



AZ ESZTERHÁZY KÁROLY EGYETEM

---

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE

(Jelen kézikönyvet a Szenátus a 34/2018. (XII.12.) számú határozatával elfogadta)



2018

	Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
	EKE Minőségbiztosítási és Teljesítményértékelési Bizottság		Szenátus a 34/2018. (XII.12.) számú határozatával
Kiadás	Fejezet száma	Változás tárgya	Kiadás dátuma

## **1. Az Eszterházy Károly Egyetem küldetésnyilatkozata**

Az Eszterházy Károly Egyetem az Észak-magyarországi régió önálló, többkarú egyeteme, a magyar állami felsőoktatás meghatározó, dinamikusan fejlődő intézménye. A változó társadalmi igényekre érzékenyen reagálni képes korszerű és minőségi oktatás az egri felsőoktatás évszázadokra visszanyúló hagyományait örzi, annak kulturális örökségére alapoz. Intézményünk európai, országos és regionális feladatokat vállaló főiskola, szellemi, kulturális, szolgáltatási valamint információs centrum, szerves része Egernek, a megyei és regionális központ szerepét betöltő kulturális és idegenforgalmi jelentőségű barokk városnak. Célunk a gazdag kínálatú, folyamatosan magas színvonalú, rugalmas és átjárható képzés biztosítása, törekedve arra, hogy tanulmányaik befejezését követően hallgatóink biztos munkaerő-piaci kompetenciákkal rendelkezzenek. Törekvésünk továbbá, hogy kínálatunkban megjelenjen több európai felsőoktatási intézménnyel közösen kialakított program is. A pedagógusképzés több évtizedes hagyományára alapozva és a nemzetstratégiai célokat figyelembe véve továbbra is a tanárképzés maradt intézményünk fő profilja. Szándékunk továbbá, hogy – kiváló humán erőforrásunkra és infrastruktúránkra támaszkodva – régióink meghatározó tudásközpontjává váljunk.

Szakmai és szervezeti működésünk minőségének értékelését és folyamatos javítását saját minőségbiztosítási rendszerünk segítségével végezzük. Elkötelezettek vagyunk az intézményi autonómia működése mellett. Biztosítjuk hallgatóink tanulmányi szabadságát, jogaik érvényesülését. Tanárainknak garantáljuk az oktatási és kutatási szabadságot, dolgozóinknak életpályát felölelő, stabil, megújulásra ösztönző, családbarát munkahelyet teremtünk. Közös céljainkért hallgatóinkkal és dolgozóinkkal közös felelősséget viselünk. Küldetésünket hazai és európai partnereinkkel együttműködve, jó hírnevünkre és hallgatókat vonzó adottságainkra is építve valósítjuk meg. A tudományos és kulturális kisugárzás hatékonyságát bővülő kooperációval és integrációval kívánjuk növelni a város, a régió és az Európai Unió felé, gyarapítva a magyar és az egyetemes kultúra értékeit. Az elmúlt évtized az Egyetem életében a nagy értékű beruházások, fejlesztések, rekonstrukciók időszakára volt, melynek eredményeképpen létrejöttek az oktatási-kutatási tevékenység folytatásának korszerű feltételei, biztosított az épület- és eszközigeny, lehetővé vált a hallgatói szolgáltatások bővítése, az intézmény dolgozói számára a munkakörülmények javítása.

Az egyetemmé válás törekvéseit a Főiskola 2010-ben az Eszterházy Károly Főiskola eredményei és fejlesztési törekvései az egyetemi szervezetté átalakulás folyamatában című dokumentumban foglalta össze. Az oktatási és kutatási eredmények, a humán és a reál feltételrendszer a jogszabályokban is megfogalmazott, kívánt célértéket nagy részben elérték, esetenként jól közelítik, olykor meghaladják azt.

Eredményeinket, továbbá fejlődésünk irányait részletesen tartalmazza az Intézményfejlesztési tervünk. A jelenleg érvényes IFT dokumentum – átfogó helyzetértékelést és elemzést követően – 2012-ben készült és került elfogadásra a fenntartó által meghatározott szempontok és módszertan figyelembevételével.

## **2. Az Eszterházy Károly Egyetem minőségpolitikája**

Minőségpolitikánk szorosan kapcsolódik az intézményfejlesztési stratégiához, annak kiemelt szerves részeként valósul meg. Intézményünk, az Eszterházy Károly Egyetem közel két és fél

évszázados felsőoktatási hagyománnyal rendelkező, dinamikusan fejlődő felsőoktatási intézmény, amely oktatási, kutatási, továbbképzési tevékenységével, felsőfokú szakképzésével, valamint regionális tudásközpont funkciójával hozzájárul az Észak-magyarországi régió felsőoktatási igényeinek kielégítéséhez. Az Európai Unió felsőoktatási intézményeinek nyitott és együttműködésre képes partnere.

Egyetemünk oktatási és kutatási tevékenységét szolgáltatásnak tekintjük melynek központi eleme az ember és hallgató központú oktatás megvalósítása. Célunk a gazdag kínálatú és minőségben magas színvonalú, rugalmas és átjárható képzés biztosítása, mely igazodik a térség munkaerőpiaci igényeihez.

Az egyetem vezetése minőség alatt a szolgáltatás és irányítási rendszer kiválósága mellett olyan átfogó tartalmat határoz meg, amely magában foglalja a gondolkodás, a környezet, az életmód-életvitel, a társadalmi, gazdasági kultúra egészét. Felfogásunkban a minőség hatékony szervezet létrehozását, minőségszemléletű vezetési elvek megvalósítását, a minőség folyamatos mérését, és az eredmények továbblépésre mozgósító elismerését a minőségjavítást lehetővé tevő tervezési, megelőző technikák alkalmazását, valamint a szervezet egészére kiterjedő képzést foglalja magában.

Intézményünk vezetői és munkatársai elkötelezettek a minőségkultúra iránt. Munkatársaink elkötelezettsége, motiváltsága, csapatszelleme, felelősségteljes munkavégzése és eredményorientáltsága biztosítja, hogy partnereink igényeinek szem előtt tartásával valódi értékeket nyújtsunk.

Munkánk során törekszünk a folyamatos megújulásra, a hosszú távon fenntartható és kiváló felsőoktatásra, kutatásra és szolgáltatásra. Kiemelten kezeljük a partnerközpontú működést és kommunikációt. Hosszú távú stratégiánk célja a jövő generációjának a fenntarthatóságra és a minőségre irányuló oktatása és nevelése, partnereink számára megbízható és a munkaerőpiacon felhasználható tudás nyújtása. Minőségorientált céljaink megvalósításához törekszünk egészséges és biztonságos környezet biztosítására.

Minőségpolitikánk az egyetem küldetésnyilatkozatával összhangban készült, vele szerves egységet alkot.

### **3. Az Eszterházy Károly Egyetem minőségirányítási rendszerének szervezete**

A minőségirányítási rendszer működéséért, fejlesztéséért a kancellár által megbízott minőségirányítási szakértő felelős, aki egyben a Minőségbiztosítási és Teljesítményértékelési Bizottság elnöke.

A minőségbiztosítási szakértő feladata minőségirányítási rendszer folyamatainak irányítása, megfigyelése, értékelése és koordinálása, a rendszer hatékony és eredményes működésének elősegítése érdekében. Tevékenysége során folyamatos kapcsolatot tart a közvetlen partnerekkel és egyéb érdekelt felekkel a minőségirányítási rendszerre vonatkozó kérdésekben,

A Minőségbiztosítási és Teljesítményértékelési Bizottság a Szenátus javaslattevő testülete. Ellátja az egyetem minőségügyi szervezetét és működését szolgáló szabályozást, folyamatosan ellenőrzi a minőségügyet, a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését. A Minőségbiztosítási és Teljesítményértékelési Bizottság általános feladata az oktatás és az oktatást támogató kutatási-fejlesztési tevékenységek területén kitűzött célok elérésének értékelése, színvonalának ellenőrzése, a minőség tökéletesítése. Ennek részeként évente

rendszeresen értékeli a képezési követelmények érvényesülését, az egyetemen működő képzések minőségét, személyi és tárgyi feltételeinek fennállását, összegzi az oktatási és kutatási tevékenység éves jelentését, valamint intézkedési javaslatait a Szenátus elé terjeszti.

A Minősegbiztosítási és Teljesítményértékelési Bizottság kari szintű szervezeti egységei a kari minősegbiztosítási bizottságok, a Kari Tanácsok állandó bizottságai. A kari minősegbiztosítási bizottság általános feladata az oktatás és az oktatást támogató kutatási-fejlesztési tevékenységek területén kitűzött célok elérésének értékelése, színvonalának ellenőrzése a minőség tökéletesítése. Ennek keretében összegzi kari szinten a képzési és a kutatás-fejlesztési, kiegészítő és kiegészítő tevékenységek minőségével kapcsolatos eredményeket, elkészíti az éves (minősegbiztosítási) értékelő jelentést (az önértékelő jelentés és a minőségügyi átvizsgálások alapján) és intézkedési javaslatokkal együtt a Kari Tanács elé terjeszti.

#### **4. A minőségirányítási rendszer felépítése és működtetése**

Az Eszterházy Károly Egyetem minőségirányítási rendszerének szabályozási szintjei az alábbiak:

1. Alapító okirat
2. Az Eszterházy Károly Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata
3. Minőségirányítási Kézikönyv
4. Egyetemi szabályzatok
5. Minőségirányítási eljárások
6. Minőségirányítási utasítások

#### ***A Minőségirányítási Kézikönyvben alkalmazott meghatározások***

##### **A minőség:**

Az egyetem vezetése minőségnek nem csak a szolgáltatás és irányítási rendszer kiválóságát tekinti, hanem olyan átfogó tartalomként határozza meg, amely magában foglalja a gondolkodás, a környezet, az életmód-életvitel, a társadalmi, gazdasági kultúra egészét.

Felfogásunkban a minőség hatékony szervezet létrehozását, minőségszemléletű vezetési elvek megvalósítását, a minőség folyamatos mérését, és az eredmények továbblépésre mozgósító elismerését a minőségjavítást lehetővé tevő tervezési, megelőző technikák alkalmazását, valamint a szervezet egészére kiterjedő képzést foglalja magában.

##### **Minőségirányítási alapdokumentum:**

A minőségirányítási alapdokumentum a minőségirányítási kézikönyv.

##### **Minőségirányítási kézikönyv:**

Az intézmény vezetése által jóváhagyott, a minőségirányítási vezetés által kiadott összefoglaló leírás az intézmény minőségirányítási rendszeréről. A kézikönyv önmagában, valamint a hivatkozott eljárásokon, szabályzatokon keresztül szabályozza az intézmény minőségügyi működését.

##### **Minőségirányítási eljárások:**

A folyamatgazda által szerkesztett és az intézményvezető vagy a minőségirányítási vezető által jóváhagyott leírások az intézmény által meghatározott főbb folyamatokról és tevékenységekről.

#### **Minőségirányítási utasítások:**

A részlegvezetők illetve az egyes munkahelyi vezetők által kiadott rendelkező leírások a minőségirányítási rendszer érvényességi tartománya alá tartozó egyes tevékenységek részletes, pontos szabályozásáról.

#### **Minőségirányítási dokumentum sablon:**

A minőségirányítási dokumentumok szerkezeti elemeivel szembeni követelményeket tartalmazza.

#### **Minőségirányítási űrlapok:**

A folyamatgazda által kiadott a minőségirányítási vezető által jóváhagyott üres bizonylatok, űrlapok, sablonok, amelyek használatát a minőségirányítási eljárások illetve utasítások teszik kötelezővé.

### ***Általános követelmények a minőségirányítási dokumentumokkal szemben***

A minőségirányítási alapidokumentumot minden esetben el kell látni a kiadás számával és keltével.

Új minőségirányítási dokumentumok kiadását, a meglévők változtatását szükség szerint kell végezni. A rendszeres, legalább évenkénti felülvizsgálatért, az előkészítésért ill. visszavonásért és a kiadásért a folyamatgazdák illetve a minőségirányítási vezető a felelős. A minőségirányítási dokumentumokat a minőségirányítási vezető ellenőrzi, és hagyja jóvá, és elrendeli azok kötelező használatát. A minőségirányítási dokumentumok változásáról a minőségirányítási vezető tájékoztatja a felhasználókat. A minőségirányítási dokumentumokat egységes szerkezettel és egymáshoz aktualizálva kell elkészíteni és fenntartani.

Az érvényes dokumentumok rendelkezésre állásáért a minőségirányítási vezető felel.

### ***A minőségügyi dokumentumok elektronikus elnevezése***

A minőségügyi dokumentumok elektronikus elnevezése biztosítja, hogy egyszerűen azonosítható legyen a szabályozó dokumentum típusa. Azonosításra egy mesterséges kódot, használunk, amely általában 7 karakterből áll. Az elnevezés eleje utal a szabályozás típusára, a következő 3 szám pedig az adott szabályozások közötti sorszámot mutatja meg, az utolsó 2 szám a kiadás verziószámát rögzíti.

Szabályozás típusára alkalmazandó elnevezések:

MS = Intézményi szabályzatok

MK = Minőségirányítási kézikönyv

ME = Minőségirányítási eljárás leírás

MU = Minőségirányítási utasítások

MD = Minőségirányítási dokumentumsablon

MB = Minőségirányítási üres bizonylatok

## ***A minőségirányítási dokumentumok típusainak leírása***

### **Intézményi szabályzatok**

Szerkesztő, illetve visszavonó:

Rektori-Kancellári Hivatal

Ellenőrzést jóváhagyja:

az egyetem Szenátusa

Változtatás módja:

új kiadás

Az intézményi szabályzatok tartalmi elemeire a MD00101 Intézményi szabályzatok sablon elemei érvényesek.

### **Minőségirányítási kézikönyv**

Szerkesztő, illetve visszavonó:

minőségirányítási vezető

Ellenőrzést jóváhagyja:

az egyetem rektora

Változtatás módja:

a kézikönyv új, eggyel magasabb sorszámú változata, ha valamely fejezet változik

### **Minőségirányítási eljárások**

Kiadja, ill. visszavonja:

folyamatgazda

Ellenőrzi és jóváhagyja:

minőségirányítási vezető

Változtatás módja:

új kiadás

A minőségirányítási eljárások tartalmi elemeire a MD00201 Minőségirányítási eljárás leírás sablon elemei érvényesek.

### **Minőségirányítási utasítások**

Kiadja, ill. visszavonja:

munkahelyi/szervezeti egység vezetője

Ellenőrzi és jóváhagyja:

minőségirányítási vezető

Változtatás módja:

új kiadás

A minőségirányítási utasításokat, egységes megjelenést biztosító formában, egységes szerkezettel kell elkészíteni az MD00301 Minőségirányítási utasítás (sablon) szerint.

Azon kockázat csökkentése érdekében, hogy a felhasználók korábban kinyomtatott, de a felhasználás idején már érvényét veszített dokumentumokat használjanak, a minőségirányítási utasítások el vannak látva a kiadás számával és keltével, valamint az érvényesség ellenőrzésére vonatkozó figyelmeztetéssel.

**Minőségirányítási dokumentum sablonok felépítése**

Kiadja, ill. visszavonja:

    folyamatgazda

Ellenőrzi és jóváhagyja:

    minőségirányítási vezető

Változtatás módja:

    új kiadás

**Minőségirányítási űrlapok, üres bizonylatok formai és tartalmi követelményei**

Kiadja, ill. visszavonja:

    folyamatgazda

Ellenőrzi és jóváhagyja:

    minőségirányítási vezető

Változtatás módja:

    új kiadás

A minőségirányítási űrlapok tartalmi elemeire a rá hivatkozó eljárás ad iránymutatást, formai elemeit az MD00401 Minőségirányítási üres bizonylatok sablonja határozza meg.

Eger, 2018. december 12.

Dr. Liptai Kálmán s.k.  
    rektor

Lengyel Péter s.k.  
    kancellár



## **MELLÉKLETEK**

Az Eszterházy Károly Egyetem  
Minőségirányítási Kézikönyve  
Hatályos: 2018. december 13-



AZ ESZTERHÁZY KÁROLY EGYETEM

## *A SZABÁLYZAT CÍME* SZABÁLYZATA

(Jelen szabályzatot a Szenátus *a határozat száma* sz. határozatával elfogadta)

*A kiadás éve*

	Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
Kiadás	Fejezet száma	Változás tárgya	Kiadás dátuma
1.			
2.			
3.			
4.			
...			

## Tartalomjegyzék

### A szabályzat szövege

#### 1.

Az Eszterházy Károly Egyetem  
Minőségirányítási Kézikönyve  
Hatályos: 2018. december 13-



AZ ESZTERHÁZY KÁROLY EGYETEM

---

# AZ UTASÍTÁS MEGNEVEZÉSE MEGNEVEZÉSŰ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI UTASÍTÁSA



*A kiadás éve*

Az utasítás szövege

Az Eszterházy Károly Egyetem  
Minőségirányítási Kézikönyve  
Hatályos: 2018. december 13-



AZ ESZTERHÁZY KÁROLY EGYETEM

---

## AZ ELJÁRÁS NEVE MEGNEVEZÉSŰ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSA



*A kiadás éve*

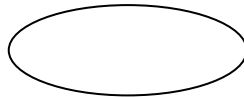
1. A folyamat leírása:
2. A folyamat gazdája:
3. Hivatkozások (kapcsolódó szabályok):
4. A folyamat lépései:

Ssz	Lépés (feladat)	Input	Output	Szereplő	Felelős	Informáltak	Határidő

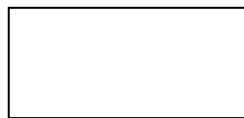
5. Folyamatábra

A folyamatábra szerkesztése során alkalmazott alakzatok jelentése:

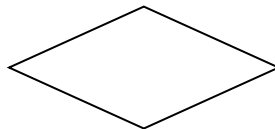
Ellipszis: a folyamat kezdete, vége



Téglalap: tevékenység, feladat



Rombusz: döntés



Paralelogramma: input-output



6. Kapcsolódó dokumentumok (űrlapok, nyomtatványok)

Az Eszterházy Károly Egyetem  
Minőségirányítási Kézikönyve  
Hatályos: 2018. december 13-



AZ ESZTERHÁZY KÁROLY EGYETEM

---

# AZ ŰRLAP NEVE MEGNEVEZÉSŰ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ŰRLAPJA

*A kiadás éve*



7. A kapcsolódó folyamat leírása:
8. A kapcsolódó folyamat gazdája:

Az űrlap tartalmi, formai felépítése