minőségirányításért felelős egyetemi és kari bizottságok, egyéb érintett tanácsok a tapasztalatokat felhasználva, a meglévő jó gyakorlatokat beépíthessék minőségirányítási tevékenységükbe;
- d) alkalmas legyen az Egyetem minőségfejlesztési rendszerének megfelelőségére vonatkozó következtetések levonására, elősegítse az oktatás és a szolgáltatások színvonalának emelését.

1. Az éves jelentésnek tartalmaznia kell

- a) a kitűzött minőségcélok megvalósítása érdekében tett lépéseket, elvégzett munkafolyamatokat és azok értékelését;
- b) a minőségcélok megvalósítása terén elért eredményeket;
- c) a következő naptári évre vonatkozó minőségcélok megfogalmazását.

2. Az éves minőségfejlesztési célokat úgy kell meghatározni, hogy azok hozzájáruljanak a Minőségfejlesztési Programban meghatározott középtávú célok megvalósulásához.

3. A minőségfejlesztési jelentés felhasználja az önértékelésekből származó információkat is.

4. Az egyetemi jelentést az Egyetem minőségfejlesztésért felelős szerveinek együttműködésében kell elkészíteni.

5. Az egyetemi jelentést az MFB szakmai felügyelete mellett a MÜI állítja össze.

6. Az egyetemi jelentés elkészítéséhez a MÜI a minőségcélok megvalósításában résztvevő bármely testülettől, szervtől, személytől – a szolgálati út betartásával – tájékoztatást, adatszolgáltatást kérhet.

7. Az egyetemi jelentést az MFB előterjesztése alapján a Szenátus fogadja el határozat formájában.

8. A Szenátus által elfogadott egyetemi jelentést teljes terjedelmében hozzáférhetővé kell tenni az IIG azonosítóval rendelkező egyetemi polgárok számára az Egyetem honlapján.

Az MFJ elkészítését az ME 1.1.2 számú minőségirányítási eljárás, a dokumentum kezelését jelen Kézikönyv 5.3.2. pontja szabályozza.

9. PANASZKEZELÉS ÉS JOGORVOSLAT

A jelen Kézikönyvben foglalt jogainak megsértése esetén az Egyetem bármely hallgatója a panasz kivizsgálása céljából a Hallgatói Jogorvoslati Bizottsághoz fordulhat.

A jelen Kézikönyvben foglalt jogainak megsértése esetén az Egyetem bármely oktatója, kutatója, oktatást-kutatást támogató alkalmazottja a panasz kivizsgálása céljából a rektorhoz fordulhat.

A jelen Kézikönyvben a mérési-értékelési eszközök alkalmazására vonatkozó rendelkezések bizonyított megsértése esetén

- a) az adott vélemény nem vehető figyelembe,
- b) a kapott eredményt meg kell semmisíteni,
- c) indokolt esetben – amennyiben ez lehetséges – új véleményezés bonyolítható le az. oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettesének jóváhagyását követően.

10. FOGALOMTÁR

Az ELTE Minőségirányítási Kézikönyvhöz kapcsolódó főbb alapfogalmak

Fogalom	Meghatározás (értelmezés, magyarázat)
BEVONÁS, BEVONÓDÁS	A munkatársak [és külső partnerek] bevonása a szervezet működtetésébe, amelynek eredményeként aktívan vesznek részt az intézmény életében, a döntések előkészítésében, a feltárt problémák megoldásában és a folyamatos fejlesztésben. A bevonás a fejlesztés egyik eszközévé válhat, mivel aktivizálja és motiválja a munkatársakat, és nagymértékben hozzájárul a céllal való azonosuláshoz.
C-SWOT ELEMZÉS	Egy téma erősségeinek, gyengeségeinek, lehetőségeinek, veszélyeinek, továbbá az intézmény által nem befolyásolható korlátok számbavételére szolgáló elemzési technika. Általánosan alkalmazható a szervezetek elemzésére és a jövőbeli irányok, stratégiai alternatívák kidolgozására.
DOKUMENTUM	Dokumentumon bármilyen alapú információhordozót értünk a rajta tárolt információval együtt. A minőségirányítási dokumentumok a minőségmenedzsment (minőségügyi, minőségirányítási) rendszer dokumentumai, amelyeknek két csoportja van: a követelményeket megállapító szabályozások, előírások (szabályzatok, utasítások) és az elért eredményeket vagy bizonyítékokat szolgáltató, adatokat tényszerűen rögzítő, igazoló jellegű feljegyzések (jegyzőkönyvek, bizonylatok, okiratok, bizonyítványok). Mindezen (fenntartandó és felügyelendő) dokumentumokat az ISO 9001:2015 szabvány gyűjtőfogalomként dokumentált információnak nevezi.
DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER	Egységbe foglalja mindazokat a dokumentumokat, amelyek összehangolják az intézmény működési folyamatait, tevékenységeit, valamint meghatározzák az egyes tevékenységek elvégzésének és ellenőrzésének módjait.
ELJÁRÁS	Egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésnek előírt módja.
ELŐÍRÁS, SZABÁLYOZÁS	Követelményeket meghatározó dokumentum. Ezek a szabályozó, előíró, utasítás jellegű dokumentumok, mint a kézikönyv, eljárásutasítások, munkautasítások, formanyomtatványok, minőségtervek, műszaki dokumentáció, szolgáltatásleírások, specifikációk, jogszabályok, szabványok stb.
EREDMÉNYESSÉG	Annak a mértéke, hogy mely tervezett tevékenységek és tervezett eredmények valósultak meg.
ERŐFORRÁSOK	A szervezet csak segítségükkel tudja céljait elérni. Ide tartoznak a pénz és egyéb eszközök (benne a nem vagyoni eszközök is), a kapcsolati tőke (partnerek), az emberi erőforrás és a tudástőke.

Fogalom	Meghatározás (értelmezés, magyarázat)
FELJEGYZÉS	Tények, adatok, eredmények hitelt érdemlő rögzítésére és igazolására, bizonyítására szolgáló dokumentumok, mint pl. a jegyzőkönyvek, emlékeztetők, igazolások, bizonyítványok, tanúsítványok.
FOLYAMAT	Meghatározott cél elérése érdekében egymással kapcsolatban, vagy kölcsönhatásban álló tudatosan végzett tevékenységek olyan tervezett és szervezett egymásutánisága, amelyek az erőforrásokkal kölcsönhatásban (személyek, eszközök stb.) a bemenetet (input) kimenetté (output) alakítják át a partnerek vagy más folyamatok számára.
FOLYAMATGAZDA	A folyamat tervezéséért, működtetéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért, fejlesztéséért felelős szervezeti egység és/vagy munkakör megnevezése. A folyamatgazda integrálja a folyamatot a szervezetbe.
FOLYAMATLEÍRÁS	A folyamatszabályozás szöveges leírása.
FOLYAMATOK JAVÍTÁSA	A folyamatos javítás koncepciója arra a premisszára épül, hogy a munka egymással szorosan összekapcsolódó lépések és tevékenységek sorozata, amelyből kimenet (termék/szolgáltatás) születik. A munkafolyamat valamennyi lépését szüntelenül figyelemmel kell kísérni, hogy csökkentsük az eltéréseket, és javítsuk a folyamat megbízhatóságát. A szüntelen javítás első célja, hogy megbízható folyamatok jöjjenek létre, eltérés nélkül. Ha az eltérésekre való hajlamot a lehető legjobban csökkentették, és az eredmény még mindig elfogadhatatlan, akkor a folyamat javításának második lépése a folyamat újratervezése. A folyamatjavítás során a szervezetnek a következő feladatai vannak: a kulcsfontosságú folyamatok azonosítása, és menedzselési módszerének kiválasztása; a folyamat teljesítményének javítására alkalmazható módszerek meghatározása, kiválasztása, bevezetése; a folyamatok teljesítménymérési módszereinek kiválasztása, bevezetése.
FOLYAMAT- SZABÁLYOZÁS	A működés feltételeinek biztosítása, szabályainak összefoglalása, a folyamat lépéseinek, szereplőinek és felelőseinek megállapítása. A folyamat változékonyságainak csökkentése a követelmények megbízható teljesítése céljából. A folyamatszabályozás célja, hogy a – partnerek számára a bemenetnél nagyobb értékű kimenet (hozzáadott érték) létrehozását biztosító – folyamat mindenkor szabályozott körülmények között menjen végbe, biztosítva ezáltal a tervezett célok (kimenet) ellenőrzött körülmények közötti reprodukálható elérését.
HATÁSOSSÁG	Azt jelzi, hogy mit tettünk ahhoz képest, amit tennünk kell(ett volna), azaz a helyes dolgot tettük-e. A hatásosság a termék, szolgáltatás minőségének növelésével javítható.
HATÉKONYSÁG	Az elért eredmény és a felhasznált erőforrások viszonya.

Fogalom	Meghatározás (értelmezés, magyarázat)
JÓ/LEGJOBB GYAKORLAT	Hibátlan, bevált és dokumentált munkagyakorlat, amely felülmúlja, túlszárnyalja az ismert, jelenlegi működési teljesítménynormákat egy meghatározott munkakörnyezetben.
KIMENET	Egy, vagy több folyamat hozzáadott értéket tartalmazó eredménye.
KÖVETELMÉNY	Kinyilvánított igény vagy elvárás, amely általában magától értetődő vagy kötelező.
KULCSFOLYAMAT	Az intézményi stratégiában megfogalmazott célrendszer megvalósítását biztosító folyamatok a kulcsfolyamatok. Kulcsfolyamatoknak nevezzük tehát azokat a folyamatokat, amelyek létfontosságúak az intézmény hosszú távú sikeressége szempontjából. Nem a nagyságuk, hanem – az intézmény céljainak elérése szempontjából – fontosságuk alapján határozhatóak meg. Általában a kulcsfolyamatok nagy és komplex folyamatok, amelyek alfolyamatok sokaságából épülnek fel. Előfordulhat, hogy az intézmény nagyobb folyamatainak egyes részeit is kulcsfolyamatként azonosítja.
KÜLDETÉS/ KÜLDETÉS- NYILATKOZAT	A szervezet által hivatalosan elfogadott és dokumentumaiban megjelenített nyilatkozat – [realisztikus] intézményi hitvallás, filozófia – arról, hogy mi a szervezet létezésének oka és célja [szerepe], milyen ~ értékek, milyen elvek alapján és mely területeken kíván működni, milyen szolgáltatásokat kíván nyújtani, és kik lesznek ezek felhasználói. Milyen garanciát nyújt céljai megvalósításához, miben különbözik másoktól. A vezetésben betöltött szerepe elsősorban az, hogy megteremtse az elkötelezettséget, formálja az intézményi kultúrát.

MINŐSÉG	A minőség annak mértéke, hogy a szóban forgó dolog (termék, szolgáltatás, tevékenység, folyamat, személy) saját jellemzőinek adott csoportja mennyire teljesíti a követelményeket. A minőség tehát a termék vagy szolgáltatás, illetve tevékenység olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek alkalmassá teszik adott vagy elvárható igények kielégítésére.
MINŐSÉG- BIZTOSÍTÁS	A minőségbiztosítás alatt az egyes folyamatokkal kapcsolatos, olyan tervezett és módszeres tevékenységeket értjük, amelyek célja meghatározott követelmények teljesítésének elérése. A minőségbiztosítás a felsőoktatásban a partnerek teljes körének bizalmát létrehozó folyamat, ami biztosítja – a megfogalmazott elvárások megvalósítása érdekében tett lépések, eljárások stb. írásos rögzítése révén – az elvárások kielégítését vagy a minimális követelmények teljesítését. A minőségbiztosítás a minőségirányításnak az a része, amely a bizalomkeltés megteremtésére összpontosít arra vonatkozóan, hogy a minőségi követelmények teljesülni fognak.

Fogalom	Meghatározás (értelmezés, magyarázat)
MINŐSÉGCÉL	A minőséggel kapcsolatos szint, amire törekszenek, vagy amit el akarnak érni. A minőségcélok általában a szervezet minőségpolitikáján alapulnak, és általában a szervezet megfelelő funkciói és szintjei számára tűzik ki.
MINŐSÉG- FEJLESZTÉS	A minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítési képességének növelésére összpontosít.
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS	Összehangolt tevékenységek egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából.
MINŐSÉGPOLITIKA	A szervezetnek a felső vezetőség által kinyilvánított általános szándékai és irányvonala a minőségre vonatkozóan. Az intézményvezetés minőséggel kapcsolatos céljainak és minőség iránti elkötelezettségének dokumentált kinyilvánítása.
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	A minőségbiztosítási rendszer alapidokumentuma, amely meghatározza és bemutatja egy szervezet minőségbiztosítási rendszerét, különös tekintettel a folyamatok rendszerére és a szabályozásokra.
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER, MINŐSÉG- MENEDZSMENT	A minőségmenedzsment, minőségirányítás valamely szervezet vezetésére és felügyeletére vonatkozó összehangolt tevékenység, amelynek a középpontjában a minőség áll. Meghatározza a minőségpolitikát, a minőségre vonatkozó célkitűzéseket és az ezek megvalósításához szükséges folyamatokat. (Megjegyzés: a jelenlegi szabvány fordításának alapjául szolgáló angol nyelvű szöveg a „quality management system – QMS” megnevezést használja. Mint láttuk, a „management” szó jelentése azonban lényegesen több és összetettebb, mint a magyar szabvány szerinti „irányítás, irányítási” szavak jelentése. Ennél fogva célszerűbb és szakszerűbb a „menedzsment, minőségmenedzsment rendszer, minőségmenedzsment kézikönyv” stb. kifejezések használata, mint pl. a „minőségirányítási rendszer – MIR”.)
MINŐSÍTÉS	A közalkalmazott munkájának tényeken alapuló átfogó értékelése.
MONITORING	Folyamatos adatgyűjtés, adatfeldolgozás és adattovábbítás a döntések előkészítése érdekében, olyan tevékenység, amelynek alapján a vezetés vizsgálhatja a tevékenységek előrehaladását a kitűzött célok viszonylatában. Felhívja a figyelmet a céloktól való eltérésekre és lehetővé teszi a menedzsment számára a beavatkozást. Lépései: (1) nyomon követés, adatgyűjtés, (2) eltérések elemzése (terv-tény összehasonlítások), (3) beavatkozás az eltérések alapján, (4) dokumentálás, tájékoztatás.
MUTATÓ/ INDIKÁTOR	Adatokon alapuló képzett szám (mennyiségi, vagy minőségi változó), amely adott vizsgálati szempontokhoz rendelhető. Alkalmas adott állapot leírására, valamint a vizsgálati / értékelési szempontok állandósága mellett a változások irányának és mértékének a megítélésére, azaz lehetőséget ad arra, hogy egy beavatkozás elért eredményeit összevessük a tervezett eredményekkel.

Fogalom	Meghatározás (értelmezés, magyarázat)
PARTNEREK	Érdekelt felek, személyek vagy csoportok, akik vagy amelyek érdekeltek egy szervezet működésében vagy sikerében.
PARTNER-KÖZPONTÚSÁG	A szervezetek a partnereiktől függenek, ezért ismerniük kell jelenkori és jövőbeli partnereik elégedettségét, valós és látens szükségleteit, elvárásait, annak érdekében, hogy mindezen igényeket a lehető legmagasabb szinten legyenek képesek kielégíteni.
PDCA CIKLUS, PDCA ELV	Ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. Eszerint bármely tevékenység lebontható négy lépésre: P (plan) – tervezés; D (do) – megvalósítás; C (check) – értékelés és ellenőrzés; A (act) – beavatkozás. A ciklus során a tervezett (P) és megvalósított (D) tevékenységek közötti különbség mérése, ellenőrzése és elemzése (C), valamint a megfelelő beavatkozás (A) alapján érhető el a tervezett, kívánt eredmény. Ez a ciklikus folyamat hozza létre végső soron a szervezet, illetve tevékenységeinek folyamatos fejlődését.
STRATÉGIA	Releváns külső és belső információkon, vezetői megérzéseken alapuló formális, vagy informális jövőre vonatkozó terv, amelynek célja, hogy definiálja a szervezet fejlesztési irányait, jövőben elérendő céljait, s nagy léptékben megmutassa a megvalósítás lépéseit, s a szükséges erőforrásokat.
STRATÉGIAALKOTÁS	A stratégiai PDCA ciklus P fázisa. A stratégiaalkotás egy adatelemzéseken és megértéseken alapuló jövő orientált tervezési, vezetési folyamat, melynek kimenete a szervezeti stratégia.
STRATÉGIA LEBONTÁSA	A stratégiai PDCA ciklus D fázisa. A stratégiai terv koherens részletezése, amely stratégiai akciókat, s azok célját adja meg.
STRATÉGIAI AKCIÓK	A stratégiai PDCA ciklus D fázisa. Olyan, a stratégiai célok elérését szolgáló cselekvési tervek, amelyek a végrehajtást teljes részletezettségben mutatják (hálótervbe rendezett lépések, felelősök, erőforrások és határidők).
STRATÉGIAI CÉLOK	A stratégia része, a szervezet jövőbeni fejlesztése során elérendő, számszerű célértékek.
STRATÉGIAI CIKLUSOK	A PDCA ciklus (tervezés-végrehajtás-ellenőrzés-beavatkozás), amely a stratégiára vonatkozik. A stratégiai cikluson belül megkülönböztethetünk két PDCA kört, a kis PDCA és a nagy PDCA kört. A kis PDCA egy-egy stratégiai akció megtervezésére, végrehajtására, ellenőrzésére és a szükség szerinti beavatkozásra vonatkozik. A nagy PDCA kör pedig a teljes intézményi stratégiára értelmezi ezeket a lépéseket.
STRATÉGIAI IRÁNYOK	A stratégia része, a szervezet jövőbeni fejlesztési irányai.

Fogalom	Meghatározás (értelmezés, magyarázat)
STRATÉGIAI MONITORING	A stratégiai PDCA ciklus C és A fázisa. Olyan felügyeleti és követés rendszer, amely tényeken, adatokon alapulón vizsgálja és értékeli a stratégiai akciók és a stratégiai terv megvalósulását. Az értékelés alapján történik meg a szükség szerinti beavatkozás, módosítás a stratégiai tervbe, vagy a stratégiai akciókba.
SZAKGONDOZÁS	A szakfelelős által a képzési program minőségének biztosítása és az optimális tanulási eredmények elérése érdekében kifejtett döntés-előkészítő, javaslattevő, koordinációs és fejlesztő (elemző, értékelő) tevékenység.
SZERVEZET	Munkatársak csoportja és feltételrendszer, a felelősségi körök, a hatáskörök és a kapcsolatok elrendezésével együtt.
SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	A felelősségi körök, a hatáskörök és a munkatársak közti kapcsolatok elrendezése.
SZERVEZETI KULTÚRA	A szervezeti kultúra egy filozófia, normarendszer, amely alátámasztja a szervezet politikáját, a szervezeten belüli szabályokat, a munkahelyi klímát, illetve a fizikai elrendezésre is hatással bír. A kultúra a szervezet „puha” tényezője, hiedelmekre, közös érdekekre, elfogadott magatartási szabályokra épül. Magában foglalja az alapítók döntését, az intézményi vezérelveket, központi elemét képezik a közös normák és értékrend, amelyet befolyásolnak múltbeli történetek, szimbólumok. Mindezek felül az intézményesített működés is alapvető hatással bír a munkatársak magatartására és attitűdjére.
TERMÉK, SZOLGÁLTATÁS	<i>„Termék mindaz, ami a piacon figyelemfelkeltés, megszerzés, felhasználás vagy fogyasztás céljából felkínálható, s amely valamilyen szükségletet vagy igényt elégít ki.”</i> (Kotler, 1991) Kotler a termék fogalmát globálisan értelmezi, e definícióból kiindulva megkülönböztetünk: fizikai termékeket (fogyasztási cikkek, termelőeszközök, gyártási segédanyagok), szolgáltatásokat. Kotler szerint a termék speciális csoportját alkotják a szolgáltatások.
TANULÁSI EREDMÉNY	Ismeretek, jártasságok, készségek, képességek, attitűdök viszonylatában meghatározott megállapítások arra vonatkozóan, hogy a tanuló egy tanulási folyamat befejezésekor mit tud, ért, illetve képes elvégezni. Az európai keretrendszeren alapuló Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szakonként rögzíti a tanulási eredményeket és a tudás, képesség, attitűd és autonómia és felelősség deskriptorokat használja.
TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS (EGYÉNI)	A teljesítményértékelést olyan folyamatnak tekintjük, amelynek segítségével az intézmény visszajelzést szerez és ad munkatársai teljesítményéről. A teljesítményértékelés a felsőoktatási intézményekben értelmezhető az

Fogalom	Meghatározás (értelmezés, magyarázat)
	oktatási, a kutatási, a vezetői, és az egyéb szervezeti feladatok ellátása mentén.
TELJES KÖRŰ MINŐSGMENEZS MENT (TQM)	Total Quality Management: teljes körű, átfogó minőségmenedzsment (minőségirányítási) stratégia. Olyan egyeztetett, a teljes szervezetre, vállalkozásra kiterjedő és működő, felülről építkező struktúra, amely a minőség megvalósítását elsődlegesen vezetői feladatnak tekinti, és a vállalkozás erőforrásainak legjobb és leggazdaságosabb felhasználásával a partner folyamatos megelégedettségét szolgálja.
VALIDÁLÁS/ÉRVÉNY ESÍTÉS/ JÓVÁHAGYÁS	Annak megerősítése objektív bizonyíték szolgáltatásával, hogy meghatározott szándék szerinti használatra vagy alkalmazásra vonatkozó követelmények teljesültek.

11. MELLÉKLETEK

11.1. A felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosításának sztenderdjei és irányelvei (ESG)

1.1. Minőségpolitika

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény rendelkezzen átfogó minőségpolitikával, amely nyilvános és az intézmény stratégiai menedzsmentjének szerves részét képezi. A minőségpolitikát a belső érintetteknek/érdekelteknek kell kidolgozniuk és megvalósítaniuk megfelelő szervezeti egységeken és folyamatokon keresztül, a külső érintettek/érdekeltek bevonásával, részvételével.

1.2. Képzési programok megtervezése és jóváhagyása

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény rendelkezzen megfelelő folyamatokkal a képzési programjai megtervezésére és jóváhagyására. A képzési programokat úgy tervezze meg, hogy azok teljesítsék a velük elérni kívánt célokat, beleértve az elvárt tanulási eredményeket. A képzési program révén megszerezhető képesítés legyen világosan meghatározott és közölt, valamint feleljen meg a nemzeti képesítési keretrendszer felsőoktatásra vonatkozó releváns szintjének, következésképpen az Európai Felsőoktatási Térség Képesítési Keretrendszerének is.

1.3. Hallgató-központú tanulás, tanítás és értékelés

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény biztosítsa képzési programjainak oly módon történő megvalósítását, hogy az aktív szerepvállalásra ösztönözze a hallgatókat a tanulási folyamat megalkotásában. A hallgatók értékelése is tükrözze ezt a megközelítést.

1.4. A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény következetesen alkalmazza az előzetesen meghatározott és közzétett, a hallgatói élet teljes életciklusát (beleértve a felvételt, előrehaladást, az előzetes tanulmányok elismerését és beszámítását, vizsgázást, képesítés/oklevél kiadását) lefedő szabályokat.

1.5. Oktatói kar

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény rendelkezzen olyan belső mechanizmusokkal, amelyek az oktatók szükséges kompetenciáit biztosítják. Pártatlan és átlátható folyamatokat alkalmazzon a munkatársak toborzására és fejlesztésére/képzésére.

1.6. Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény megfelelő finanszírozási forrásokkal rendelkezzen a tanulási-tanítási tevékenységekhez, valamint biztosítson adekvát és könnyen hozzáférhető tanulástámogató feltételeket és hallgatói szolgáltatásokat.

1.7. Információ-menedzsment

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény gondoskodik a képzési programjainak és egyéb tevékenységeinek hatékony működtetését biztosító releváns információk szisztematikus gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról.

1.8. Nyilvánosság

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény rendszeresen tegyen közzé világos, pontos, objektív, naprakész és könnyen hozzáférhető adatokat és információkat a képzési programjairól és egyéb tevékenységeiről.

1.9. A képzési programok folyamatos nyomon követése és időszakos felülvizsgálat

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény kövesse figyelemmel és rendszeres időközönként vizsgálja felül/ értékelje a képzési programjait, annak biztosítására, hogy, azok teljesítsék az általuk elérni kívánt célokat, valamint kielégítsék a hallgatók és a társadalom igényeit. Ezeknek a felülvizsgálatoknak/belső értékeléseknek a képzési programok folyamatos fejlesztését kell eredményezniük. A felülvizsgálat eredményeképpen tervezett vagy megvalósított bármely intézkedést, cselekvési akciót ismertetni kell az érintettekkel.

1.10. Rendszeres külső minőségbiztosítás

Sztenderd: A felsőoktatási intézmény rendszeres időközönként vesse alá magát az ESG szerinti külső minőségbiztosításnak/minőségértékelésnek.

11.2. A teljes körű minőségirányítási rendszer (TQM)

Fogalma és céljai

Fogalma: vezetési filozófia, amely magában foglalja az igények teljes körű - külső és belső - feltárását és kielégítését; az összes szervezeti folyamat ellenőrzését és irányítását; a szervezet minden tagjának és a külső érintetteknek bevonására épülő működését.

Célja: a szervezet hosszú távon sikereket érjen el a partnerek megelégedettsége révén, és hasznára legyen a szervezet összes tagjának, valamint a társadalomnak.

A TQM nemcsak a folyamatokra terjed ki, hanem az irányításra és az erőforrásokra is, a hangsúlyt a vevői elégedettség mellett a szervezeti működés folyamatos fejlesztésére helyezi.

Alapelvei

Minőségi elvek:

Vevőközpontúság. A szervezet célja, hogy vevői/partneri igényeket elégítsen ki termékeivel és szolgáltatásával. Ahhoz, hogy ezt megfelelően tudja megtenni, fel kell tárnia az igényeket, elvárásokat, szükségleteket, majd a termékeket/szolgáltatásokat ezeknek megfelelően kell megtervezni, illetve előállításukhoz/nyújtásukhoz szükséges folyamatokat kialakítani és működtetni.

A folyamatok javítása. A folyamat egymással szorosan összekapcsolódó, tudatosan végrehajtott lépések tervezett és szervezett egymásutánisága. A folyamatok lényege, hogy az erőforrásokkal kölcsönhatásban (személyek, eszközök stb.) a bemenetet (input) kimenet (output) alakítják át a partnerek vagy más folyamatok számára. Ugyanakkor a folyamat valamennyi lépését szüntelenül figyelemmel kell kísérni annak érdekében, hogy az előre nem várt eltérések azonosíthatók legyenek. A folyamatos fejlesztés elsődleges célja, hogy megbízható folyamatok jöjjenek létre, vagyis minden esetben a kívánt kimenetet (eredményt, terméket, szolgáltatást) kapjuk, eltérés nélkül. Végül soron, ha az eltérés kiküszöbölésével sem érhető el a kívánt kimenet, a folyamat újratervezése szükséges annak érdekében, hogy a szervezet versenyképes és hatékony módon legyen képes a partneri igények kielégítésére.

Teljes elkötelezettség. Az intézmény (szervezet) felső szintű vezetőinek aktív részvételével megvalósuló intézkedéseket foglal magában, amelyek hasznosítják a szervezet valamennyi alkalmazottjának tehetségét, tudását a versenyképesség biztosítása érdekében. A minőség javítása iránti szándéknak és képességnek a mindennapi kultúra részeként kell jelen lennie úgy a vezetők, mint a beosztottak tudatos és lelkiismeretes munkavégzése során.

Kiegészítő elemek:

A vezetés aktív részvétele a minőségirányításban. Ennek részeként feladatuk egyrészt az erőforrások biztosításának vállalása, másrészt - nem kevésbé fontos tényezőként – példamutatás a dolgozók részére. Az intézményi vezetőknek saját példájukkal kell elől járniuk azáltal, hogy alkalmazzák a TQM eszközeit és nyelvezetét, megkövetelik annak használatát a szervezet valamennyi tagjától, és elismerésben részesítik azokat, akik sikeresen alkalmazzák a TQM koncepcióit.

Oktatás és képzés. A minden alkalmazottra kiterjedő oktatás és képzés lehetővé teszi, hogy megismerjék a szervezet célkitűzéseit, elképzeléseit, a TQM lényegét, fogalmait, saját helyüket, szerepüket a minőséggel való működésben, valamint az alkalmazandó eszközöket és használatuk módját. A képzés biztosítja, hogy a szervezet egésze közös minőségnyelvet beszéljen, közös eszköztárat használjon, és a dolgozók rendelkezzenek a folyamatos fejlesztéshez, javításhoz szükséges ismeretekkel és készségekkel.

Támogató struktúrák. Azon szervezeti koordinációs megoldások összessége, melyek elősegítik a TQM intézményesülését (külső tanácsadók, csoportmunkák, különböző bizottságok, minőségi körök).

Kommunikáció. A dolgozók minőség iránti elkötelezettségének, a partneri elégedettség fenntartásának és a minőségkultúra fejlesztésének egyik kulcstényezője a folyamatok mindennapi működtetése során elért eredmények, valamint a szervezeti változások hatékony kommunikációja. Ez történhet személyesen vagy csoportosan, élőszóban, belső vagy a külső kommunikációs csatornákon keresztül.

Elismerés és motiváció. Az egyének és csoportok teljesítményének elismerése, erkölcsi és anyagi jutalmazása annak érdekében szükséges, hogy a szervezet többi tagja is tudja, mik az elvárások. Ha kiváló teljesítmények elismerését elmulasztják, nem kapnak a személyek pozitív visszajelzéseket, akkor úgy érezhetik, hogy feleslegesen vagy rosszul dolgoztak.

Mérés. Annak érdekében, hogy felmérjük mennyire teljesít jól a szervezet, a teljesítményadatok gyűjtése és felhasználása különösen fontos. Folyamatosan mérni kell továbbá a külső partnerek elégedettségének fokát, hogy meghatározhassuk milyen mértékben elégítjük ki szükségleteiket. A mérés folyamatosságának biztosításához ki kell dolgozni a szükséges mérési módszereket, eljárásokat, biztosítani kell a mérés eszközeit, valamint az emberi és pénzügyi infrastruktúrát.

11.3. A Minőségirányítási Kézikönyv módosításainak nyilvántartó lapja

Módosítások				
Ssz.	Hivatkozás	A módosítás leírása	Dátum	Jóváhagyó megnevezése
1	8 o. 1. ábra	A szervezeti ábra módosítása a SEK csatlakozás miatt.	2017.02.01	dr. Zentai László okt.rh.
2.	9 o. 2. ábra	A szervezeti ábra módosítása a SEK csatlakozás miatt.	2017.02.01	dr. Zentai László okt.rh.
3.	8.1.4. fejezet 2. bek. a) pont	Az oktatás hallgatói véleményezése keretében készült oktatói riportok a Szenátus döntése értelmében automatikusa nyilvánosak.	2017.09.01	CXCIX/2017. (VI. 26.) Szen. sz. határozat a Minőségirányítás Kézikönyv oktatás hallgatói véleményezésére vonatkozó szabályainak módosításáról
4.	8.1.4. fejezet 17. pont	Az oktatás hallgatói véleményezése keretében készült oktatói riportok a Szenátus döntése értelmében automatikusa nyilvánosak.	2017.09.01	CXCIX/2017. (VI. 26.) Szen. sz. határozat a Minőségirányítási Kézikönyv oktatás hallgatói véleményezésére vonatkozó szabályainak módosításáról
5.	8.1.4. fejezet 18. pont	Az oktatás hallgatói véleményezése keretében készült oktatói riportok a Szenátus döntése értelmében automatikusa nyilvánosak.	2017.09.01	CXCIX/2017. (VI. 26.) Szen. sz. határozat a Minőségirányítási Kézikönyv oktatás hallgatói véleményezésére vonatkozó szabályainak módosításáról
6.	8.1.4. fejezet 19. pont	Az oktatás hallgatói véleményezése keretében készült oktatói riportok a Szenátus döntése értelmében automatikusa nyilvánosak.	2017.09.01	CXCIX/2017. (VI. 26.) Szen. sz. határozat a Minőségügyi Kézikönyv oktatás hallgatói véleményezésére vonatkozó szabályainak módosításáról

7.	5.2.1 fejezet A minőségügyért felelős vezetőkre bekezdés	Az Egyetem minőségügyi tevékenységét az ELTE rektora és kancellárja közösen felügyeli.	2018.02.01	VII/2018. (I. 22.) Szen. sz. határozat közös rektori-kancellári irányítású szervezeti egységek létrehozásáról, valamint ezzel összefüggésben a Szervezeti és Működési Rend módosításáról
8.	8.1.4. fejezet 4, 11, 12, 18- 22. pontok	A Minőségfejlesztési Bizottság 2018. június 7-i állásfoglalására figyelemmel elfogadott módosítások	2018. 06.26.	CCXVI/2018. (VI. 25.) Szen. sz. határozat az ELTE-n működtetett oktatás hallgatói véleményezésre vonatkozó szabályozás, valamint az oktatás hallgatói véleményezéséne k folyamatára vonatkozó minőségügyi eljárás elfogadásáról
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
19.				
20.				

11.4.ESG követelmények és kapcsolódó minőségirányítási eljárások (felelősség és jóváhagyás)

ESG sztemerd	Kapcsolódó minőségirányítási eljárás	Kapcsolódó szabályozás		Kidolgozásért, kezelésért felelős	Jóváhagyó	Határidő
		Külső	Belső			
1.1.Minőségpolitika	1.1.1 Minőségfejlesztési program megalkotása és értékelése		IFT	MŰI	MFB	Elkészült
	1.1.2 Éves Minőségfejlesztési jelentések elkészítése és minőségcélok meghatározása		Fenntartható fejlődés stratégia K+F+I stratégia	MŰI	MFB	Elkészült
1.2. Képzési programok megtervezése és jóváhagyása	1.2.1 Szaklétesítés és indítás	Nftv. A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény A nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 87/2015. (IV.9.) Korm. rendelet. A felsőoktatásban szerezhető képesítések jegyzékéről és új képesítések jegyzékbe történő felvételéről szóló 139/2015. (VI. 9.) Korm. rendelet. A felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 393/2013. (XI.12) Korm. rendelet.	ELTE SZMSZ I. kötet Szervezeti és Működési Rend ELTE SZMSZ I. kötet Szervezeti és Működési Rend 10. melléklete Képzési Szabályzat Az ELTE Képzési Programja IFT	Oktatási Igazgatóság RK OTI		2016.12. hó

ESG sztenderd	Kapcsolódó minőségirányítási eljárás	Kapcsolódó szabályozás		Kidolgozásért, kezelésért felelős	Jóváhagyó	Határidő
		Külső	Belső			
	1.2.2. Képzéstervezés (fél éves tanterv elkészítése)	A tanárképzés rendszeréről, a szakosodás rendjéről és a tanárszakok jegyzékéről szóló 283/2012. (X. 4.) Korm. rendelet. A felsőoktatási szakképzésről és a felsőoktatási képzéshez kapcsolódó szakmai gyakorlat egyes kérdéseiről szóló 230/2012. (VIII. 28.) Korm. rendelet. A felsőoktatási szakképzések, az alap- és mesterképzések képzési és kimeneti követelményeiről, valamint a tanári felkészítés közös követelményeiről és az egyes tanárszakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló 8/2013. (I. 30.) EMMI rendelet módosításáról szóló 18/2016. (VIII. 5.) EMMI rendelet A tanári felkészítés közös követelményeiről és az egyes tanárszakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló 8/2013. (I. 30.) EMMI rendelet. A szakirányú továbbképzés szervezésének általános feltételeiről szóló 10/2006.(IX.25.) OKM rendelet. A Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság szakindítási útmutatója. Az Oktatási Hivatal képzések nyilvántartásba vétele, törlése, módosítása folyamatokhoz kiadott útmutatói.		Oktatási Igazgatóság, RK OTI	OHÜB	2016.12. hó

ESG sztenderd	Kapcsolódó minőségirányítási eljárás	Kapcsolódó szabályozás		Kidolgozásért, kezelésért felelős	Jóváhagyó	Határidő
		Külső	Belső			
1.3. Hallgató-központú tanulás, tanítás és értékelés	1.3.1 Követelményállítási folyamatai 1.3.2 A hallgatói munka értékelése	Nftv. Az akkreditált szakok leírása (MKKR)	ELTE SZMSZ II. kötet Hallgatói Követelményrendszer ELTE SZMSZ I. kötet 15. melléklet Adatvédelmi, Adatbiztonsági és Adatkezelési Szabályzat Tehetséggondozási koncepció	Oktatási Igazgatóság, RK OTI, Ad hoc munkabizottság	OHÜB	2017.04. hó
1.4. A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képzítés odaítélése	1.4.1 Hallgatók felvétele	Nftv. A felsőoktatási szakképzések, az alap- és mesterképzések képzési és kimeneti követelményeiről, valamint a tanári felkészítés közös követelményeiről és az egyes tanárszakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló 8/2013. (I. 30.) EMMI rendelet módosításáról szóló 18/2016. (VIII. 5.) EMMI rendelet	ELTE SZMSZ II. kötet Hallgatói Követelményrendszer 4. melléklet Felvételi Szabályzat ELTE SZMSZ I. kötet Szervezeti és Működési Rend 12. melléklete Doktori Szabályzat ELTE SZMSZ I. kötet 15. melléklet Adatvédelmi, Adatbiztonsági és Adatkezelési szabályzat	Oktatási Igazgatóság	OHÜB	2016.11. hó
	1.4.2 Előtanulmányok elfogadása és beszámítása	A felsőoktatási felvételi eljárásról szóló 423/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet.	Kari szabályzatok	Oktatási Igazgatóság, RK Nemzetközi Iroda (RK NI)	OHÜB Hallgatói és Oktatói Mobilitási Bizottság	2016.11. hó 2016. 12. hó
	1.4.3 A hallgatók előrehaladásának, lemorzsolódásának követése és elemzése	A felsőoktatási szakképzések képzési és kimeneti követelményeiről szóló 39/2012. (XI. 21.) EMMI rendelet Az akkreditált szakok leírása (MKKR)	Egyetemi Humánstratégia	RK OTI	MFB	2016.12. hó
1.5. Oktatói kar	1.5.1 Oktatók minősítése, munkájuk értékelése	A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény	ELTE SZMSZ III. kötet Foglalkoztatási Követelményrendszer	Általános rektorhelyettes		

ESG sztenderd	Kapcsolódó minőségirányítási eljárás	Kapcsolódó szabályozás		Kidolgozásért, kezelésért felelős	Jóváhagyó	Határidő
		Külső	Belső			
	1.5.2 Oktatók-kutatók belső teljesítményértékelése és ösztönzése	Nftv.	Egyetemi Humánstratégia Teljesítményértékelésre vonatkozó módszertan (Rektor általi döntés)	Általános rektorhelyettes	Rektor Szenátus	
	1.5.3 Belső továbbképzési rendszer		Kötelező továbbképzésekre vonatkozó előírások	Oktatási rh., RK OTI		2017.04. hó
1.6. Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások	1.6.1 Hallgatói ügyfélszolgálat	Nftv.	ELTE SZMSZ II. kötet Hallgatói Követelményrendszer	Quaestura Hallgatói és Ügyfélszolgálati Iroda	ELTE Szolgáltatási Igazgatóság vezetője	Működik
	1.6.2 Doktori iskolák ügyintézése		ELTE SZMSZ I. kötet Szervezeti és Működési Rend 12. melléklete Doktori Szabályzat	Dékáni hivatalok vezetői		2017.04. hó
	1.6.3 Tanulmányi ügyfélszolgálat		Quaestura MIK	Tanulmányi hivatalok vezetői		2017.04. hó
	1.6.4 Hallgatói mobilitás		EKSZ MIK			
	1.6.5 Könyvtári szolgáltatások		Sportstratégia			
	1.6.6 Sportszolgáltatások		Esélyegyenlőségi Terv	RK NI	Hallgatói és Oktatói Mobilitási Bizottság	
			Az ELTE szakkollégiumi stratégiája	EK Főigazgató	EKSZ KT	Működik
				ELTE Sportiroda	ELTE Szolgáltatási Igazgatóság vezetője	

ESG sztenderd	Kapcsolódó minőségirányítási eljárás	Kapcsolódó szabályozás		Kidolgozásért, kezelésért felelős	Jóváhagyó	Határidő
		Külső	Belső			
	1.6.7 Karrier tanácsadás			ELTE Szolgáltató Központ Karrier divízió	ELTE Szolgáltatási Igazgatóság vezetője	
	1.6.8 Esélyegyenlőséget támogató szolgáltatások			Fogyatékosügyi Központ	ELTE Szolgáltatási Igazgatóság vezetője	
	1.6.9 Kollégiumi szolgáltatások			Kollégiumi Szolgáltató Központ	OHÜB	
	1.6.10 Tehetséggondozás			RK OTI	ELTE Tehetséggondozás i Tanács	2016.12. hó
1.7. Információ-menedzsment	1.7.1 Stratégiai Adatbázis működtetése (STA)	Nftv. Educatio Nkft. által közzétett módszertani útmutató, adattérkép és képzéslista az intézményi adatszolgáltatáshoz.	ELTE SZMSZ II. kötet Hallgatói Követelményrendszer ELTE SZMSZ III. kötet Foglalkoztatási Követelményrendszer ELTE SZMSZ I. kötet 15. melléklet Adatvédelmi, Adatbiztonsági és Adatkezelési Szabályzat Informatikai Szabályzat Információbiztonsági Szabályzat 1/2016. (VII.1.) számú rektori utasítás	RK Adat- és Stratégiai Információkezelési Iroda		
	1.7.2 Az oktatás hallgatói véleményezése (OHV) és az eredmények felhasználása			MŰI	MFB	2016.12. hó
	1.7.3 ELTE Diplomás Pályakövetési Rendszer (DPR) és az eredmények felhasználása			MŰI	MFB	2016.12. hó
	1.7.4 Gólyafelmérés			MŰI	MFB	2016.12. hó

ESG sztenderd	Kapcsolódó minőségirányítási eljárás	Kapcsolódó szabályozás		Kidolgozásért, kezelésért felelős	Jóváhagyó	Határidő
		Külső	Belső			
	1.7.5 Hallgatói igény- és elégedettségmérés		2/2016. (VII. 1.)számú rektori utasítás. 6/2015. (IX. 28.) számú rektori utasítás	MŰI	MFB	2016.12. hó
	1.7.6 Munkatársi igény- és elégedettségmérés		21/2010. (XII.20) sz. rektori utasítás az ELTE DPR eredményeit felhasználó vezetők köréről	MŰI	MFB	2016.12. hó
	1.7.7 Az ELTE átfogó teljesítményének mérésére alkalmazható indikátorrendszer használata		UniPoll felhasználói dokumentáció Neptun felhasználói dokumentáció A felmérésekhez kapcsolódó nyereményjáték részvételi, adatkezelési és játékszabálya	Oktatási rh,OTI	MFB	2016. 12. hó
	1.7.8 A tudás és a jó gyakorlatok belső, karközi megosztása			OTI		2017.04. hó
	1.7.9 Hirdetőtábla			Oktatási Igazgatóság		2017.04. hó
1.8. Nyilvánosság	1.8.1 A képzési programok iránt érdeklődők tájékoztatása, rekrutációs tájékoztatók	Nftv.	ELTE Képzési Programja ELTE SZMSZ I. kötet 15. melléklet Adatvédelmi, Adatbiztonsági és Adatkezelési Szabályzat	KMRI, ELTE Szolgáltatási Igazgatóság	Rekrutációs Bizottság	

ESG sztenderd	Kapcsolódó minőségirányítási eljárás	Kapcsolódó szabályozás		Kidolgozásért, kezelésért felelős	Jóváhagyó	Határidő
		Külső	Belső			
	1.8.2 Nemzetközi és hazai rangsorokhoz információsolgáltatás		Kommunikációs stratégia	RK Tudománypolitikai Iroda	Tudományos Tanács	
1.9. A képzési programok folyamatos nyomon követése és időszakos felülvizsgálata	1.9.1 Szakgondozás	Nftv.	ELTE SZMSZ I. kötet Szervezeti és Működési Rend 10. melléklete Képzési Szabályzat ELTE SZMSZ II. kötet Hallgatói Követelményrendszer	Ad hoc munkabizottság	MFB	2017.04. hó
1.10. Rendszeres külső minőségbiztosítás	1.10.1 MAB akkreditáció, az intézményi önértékelés elkészítésének folyamata	Nftv. A felsőoktatási minőségértékelés és -fejlesztés egyes kérdéseiről szóló 19/2012.(II.22.) Korm. rendelet MAB Intézményakkreditációs szabályok		MŰI	MFB	

11.5. Sablon a minőségirányítási eljárás egységes tartalmi szerkezetéhez

1. A folyamat célja
Az adott folyamat működtetésével megvalósítandó feladat, elérni kívánt eredmény megfogalmazása.
<i>Mi a célja a folyamat végrehajtásának, miért kerül erre sor?</i>
<i>Mi a folyamatszabályozás célja?</i>
2. Alkalmazási területe
A folyamatszabályozás alkalmazási, vonatkozási és érvényességi körének meghatározása: azoknak a szervezeti egységeknek, funkcióknak, tevékenységeknek a felsorolása, amelyekre az adott eljárás vonatkozik.
<i>Az eljárás a szervezeti működés mely területein érvényes, mely egyetemi tevékenységekre terjed ki, kiket érint, kikre vonatkozik?</i>
3. A folyamat típusa
<i>Vezetési folyamatok:</i> irányítják a szervezetet.
<i>Alapfolyamatok:</i> döntő fontossággal bírnak a szolgáltatások nyújtása szempontjából.
<i>Támogató folyamatok:</i> az alapfolyamatot támogatásához a szükséges információkat, adatokat, erőforrásokat nyújtják.
4. Folyamat felelőse (folyamatgazda)
A folyamat tervezéséért, működtetéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért, fejlesztéséért felelős szervezeti egység és/vagy munkakör megnevezése. A folyamatgazda integrálja a folyamatot a szervezetbe, erőforrásokat rendel a folyamathoz, részt vesz a döntés-előkészítésben.
<i>Ki a felelős egy adott folyamat kidolgozásáért, továbbfejlesztéséért, milyen hatáskörrel és felelősséggel van felruházva a folyamat kézbentartásához?</i>
5. A folyamat bemenete (input)
Az eljárás, a teljes folyamat bemeneteinek leírása. A folyamat feltétele.
<i>Milyen inputok szükségesek a folyamat elindításához, végrehajtásához? Milyen erőforrások, körülmény(ek) szükségesek a folyamat végrehajtásához?</i>
6. A folyamat kimenete (output)
Az eljárás, a teljes folyamat végeredményeinek, kimeneteinek a leírása.
<i>Milyen outputok keletkeznek a folyamat során?</i>
7. A folyamat időzítése, határideje
A teljes folyamatra vonatkozóan annak meghatározása, hogy mikor kell az adott folyamatot végrehajtani, megvalósítani. <i>Mikor kerül sor a folyamatra?</i>
A teljes folyamat elvégzésére meghatározott határidő. <i>Mikorra kell az adott folyamatot végrehajtani?</i>
8. A folyamat lépéseinek meghatározása, feladat-hatásköri mátrix
A folyamat szöveges leírása: a folyamat céljainak eléréséhez szükséges, jól elkülönült tevékenységek – folyamatlépések – meghatározása révén: a lépések elvégzésük sorrendjében történő leírásával, a tevékenységi lépéssor kezdő- és végpontjának, valamint a döntési pontoknak a feltüntetésével.

Milyen tevékenységek végrehajtása szükséges a folyamathoz?	
A folyamat egyes lépéseire, tevékenységeire tartozó leíró mezők az alábbiak (nem minden lépés esetében értelmezhető minden egyes mező):	
Lépés: a folyamaton belül jól elhatárolható tevékenység.	
a)	Módszer: a folyamat adott lépésének megvalósítási módja.
b)	Határidő: az adott lépés elvégzésének a határideje.
c)	Felelős: az adott lépés végrehajtásának felelőse (D: döntés).
d)	Résztvevő: az adott lépés végrehajtója, a megvalósítás közreműködője (V: végrehajtás, E: együttműködés, T:tájékoztatás).
9. Folyamatindikátorok	
Az indikátorok adott vizsgálati szempontokhoz rendelhető mutatók (pl. mennyiségi mutatók, partneri elégedettségmérés mutatók). Az indikátorok funkciója kettős: alkalmasak adott állapot leírására, valamint a vizsgálati/értékelési szempontok állandósága mellett alkalmasak a változások irányának és mértékének a megítélésére. Az intézmény szempontjából indikátorról akkor beszélünk, ha ezek - mérési eszközként - az intézmény valamely szintű céljaihoz kapcsolódnak, és így a cél elérésének mértékét mutatják (célértékek).	
10. Folyamat monitoring, mérés-értékelés, folyamatfejlesztés	
A folyamatok működtetéséhez elengedhetetlen a folyamatok működéséhez kapcsolódó értékelési rendszer kialakítása. Ezek a mérések szolgáltatják a folyamatok továbbfejlesztéséhez a bemeneti információkat, amelyek a tényeken alapuló döntésekhez szükségesek. A folyamatokat több szempontból lehet mérni. (Megfelelő-e a célkitűzés? Milyen erőforrás befektetéssel érte el az intézmény az adott eredményt? Mennyire egyezik a leírt működés a valós működéssel?) Meg kell határozni azt is, hogy a folyamatok hatékonyságának mérésekor mire terjed ki az adatgyűjtés köre, milyen módszerekkel és rendszerességgel történik az adatgyűjtés, továbbá hogyan történik az értékelés eredményeinek feldolgozása, elemzése.	
11. A folyamat dokumentálása	
A folyamat/eljárás működtetéséhez közvetlenül szükséges, használandó dokumentumok (pl. formanyomtatványok) és a folyamat/eljárás megvalósítása során keletkező dokumentumok tételes felsorolása.	
12. Az adott folyamat kapcsolata más folyamatokkal	
13. Szabályozó dokumentumok	
Hivatkozás vonatkozó szabályozásokra: azon külső és belső dokumentumoknak a felsorolása, amelyeket az adott eljárásban leírt tevékenységek végrehajtása során figyelembe kell venni (pl. jogszabályok, szabványok, szabályzatok).	
14. A folyamat releváns elemeinek kommunikációja (ahol releváns)	
Aktív kommunikációs tevékenység az adott folyamat során: a folyamat és lépései fontosságának tudatosítása a célközönség irányába.	
15. Információkhoz való hozzáférés, visszacsatolás	
A folyamat eredményeképpen előálló dokumentumok, jelentések, riportok, adatok közzétételére, valamint az azokhoz való hozzáférésre vonatkozó szabályok, jogosultságok.	
16. Mellékletek (munkautasítások, egyéb formanyomtatványok, kérdőívek, sablonok)	

11.6. Adatkérő lap és nyilatkozat – formanyomtatványok

ADATKÉRŐ LAP ÉS NYILATKOZAT EGYETEMI POLGÁROK RÉSZÉRE

ELTE Minőségügyi Iroda tölti ki! Beérkezés dátuma:		Iktatószám: ELTE/	
A megfelelő mező(k)be kérjük, tegyen „X” jelet!			
Adatkérő személy neve, lakcíme			
NEPTUN azonosítója			
Az adatokat (...) kéri	☐ oktatóként	☐ hallgatóként	
	☐ kutatóként	☐ nem oktató-kutató munkatársként	
E-mail-címe			
Telefonszáma			
Adatok átadásának módja:	személyesen (adathordozó)		elektronikus úton (e-mail)
Kért adatok pontos SZÖVEGES leírása²³			
Adatkérés, adatok felhasználási célja, tervezett megjelenítési felületek			

Alulírott.....nyilatkozom, hogy a fent kért adatokat csak az adatkérő lapon megjelölt célra használok fel.

Az Adatkérő tudomásul veszi, hogy az Eötvös Loránd Tudományegyetem (felelős szervezeti egység: Minőségügyi Iroda, a továbbiakban: Adatkezelő) a kezelésében és feldolgozása alatt álló adatok iránti adatszolgáltatási kérelmek teljesíthetőségének elbírálását minden esetben önállóan, az

²³Kérjük, fogalmazza meg minél pontosabban az adatkérését: a **megjelenítendő adatok** körét (pl.: *jelentkezők száma*), a megjelenítendő adatok esetleges „**alábontásait**” (pl.: *jelentkezők száma, azon belül tagozat*), az adatok szűrése kapcsán Ön által ismert **paramétereket** (pl.: *csak az állami támogatással bejutottak*).

információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és más vonatkozó jogszabályi, irányadó szerződési rendelkezések figyelembevételével bírálja el.

Az Adatkérő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a birtokába jutott adatokat a vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembevételével köteles kezelni, és azokat köteles különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technikai megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen védeni.

Az Adatkérő kijelenti, hogy a jelen kérelem szerinti adatok felhasználásával az Adatkezelőnek vagy valamely harmadik személynek esetlegesen okozott károkért teljes felelősséget vállal.

Az Adatkérő kifejezetten tudomásul veszi azt is, hogy az adatokat harmadik fél számára nem adhatja tovább, ellenszolgáltatás ellenében nem értékesítheti, azokat kizárólag a jelen kérelemben megjelölt célra használhatja fel. Az adatokat saját célra, kizárólag statisztika, elemzés, tanulmány készítése, következtetés levonása céljából lehet felhasználni.

Az Adatkérő vállalja, hogy az adatok felhasználásakor minden esetben feltünteti a következőket:
„Az elemzés/ tanulmány/ következtetés az Eötvös Loránd Tudományegyetem által közölt adatok felhasználásával készült”.

Kelt:

.....

aláírás