

NYÍREGYHÁZI EGYETEM



NYÍREGYHÁZI
EGYETEM

· 1914 ·

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Elfogadva:

2010. április 13., hatályos: 2010. május 1.

Utolsó módosítás:

2023. május 16., hatályba lép: 2023. május 18-án

TARTALOMJEGYZÉK

1	<i>Preambulum</i>	4
2	<i>Az intézmény bemutatása</i>	5
2.1	Alapadatok az intézményről	5
2.2	Az intézmény rövid bemutatása	5
2.3	Hallgatói Önkormányzati Testület	6
2.4	A Nyíregyházi Egyetem ellátandó alaptevékenysége	6
3	<i>Nyilatkozatok</i>	7
3.1	Az intézmény küldetése	7
3.2	Az intézmény jövőképe	8
3.3	Az intézmény minőségpolitikája	9
4	<i>Szervezeti felépítés</i>	11
4.2	Organogram	13
4.3	A minőségirányítás intézményi szervezete	14
5	<i>Az intézmény minőségügyi helyzete</i>	17
5.1	Előzmények	17
5.2	Teljes körű önértékelés	17
5.2.1	Minőségirányítási rendszer felépítése	19
6	<i>Vezetés felelőssége</i>	21
6.1	A vezetés elkötelezettsége, felelőssége	21
6.2	Jogi megfelelés biztosítása	21
6.3	Tervezés	22
6.3.1	Intézményi minőségfejlesztési terv	23
6.3.3.	Oktatók kiválasztása, előmenetelük tervezése. Oktatói teljesítményértékelés	23
6.3.4.	Tanulástámogatás, erőforrások és hallgatói szolgáltatások biztosítása	25
7.	<i>Működési folyamatok szabályozása</i>	28
	Transzformációs blokk	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
7.1.	Képzés. A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése	28
7.2.	Kutatás	29
7.3.	Szolgáltatás	30
8.	<i>Ellenőrzési rendszer</i>	31
8.1.	Folyamatba épített ellenőrzés	31
8.3	Önértékelés	34
8.3.1	Képzési szakok önértékelése	36
8.3.2	Intézményi önértékelés	37
9	<i>Információkezelés. Mérési, értékelési rendszer</i>	39
9.1	A teljesítményértékelés során alkalmazott alapelvek	39
9.2	Az intézményben vezetői feladatot ellátók teljesítményértékelésének rendje	40
9.3	Az oktatók értékelésének szempontjai	40
9.3.1	Az oktatói teljesítményértékelés folyamata	40
9.3.2	Folyamatközi ellenőrzés, vizsgálat	41
9.3.3	A teljesítményértékelés visszacsatolása	41

9.4	A nem oktatói teljesítményértékelés folyamata	41
9.5	Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés	41
10	Partnerkapcsolatok, külső érdekeltek, Nyilvános információk	43
10.1	Kommunikáció a partnerekkel	43
10.1.1	Közvetlen partnerekkel való kommunikáció szabályozása	43
10.1.2	Közvetett partnerekkel, külső érdekeltekkel való kommunikáció szabályozása	44
10.2	Panaszkezelés	44
10.2.1	Érdekképviselő	46
10.2.2	Esélyegyenlőség	46
10.3	Adatok kezelése. Nyilvános információk	47
11	Folyamatos fejlesztés	48
11.1	A folyamatos fejlesztés tervezése	48
11.2	A fejlesztési feladatok azonosítása és rangsorolása	49
11.3	A folyamatos fejlesztés stratégiája	49
11.4	A folyamatos fejlesztés megvalósítása	50
12	Minőségirányítási dokumentumok kezelése	51
12.1	Dokumentumok kezelése	51
12.2	Feljegyzések kezelése	52
12.3	Elektronikus adatok kezelése	52
13	Záró Rendelkezések	53
Függelék: Felsőoktatási Intézményi Minőség Modell		54
FIM I. modell - Adottságok		54
FIM I. modell -Eredmények		56
FIM II. modell - Adottságok		57
FIM II. modell - Eredmények		59

1 PREAMBULUM

Jelen Minőségirányítási kézikönyv a Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma.

A Kézikönyvben leírt minőségirányítási rendszer követi a felsőoktatás európai sztenderdjait, a minőségirányítási rendszerek kialakításának elveit és követelményeit.

A Nyíregyházi Egyetem oktatói és munkatársai felelősséget viselnek a képzéssel kapcsolatos minőségpolitika megvalósításáért, az intézmény minőségpolitikájában és minőségfejlesztési stratégiájában (IFT) megfogalmazott célkitűzések teljesítéséért, a kívánt jövőkép eléréséért, a minőséget befolyásoló tevékenységeknek a minőségirányítási szabályozásainkban leírtak szerinti végrehajtásáért.

Minden egyetemi polgárnak (oktatónak, dolgozónak, hallgatónak) joga és kötelessége, hogy a képzési folyamat bármely fázisában tapasztalt, minőséget károsan befolyásoló jelenséget észlelve azt jelezze, illetve hatáskörének megfelelően megszüntesse.

2 AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA

2.1 Alapadatok az intézményről

Az intézmény neve:	Nyíregyházi Egyetem
Fenntartó neve:	Emberi Erőforrások Minisztériuma
Az alapítás időpontja:	Az intézmény működését jelen – többször módosított – alapító okirat alapján 2000. január 1. napjától végzi. Tevékenysége jogfolytonosan kapcsolódik ezen alapító okirat jóváhagyása előtt végzett feladataihoz. A jogelődök (Bessenyei György Tanárképző Főiskola, Gödöllői Agrártudományi Egyetem Nyíregyházi Mezőgazdasági Főiskolai Kar - intézménytörténeti szempontból) alapítás éve 1961.
Az intézmény székhelye:	4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/B
központi telefonszám:	42/599-400
honlap:	http://www.nye.hu
Az intézmény rektora:	Dr. Szabó György egyetemi docens
A vezetőség minőségügyi megbízottja:	Intézményi minőségirányítási felelős

2.2 Az intézmény rövid bemutatása

A Nyíregyházi Egyetem jelenleg a legnagyobb felsőoktatási intézmény Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében, Nyíregyháza városában. A mezőgazdasági és műszaki szakképzés helyi előzményei az 1930-as évektől eredeztethetők (a Gödöllői Agrártudományi Egyetem Nyíregyházi Mezőgazdasági Főiskolai Kara 1961-től működött). A pedagógusképzés múltja a jogelőd intézményekben már 1914 óta



jelen van a városban (a Bessenyei György Tanárképző Főiskola 1962-ben alakult, s az elmúlt évtizedek alatt óvónők, tanítók, és tanárok ezreit bocsátotta ki a magyar alapfokú oktatás valamennyi szakterületére). A 2000-ben megvalósult szervezeti integráció során a Bessenyei György Tanárképző Főiskola és a Gödöllői Agrártudományi Egyetem Mezőgazdasági Főiskolai Karának egyesüléséből, illetve a belső strukturális átalakításból jött létre a Nyíregyházi Főiskola, amely 2016. január 1-jétől Nyíregyházi Egyetem néven, mint alkalmazott tudományok egyetemként működik. Az integráció létrejöttével egy új felsőoktatási szellemi műhely kiépítése kezdődött meg, amely 2000–2013-ig öt karral, jelenlegi formájában pedig egyetemként 12 intézettel, egy tanárképző központtal, egy idegennyelvi központtal, egy kutatóközponttal és az ezek munkáját segítő szervezeti egységekkel működik. Jelenleg közel 4000 hallgatójával, mintegy 200 oktatójával, egy gyakorlóiskolájával, tangazdaságával az ország újonnan egyetemmé vált intézményei közé tartozik. A campus 2009-ben elnyerte a Világ Legjobb Középülete díjat.

A Nyíregyházi Egyetem alapvetően regionális szerepet tölt be elsődlegesen az Észak-alföldi régióban, ezen belül is Szabolcs–Szatmár–Bereg megyében, valamint a megyehatárhoz közel élő fiatalok továbbtanulási igényeit elégíti ki.

Az intézmény széles szolgáltatási portfólióval és szerteágazó piaci kapcsolatrendszerrel rendelkezik, és folyamatosan alakít ki újabb és újabb kutatási együttműködések. A felsőoktatási stratégiában megfogalmazottak szellemében szoros szakmai kapcsolatot tart fenn és ápol a város, a megye, valamint a szűkebb régió meghatározó szakmai és civil szervezeteivel, önkormányzataival is.

A Nyíregyházi Egyetem az elmúlt években nagyot lépett előre a nemzetköziesítési munkában, így több angol nyelvű képzést akkreditált és hirdetett meg, valamint évről-évre több nemzetközi hallgató választja az intézmény képzéseit a világ számos pontjáról.

2.3 Hallgatói Önkormányzati Testület

Az egyetem hallgatói által választott **Hallgatói Önkormányzati Testület (HÖT)** látja el a Nyíregyházi Egyetem hallgatóinak érdekképviselőit. A vonatkozó szabályzatok szerint a HÖT képviselteti magát a hallgatói ügyekben is eljáró bizottságok munkájában, szervezi a kulturális rendezvényeket és elősegíti a hallgatók minél aktívabb részvételét az intézmény életében. A kulturális élet és a szórakozási lehetőségek sokszínűségét mutatja, hogy mintegy 10 olyan rendezvény kerül megrendezésre augusztustól júniusig, amelyek látogatottsága 100 és 1000 hallgató között van. Azonban nemcsak a rendezvények szervezése a feladatuk, hanem olyan, kötetlenebb formában az oktatók meghívásával megvalósuló szakestek, sport, szakmai, és kulturális programok szervezése, amelyek elősegítik a kölcsönös tiszteleten alapuló oktató-hallgató kapcsolat, bizalmi viszony kialakítását (a hallgatók érezzék, hogy az egyetem egyenjogú polgárai). Továbbá a HÖT részt vesz az ösztöndíj-kérelmek, valamint a kollégiumi ügyek intézésében, valamint a folyamatos, hallgatói ügyfélszolgálatot” biztosít. A Testület bevonásra kerül az OMHV kérdőívek összeállításába, buzdítja és motiválja a hallgatókat a kérdőívek minél nagyobb számban történő kitöltésére, hozzájárulva ezzel az oktatói munka hallgatói véleményezéséhez, az oktatás-képzés minőségének fejlesztéséhez. Az SZMSZ szerint a Testület tagokat delegál a Szenátusba.

2.4 A Nyíregyházi Egyetem ellátandó alaptevékenysége

Az **Alapító Okiratban** felsorolt tudományágakban, a szakindítási engedéllyel rendelkező szakokon a Képzési és Kimeneti Követelmények szerinti felsőoktatási szakképzést, alap- és osztatlan képzést, mesterképzést, szakirányú továbbképzést folytat nappali, esti és levelező tagozaton. Minden képzési szinten lehetőség van e-learning kurzusok felvételére.

Az oktatás és a kutatás színvonalas ellátásához szükséges nemzetközi kapcsolatait fejleszti és ápolja.

Az intézmény feladatai teljesítése érdekében igazgatási, pénzügyi, gazdasági, műszaki és más szolgáltató szervezeti egységeket működtet (lásd: 4.2 pont).

3 NYILATKOZATOK

3.1 Az intézmény küldetése

A jogelőd intézmények integrációjával létrejött Nyíregyházi Egyetem elsődleges küldetése az oktatás, de a régióban olyan tudás- és innovációs centrum funkciót tölt be, melyen keresztül meghatározó szerepet játszik a gazdaság humán erőforrásainak biztosításában, kulturális küldetésével a térség lakosságmegetartó képességének, életminőségének javításában. Az Egyetem a térség meglévő és betelepülő munkáltatói számára olyan munkavállalók képzését tűzi ki célul, akik egyrészt naprakész tudással rendelkeznek, másrészt képesek tudásuk folyamatos fejlesztésére, hiszen az élethosszig tartó tanulás és az ezt szolgáló intézményrendszer a régió számára létfontosságú.

Az egyetemi oktatók folyamatosan értékelt, piacképes, oktatói, kutatói, innovációs tevékenységét az intézmény a végzett munkával arányos elismeréssel, támogatással, minőségi bérezéssel kell, hogy honorálja, figyelembe véve a dolgozók intézményhez való hűségét, a Nyíregyházi Egyetemen eltöltött munkaviszonyát.

Az elkövetkező évek legnagyobb kihívása mind az intézmény, mind a kibocsátott szakemberek számára a rohamosan változó körülményekre való proaktív reagálás, az esetenkénti hátrányos helyzet kompenzálása. Az Egyetemről kikerülő szakemberek a helyi közösségek véleményformáló értelmiségét alkotják, így az Egyetem „nagyköveteként” hitelesen képviselik az intézmény küldetését és az egyetemi polgárság rangját, jelentősen fokozva az Egyetem vonzerejét.

A jelenléti oktatás legnagyobb hozadéka az elméleti, gyakorlati jellegű ismeretek készségszintű átadásán kívül az adott szakma műveléséhez szükséges morális, etikai normák csoportmunkában történő elsajátítása. A frontális ismeretátadás hagyományos módszerei mellett egyre nagyobb teret követelnek az egyéni prioritásokhoz, képességekhez jobban illeszkedő digitális, online, aszinkron képzési módszerek.

3.2 *Az intézmény jövőképe*

A Nyíregyházi Egyetem jövőképét az – Nftv és a Közfeladat-finanszírozási szerződéséhez igazodó – alapelvek, stratégiai célok határozzák meg az egyetemi polgárok széles körének és a térség meghatározó munkaerő-piaci szereplőinek értékeire építve:

1. Az egyetem nyitottságának, rugalmasságának növelése, a külső környezet változásaihoz való folyamatos alkalmazkodás, az operatív rövid távú célok mellett az intézmény hosszú távú fenntartható pályáját megalapozó, mérhető stratégiai célok kijelölése a szükséges strukturális és tartalmi változtatások helyes arányának megtalálásával.
2. Az egyetemi polgárság rangjának növelése, brand építése, az intézmény humán tőkéjére alapozott, az egyén és a szervezet közötti kölcsönös előnyökre épülő viszony nyomatékosítása.
3. Élményszerű tanulás-oktatás a Zöld Egyetemen.

Meg kell találni a hallgatók számára a kiegészítő jövedelemszerzés olyan módozatait, ahol tanulmányaik során megszerzett képességeiket, készségeiket felhasználva, leendő szakterületükhöz hasonló részidős munkakörben juthatnak hozzá a megélhetésüket biztosító jövedelemhez. Meghatározó és állandó bázisa kívánunk lenni a helyi munkaerőpiacnak alapozva egyediségünkre a hallgatócentrikus és emberközeli oktatási tevékenységünkre. A hátrányos szociális helyzetből való kilábalás lehetőségét az Egyetem a térség tehetősebb foglalkoztatóinak szponzorálásával megtámogatott tehetséggondozó szakkollégiumok megerősítésével kívánja biztosítani, továbbá az alumni szervezet támogatásával, mentesítve a rászoruló családokat az egyetemi lét költségeitől.

A Digitális Transzformáció a közelmúlt gazdasági újraindításának alapvető eszköze, amelyben a Digitális Oktatás kiemelt szerepet kap. A digitális tananyagok a modern infokommunikációs eszközök, az azonnali értékelés, visszacsatolás lehetősége jelentősen növeli a hallgatók részvételi hajlandóságát, hozzásegítve őket az élményszerű tanuláshoz.

A Nyíregyházi Egyetemen az alkalmazott tudományok egyeteme státusának megfelelően az oktatás súlypontja alapvetően az alapképzés, de a képzési színvonal megtartása, emelése elképzelhetetlen az alapképzésre épülő mesterképzés és az ennek keretét biztosító kutatás-fejlesztés nélkül.

Az Egyetem kutatás-fejlesztési és innovációs tevékenységének feladata a térség által felvetett problémák megoldása a hazai és nemzetközi kutatási infrastruktúra eredményeinek felhasználásával. Ez a tevékenység a tudomány eredményeinek hasznos termékekre, szolgáltatásokra való konvertálását célozza meg. Az Egyetemen folyó innovációs tevékenység eredményességének, jövedelmezőségének fokozása egy komplex innovációs stratégiára alapozva történhet a térség üzleti szereplőinek bevonásával, garanciát nyújtva az érdekeltek számára a piacon realizált jövedelemnek a fejlesztés költségeivel arányos elosztására és az Egyetemen előállított szellemi tulajdon védelmére szabadalom, ipari oltalom formájában. A szervezeti egységek és egyének számára egyértelmű, átlátható folyamatokkal kell szabályozni a bevonzott kutatási források felhasználási lehetőségét, méltányosan figyelembe véve az egyének és az intézmény érdekeit. Az Intézmény hatékonyságának növelése szükségessé teszi a Közfeladat-finanszírozási szerződés kutatásra szánt forrásainak és követelményeinek szervezeti egységek szintjére való lebontását és folyamatos követését.

3.3 Az intézmény minőségpolitikája

A Nyíregyházi Egyetem minőségpolitikája a partneri elvárások figyelembevételével került kialakításra. Jóváhagyása a Szenátus jogosultsága.

Az intézmények rendelkezzenek publikus és a stratégiai menedzsment részét képező minőségbiztosítási politikával. Ezt a belső érintettek [azaz a hallgatók, az oktatók és a nem oktató személyzet] dolgozzák ki és valósítsák meg, megfelelő struktúrák és folyamatok révén, a külső érintettek [felhasználók, munkaadók] bevonásával.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.1
ENQA, 2015*

A NYÍREGYHÁZI EGYETEM MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A Nyíregyházi Egyetem minőségpolitikájának célja, az intézményi minőségkultúra fejlődésének biztosítása és elősegítése, amely szerint az Intézmény minden oktatója, kutatója, hallgatója és munkatársa felelősséget vállal a minőség fejlesztéséért és az intézmény minden szintjén részt vesz a minőség biztosításában. Alapvető küldetésünk a tudás-, és technológiatranszfer, illetve a kapcsolódó ismeretek magas szintű átadásával, fejlesztésével és az innovációval a társadalom, a gazdaság és az ipari partnerek szolgálata.

Minőségpolitikánk főbb célkitűzései, hogy a Nyíregyházi Egyetem:

- oktatási innovációja révén a hallgatók hazai és nemzetközi szinten egyaránt versenyképes, magas színvonalú, biztos és értékes tudást szerezzenek;
- tevékenységeinek szervezése, irányítása során meghatározó figyelmet fordít a hallgatói igények teljesítésére;
- K+F+I tevékenységével a társadalom és a gazdaság céljait szolgálja, küldetése, hogy a térség és a vármegye kutatási, műszaki fejlesztési, innovációs és értékmegőrző centrumává váljon;
- megalapozott jó hírnevét állandóan öregbítse, a hazai és nemzetközi felsőoktatási versenyben pozícióját folyamatosan erősítse;
- a munkaerőpiac szereplőinek bevonásával és együttműködésével sikeres gyakorlati szakemberek képzését valósítsa meg;
- hatékony belső és külső kommunikációt folytasson;
- munkatársai számára megbízható munkahelyet, megfelelő munkakörnyezetet és szakmai fejlődést biztosítson;
- eredményesen működjön együtt hazánk és Európa felsőoktatási intézményeivel, társadalmi és gazdasági szervezeteivel a kulturális és a gazdasági élet fejlesztése érdekében;
- támogatja az akadémiai integritást és szabadságot, miközben fellép a csalás és az etikátlan magatartás ellen;
- kiáll az egyetemi polgárokat érintő minden fajta intolerancia és diszkrimináció ellen;
- minőségfejlesztési céljait és az Intézményfejlesztési Terv stratégiai elemeit összehangoltan valósítja meg.

A Minőségpolitika megvalósulása érdekében az Egyetem vezetése:

- a képzési és kutatási tevékenység minőségének folyamatos biztosítása érdekében minőségirányítási rendszert épített ki, melyet működtet és állandóan fejleszt, amelynek révén mérhetően javul a szakemberképzés minősége és az itt folyó kutatás, fejlesztés, innováció;
- a mérések eredményeit szabályozott módon felhasználja az oktatás, a kutatás és a hallgatói szolgáltatások fejlesztésében, ily módon törekszik polgárai és partnerei elégedettségének folyamatos növelésére;
- a tevékenységébe bevonja az intézmény dolgozóit és hallgatóit is;
- ösztönzi munkatársait, hogy ismereteiket, szaktudásukat folyamatosan bővítsék;
- elvárja, hogy minden munkatársa személyes tudásával és felelősségével járuljon hozzá az egyetem sikereihez.
- a Minőségpolitika hatályát a kiszervezett, külsős közreműködő megbízottak körére is kiterjeszti.

Meggyőződésünk, hogy elméletileg jól megalapozott és felvállaltan gyakorlatorientált képzésünk a régióknak olyan szakembereket kínál, akik e térség fejlesztéséhez jelentősen hozzájárulhatnak.

4 SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

Az intézmény feladatait oktatási, kutatási, illetve alkotó művészeti tevékenység ellátására alapított intézetek útján látja el, melyek munkáját egyéb szervezeti egységek segítik (4.2. Organogram szerint):

- a) A rektor irányítása alá tartozó önálló szervezeti egységek.
- b) Az általános rektorhelyettes szakmai koordinációjával működő önálló szervezeti egységek.
- c) Az oktatási rektorhelyettes szakmai irányításával működő önálló szervezeti egységek.
- d) A kancellár irányítása alá tartozó önálló szervezeti egységek, Kancellária.
- e) A gyakorlóiskolai igazgató szakmai felügyelete és irányítása alá tartozó szervezeti egység: Nyíregyházi Egyetem Eötvös József Gyakorló Általános Iskola és Gimnázium

4.1 A Nyíregyházi Egyetem vezetése

Az intézmény vezetésében a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény (a továbbiakban: Nftv.) rendelkezései, valamint a Szervezeti és működési szabályzatban (a továbbiakban: SZMSZ) meghatározott munkamegosztás szerint:

- választott vezetőtestületek (Szenátus és tanácsok),
 - operatív, tanácsadó és ellenőrző testületek (bizottságok),
 - fórumok (érdekegyeztetők) és
 - vezetők
- működnek közre.

Az intézmény első számú felelős vezetője és képviselője a rektor, aki eljár és dönt mindazokban az ügyekben, amelyeket jogszabály, a szervezeti és működési szabályzat, a kollektív szerződés nem utal más személy vagy testület hatáskörébe. A rektor munkáját rektorhelyettesek közreműködésével végzi. Az intézmény működtetését a kancellár végzi. A rektor a kancellár döntésével vagy intézkedésével szemben, illetve intézkedésének elmulasztása esetén a fenntartóhoz intézett kifogással élhet.

Az egyetem vezetőinek és szervezeti egységeinek feladata a minőségirányítás területén:

Rektor:

- A minőségirányítási rendszer stratégiai dokumentumainak (az intézmény küldetése, jövőképe, minőségpolitikája és minőségfejlesztési stratégiája) meghatározása és folyamatos fejlesztése.
- A minőségirányítási rendszer működtetése, működési feltételeinek biztosítása, az intézményi minőségirányítási felelős munkájának irányítása és ellenőrzése
- A dolgozói és hallgatói elégedettségmérések (DEM,HEM,OMHV) eredményei alapján fejlesztési intézkedések meghozatala

Kancellár:

- A minőségirányítási rendszer működési feltételeinek biztosítása
- A dolgozói és hallgatói elégedettségmérések (DEM, HEM, OMHV) eredményei alapján fejlesztési intézkedések meghozatala

Általános rektorhelyettes:

- Az intézményi minőségirányítási rendszer működésének támogatása a kutatás és az ehhez kapcsolódó szolgáltatás területén

- A kutatási folyamatszabályozás kidolgozása, működtetése és folyamatos fejlesztése
- Részvétel a minőségirányítási folyamatszabályozások kidolgozásában és fejlesztésében
- A dolgozói és hallgatói elégedettségmérések (DEM, HEM, OMHV) eredményei alapján fejlesztési intézkedések kezdeményezése a kutatás-fejlesztés és az ehhez kapcsolódó szolgáltatások területén
- Az Oktatói teljesítményértékelő rendszer (OTE) szempontrendszerének kidolgozása, az OTE működtetése és fejlesztése

Oktatási rektorhelyettes:

- Az intézményi minőségirányítási rendszer működésének támogatása az oktatás-képzés területén
- Az oktatási folyamatszabályozás kidolgozása, működtetése és fejlesztése
- A dolgozói és hallgatói elégedettségmérések (DEM, HEM, OMHV) eredményei alapján fejlesztési intézkedések kezdeményezése az oktatás-képzés területén

Szervezeti egységek vezetői:

- A szervezeti egység éves minőségfejlesztési tervének és beszámolójának meghatározása.
- Gondoskodás a szervezeti egységhez tartozó oktatók karrierterveinek elkészítéséről.
- Az oktatók tanévenkénti OTE-kitöltésének ellenőrzése, az oktatók évenkénti teljesítményének, karriertervében leírt feladatai teljesítésének értékelése az OTE-ban.
- A dolgozói és hallgatói elégedettségmérések (DEM, HEM, OMHV) eredményei alapján fejlesztési intézkedések kezdeményezése, a szervezeti egységre, hatáskörére vonatkozóan intézkedések meghozatala.
- A szervezeti egység minőségirányítási felelőse munkájának irányítása és ellenőrzése
- A szervezeti egység dolgozói teljesítményének évenkénti értékelése.

Tudományos Tanács elnöke:

- A kutatási folyamatszabályozás kidolgozásában való részvétel, folyamatos fejlesztés.
- Az Oktatói teljesítményértékelő rendszer szempontrendszerének kidolgozásában való részvétel, az (OTE) folyamatos fejlesztése.
- A minőségfejlesztési tervek (MFT) véleményezése.

Minőségirányítási Bizottság, (4.3. szerint), kiemelten:

- A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének kidolgozása, a minőségirányítási folyamatok működtetésének segítése.
- Az elégedettségmérések és értékelések lebonyolításának segítése.
- A minőségirányítási rendszer eredményességének figyelemmel kísérése, valamint a fejlesztésével kapcsolatos módosító javaslatok kezdeményezése és kidolgozása.

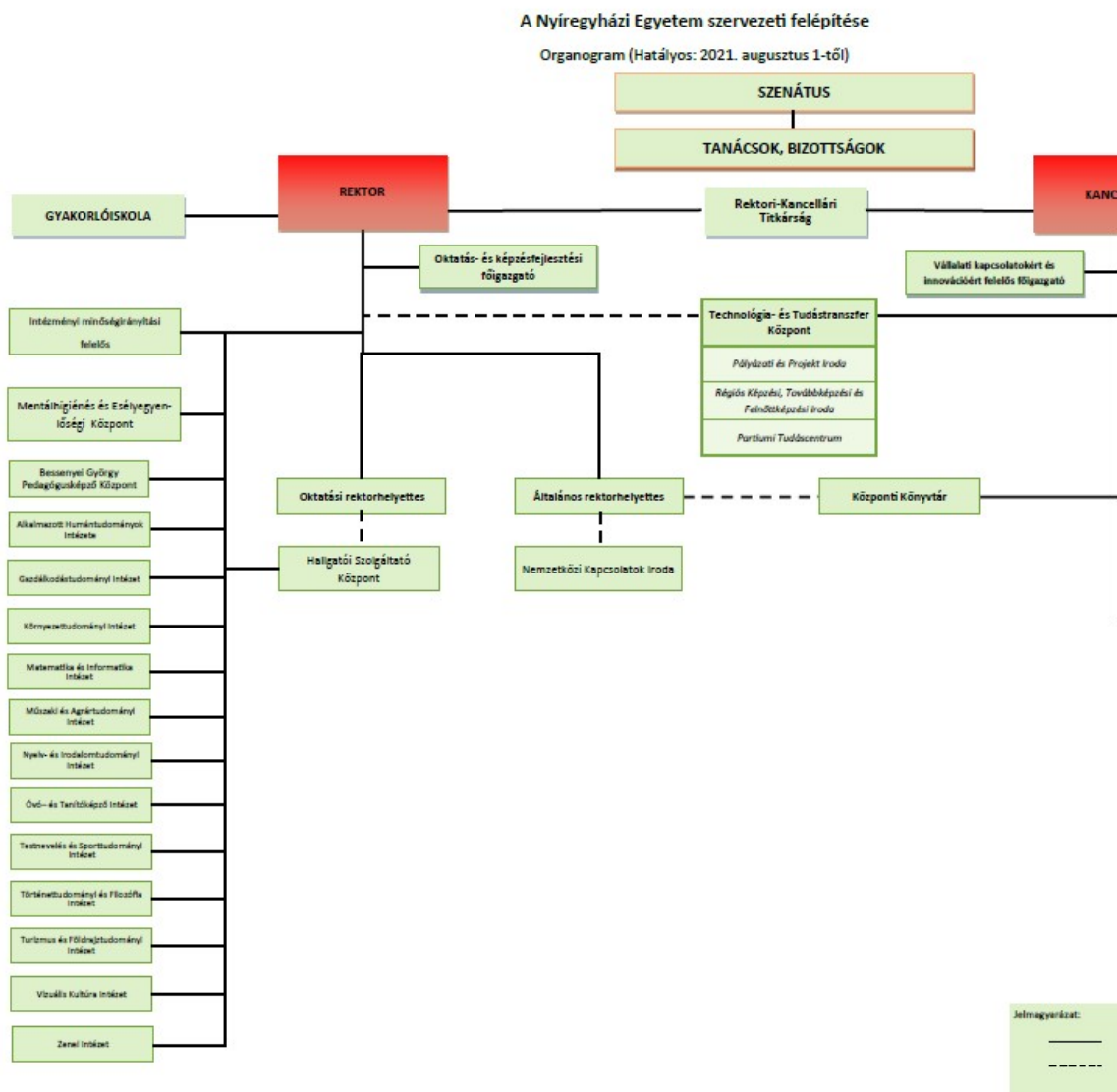
Minőségirányítási Bizottság elnöke (4.3. szerint), kiemelten:

- A Nyíregyházi Egyetem minőségügyi tevékenységének koordinálása, operatív irányítása.
- A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási kézikönyvének kidolgozása és a szabályozás folyamatos fejlesztése.
- Az önértékelési folyamatszabályozás kidolgozása, folyamatos fejlesztése.
- Az éves minőségfejlesztési terv elkészítésének koordinálása.

Minden munkatárs:

- a minőségirányítási rendszer megismerése, működtetése,
- a belső minőségügyi képzéseken történő részvétel,
- minőségügyi dokumentumok megismerése, folyamatok megfelelő alkalmazása.

4.2 Organogram



4.3 A minőségirányítás intézményi szervezete

A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének központi eleme EFQM szerinti önértékelésen alapuló, az ESG 2015 kritériumainak teljesítését középpontba állító minőségirányítási keretrendszer bevezetése és hatékony működtetése.

A Nyíregyházi Egyetem Szenátusa 2007 őszén létrehozta a jogi személyiséggel nem rendelkező, döntéselőkészítő, véleményező tanácsadó testületét, a *Minőségirányítási Bizottságot (MIB)*, majd a Rectori Hivatal irányítása alá tartozó szervezeti egységet, a *Minőségirányítási Irodát*. Az iroda időközben átalakult, azonban a MIB azóta is folyamatosan működik.

A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének működtetéséért az egyetem rektora, az operatív irányításért az intézményi minőségirányítási felelős, valamint az általa vezetett Minőségirányítási Bizottság felelős. A bizottság elnökeként az intézményi minőségirányítási felelős a teljes intézmény minőségügyi tevékenységét irányítja, az egyes szervezeti egységek pedig egy-egy tagot delegálnak a bizottságba. Mivel valamennyi – oktatási és nem oktatási tevékenységet végző – egységnek van minőségirányítási felelőse, illetve a Hallgatói Önkormányzati Testület és a gyakorlóiskola is delegál egy tagot, megállapítható, hogy az Egyetem valamennyi területét és teljes működését sikerült lefedni, és a minden dolgozóra kiterjedő képviseleten keresztül a minőségtudatos gondolkodást erősíteni.

Jelenleg a MIB 21 tagú, az adminisztratív feladatokat a bizottság titkára látja el, aki egyben a Tudományos Tanács titkára is. A Minőségirányítási Bizottság által kidolgozott dokumentumokat és javaslatokat az intézményi minőségirányítási felelős terjeszti a Szenátus elé. A MIB-ülésekre (az ülés témájától függően) meghívást kap a rektor, vagy valamelyik helyettese.

A MIB fontosabb feladatai a következők:

- A Nyíregyházi Egyetem minőségpolitikájának és minőségcéljainak véleményezése, és az ezekkel kapcsolatos módosító javaslatok kezdeményezése és kidolgozása;
- A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének kidolgozása, a minőségirányítási folyamatok működtetésének segítése, a minőségfejlesztési tervek (MFT) véleményezése, a mérések és értékelések során alkalmazott kérdőívek és nyomtatványok kidolgozása, a mérések és értékelések lebonyolításának segítése, a rendszer eredményességének figyelemmel kísérése, valamint a fejlesztésével kapcsolatos módosító javaslatok kezdeményezése és kidolgozása;
- A Nyíregyházi Egyetem *minőségfejlesztési tervének* véleményezése;
- A tervfeladatok végrehajtásának ellenőrzését összegző beszámolók, éves jelentések elfogadása.

A MIB és az intézményi minőségirányítási felelős kiemelt feladata az MFT készítésének koordinálása. A folyamat főbb lépései:

1. Valamennyi szervezeti egységnek minden tanév elején (szeptember végéig) el kell készítenie az előző tanév minőségfejlesztési tervének beszámolóját, amelyet a MIB megtárgyal és elfogad (hiányosság esetén átdolgozást, kiegészítést kér).
2. A szervezeti egységeknek minden tanévben október végéig el kell készíteniük a következő tanévre szóló minőségfejlesztési tervüket az IFT, a szervezeti egység adott évre vonatkozó minőségcéljai, valamint az alábbiak figyelembe vételével:
 - Az előző tanévben nem teljesült tervek, vállalások ismételt tervezése, aktualitás esetén,
 - Az előző tanév HEM, DEM, OMHV eredményeinek értékelései alapján nem megfelelőnek ítélt területek fejlesztését célzó intézkedések, tervek.

- Oktatás-, kutatás-, szolgáltatás-, partnerkapcsolatok fejlesztése, új oktatási,-képzési,-továbbképzési programok fejlesztése, pályázatok, stb.
- 3. A MIB megtárgyalja és megfelelőség esetén elfogadja a szervezeti egységek MFT-it.
- 4. Az új MFT-k Szenátus elé kerülnek, elfogadásukat követően pedig közzétételre kerülnek az intézmény és a szervezeti egység honlapján.

Az intézményi *minőségirányítási felelős* feladatai a következők:

- A Nyíregyházi Egyetem minőségügyi tevékenységének koordinálása, operatív irányítása;
- A minőségirányítási felelősökkel való szakmai kapcsolattartás és együttműködés,
- A Nyíregyházi Egyetem stratégiai küldetésének (szervezetpolitikájának) részeként, az intézmény minőségpolitikájának összeállítása,
- Az éves minőségfejlesztési terv elkészítésének koordinálása a Minőségirányítási Bizottságon belül,
- A végrehajtás koordinálása és felügyelete folyamatonként a minőségirányítási felelősökkel,
- A hallgatói és a dolgozói elégedettségmérések (HEM, DEM, OMHV) értékelése, jelentés és javaslat készítése a rektor számára, folyamatos ellenőrzés és elemzés a környezetnek az intézmény minőségi folyamataira gyakorolt pozitív és negatív hatásáról,
- Az eltérések visszacsatolása a minőségstratégiához, javaslatok készítése a rektor számára stratégia esetleges módosítására,
- Az intézmény minőségirányítási rendszerének folyamatos felülvizsgálata, erről jelentéskészítése és tájékoztatás küldése a rektornak.

A HEM és DEM értékelések, és az abban, valamint a fentebb leírt elemzések és javaslatok figyelembe vételével a rektor és helyettesei, valamint a szervezeti egységek vezetői fejlesztő intézkedéseket hoznak.

A Nyíregyházi Egyetem valamennyi szervezeti egységében minőségirányítási felelősök dolgoznak.

Az oktatási és nem oktatási szervezeti egységekben dolgozó minőségirányítási (MIR) felelősök feladatai:

- A minőségirányítási rendszer szervezeti egység szintű működésének biztosítása.
- Közreműködés a szervezeti egység minőségirányítási feladatainak előkészítésében, megvalósításában (karriertervek, MFT készítése, MFT-beszámoló, elégedettségmérések -HEM,DEM,OMHV- lebonyolítása, értékelések koordinálása, minőségcélok megvalósításának koordinálása, OTE-kitöltés segítése, stb.).
- A szervezeti egységre vonatkozó önértékelések szervezése és koordinálása, az eredmények értékelése, fejlesztési javaslatok előterjesztése az egységvezetők számára (Az oktatási tevékenységet folytató intézetekben mindez a szakfelelősökkel együttműködve történik).
- A szervezeti egységre vonatkozó éves *Minőségfejlesztési terv (MFT) beszámolójának, valamint az új tervek készítésének* a koordinálása. A szervezeti egység MFT beszámolójához a szervezeti egységek dolgozói adatokat szolgáltatnak a MIR-felelős számára, a MIR felelős koordinációjával. A MIR-felelős által előkészített beszámolót a szervezeti egység vezető intézeti értekezleten ismerteti, majd megvitatása után véglegesíti.

Az intézeti (szervezeti egység) értekezletein min. félévente sor kerül az intézményi, valamint az intézeti minőségcélok, indikátorok ismertetésére, teljesítésük előrehaladásának értékelésére, az ezzel kapcsolatos feladatok ismertetésére.

Külön napirend keretében kerül sor az elmúlt időszak elégedettségmérési eredményeinek ismertetésére.

A tanév elején, az új MFT megvitatására szervezett értekezleten a szervezeti egység vezető ismerteti az intézményi IFT-t, és ehhez kapcsolódóan a szervezeti egység minőségcéljait, majd vitára bocsátja a tervezett MFT-t. A dolgozók újabb, vagy módosító, kiegészítő javaslatokat fogalmazhatnak meg. Ennek a vitának a lezárása után kerül sor a szervezeti egység vezető által az MFT véglegesítésére.

- Az intézeti, ill. egyéb szervezeti egységbeli önértékelések eredményeinek eljuttatása az intézményi minőségirányítási felelősnek.
- A partnerek által meghatározott elvárások, követelmények meghatározása (duális szakmai kerekasztal, vállalati partnerek részvételével szervezett szakmai találkozók, megbeszélések, szakmai konferenciák során).
- A hallgatói elégedettségmérő kérdőívek adott egységre, ill. szakokra vonatkozó pontjainak kiértékelése a szakfelelősök által, fejlesztési javaslatok előterjesztése a MIR-felelős koordinációjával az intézetigazgatónak, ill. az egyéb szervezeti egység vezetőjének.
- A minőségirányítási rendszer szervezeti egység szintű (szakakkreditáció) átvizsgálásának előkészítése.
- A minőségirányítási dokumentumok kialakítása, nyilvántartása, az érdekeltekhez történő eljuttatása, a hatálytalanított példányok visszavonása, archiválása.
- A minőségirányítási dokumentumokban előírtak hatékony megvalósításának ellenőrzése.
- Az akkreditációs eljárás segítése.
- A szükséges minőségügyi jelentések elkészítésének támogatása.
- A minőségszemlélet terjesztése érdekében részt vesz az intézményi minőségirányítási felelős által szervezett belső továbbképzéseken, és az információkat közvetíti saját szervezeti egységének, az intézeti, vagy szervezeti egység értekezletén.
- Folyamatos kapcsolattartás az intézmény Minőségirányítási Bizottságának elnökével és titkárával.

A kijelölt szervezeti egységekben dolgozó minőségirányítási felelősöket – a Minőségirányítási Bizottság tagjaiként – az egységvezetők javaslatára, az Intézetigazgatók Értekezletének és a Kancellári Értekezletnek a véleményezését követően, a Szenátus választja meg.

5 AZ INTÉZMÉNY MINŐSÉGÜGYI HELYZETE

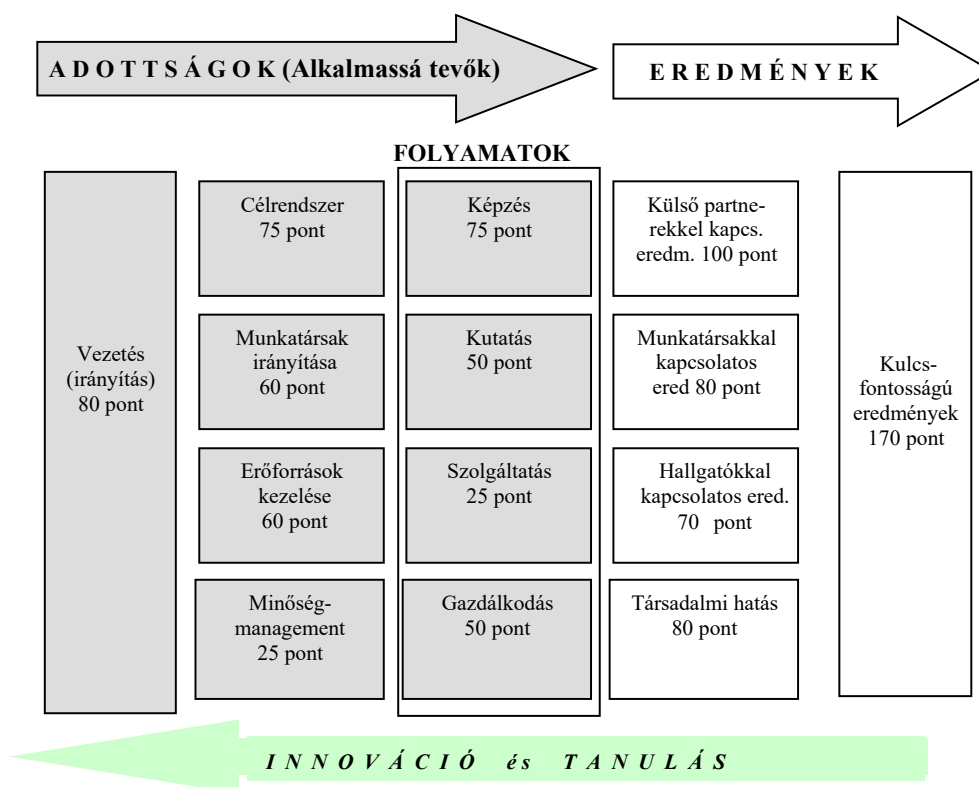
5.1 Előzmények

Az intézmény első alkalommal az integrációval történő létrejöttékor, 2000-ben határozta meg a minőségirányítással kapcsolatos feladatokat, felelőségeket. A minőségirányítással kapcsolatos feladatokat kari szinten a kari *Minőségértékelő Bizottság* felügyelte, melynek munkáját a minőségügyi felelős koordinálta.

Az intézmény *Minőségbiztosítási Kézikönyvének* 1. kiadása 2001-ben került kidolgozásra, majd többszöri átdolgozás után 2010-ben került kiadásra a főiskola *Minőségirányítási Kézikönyve*, amely már az EFQM alapú minőségvezetési rendszeren alapult. Ezt követően többször is szükségessé vált az átdolgozása, a 2011. és 2018. akkreditáció utáni MAB-ajánlások, az ESG 2015 változásai és jogszabályi változások miatt. Jelen, 2023-ban elfogadott Kézikönyv az intézmény önértékelésen alapuló minőségirányítási rendszerének elveit, folyamatait és kapcsolatrendszerét mutatja be, figyelembe véve a 2020-as EFQM modell irányelveit.

5.2 Teljes körű önértékelés

Az intézmény által választott önértékelési modell a *HEFOP/2004-3.3.1.* projekt keretén belül kidolgozott kétszintű (intézményi/szaki) Felsőoktatási Intézményi Minőség modellen alapul.



Az ábrán feltüntetett pontszámok az egyes értékelési területek súlyozását fejezik ki. A súlyozás alkalmazása ebben a formában nem kötelező, ajánlás.

Az intézmény meghatározta, és írásban rögzítette a rendszeres önértékelésre vonatkozó eljárásrendjét (4. sz. melléklet: Önértékelési folyamatszabályozás), amely magában foglalja:

- az önértékelés területeit (terjedjen ki az intézmény összes folyamatára, szervezeti kultúrájára és az intézmény által elért eredményekre),
- az önértékelés gyakoriságát,
- az önértékelés módszereit (értékelés stb.),
- a visszacsatolást.

Az önértékelés módszere

Az önértékelés módszereinek kiválasztásánál arra törekszünk, hogy az önértékelés tegye lehetővé az intézmény tevékenységének, elért eredményeinek és az ehhez alkalmazott módszerek legteljesebb bemutatását. Az önértékelés akkor éri el célját, ha az intézmény tényekre alapozva tudja megállapítani erősségeit és fejlesztendő területeit, s ennek eredményeként ki tudja jelölni, mely területeken szükséges a beavatkozás, a fejlesztés.

Az önértékelés módszere:

- feleljen meg az intézmény igényeinek (esetleges specialitásainak),
- használatával azonosítani lehessen az intézmény erősségeit, a fejlesztendő folyamatokat, tevékenységeket és területeket,
- legyen tényszerű.

A FIM-modell szempontrendszerét részletesen a Függelék tartalmazza.

Visszacsatolás

Az érvényes intézményi IFT alapján a szervezeti egységekben évente minőségfejlesztési tervek (MFT) kerülnek kidolgozásra. Ezt megelőzően beszámoló (önértékelés) formájában elemzésre kerülnek az előző évi minőségfejlesztési terv teljesítése során elért eredmények. Amennyiben az egyes önértékelési területeken a vezetés által kiírt célértékek nem teljesülnek, *intézkedési tervek* kerülnek kidolgozásra, amelyek bekerülnek az új minőségfejlesztési tervekbe a helyesbítés és a folyamatos fejlesztés érdekében.

Az Egyetem minden szervezeti egysége a vonatkozó minőségfejlesztési terv szerint végzi tanévenkénti tevékenységét. Minden év októberében az egységek elkészítik a terv végrehajtásáról szóló beszámolóikat, amelyeket a Minőségirányítási Bizottság értékeli és fogad el, ebben beszámolnak a kitűzött minőségcélok megvalósításáról, az elért eredményekről, értékelik az elvégzett munkát.

Az ezt követően készítendő új MFT-ben a szervezeti egységek elkészítik a következő tanévre vonatkozó tervüket, megtervezik a következő tanév feladatait az IFT célkitűzéseivel összhangban, az alábbiak szerint:

- Aktualitás esetén az előző tanévben nem teljesült tervek, vállalások ismételt tervezése,
- Az előző tanév HEM, DEM, OMHV eredményeinek értékelései alapján nem megfelelőnek ítélt területek fejlesztését célzó intézkedések, tervek.
- Az új minőségcélok teljesítése érdekében meghatározott feladatok: pl. oktatás-, kutatás-, szolgáltatás-, partnerkapcsolatok fejlesztése, új oktatási-, képzési-, továbbképzési programok fejlesztése, pályázatok, stb.

Az egyetem vezetőit (rektor, rektorhelyettesek, kancellár) az intézményi minőségirányítási felelős közvetlenül értesíti a HEM, DEM mérések eredményeiről, akik ezt követően meghozzák a hatáskörüknek megfelelő területeken az esetlegesen szükséges fejlesztő intézkedéseket az oktatók, hallgatók, dolgozók elégedettségének növelése érdekében.

A karriertervek teljesítésének értékelése, ill. az oktatói teljesítmény értékelése az Oktatói teljesítményértékelő rendszer (OTE) keretében történik. Az intézetigazgatók az OTE mérő-szoftver segítségével minden fő kritérium szerint részletesen értékelik az oktató teljesítményét, összehasonlítva a elért eredményeket a karrierterv vállalásaival, majd kijelölik számára a fejlesztendő területeket. Az értékelés alapján a kijelölt fejlesztendő területeken meghatározott feladatok beépítésre kerülnek az oktató következő időszakra szóló karriertervébe.

5.2.1 Minőségirányítási rendszer felépítése

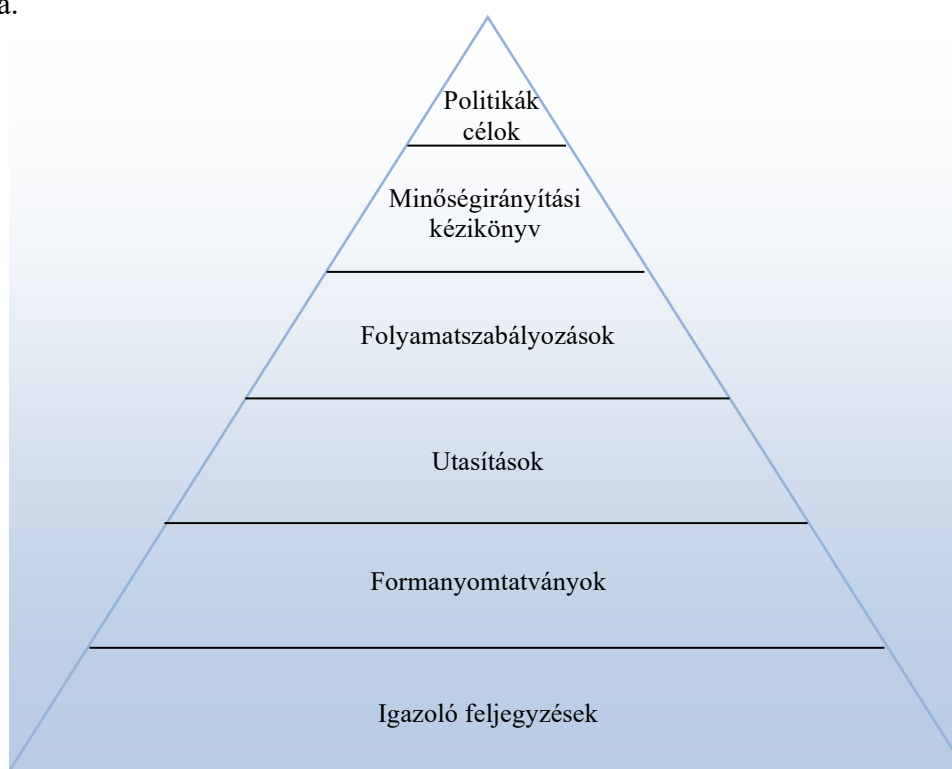
A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének alapköve, amely meghatározza a rendszer további elemeit, a Minőségpolitika. Ebben a felső vezetőség röviden, bárki számára érthető módon meghatározza a követendő fejlődési irányt, a szervezet működési alapelveit és a szervezettel szemben állított követelményeket az önszabályozáshoz.

A *Minőségirányítási kézikönyv* azt írja le, hogy a szervezet hogyan tesz eleget a követelményeinek. A kézikönyv stratégiai dokumentum, általánosabb jellegű tájékoztatást nyújt a minőségirányítási rendszerről.

A folyamatleírásokban (SZMSZ, folyamatszabályozások stb.) ismerhetők meg a minőséggel kapcsolatos felelősségi körök, feladatok, előírások és az alkalmazandó feljegyzések.

A rendszerben csak jóváhagyott és ellenőrzött, érvényes dokumentumok működnek. A jóváhagyó aláírása egyben hatálybaléptetést is jelent.

A dokumentumokban foglalt előírások betartása kötelező érvényű a szervezet minden munkatársára.



2. ábra: Minőségügyi dokumentációs rendszer felépítése

A minőségirányítási rendszerbe foglalt dokumentumok elkészítéséért és aktualizálásáért elsődlegesen az intézményi minőségirányítási felelős felel. A dokumentumokat kiadás előtt a Minőségirányítási Bizottság ellenőrzi. Hatályba léptetésére a Szenátus jogosult.

A működtetett Iratkezelési szabályzat (SZMSZ 27. sz. melléklet) garantálja, hogy mindenütt érvényes dokumentumok álljanak rendelkezésre.

A rendszerdokumentáció tartalma a belső oktatások (intézeti és egyéb szervezeti egységekben tartott értekezletek, összoktatói és dolgozói értekezletek, MIB-ülések) keretében ismertetésre kerül, ezzel is biztosítva, hogy az alkalmazottak azonosuljanak a folyamatok hatékony végrehajtásához szükséges ismeretekkel.

6 VEZETÉS FELELŐSSÉGE

6.1 A vezetés elkötelezettsége, felelőssége

A Nyíregyházi Egyetem vezetősége az ebben a *Minőségirányítási kézikönyvben* leírt minőségirányítási rendszert vezette be. A minőségirányítási rendszer a 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról, valamint a Felsőoktatás EU sztenderdjeiben előírtaknak megfelelően került kialakításra. A rendszer kiépítés során figyelembe vettük az EFQM, ill a Felsőoktatási Intézményi Minőség modell által megfogalmazott elvárásokat is.

A rektor kinyilvánítja teljes elkötelezettségét:

- a partneri igények és elvárások teljesítésének tudatosításában az intézmény minden szintjén,
- a minőségpolitika és a minőségcélok meghatározásában, betartásában, elérésében, rendszeres felülvizsgálatában,
- a minőségirányítási rendszer időszakos átvizsgálásában,
- a minőségirányítási rendszer kifogástalan működéséhez szükséges erőforrások mindenkori biztosításában – a költségvetés lehetőségei szerint.

Az intézmény oktatói és munkatársai felelősséget viselnek a *Minőségfejlesztési tervben* kitűzött megvalósításáért, a célok eléréséért, a minőséget befolyásoló folyamatok előírászerű végrehajtásáért.

Minden munkatárs, egyetemi polgár joga és kötelessége a képzés, kutatás és szolgáltatásaink bármely fázisában észlelt, a minőséget károsan befolyásoló jelenséget felismerve azokat a megfelelő hatáskörrel felruházott kollégáknak jelezni, illetve joga a megszüntetésre vonatkozóan javaslatot tenni. Ezen jogok és kötelességek gyakorlása során az egyetemi polgárokat hátrányos megkülönböztetés nem érheti.

6.2 Jogi megfelelés biztosítása

A Nyíregyházi Egyetem működésével kapcsolatos követelményeket a Nyíregyházi Egyetem Szervezeti és működési szabályzata és annak mellékletei határozzák meg.

Az egyes szervezeti egységek a jogszabályi változásokat folyamatosan figyelik, és vonatkozás esetén az érintett vezetők felé továbbítják. Az érintett vezető – szükség esetén a társterületekkel egyeztetve – gondoskodik a törvényi követelményeknek való megfelelésről.

Az előírások az érintett személyek számára hozzáférhetők, annak érdekében, hogy ezek aktuális változatának ismeretében szabályozhassák és végezhessek napi tevékenységeiket.

Az intézményvezetés feladata a szabályozó jogi dokumentumok folyamatos figyelemmel kísérése, annak biztosítása, hogy ezek a dokumentumok ismertek és hozzáférhetők legyenek a dolgozók számára. A dokumentumok megismerése, a tartalmuk betartása munkaköri feladat.

A dokumentumok elhelyezését és a dokumentumok aktualizálását, eljárásrendjét az Iratkezelési szabályzat (SZMSZ 27. sz. melléklet) tartalmazza.

A működés törvényességi megfelelésének felülvizsgálatát a területektől független belső ellenőrzési vezető végzi, a vonatkozó ellenőrzési utasítások alapján. Hiányosság esetén a szükséges intézkedések meghatározása a vezetés felelőssége.

6.3 Tervezés

Az egyetem működési területei szerint részletesen kidolgozott stratégiai célkitűzéseket a Nyíregyházi Egyetem *Intézményfejlesztési Terve (IFT)* tartalmazza. A stratégiai tervezéshez kapcsolódó feladatokat a rektor és a kancellár koordinálja.

A Nyíregyházi Egyetem 2021-2024 közötti időszakra vonatkozó Intézményfejlesztési Terve (IFT) a fenntartó és ágazati irányító minisztérium felkérésére készült. Az IFT mint stratégiai dokumentum a rektor és a kancellár által felkért szakértői munkacsoport által kerül összeállításra az ágazatirányítói ajánlásoknak megfelelően. A munkacsoport munkáját, valamint a tervezési folyamatot az általános rektorhelyettes koordinálja. A dokumentum összeállítása, illetve a megfogalmazott stratégiai célok az ágazati irányítótól kapott iránymutatások alapján történnek. A tervezési folyamatba bevonásra kerülnek az oktatási és a nem oktatási egységek vezetői, illetve szükség szerint egyéb munkavállalók is. Az összeállított dokumentumot több fórum is véleményezi: Rektori Értekezlet, Intézetigazgatók Értekezlete, Tudományos Tanács, Minőségirányítási Bizottság. A beérkező vélemények mérlegelésre kerülnek és - amennyiben a stratégiai célokkal összeegyeztethetők - beépítésre kerülnek a dokumentumba. Az IFT ezt követően megküldésre kerül az ágazati irányító, illetve a fenntartó kuratórium részére. Az ágazati irányító és a fenntartó részéről érkező javaslatok beépítésre kerülnek a dokumentumba. Az így elkészült és az ágazati irányító, valamint a fenntartó által jóváhagyott IFT ezt követően a Szenátus elé kerül elfogadásra.

Az IFT-ben úgynevezett „indikátorrendszerben” kerülnek meghatározásra az egyes folyamatok megfelelőségéhez kapcsolódó mérőszámok. Az indikátorrendszer szükség szerinti aktualizálása, a célértékek teljesülésének folyamatos felügyelete a rektor és a kancellár felelőssége.

A célok, programok meghatározása során konkrét feladatok, felelőségek és határidők kerülnek definiálásra, a célok – lehetőség szerint – számszerű meghatározása mellett.

Tervezéskor az alábbiakat vesszük figyelembe:

- a nemzeti felsőoktatásról szóló törvény előírásait,
- rendeleteket, végrehajtási utasításokat, egyéb jogi előírásokat,
- fenntartói elvárásokat – alapító okirat,
- partneri elvárásokat,
- és az önértékelések eredményeit.

A stratégiatervezés, monitoring rendszerek, versenytársak elemzése, stratégiai akciók tudatos előkészítése biztosított. Az intézményi és a szervezeti egységek stratégiai közötti kapcsolat, egymásra épültség releváns. Az egyéni és a szervezeti egységekre vonatkozó minőségcélok összehangolását a tervezési folyamat során biztosítani kell.

Az egyetem feladatainak ellátására, működésére, fejlesztésére szolgáló költségek fedezetét az évente összeállított *Intézményi költségvetésben* kell előíranyozni. A terv előkészítése a kancellár feladata, elfogadása a Szenátus hatásköre.

A *Kutatási-fejlesztési-innovációs stratégia* az IFT szerves része, melynek kidolgozása a rektor és a kancellár felelőssége - a Tudományos Tanács közreműködésével - a törvényi előírásokban megadottak figyelembevételével.

6.3.1 Intézményi minőségfejlesztési terv

Az intézményi *Minőségfejlesztési terv* előkészítése a Minőségirányítási Bizottság feladata az intézményi minőségirányítási felelős vezetésével és a Minőségirányítási Bizottság titkárának közreműködésével. Elfogadására a Szenátus jogosult. A szervezeti egységek minőségirányítási felelősei a szervezeti egység minőségfejlesztési tervében előírtak időarányos teljesüléséről a Minőségirányítási Bizottság előtt éves gyakorisággal beszámolnak. A terveket és a beszámolókat az egyetem honlapján (<https://minosegiranyitas.nye.hu/hu/node/13>) tesszük közé. Ezeket a minőségirányítási dokumentumokat a szervezeti egységek saját oldalukon is közzétehetik.

6.3.2. A képzési programok kialakítása, jóváhagyása, folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése

Az intézmények rendelkezzenek folyamatokkal képzési programjaik kialakítására és jóváhagyására. A képzési programokat úgy kell kialakítani, hogy elérjék kitűzött céljaikat, beleértve az elvárt tanulási eredményeket. A program révén megszerezhető képesség legyen világosan meghatározott és közzétett, utalással a nemzeti képesítési keretrendszer megfelelő szintjére, s ennek révén az Európai Felsőoktatási Térség képesítési keretrendszerére.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.2
ENQA, 2015*

- A Képzési programok összhangban állnak az intézmény stratégiájával és egyértelműen rögzítik az elvárt tanulási eredményeket;
- tükrözik a felsőoktatás Európa Tanács által megfogalmazott céljait: felkészítik a hallgatókat az aktív állampolgári részvételre, jövőbeli pályájukra, támogatják egyéni fejlődésüket, széles alapú és modern tudásbázissal vértetik fel őket, ösztönzik a kutatást és az innovációt;
- biztosítják a hallgatók zökkenőmentes előrehaladását;
- meghatározzák a hallgatók optimális előremenetelét, a várható hallgatói terhelést;
- ahol az releváns, tartalmazzák a jól illeszkedő gyakorlati lehetőségeket;
- a képzési programokat az intézmény Szenátusa formális eljárásban hagyja jóvá.

Az intézmények folyamatosan kísérik figyelemmel és rendszeres időközönként tekinték át képzési programjaikat, biztosítandó, hogy azok elérjék kitűzött céljaikat, illetve megfeleljenek a hallgatók és a társadalom igényeinek. Ezen értékelések eredményezzék a programok folyamatos javulását. Az ennek folytán tervezett vagy megtett intézkedéseket minden érdekelt felé közölni kell.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.9
ENQA, 2015*

A képzési programok a Nyíregyházi Egyetemen évenként kerülnek felülvizsgálatra és szükség esetén módosításra, aktualizálásra (1.sz.melléklet:Oktatási folyamatszabályozás).

Az összegyűjtött információkat az oktatási szervezeti egységek elemzik, majd a programot módosítják, hogy naprakész legyen.

A módosított programleírások az Intézményi tájékoztatóban kerülnek nyilvánosságra.

6.3.3. Oktatók kiválasztása, előmenetelük tervezése. Oktatói teljesítményértékelés

Az intézmények biztosítsák, hogy oktatóik megfelelő kompetenciával rendelkezzenek. Alkalmazzanak méltányos és átlátható eljárásokat oktatóik toborzására és továbbképzésére.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.5
ENQA, 2015*

Az intézmény vezetése a minőségirányítási folyamatok fenntartásához és működtetéséhez szükséges erőforrásokat időben biztosítja.

Az emberi erőforrások tervezése – a társterületek által megadott igények alapján – az Igazgatási és Humánpolitikai Központ feladata, a rektor és a kancellár iránymutatása alapján.

Emberi erőforrások

Az intézmény csak olyan képzések/szolgáltatások megvalósítását tervezi, amelyekhez rendelkezik a szükséges személyi feltételekkel (lásd: SZMSZ II. rész: Foglalkoztatási követelményrendszer).

Az egyes munkakörök, beosztások ellátásához szükséges végzettségek, képzettségek a jogszabályokban vannak előírva. A követelményeknek való megfelelést az Igazgatási és Humánpolitikai Központ rendszeresen felülvizsgálja, figyelembe véve a változó körülményeket, a partneri igények módosulásait. Szükség esetén újrafogalmazza és dokumentálja a munkakörök betöltésének feltételeit.

A Nyíregyházi Egyetem elsődleges felelősséget visel oktatói minőségéért és a hatékony oktatói munkát támogató körülmények biztosításáért. Ennek érdekében:

- világos, átlátható folyamatokat hoz létre, működtet az oktatók felvétele és az oktatás jelentőségét elismerő munkafeltételek biztosítására;
- lehetőséget ad az oktatók szakmai fejlődésére és támogatja azt;
- támogatja a tudományos munkát a kutatás és az oktatás közötti kapcsolat erősítése érdekében;
- támogatja az innovációt a tanítási módszerekben és a modern technológiák alkalmazását.

Az SZMSZ-ben rögzített karrierterveket (rövid és hosszú távra) a dolgozók a közvetlen munkahelyi vezetővel egyeztetve készítik el, tárolják a szervezeti egység irattárában, illetve kérésre megküldik az Igazgatási és Humánpolitikai Központnak. A karriertervek készítéséhez kiadott szempontrendszer (Önértékelési folyamatszabályozás, Minőségirányítási kézikönyv 4. sz. melléklete) összehangolásra került az OTE2 szempontrendszerével. A karriertervek készítésének kötelezettsége az oktatókra vonatkozik. A teljesülés értékelését a közvetlen munkahelyi vezetők végzik az oktatói teljesítményt mérő elektronikus rendszeren keresztül. Az oktatók eredményeiről az Egyetem saját fejlesztésű szoftverének (OTE2) segítségével számolnak be.

A karriertervek teljesítésének értékelése az Oktatói teljesítményértékelő rendszer (OTE2) keretében történik. Az intézetigazgatók az OTE mérő-szoftver segítségével minden fő kritérium szerint részletesen értékelik és ellenőrzik az oktató teljesítményét, összehasonlítva az elért eredményeket a karrierterv vállalásaival, majd kijelölik számára a fejlesztendő területeket. Az értékelés alapján a kijelölt fejlesztendő területeken meghatározott feladatok beépítésre kerülnek az oktató következő időszakra szóló karriertervébe, vagy az intézet minőségfejlesztési tervébe.

Az oktatókkal, egyetemi polgárokkal kapcsolatos elvárt viselkedési normát a Nyíregyházi Egyetem Etikai kódexe rögzíti.

A minőség tudatos viselkedésforma kialakítása, erősítése érdekében az intézményi minőségirányítási felelős szükség szerint képzéseket tart, szervez.

A munkavállalók szociális és gazdasági érdekeinek védelme a Kollektív szerződésben leírtak szerint biztosított.

Az intézmény annak érdekében, hogy az egyetemi polgárok jogviszonyával, élet- és munkakörülményeivel kapcsolatos döntései meghozatalában a munkavállalók közösségének és érdekvédelmi szerveinek jogszabályokban és belső szabályzatokban meghatározott együttdöntési, egyetértési és véleményezési jogát teljes körű érdekegyeztetéssel rendszeresen és

folyamatosan biztosítsa, Érdekegyeztető Tanácsot működtet. Az érdekegyeztetés feladatkörét a Kollektív szerződés, valamint az SzMSz VII. fejezete tartalmazza.

Az oktatók/dolgozók értékelési rendjét jelen kézikönyv 9.3. és 9.4. fejezete ismerteti.

Kapcsolódó szabályzatok:

- Kollektív szerződés
- Foglalkoztatási követelményrendszer (SZMSZ II. rész)
- Etikai kódex

6.3.4. Tanulástámogatás, erőforrások és hallgatói szolgáltatások biztosítása

Az intézmények megfelelő finanszírozási forrásokkal rendelkezzenek a tanulási és tanítási tevékenységekhez, valamint biztosítsanak adekvát és könnyen hozzáférhető tanulástámogató feltételeket és hallgatói szolgáltatásokat.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.6
ENQA, 2015*

A tanulási eszközöket és egyéb támogatási mechanizmusokat úgy kell kialakítani, hogy legyenek könnyen hozzáférhetőek a hallgatók számára, az ő szükségleteik figyelembevételével legyenek megtervezve, és rugalmasan alkalmazkodjanak a szolgáltatást igénybevevők észrevételeihez.

Az intézmény rendszeresen figyelemmel kíséri és felülvizsgálja, folyamatosan javítja ezen szolgáltatások minőségét.

Az egyes képzési programok indításához szükséges alapfeltételek minden esetben biztosítottak.

A feltételeket egyrészt a MAB akkreditációs előírása tartalmazza, másrészt a program előkészítése során kerül definiálásra.

Tanulás-támogatás biztosítása érdekében minden oktató köteles az általa meghatározott időpontokban konzultációs lehetőséget biztosítani hallgatói részére.

A Mentálhigiénés és Esélyegyenlőségi Központ (ME Központ) érzékenyítő tréningeket, konfliktuskezelési tréningeket tart fogyatékossgal élő és ép hallgatók számára, valamint mentálhigiénés, segítő beszélgetéseket. Egyéni pszichológiai és életvezetési tanácsadásokat tart a ME Központ pszichológusa Erasmusban részt vevő hallgatóknak is.

A ME Központ munkatársai az Egyetem valamennyi dolgozója számára is biztosítja a mentális és lelki egészséget támogató segítő beszélgetéseket egyéni vagy csoportos formában, igény szerint időpont egyeztetés alapján. A rehabilitációs tornateremben egyéni mozgásfejlesztés folyik fogyatékkal élő hallgatók számára személyi segítővel, szakember bevonásával.

A Nyíregyházi Egyetem elkötelezte magát az egyenlőségközpontú Európai Unió nemi esélyegyenlőségi stratégiájának a saját intézményrendszerében történő megvalósítása mellett. Az egyenlő bánásmód és a megkülönböztetésmentesség olyan alapvető emberi jog, amelyet a Nyíregyházi Egyetem a lehető legmagasabb szinten és a szervezet minden tagjának javára kíván ápolni és megvalósítani.

A ME Központ munkatársai a fogyatékkal élő hallgatók számára biztosít fénymásolást, szkennelést, tananyagok digitalizálását, jegyzetek készítését, órára való kíséretet, órarend szerkesztés, különböző támogatások igénylését, ebédrendelést, életviteli feladatok ellátásában való segítségnyújtást. A fogyatékkal élő hallgatók számára biztosítjuk az egyetemen kívüli hivatalos ügyeik gördülékeny intézését személyi kísérettel.

A hátrányos helyzetű hallgatóknak biztosítunk fénymásolást, szkennelést, nyomtatást, tananyag digitalizálást, szociális támogatások és tanulmányi ösztöndíjak igénylésében való segítségnyújtást (Bursa Hungarica, alaptámogatás első évfolyamosok részére, szociális ösztöndíj, stb).

A ME Központban lehetőség van speciális eszközök kölcsönzésére ingyenesen, a hallgatók tanulmányi ideje alatt folyamatosan (Jaws felolvasó program látássérülteknek, diktafon, laptop, nagyítós lámpa, mobilasztalok, webkamera mikrofonnal, stb).

A ME Központ újítása, hogy önkéntes kortárssegítőket von be munkájába, akik mentálhigiénés, pályaorientációs tanácsokkal látják el hallgató társaikat igény szerint, Erasmus programban résztvevő külföldi hallgatók számára is.

A ME Központban lehetőség nyílik a hallgatók számára tanórákon kívüli idő eltöltésére kialakított pihenő szoba használatára, amely tanulásra és pihenésre alkalmas eszközökkel jól felszerelt, kulcsos rendszerrel működik. Megtalálható központunkban egy baba-mama szoba is, amely pelenkázóval, utazóágygal, etetőszékkel és különféle játékokkal felszerelt, szintén kulcsos rendszerrel használható nappali és levelezős hallgatók számára egyaránt.

A ME Központban a fogyatékkal élő hallgatóknak napi szinten, egyénre szabott segítségnyújtást biztosítunk.

A Nyíregyházi Egyetem hallgatói részére az alábbi szolgáltatásokat nyújtja

<p>A hallgatók benmaradását és fejlesztését támogató programok</p>	<p>2017. szeptemberétől az EFOP 3.4.3. támogatásával a hallgatók számára biztosított ingyenes programok, szolgáltatások: pszichológiai tanácsadás, Hatékony tanulási technikák tanítása, Hátrányos helyzetű hallgatók tanulástámogatása, A felsőoktatásba való átmenet segítése, Kommunikációs és konfliktuskezelés készségfelmérés és fejlesztés, Asszertivitás erősítése, Inklúzió – a másság elfogadása (attitűdformáló tréning), Önismeret és személyiségfejlesztés (tréning), Felzárkóztató kurzusok, Elméleti és gyakorlati felzárkóztató programok a sport területén.</p>
<p>Egészséges életmód biztosítása</p>	<p>Az egészséges életmód kialakítása, fenntartása érdekében a Nyíregyházi Egyetem egyedülálló sportlétesítményi infrastruktúrát üzemeltet (fedett sportcsarnok, atlétikai csarnok, uszoda, szabadtéri atlétikai pálya, lovarda, stb). A jó környezeti adottságainkat, létesítményhelyzetünket kihasználva törekszünk minél több hallgató és oktató rendszeres sportolását biztosítani.</p> <p>(Rehabilitációs tornaterem (mosdó, zuhanyozóval), - „B” épület alagsor. Egyéni és csoportos rehabilitációs és prevenciós tornák helyszíne, amelyben speciális mozgásfejlesztő eszközök állnak a hallgatók rendelkezésére.)</p>
<p>Kollégiumi elhelyezés</p>	<p>A Szervezeti és Működési Szabályzat és mellékletei határozzák meg a kollégiumi tagsági jogviszonyból származó hallgatói jogokat és kötelezettségeket, a kollégium működésének a rendjét, az általa nyújtott kiegészítő szolgáltatások igénybevételének feltételeit, a kollégiumi együttélés szabályait, a felvételi kérelmek elbírálásának rendjét.</p> <p>A kollégistákra vonatkozó szabályokat a Házirend és a Vagyongazdálkodási Központ Vagyongazdálkodási Irodájának ügyrendje tartalmazza.</p>
<p>Akadálymentesítés</p>	<p>A Nyíregyházi Egyetem minden új beruházása során – a 253/1997 (XII.20.) Korm. rend. előírásainak megfelelően – biztosítja az</p>

	<p>akadálymentesítést. (Az egyetem minden épülete a fogyatékossgal élők számára akadálymentes. Akadálymentesített kollégiumi férőhelyek állnak hallgatóink rendelkezésére. Az infokommunikációs akadálymentesítés is megoldott.)</p>
--	---

1. táblázat: NYE szolgáltatások

Az 1. táblázatban felsorolt szolgáltatásokat az érintett hallgatók azok jellegétől függően napi, heti, 2 hetenkénti rendszerességgel, vagy időszakosan veszik igénybe, néhány főtől (mozgássérült vagy fogyatékkal élő hallgatók) 30 fős létszámig. Mindezekről rendszeresen feljegyzést, nyilvántartást készítünk.

Környezet biztosítása

A környezet kialakításánál kiemelt hangsúlyt kell fektetni a megfelelő ergonómiai, egészségvédelmi és biztonságtechnikai feltételek teljesítésére.

A biztonságos munkavégzést a Nyíregyházi Egyetem Munkavédelmi szabályzata (SZMSZ 21. sz. melléklet) a Tűzvédelmi szabályzat (SZMSZ 22. sz. melléklet) valamint a Munkahelyi sugárvédelmi szabályzat (SZMSZ 26. sz. melléklet) c. dokumentumokban előírtak betartása segíti elő.

A környezet megóvása érdekében az intézmény egész területén szelektív hulladékgyűjtés biztosított, külső alvállalkozók bevonása mellett. Az általános rend fenntartásáért minden dolgozó felel. Előadást követően az oktató felelőssége az alkalmazott szemléltető eszközök – szükség szerinti – elzárása.

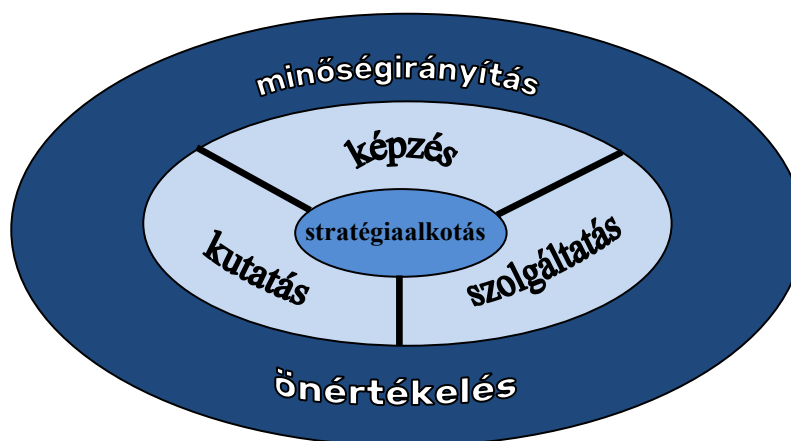
Tervezett megelőző, állapotfüggő karbantartás

Kiemelt figyelmet fordítunk az infrastruktúra biztonságára, és a gyakorlati képzőhelyektől is megköveteljük a megfelelő munka- és balesetvédelem biztosítását.

Minden épületre/eszközre vonatkozóan meghatározásra kerülnek a karbantartási/javítási feladatok. A tervezett karbantartási előírások a Vagyongazdálkodási Iroda által kidolgozott éves *Karbantartási terv* részei.

7. MŰKÖDÉSI FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA

A Nyíregyházi Egyetem minőségirányítási rendszerének leírását a Minőségirányítási kézikönyv tartalmazza, működését a kézikönyv mellékletét képező folyamatszabályozások (1. sz. Oktatási, 2. sz. Kutatási, 4. sz. Önértékelési folyamatszabályozás) határozzák meg (3. ábra). A 3. sz. Szolgáltatási folyamatszabályozás jelenleg átdolgozás alatt áll.



3. ábra: NYE folyamatszabályozások

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

Az intézmények következetesen alkalmazzák a teljes hallgatói életciklust lefedő, előzetesen meghatározott és közzétett szabályzataikat, például a hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése tekintetében.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelve ESG 1.4
ENQA, 2015*

A Nyíregyházi Egyetemen folyó oktatási-képzési tevékenységet az egyetem Oktatási folyamatszabályozása (Minőségirányítási kézikönyv 1. sz. melléklete) határozza meg.

Az Egyetem vezetése a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítja ki képzési folyamatait. A *Képzési program* tartalmazza a szakok képzési és kimeneti követelményein alapuló adatlapjait, mintatanterveit, és azokban szereplő tantárgyak tantárgyleírásait. Ezen dokumentumok a hallgatók számára valamennyi fontos információt tartalmaznak. A képzésindítás feltételeit a *Felsőoktatási felvételi tájékoztatóban* közzé tesszük, amiért – az egységvezetőkkel történt egyeztetést követően – a Hallgatói Szolgáltató Központ (HSZK) Tanulmányi és Felvételi Csoportja felel.

Az egyetem szakindítási engedéllyel rendelkező szakjainak jegyzéke az intézményi honlapon megtekinthető.

A hallgatók felvételi eljárását a Felvételi szabályzat (SZMSZ 10. sz. melléklet) részletesen szabályozza.

A választható specializációkról a hallgatókat a HSZK Tanulmányi és Felvételi Csoport által az egyetem honlapján közzétett - évente aktualizált – Specializációválasztási tájékoztató értesíti.

A partneri igények hatékony kielégítése érdekében az SZMSZ-ben rögzített szabályozások, és egyéb előírások (pl.: Nftv.) szerint gondoskodunk arról, hogy tevékenységeinket megfelelően megtervezzük és a kapacitások, illetve erőforrások optimális kihasználásának figyelembevételével, a lehetőségekhez mérten programozzuk.

A képzés biztosítása, a következő műveleteken keresztül valósul meg:

- a tantárgyfelosztás elkészítése
- az órarend összeállítása,
- a tárgyi és személyi szükségletek kijelölése, biztosítása,
- az oktatás lebonyolítása a tematika, a féléves követelményrendszer, a tananyag alapján,
- az ismeretek ellenőrzése és értékelése, elektronikus nyilvántartás a Neptun rendszerben.

A mintatantervben megadottak ellátására alkalmas és elegendő oktató személyzet biztosításáért a rektor felel. A dolgozók kiválasztását a munkaköri leírásban meghatározott feladatok ellátásához szükséges képességek és egyéni magatartás, teljesítés figyelembevételével kell végrehajtani.

Az oktatási feladatok beosztása és bonyolítása az *Órarend* alapján történik, amelyet a HSZK Tanulmányi és Felvételi Csoportja és az egységek állítanak össze.

Az oktatási folyamatok szabályozása az alábbi területekre terjed ki:

-
- az intézmény képzési programjának kialakítása, képzés alapítása és indítása,
- a felvételi rendszer kialakítása és működtetése,
- az oktatási időszak előkészítése,
- az oktatási folyamat lebonyolítása,
- az oktatási időszak lezárása,
- a hallgatói adminisztráció,

mérés, célok, elemzés.

A meghirdetett előadások nyilvánosak, és lehetőséget biztosítanak arra, hogy az előadások rendjét mások is megismerhessék és - a tárgyi lehetőségek keretei között – látogathassák a vendéghallgatói jogviszonyban levők is.

A Nyíregyházi Egyetem patronáló tanári rendszert működtet. Minden évfolyamnak kijelölt patronáló tanára van, aki segíti a hallgatókat oktatási és egyéb problémáik megoldásában, ösztönzi a fegyelmezett munkát, a jobb teljesítmények elérését. A patronáló tanárok munkáját segítik a HÖT kijelölt hallgatói képviselői is.

A Nyíregyházi Egyetem hallgatóinak térítési és juttatási szabályzata az SZMSZ 11. sz. mellékletét képezi.

7.2. *Kutatás*

A kutatási munkák koordinálását és részbeni támogatását a Tudományos Tanács végzi. A Tudományos Tanács évente többször belső pályázatokat ír ki az egyetemi oktatók-kutatók számára kutatási-publikációs tevékenységeik támogatására, illetve évente kétszer beszámoltatja az egyetem által támogatott doktoranduszokat kutatómunkájuk, ill. tudományos fokozatszerzésük előrehaladásáról. A Tudományos Tanács részt vesz a Kutatási-fejlesztési-innovációs stratégiában (6.3. fejezet) foglaltak kialakításában és megvalósításában.

Az intézmény törekszik arra, hogy kutatásait a gazdaság szereplőinek bevonásával valósítsa meg, annak eredményei a gyakorlati működésben realizálódjanak.

A kutatási tevékenységgel kapcsolatos folyamatok szabályozása az alábbi területekre terjed ki:

- Tudományos Tanács,
- egyéni pályázatok és ösztöndíjak,
- a kutatás folyamata,
- felkészültség, tudatosság és képzés.

A pályázati forrásból megvalósuló kutatásokban való részvétel feltételeit a Pályázati szabályzat – (SZMSZ 30. sz. melléklet) írja elő. A Tudományos Tanács kutatással kapcsolatos tevékenységét annak ügyrendje
(https://www.nye.hu/sites/default/files/u5/A_FOISKOLA/intezmenyunkrol/szervezet/ugyrendek/tudomanyos_tanacs_ugyrend.pdf) szabályozza.

A hallgatók tudományos tevékenységbe történő bevonása a tudományos diákkörökön keresztül valósul meg, melyek működését az Intézményi Tudományos Diákköri Tanács ügyrendje szabályozza.

7.3. Szolgáltatás

A Nyíregyházi Egyetem főtevékenysége mellett jellemzően az alábbi piaci szolgáltatásokat nyújtja partnereinek:

- oktatás, felnőttképzés, egyedi tematikájú tanfolyamok és tréningek, ezek szervezése és lebonyolítása,
- szakértői tevékenység (ipari, mezőgazdasági, környezetvédelmi stb. területeken),
- szakértői tevékenység helyi és régiós stratégiák készítésében (pl. klímastratégiák, gazdaságfejlesztési stratégiák stb.),
- akkreditált laboratóriumi vizsgálatok, mérések elvégzése (pl. fémek anyagvizsgálata, zaj- és rezgésmérés stb.);
- nem akkreditált laboratóriumi mérések, vizsgálatok elvégzése (pl. mezőgazdasági és élelmiszeripari területen stb.),
- K+F+I szolgáltatás egyedi igények alapján (pl. technológiák kidolgozása, ipari probléma megoldása stb.),
- konferenciák, kiállítások szervezése,
- piackutatási tevékenység,
- humán erőforrás-fejlesztés.

Az intézmény éves *Szolgáltatási portfóliójának* összeállításáért, aktualizálásáért az általános rektorhelyettes, megvalósításáért az érintett szervezeti egység vezetője felelős. A Szolgáltatási portfólió összeállításába és aktualizálásába a Technológia és Tudástranszfer Központ vezetőjét, illetve a vállalati kapcsolatokért és innovációért felelős főigazgatót be kell vonni.

8. ELLENŐRZÉSI RENDSZER

8.1. Folyamatba épített ellenőrzés

Az intézmény jogszerű működését, belső szabályozók által meghatározott munkarendjét rendszeres és szakszerű vezetői ellenőrzés biztosítja. A folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés (FEUVE) célja, hogy:

- megfelelő elvek megfogalmazásával és elfogadtatásával,
- célirányos, átgondolt, az intézmény egészét átfogó szabályozással és utasításokkal,
- a célok elérését segítő rendszer- és folyamat-leírásokkal,
- racionálisan megválasztott eszközökkel,
- a folyamatokba épített automatikus ellenőrzési pontok kijelölésével, működtetésével,
- valamint a folyamatosan és rendszeresen végzett vezetői ellenőrzésekkel akadályozza meg, illetve védje ki az intézmény tevékenységére ható negatív kockázatokat.

Ellenőrzést végző	Ellenőrzött terület
Rektor, kancellár	Az intézmény működésének törvényességi megfelelése
Rektor, kancellár	IFT-ben meghatározott célok/indikátorok megvalósulásának időszakos ellenőrzése (min. féléves gyakorisággal beszámoló)
Területért felelős vezetők	Ellenőrzési nyomvonal szerint

3. táblázat: A folyamatba épített ellenőrzési rend területi felosztása

Az intézmény kialakította azt az „indikátorrendszert”, amelynek keretében adatgyűjtést, adatfeldolgozást végez.

Az egyetem számára a Közérdekű és Közhasznú Vagyonkezelő Alapítvány (KEKVA) olyan intézményi monitoringrendszert és mérési módszertant ír elő, amely az egyetem finanszírozásához kapcsolódik.

Az egyetem ezek alapján az alábbi indikátorokat tartja számon, amelyekhez rendszeresen gyűjti az adatokat és nyomon követi ezen indikátorok teljesülését:

- a hallgatói képzési területenkénti keretszámok az OSAP statisztika alapján,
- mintatanterv szerinti kreditmennyiséget, vagy azt meghaladó kreditet teljesített hallgatók aránya,
- hallgatói lemorzsolódás aránya,
- a képzés helye szerinti régiókban elhelyezkedő hallgatók aránya,
- K+F+I, külső bevételek,
- az intézmény teljes publikációinak száma,
- WoS/Scopus indexált publikációk intézményi száma,
- kiegészítő minőségi támogatási indikátorok
- nemzetköziesítés
- tehetséggondozás
- egyetemi sport
- társadalmi felzárkóztatás
- speciális támogatások

Az indikátorok tanévenként kerülnek meghatározásra a fenntartó által a közfeladat finanszírozási szerződésben 2021/2022- től 2026/2027-ig.

A KEKVA indikátor teljesülési adatok egy tanév során 4 alkalommal kerülnek ellenőrzésre.

Fontos egyetemi mérőszám az oktatói teljesítmény, amelynek mérésére az „OTE2”-rendszer 2020-ban került kidolgozásra. Az OTE2 komplex, az oktatási-kutatási-szolgáltatási tevékenységet és teljesítményt mérő és értékelő rendszer, amely kiterjed az oktató valamennyi tevékenységére, lehetővé teszi az egyes területeken nyújtott teljesítmények pontozásos értékelését (az oktatók 11 fő- és 85 alkategóriában értékelik teljesítményüket, és ezekre 250-féle esetben kapnak különféle mértékben pontokat). A rendszer 2020 őszén bevezetésre került.

Az „OTE2” átdolgozásra került 2021-ben: elvégeztük az értékelési kategóriák kritérium- és pontozási rendszerének pontosítását, az értékelési pontszámok felülvizsgálatát, az értékelési területek stratégiai fontosságának figyelembe vételével. 2021 őszén bevezetésre került.

(Minőségirányítási kézikönyv, 5. sz. melléklete: OTE2 folyamatleírása)

Az adatgyűjtés, elemzés és értékelés során megállapítható mutatószámokkal a folyamatok eredményessége az IFT-ben és a Minőségirányítási kézikönyv 9. fejezetében foglaltak szerint vizsgálható. Ilyen módon elemezzük a partneri elégedettség mérésén túl a munkaerőpiac változásait, az érdekelt felek és a szervezet tagjainak elégedettségét is.

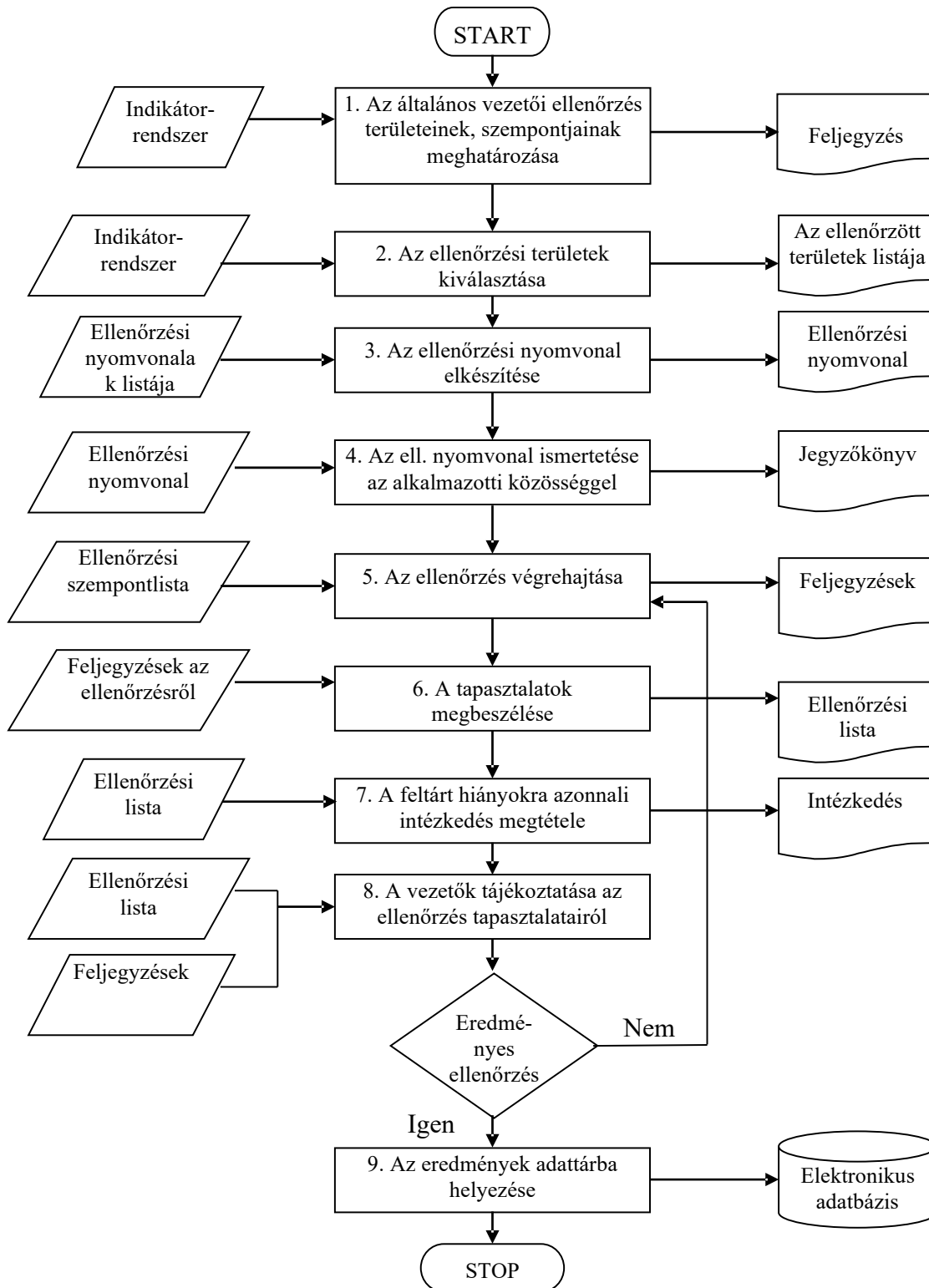
A statisztikai elemzések eredményei minden esetben felhasználásra kerülnek a hibajavító, megelőző tevékenységek során.

Az indikátorok értékét - az indikátorrendszerben meghatározott módon és időben - az intézményi minőségirányítási felelős (HEM, DEM, OTE-eredmények), valamint az általános rektorhelyettes intézményi indikátorok, OTE) elemzi. Az elemzés eredményéről a Szenátusnak beszámolnak.

A KEKVA –indikátorok teljesítését az egyetem vezetése folyamatosan nyomon követi, és eredményeit felhasználja az oktatói egyéni szerződések évenkénti módosításánál, a minőségfejlesztési- és karriertervek tervek ellenőrzésénél, az oktatói jutalmazások, előléptetések, kitüntetésekre való felterjesztések elbírálásánál.

Az „OTE2”-ben az oktatók által bevitt adatok a teljesítményalapú mozgóbér egyik alapját képezik, ezért azok az intézetigazgatók által ellenőrzésre és validálásra kerülnek. Továbbá a karriertervek teljesítésének értékelése, ill. az oktatói teljesítmény értékelése az Oktatói teljesítményértékelő rendszer („OTE2”) keretében történik. Az intézetigazgatók az „OTE2” mérő-szoftver segítségével minden fő kritérium szerint részletesen értékelik az oktató teljesítményét, összehasonlítva az elért eredményeket a karrierterv vállalásaival, majd kijelölik számára a fejlesztendő területeket. Az értékelés alapján a kijelölt fejlesztendő területeken meghatározott feladatok beépítésre kerülnek az oktató következő időszakra szóló karriertervébe (évente a rövid távú, ill. 5 évente a középtávra szóló karriertevbe).

Az ellenőrzés rendjét az alábbi folyamatábra szemlélteti:



4. ábra: A folyamatba épített ellenőrzések folyamatszabályozása

8.2 Belső ellenőrzés

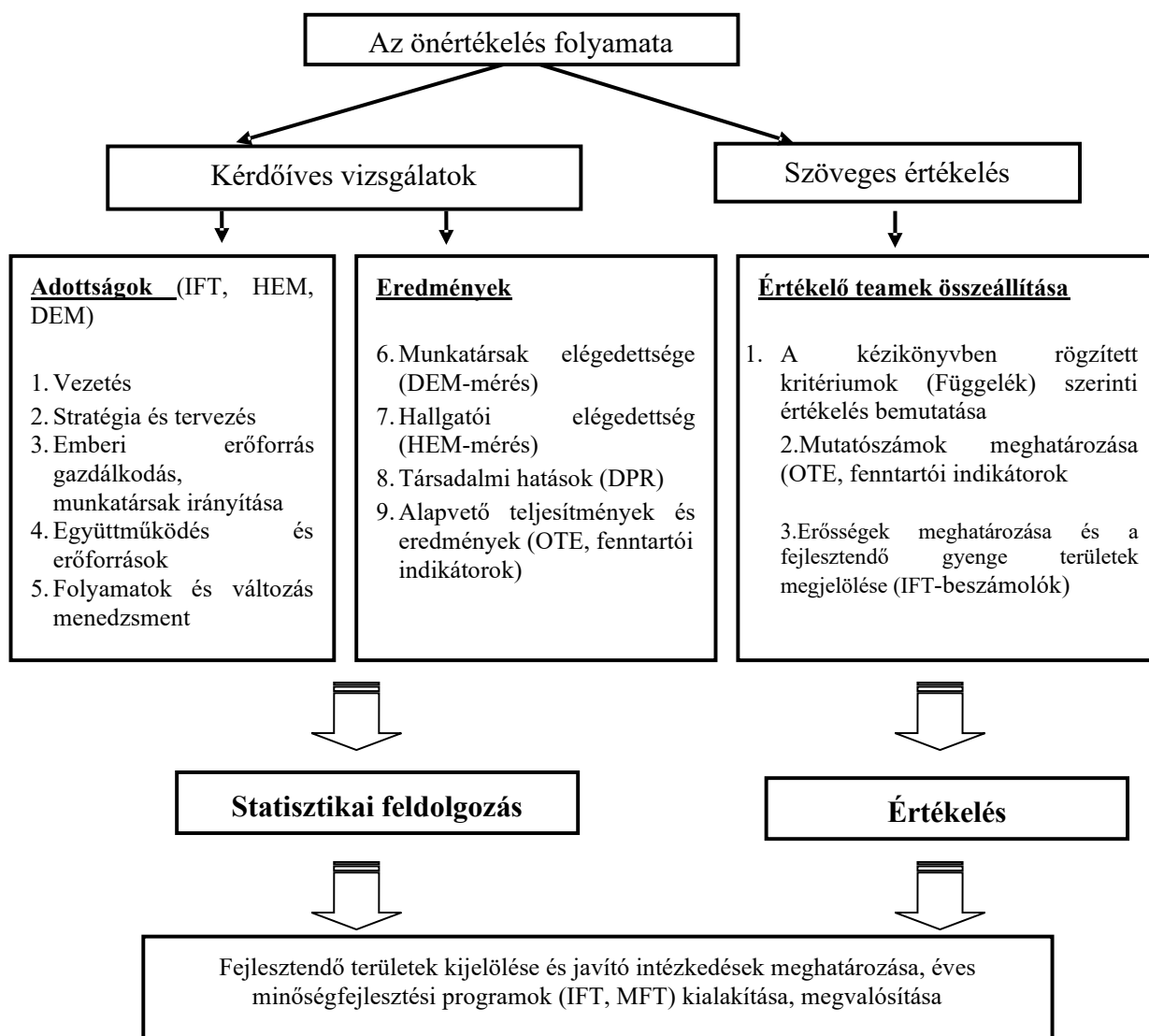
A belső ellenőrzés független, tárgyilagos bizonyosságot adó és tanácsadó tevékenység, amelynek célja, hogy az ellenőrzött szervezet működését fejlessze, és eredményességét növelje. A belső ellenőrzés az ellenőrzött szervezet céljai elérése érdekében rendszerszemléletű megközelítéssel és módszeresen értékeli, illetve fejleszti az ellenőrzött szervezet irányítási és belső kontrollrendszerének eredményességét, gazdaságosságát és hatékonyságát.

Ellenőrzést végző	Ellenőrzött terület
Belső ellenőrzési vezető	Éves ellenőrzési programban megadott területek

A belső ellenőrzési vezető felelőssége annak biztosítása, hogy minden, a belső ellenőrzés hatókörébe tartozó ellenőrzés, a Belső ellenőrzési kézikönyvben foglaltaknak megfelelően ténylegesen végrehajtásra kerüljön.

8.3 Önértékelés

A Nyíregyházi Egyetem meghatározott gyakorisággal önértékelést végez, melyet az intézményi minőségirányítási felelős vezetésével a kijelölt szervezeti egységek minőségirányítási felelősei és a Minőségirányítási Bizottság titkára bonyolít le, beleértve az eredmények összesítését is. Az eredmények értékelését az egyes területek, illetve egységek vezetői végzik a minőségirányítási felelősök közreműködésével.



5. ábra: Az önértékelés folyamata

Ezen túlmenően az intézmény vezetése – az intézményi minőségirányítási felelős koordinálása mellett - a minőségirányítási rendszert évente legalább egy alkalommal, szükség esetén többször is felülvizsgálja. A felülvizsgálat kiterjed a következőkre:

- partneri elégedettség és kifogások (panaszok),
- minőségcélok időarányos teljesülése,
- indikátorszámok alakulása,
- szolgáltatások felülvizsgálata (egészségügyi szolgáltatások, sportolási lehetőségek, étkeztetés stb.),
- erőforrások helyzete,
- helyesbítő, megelőző tevékenységek,
- változások szükségessége,
- a minőségirányítási rendszer tökéletesítése, szükséges változtatások.

A Nyíregyházi Egyetem teljes körű, önértékelésen alapuló minőségirányítási rendszert működtet. Az egyetem által alkalmazott Felsőoktatási Intézményi Minőség (FIM) Modell – az EFQM modellhez hasonlóan – önértékelésen alapuló rendszer (Függelék).

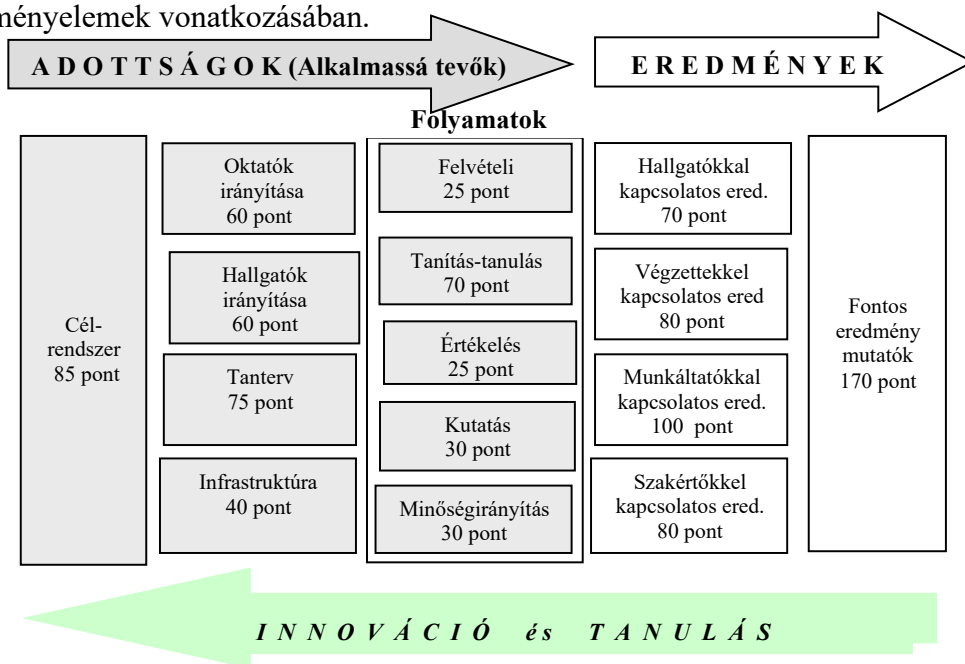
A FIM modell – az EFQM modellekhez hasonlóan – két nagy csoportba bontható, adottságok és eredmények részre. Az „adottságok” arra keresnek választ, hogy a szervezet hogyan éri el eredményeit. Ez azon módszerek összességét jelenti, amelyek segítségével a szervezet erőforrásait - kiemelten az emberi erőforrásait - hasznosítja az eredmények elérése érdekében. Az „eredmények” arra keresnek választ, hogy az alkalmazott módszerek meghozzák-e a szervezet által elvárt sikereket, ami alátámasztja a szervezet hatékony és kiváló működését.

A FIM modell felépítése – a felsőoktatás sajátosságainak megfelelően - kétszintű. Az **I. szint** az intézmény általános önkéntes értékelését szolgálja, a **II. szintű** modell a képzési szakok önértékelését teszi lehetővé. Míg az elsőben az intézményi stratégia, a célrendszer kidolgozása és a működés eredményessége kap nagyobb hangsúlyt, addig a második szintű modellben az önértékelés során a képzés/kutatás folyamata, és a munkaerőpiac/hallgatói megítélés megfelelőségének vizsgálata kerül a középpontba.

Összhangban a MAB követelményeivel, valamint az EU sztenderdekkel az önértékelés célja az oktatás színvonalának, az intézmény működésének megítélése, a problémák feltárása.

8.3.1 Képzési szakok önértékelése

A képzési szak önértékelésének alapja az ESG sztenderdekkel összhangban készített a FIM-II. modell leírása. A szöveges értékelés elvégzendő mind az adottság-, mind pedig az eredményelemek vonatkozásában.



6. ábra: Felsőoktatási Intézményi Minőség Modell – II. szint

Az ábrán feltüntetett pontszámok az egyes értékelési területek súlyozását fejezik ki. Valamennyi értékelési szempont és a súlyozás alkalmazása ebben a formában nem kötelező, ajánlás.

Feladatok, felelősök, határidők a képzési szakok önértékelési folyamatában

A teljes körű önértékeléseket a képzési szakok szintjén kell elvégezni a párhuzamos akkreditációs eljárások előkészítésekor. A szak önértékelések felelősei a szakfelelősök.

A hallgatói elégedettségmérésekhez kapcsolódó éves szakonkénti értékeléseket az intézeti minőségirányítási felelősök készítik elő. Az értékelések, elemzések eredményeit az intézetvezetők, a szakfelelősök és a minőségirányítási felelős tekintik át, kijelölik a fejlesztendő területeket, és javító intézkedéseket fogalmaznak meg. Az eredmények alapján a szervezeti egység saját minőségfejlesztési tervét elkészíti, amelyet az intézményi minőségirányítási felelős áttekint, és szükség esetén javaslatot tesz a módosításra. A bevezetett javító intézkedés visszamérésére a következő évben végrehajtandó önértékelés során kerül sor.

Az eredmények, jelentések, valamint az éves *minőségfejlesztési tervek* átadása a Minőségirányítási Bizottság titkárnak elektronikusan minden év október 30-ig történik.

8.3.2 Intézményi önértékelés

A Nyíregyházi Egyetem teljeskörű, intézményi önértékelést az intézményi akkreditációs eljárások során végez az EFQM-re épülő FIM-modell és az ESG 2015 kritériumai alapján.

Önértékelési területek		Szemponatok
Vezetés (irányítás)		Külső partnerekkel kapcsolatos eredmények
Célrendszer (politika és stratégia)		Munkatársakkal kapcsolatos eredmények
Munkatársak irányítása		Hallgatókkal kapcsolatos eredmények
Erőforrások külső kapcsolatok és belső források kezelése		Társadalommal kapcsolatos eredmények
Minőség-menedzsment		Fő eredmények (kulcsfolyamatok mutatói)
Folyamatok	Képzési folyamatok	
	Kutatás, fejlesztés	
	Szolgáltatás	
	Gazdálkodás	

4. táblázat: Az önértékelés területei

Az intézményi önértékelés értékelését, a fejlesztendő területek meghatározását a Minőségirányítási Bizottság végzi. Az intézményi önértékelést dolgozói és hallgatói szinten kell elvégezni adott kérdéslista alapján.

Az intézményi önértékelés keretében évente végzünk méréseket (4. számú melléklet: Önértékelési folyamatszabályozás szerint). Az eredmények alapján az intézmény minőségfejlesztési tervet készít. A szervezeti egységek által készített minőségfejlesztési tervet a Szenátus fogadja el.

Az Egyetem minden szervezeti egysége a vonatkozó minőségfejlesztési terv szerint végzi tanévenkénti tevékenységét. Minden év októberében az egységek elkészítik a terv végrehajtásáról szóló beszámolóikat, amelyeket a Minőségirányítási Bizottság értékeli és fogad el, ebben

beszámolnak a kitűzött minőségcélok megvalósításáról, az elért eredményekről, értékelik az elvégzett munkát.

Az ezt követően készítendő új MFT-ben a szervezeti egységek elkészítik a következő tanévre vonatkozó tervüket, megtervezik a következő tanév feladatait az IFT célkitűzéseivel összhangban, az alábbiak szerint:

- Aktualitás esetén az előző tanévben nem teljesült tervek, vállalások ismételt tervezése,
- Az előző tanév HEM, DEM, OMHV eredményeinek értékelései alapján nem megfelelőnek ítélt területek fejlesztését célzó intézkedések, tervek.
- Az új minőségcélok teljesítése érdekében meghatározott feladatok: pl. oktatás-, kutatás-, szolgáltatás-, partnerkapcsolatok fejlesztése, új oktatási,-képzési,-továbbképzési programok fejlesztése, pályázatok, stb.

Az egyetem vezetőit (rektor, rektorhelyettesek, kancellár) az intézményi minőségirányítási felelős közvetlenül értesíti a HEM, DEM mérések eredményeiről, akik ezt követően meghozzák a hatáskörüknek megfelelő területeken az esetlegesen szükséges fejlesztő intézkedéseket az oktatók, hallgatók, dolgozók elégedettségének növelése érdekében.

9 INFORMÁCIÓKEZELÉS. MÉRÉSI, ÉRTÉKELÉSI RENDSZER

Az intézmények gyűjtsenek, elemezzenek és használjanak releváns információkat a képzési programjaik és egyéb tevékenységeik irányítására.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG. 1.7
ENQA, 2015*

A következő területekről kell rendszeresen adatokat gyűjteni:

- alapvető teljesítménymutatók, OTE adatai,
- Intézményi indikátorok teljesítése,
- a hallgatók összetétele,
- a hallgatók előrehaladása, eredményességi és lemorzsolódási rátáik,
- a hallgatók képzési programjaikkal kapcsolatos elégedettsége,
- a rendelkezésre álló tanulási háttértámogatás és a hallgatói tanácsadás,
- a végzettek karrierútja / életpályája,
- az oktatók, dolgozók intézménnyel és közvetlen munkakörnyezetükkel való elégedettsége,

Különböző módszerek használhatók az adatok gyűjtésére. Pl. a duális képzésben résztvevő vállalati partnereket rendszeresen megkérdezzük a félévente megrendezett kerekasztal megbeszélésen a képzési programjaink megfelelőségéről, eredményességéről, a hallgatók vállalatnál nyújtott teljesítményéről. A hallgatókat, az oktatókat és a nem oktató személyzetet is be kell vonni az adatok szolgáltatásába és elemzésébe, valamint a követő intézkedések tervezésébe.

9.1 A teljesítményértékelés során alkalmazott alapelvek

A fejlesztő szándék elve

- Legyen alkalmas a sikeres teljesítmény és az eredményes munka kimutatására.
- Legyen alkalmas a problematikus területek azonosítására és a teljesítmény javítására irányuló célok kijelölésére.
- Egyértelműen mutassa ki a különböző területeken elért jó és a gyenge teljesítmények közötti különbségeket.
- Legyen alkalmas az egyéni teljesítmény változásának kimutatására.
- Segítse az oktatók és a vezetés közötti információcserét.
- Konzekvenciákkal járjon.

A sokoldalúság elve

- Vegye figyelembe mind a szaktárgy(ak) oktatásával összefüggő, mind pedig az intézményi élet szervezésével kapcsolatos tevékenységeket.

A méltányosság elve

- Az érdekképviselő vitassa meg, a helyi körülmények figyelembevételével módosítsa, majd hagyja jóvá az értékelési rendszert.
- Kezeljen minden egyénre vonatkozó adatot bizalmasan, teljes mértékben zárja ki a megszegyenítés/megszegyenülés lehetőségét.
- Törekedjen objektivitásra.
- Csak olyan területeket vizsgáljon, amelyekről megfelelő adatok állnak rendelkezésre.

- A lehető legegyszerűbb és legegyszerűbb legyen.
- Minden részletében legyen átlátható.
- Lehetőség szerint minél jobban vonja be az érintettet az értékelési folyamatba.
- Az érintett számára minden róla felvett adat hozzáférhető legyen.

A kivitelezhetőség elve

- Legyen a lehető legkevésbé pénz-, idő- és munkaigényes.
- Ne legyen szükség külső szakemberek bevonására.

9.2 Az intézményben vezetői feladatot ellátók teljesítményértékelésének rendje

A vezetői munkát végzők értékelésének célja a folyamatos visszajelzés, a vezetői munka hatékonyságának növelése. Lehetséges eszközei:

- a.) fenntartói/rektori ellenőrzés;
- b.) az intézetigazgatók rektori vezetés általi értékelése tanévente az OTE2 rendszerben;
- c.) vezetői önértékelés (évenkénti írásos beszámoló);
- d.) fenntartói ellenőrzések tanulságainak elemzése, értékelése (eseti);
- e.) partneri igény- és elégedettségvizsgálatok adatai.

9.3 Az oktatók értékelésének szempontjai

Az oktatói értékelés *célja*, hogy általa megvalósuljon az intézmény minőségpolitikája, és minden oktató a törvényi és az intézmény alapszabályaitban megfogalmazott követelményeket teljesítve folyamatosan fejlődjön, és igazodni tudjon a változó körülményekhez. Valamint az intézmény oktatói összetétele az *IFT*-ben leírtak maradéktalan végrehajtásához a legmegfelelőbb alakítható legyen. Nőjön az önértékelés iránti igény, az egyetem közössége méltányolja a teljesítményt és a fejlődést.

9.3.1 Az oktatói teljesítményértékelés folyamata

Az értékelés **feladata**, hogy átfogó információt gyűjtsön az intézmény és az intézetek vezetői számára az értékelésbe bevont minden érintett segítségével. Az intézmény egésze számára akkor hasznos az értékelés, ha:

- megpróbálja az egyéni képességeket a szervezeti célok szolgálatába állítani,
- biztosítja, hogy az egyéni szándék az intézményi célkitűzésekhez és prioritásokhoz kapcsolódjon,
- segíti az oktatókat, hogy jobb teljesítményt nyújtsanak jelenlegi munkakörükben,
- javítja a szervezeten belüli kommunikációt és kapcsolatrendszereket,
- diagnosztizálja az egyes oktatók munkájának erős és gyenge oldalait (bánásmód a hallgatókkal, szakmai felkészültség, kutatómunka stb.),
- megfelelő információt szolgáltat a belső továbbképzési feladatokat illetően.

Az oktatói teljesítmény értékelése az Oktatói teljesítményértékelő rendszer („OTE2”) keretében történik. Az intézetigazgatók az „OTE2” mérő-szoftver segítségével minden fő kritérium szerint részletesen értékelik az oktató teljesítményét, összehasonlítva a elért eredményeket a karrierterv vállalásaival, majd kijelölik számára a fejlesztendő területeket. Az értékelés alapján a kijelölt fejlesztendő területeken meghatározott feladatok beépítésre kerülnek az oktató következő időszakra szóló karriertervébe.

Az oktatói értékelés során három alapvető input adat kerül feldolgozásra:

- hallgatók által végzett oktatói véleményezés,
- oktatói karrierterv és önértékelése (az OTE2-be az oktató által felvitt adatok),
- és az előbbi kettő alapján elkészített intézetigazgatói értékelés (az oktató önértékelésének, OTE2-be feltöltött adatainak validálása) az oktató teljesítményéről.

9.3.2 Folyamatközi ellenőrzés, vizsgálat

A képzés, vizsgáztatás szabályozásai magukban foglalják az ellenőrzési pontokat és követelményrendszereket, melyek a képzés megfelelő minőségét biztosítják. A hallgatói vélemények (on-line rendszerű felmérések) szintén a folyamat ellenőrzését biztosítják.

Az oktatói előléptetéseket megelőzően a hallgatók értékelését soron kívül ki kell kérni. Nem megfelelés esetén a 8.1. fejezetben előírtak szerint történik a szükséges beavatkozások meghatározása.

9.3.3 A teljesítményértékelés visszacsatolása

Az intézetigazgató által elkészített szöveges oktatói teljesítményértékelés (értékelés az OTE2-rendszerben) tartalmazza az oktató erősségeit, az elvárásoknak megfelelően teljesített, valamint a fejlesztendő területek azonosítását. Az oktató munkájának értékelése során ki kell térni az előző értékelésben meghatározott erősségekre és fejlesztendő területekre, és azokat össze kell hasonlítani az aktuális értékeléssel, így egy fejlődési összehasonlítást is végezve.

A Nyíregyházi Egyetem által adományozható belső kitüntetések, elismerések adományozási rendjét a Kitüntetések, kitüntető címek, díjak alapításának és adományozásának szabályzata (SZMSZ. 9. sz. melléklet) szabályozza.

9.4 A nem oktatói teljesítményértékelés folyamata

A nem oktatói munkakörben foglalkoztatottak teljesítményét közvetlen munkahelyi vezetőjük értékeli, a Nyíregyházi Egyetem Önértékelési folyamatszabályozása (Minőségirányítási kézikönyv 4.sz. melléklete) mellékletét képező szempontrendszer alapján.

9.5 Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés

Az intézmények biztosítsák képzési programjaik olyan megvalósítását, amely aktív szerepre ösztönzi a hallgatókat a tanulási folyamat létrehozásában. A hallgatók értékelése tükrözze ezt a megközelítést.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.3
ENQA, 2015*

A hallgatóközpontú tanulás és tanítás megvalósítása az egyetemen:

- figyelembe veszi a hallgatók és szükségleteik sokféleségét, rugalmas tanulási útvonalakat tesz lehetővé számukra;
- különféle tanítási-oktatói módokat vesz figyelembe és alkalmaz, ahol az helyénvaló;
- rugalmasan használ többféle pedagógiai módszert;
- rendszeresen értékeli és pontosítja a képzési módokat és a pedagógiai módszereket;
- autonóm hallgatói öntudatra bátorít, miközben gondoskodik a megfelelő oktatói irányításról és támogatásról;
- elősegíti a kölcsönös tiszteletet a hallgató-oktató kapcsolatban;
- megfelelő eljárásokkal rendelkezik a hallgatók panaszainak kezelésére.

A hallgató teljesítményét a felsőoktatási intézmény a szorgalmi időszakban és a vizsgaidőszakban értékeli. A Tanulmányi és vizsgaszabályzat (SZMSZ. 3. sz. melléklet) tételesen meghatározza a hallgatók értékelési rendszerének módjait.

A szorgalmi időszak megkezdésekor a tanulmányi tájékoztatóban nyilvánosságra kell hozni a képzési időszak ismeret-ellenőrzési formáit és azok ütemezését, az értékelés kritériumait és módszereit, az osztályozás kritériumait, továbbá az időrendi útmutatóban a vizsgaidőszak rendjét, így különösen a kezdő- és zárónapot.

A bemeneti tudásszint-mérés a tantárgyanként kidolgozott *ellenőrző tesztek* segítségével végezhető el.

A végellenőrzés a záróvizsgák során történik.

A záróvizsga során bekérjük a vizsgálónökök írásos értékelését (*Vizsgálónöki vélemény a hallgatók felkészültségéről*), illetve a hallgatók bevéálás-vizsgálatához szükséges elérési adatokat (*Végzett hallgató - kapcsolati adatlap*).

Beiratkozáskor a hallgatókkal meg kell ismertetni a tanulmányaik folytatásához, megtervezéséhez szükséges adatokat tartalmazó *Tájékoztatót*.

A képzési folyamathoz kapcsolódóan a kötelezően vizsgálandó adatok¹ köre:

- hallgatóknál a vizsga-, záróvizsga-eredmények változásának tendenciája,
- a szak hallgatói létszámának alakulása,
- az évfolyamonkénti lemorzsolódás mértéke,
- a szak hallgatóinak TDK-, egyéni kutatási, demonstrátori tevékenységei, a hallgatók milyen mértékben és eredménnyel végzik a kurzusokat.

9.5.1 *Végzett hallgatók – bevéálás-vizsgálat*

„... az intézmények információt nyújtanak tevékenységükről, képzési programjaikról, ... a végzettek elhelyezkedéséről.”

Intézményakkreditáció. Önértékelési útmutató. MFAB, 2017. II. 8. Nyilvános információk

A szak kompetenciáit, valamint az oktatott ismeretanyagok gyakorlatban történő hasznosulásának folyamatos felülvizsgálatát – a munkáltatók, valamint a végzett hallgatók véleményei alapján, a változások figyelembe vételével – biztosítani kell.

A rendszeres munkaerő-piaci igény- és elégedettségmérések megvalósításáról a Kommunikációs- és Marketing Iroda gondoskodik. A felmérések eredményeiről jelentés készül az oktatási rektorhelyettes és az intézményi minőségirányítási felelős részére. Bevéálás-vizsgálat során az EU felsőoktatási minőségsztenderdjeiben megadottakra vonatkozóan is gyűjt adatokat a Kommunikációs- és Marketing Iroda.

¹ MFAB II.1./h önértékelési szempont

10 PARTNERKAPCSOLATOK, KÜLSŐ ÉRDEKELTEK, NYILVÁNOS INFORMÁCIÓK

Az intézmények tegyenek közzé világos, pontos, objektív, naprakész és könnyen hozzáférhető információkat tevékenységükről, benne képzési programjaikról.

Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.8 ENQA, 2015

10.1 Kommunikáció a partnerekkel

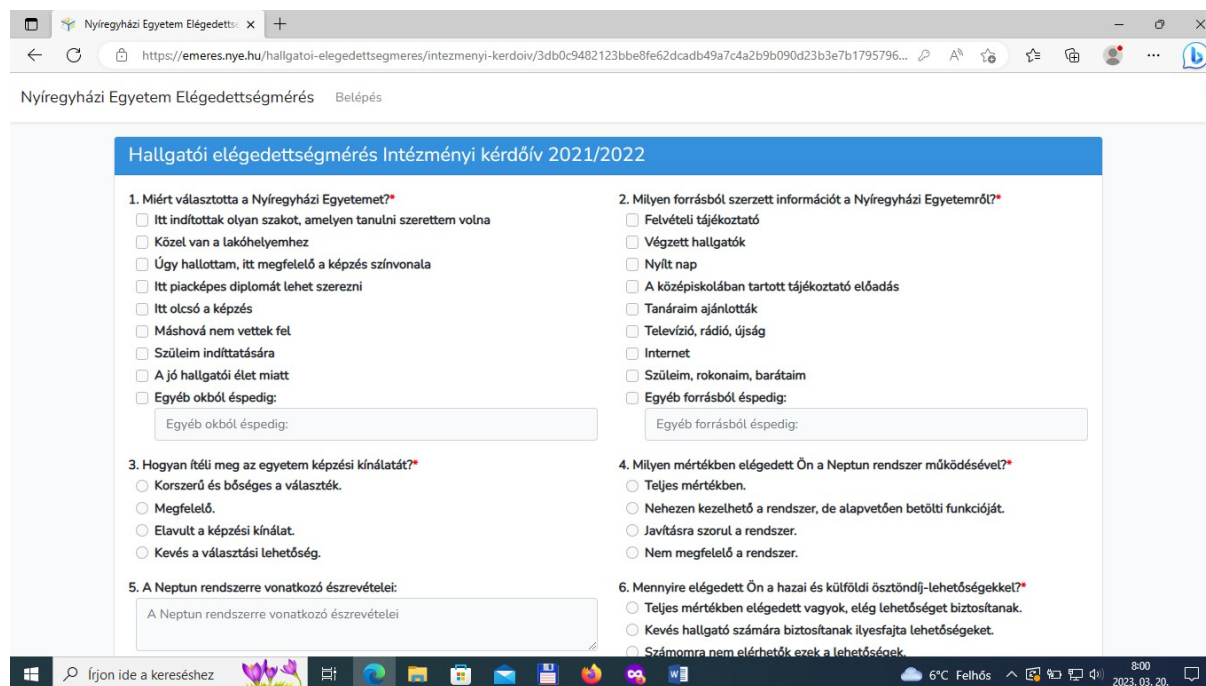
A Nyíregyházi Egyetem és a város, illetve a megye kapcsolatának hagyományait, fórumait a Kommunikációs- és Marketing Iroda koordinálja.

A nemzetközi kapcsolatok felügyelete – az oktatói/hallgatói mobilitás elősegítése – a Nemzetközi Kapcsolatok Irodának (NKI) feladata.

Az intézmény internetes honlapját az Informatikai Szolgáltató Iroda üzemelteti. A szervezeti egységek aloldalainak adattartalmi aktualizálásáért az adott szervezeti egység vezetője a felelős. A partneri igény- és elégedettségmérés folyamatát a 9.5.1. fejezet ismerteti.

10.1.1 Közvetlen partnerekkel való kommunikáció szabályozása

A közvetlen partnerek igény- és elégedettségmérését az egyetem saját fejlesztésű szoftverével meghatározott időközönként a Minőségirányítási Bizottság titkára végzi. Az Internet alapú online felmérés vizsgálati tesztjeit a Nyíregyházi Egyetem polgárai (oktatók, tudományos munkatársak, nem oktatói munkakörben foglalkoztatottak) és hallgatói töltik ki.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Nyíregyházi Egyetem Elégedettségmérés' (Student Satisfaction Survey) interface. The page title is 'Hallgatói elégedettségmérés Intézményi kérdőív 2021/2022'. The survey consists of several questions with multiple-choice and text input options:

- Miért választotta a Nyíregyházi Egyetemet?***
 - Itt indítottak olyan szakot, amelyen tanulni szerettem volna
 - Közel van a lakóhelyemhez
 - Úgy hallottam, itt megfelelő a képzés színvonala
 - Itt piacképes diplomát lehet szerezni
 - Itt olcsó a képzés
 - Máshová nem vettem fel
 - Szüleim indíttatására
 - A jó hallgatói élet miatt
 - Egyéb okból éspedig:
- Milyen forrásból szerzett információt a Nyíregyházi Egyetemről?***
 - Felvételi tájékoztató
 - Végzett hallgatók
 - Nyílt nap
 - A középiskolában tartott tájékoztató előadás
 - Tanárim ajánlották
 - Televízió, rádió, újság
 - Internet
 - Szüleim, rokonaim, barátaim
 - Egyéb forrásból éspedig:
- Hogyan ítéli meg az egyetem képzési kínálatát?***
 - Korszerű és bőséges a választék.
 - Megfelelő.
 - Elavult a képzési kínálat.
 - Kevés a választási lehetőség.
- A Neptun rendszerre vonatkozó észrevételei:**
 A Neptun rendszerre vonatkozó észrevételei
- Milyen mértékben elégedett Ön a Neptun rendszer működésével?***
 - Teljes mértékben.
 - Nehezen kezelhető a rendszer, de alapvetően betölti funkcióját.
 - Javításra szorul a rendszer.
 - Nem megfelelő a rendszer.
- Mennyire elégedett Ön a hazai és külföldi ösztöndíj-lehetőségekkel?***
 - Teljes mértékben elégedett vagyok, elég lehetőséget biztosítanak.
 - Kevés hallgató számára biztosítanak ilyesfajta lehetőségeket.
 - Számomra nem elérhetők ezek a lehetőségek.

7. ábra:

„Emérés” on-line mérőszoftver

A kérdőíveken a kérdések egy-egy kitöltő csoport kompetenciájának megfelelően kerülnek összeállításra, amelyek minden évben felülvizsgálatra, illetve aktualizálásra kerülnek a Minőségirányítási Bizottság által.

10.1.2 Közvetett partnerekkel, külső érdekeltekkel való kommunikáció szabályása

Célunk az intézmény népszerűsítése olyan tevékenységekkel, amelyek elősegítik az egyetem és környezete közötti kapcsolatok kialakítását, fenntartását és fejlesztését. Közvetett partnereink széles körű tájékoztatást kapnak tevékenységeinkről, képzési programjainkról, azok felvételi követelményeiről, elvárt tanulási eredményeiről, a megszerzhető képesítésekről, az oktatási, tanulási és értékelési eljárásokról, a sikerességi arányokról, valamint a hallgatóknak kínált tanulási lehetőségekről és a végzetek elhelyezkedéséről.

Olyan intézményként kívánjuk megjeleníteni az egyetemet, mely rugalmasan reagál a partneri elvárásokra.

A külső kommunikációs folyamatok felelőse a Kancellár, illetve a Kommunikációs és Marketing Iroda irodavezetője.

A kapcsolat legjellegzetesebb formái:

Kommunikációs eszközökben hírértékű információk közzététele figyelemfelkeltési céllal:

- A NYE honlapjának folyamatos frissítése (elérhetősége: www.nye.hu) (a honlap főoldalán a hírek frissítésért felelős: a Kommunikációs és Marketing Iroda vezetője, az egyéb aloldalak frissítéséért és tartalomföltöltéséért felelős személyeket A Nyíregyházi Egyetem központi honlapjának működtetési rendje c. szabályzat tartalmazza)
- Az egyetem egyéb kommunikációs csatornái: egyetemi facebook oldal (elérhetősége: <https://www.facebook.com/nyiregyhaziegyetem/>), az egyetemi instagram oldal (elérhetősége: https://www.instagram.com/nyiregyhazi_egyetem/), egyetemi tik-tok oldal (elérhetősége: <https://www.tiktok.com/@nyiregyhaziegyetem>), egyetemi youtube oldal (elérhetősége: <https://www.youtube.com/nyiregyhaziegyetem1914>) a tartalomföltöltésért felelős: a Kommunikációs és Marketing Iroda vezetője
- szórólapok (Az egyetem bemutatása, Felvételi Magazin stb.),
- jubileumi évkönyv (jeles dátumokhoz kapcsolódóan),
- regionális és helyi médiumok

Képzéseink propagálása:

- képzéseink hirdetései,
- nyílt napok és felvételi tájékoztató események rendezése (hallgatók fogadása, a képzések, az egyetem bemutatása),
- középiskolák végzőseinek tájékoztatása (levél, szóróanyag, médiában való megjelenés formájában) az intézményben választható képzésekről.

10.2 Panaszkezelés

A gyakorlatban az olyan fogalmakat, mint a *panasz*, *kifogás* vagy *reklamáció*, szinonim értelemben használjuk. Jelen leírásban „panasz” fogalma alatt azt értjük, hogy egy partner azon véleményét, hogy az általa elvárt teljesítményt nem kapta meg, azt a szolgáltatásnyújtóval

valamilyen úton közli. Panaszkezelés alatt értjük mindazon intézkedések tervezését, végrehajtását és ellenőrzését, amelyeket az intézmény a panaszokkal kapcsolatban megtesz.

A Nyíregyházi Egyetem által nyújtott szolgáltatásteljesítéssel kapcsolatos reklamációk feldolgozása során két alapelv kerül betartásra:

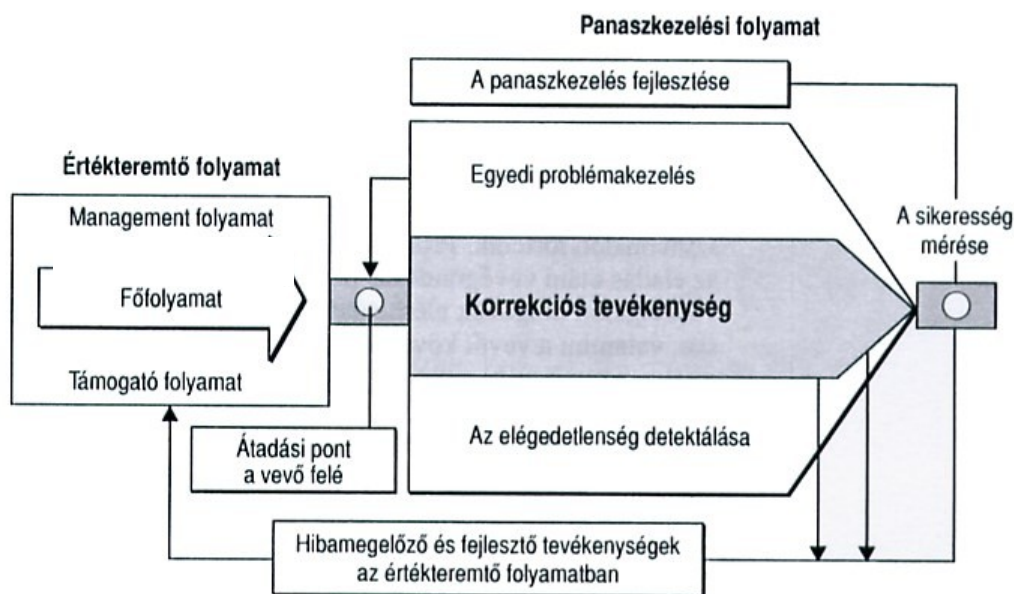
- A partnernek a szolgáltatásteljesítéssel kapcsolatos jogos kifogásait mindenkor el kell ismerni.
- Minden reklamációt ki kell vizsgálni, a hibák okát fel kell tárni, és - amennyiben az az intézmény felelősségi körébe tartozik - meg kell szüntetni.

A panaszkezelés rendje kiterjed a szervezet fő és támogató folyamataira, azon belül kiemelten:

- a képzési tevékenység folyamatára,
- a képzéshez kapcsolódó szolgáltatásokra,
- a tanulmányi adminisztrációra,
- általánosan a kommunikációra.

Minden minőségüggyel kapcsolatos panaszt, észrevételt és javaslatot a Minőségirányítási Bizottság titkárának juttathatnak el a dolgozók és a hallgatók, amit megtehetnek a Minőségirányítás honlapján keresztül, e-mailben, telefonon vagy személyesen. A panaszt, észrevételt, javaslatot a Minőségirányítási Bizottság megtárgyalja és állást foglal.

A panaszok kezelése folyamat-centrikus megközelítésben, a főfolyamatok valamely kimeneti pontjához kapcsolódik. Az intézmény működésében előzetesen megtervezett változata a panaszkezelésnek a személyes elégedettséget kifejező/mérő hallgatói kérdőív, amely éves gyakorisággal kerül felvételre.



8. ábra: Panaszkezelés folyamata

A hallgatói jogorvoslati kérelem tárgyában a Szenátus által létrehozott bizottság jár el. A hallgatói panaszkezelés módjának részletes szabályozását a Nyíregyházi Egyetem Hallgatói jogorvoslati szabályzat (SZMSZ. 5. sz. melléklet) határozza meg.

Ha a hallgató a kötelességeit vétkenesen és súlyosan megszegi, fegyelmi eljárás alapján, írásbeli határozattal fegyelmi büntetésben részesíthető. Az elsőfokú fegyelmi jogkört a felsőoktatási

intézmény - a konkrét fegyelmi ügyben eljáró háromtagú - *Fegyelmi Albizottsága* gyakorolja, a Hallgatói fegyelmi és kártérítési szabályzatban (SZMSZ. 4. sz. melléklet) előírtak szerint.

10.2.1 Érdekképviselés

A felsőoktatási intézményben a hallgatók érdekképviselését a Hallgatói Önkormányzati Testület látja el, az Alapszabályban leírtak szerint.

A hallgatói önkormányzat működéséhez és a feladatai elvégzéséhez a feltételeket a Nyíregyházi Egyetem biztosítja, amelynek jogszerű felhasználását, a hallgatói önkormányzat törvényes működését köteles ellenőrizni.

A hallgatói önkormányzat feladatainak ellátásához térítésmentesen használhatja az intézmény helyiségeit, berendezéseit, ha ezzel nem korlátozza az egyetem működését.

10.2.2 Esélyegyenlőség

A Nyíregyházi Egyetemen Mentálhigiénés és Esélyegyenlőségi Központ működik. A Központ figyelemmel kíséri a nők és a férfiak arányos képviselését, javaslatokat tesz az arányos képviselés elérésére, ellenőrzi az intézkedések eredményességét, feltárja a megkülönböztetés megnyilvánulásait, a nők arányos szerepvállalását sértő intézkedéseket, és kezdeményezi megszüntetésüket.

A fogyatékossgal élő hallgatók tanulmányaival kapcsolatos elveket a Kormány határozza meg. A fogyatékkal élő hallgatók segítségét a Fogyatékossgal Élő Hallgatókat Segítő Bizottság támogatja. A fogyatékossgal élő hallgatókra vonatkozó előírásokat a Szabályzat a fogyatékossgal élő hallgatók esélyegyenlőségének elősegítésére (SZMSZ 28. sz. melléklet) tartalmazza.

A fogyatékossgal élő hallgató részére biztosítjuk a fogyatékossgához igazodó felkészítést és vizsgáztatást, továbbá segítséget nyújtunk ahhoz, hogy teljesíteni tudja a hallgatói jogviszonyából eredő kötelezettségeit. Indokolt esetben mentesíteni kell egyes tantárgyak, tantárgyrészek tanulása vagy a beszámolás kötelezettsége alól. A vizsgán biztosítani kell a hosszabb felkészülési időt, az írásbeli beszámolón lehetővé kell tenni a segédeszköz (számítógép stb.) alkalmazását, szükség esetén az írásbeli beszámoló szóbeli beszámolóval vagy a szóbeli beszámoló írásbeli beszámolóval történő felváltását stb.

A Mentálhigiénés és Esélyegyenlőségi (ME) Központ érzékenyítő tréningeket, konfliktuskezelési tréningeket tart fogyatékossgal élő és ép hallgatók számára, valamint mentálhigiénés, segítő beszélgetéseket. Egyéni pszichológiai és életvezetési tanácsadásokat tart a ME Központ pszichológusa Erasmusban részt vevő hallgatóknak is.

A ME Központ munkatársai az Egyetem valamennyi dolgozója számára is biztosítja a mentális és lelki egészséget támogató segítő beszélgetéseket egyéni vagy csoportos formában, igény szerint időpont egyeztetés alapján. A rehabilitációs tornateremben egyéni mozgásfejlesztés folyik fogyatékkal élő hallgatók számára személyi segítőkkal, szakember bevonásával.

A Nyíregyházi Egyetem elkötelezte magát az egyenlőségközpontú Európai Unió nemi esélyegyenlőségi stratégiájának a saját intézményrendszerében történő megvalósítása mellett. Az egyenlő bánásmód és a megkülönböztetésmentesség olyan alapvető emberi jog, amelyet a Nyíregyházi Egyetem a lehető legmagasabb szinten és a szervezet minden tagjának javára kíván ápolni és megvalósítani (<https://eselyegyenloseg.nye.hu/hu/node/11>).

A ME Központ munkatársai a fogyatékkal élő hallgatók számára biztosít fénymásolást, szkennelést, tananyagok digitalizálását, jegyzetek készítését, órára való kíséretet, órarend

szerkesztés, különböző támogatások igénylését, ebédrendelést, életviteli feladatok ellátásában való segítségnyújtást. A fogyatékkal élő hallgatók számára biztosítjuk az egyetemen kívüli hivatalos ügyeik gördülékeny intézését személyi kísérettel. A hátrányos helyzetű hallgatóknak biztosítunk fénymásolást, szekennelést, nyomtatást, tananyag digitalizálást, szociális támogatások és tanulmányi ösztöndíjak igénylésében való segítségnyújtást (Bursa Hungarica, alaptámogatás első évfolyamosok részére, szociális ösztöndíj, stb).

A ME Központban lehetőség van speciális eszközök kölcsönzésére ingyenesen, a hallgatók tanulmányi ideje alatt folyamatosan (Jaws felolvasó program látássérülteknek, diktafon, laptop, nagyítós lámpa, mobilasztalok, webkamera mikrofonnal, stb).

A Nyíregyházi Egyetem központi honlapján megtalálható a ME Központ a Hallgatóknak fül alatt, azon belül pedig a Szolgáltatások címszó megnyitásával, amely állandó frissítés alatt áll.

A ME Központ saját facebook oldalal rendelkezik.

<https://www.facebook.com/eselyegyenlosegicsoport>

<https://eselyegyenloseg.nye.hu/>

10.3 Adatok kezelése. Nyilvános információk

Az Nyíregyházi Egyetem működésével kapcsolatos információ- és adatkezelés a törvényi és belső előírásoknak megfelelően történik. Kizárólag a 2011. évi CCIV. törvényben felsorolt hallgatói és oktatói adatok kerülnek nyilvántartásba.

Az adatok kezelésére vonatkozó elvárásokat, szabályzásokat a Nyíregyházi Egyetem adatkezelési, adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata (SZMSZ 29. sz. melléklet) tartalmazza.

Az intézmények teyenek közzé világos, pontos, objektív, naprakész és könnyen hozzáférhető információkat tevékenységükről, benne képzési programjaikról.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.8
ENQA, 2015*

A Nyíregyházi Egyetem - legkésőbb a tanév befejezését követő kilencven napon belül - nyilvánossá teszi, a honlapon bemutatja oktatási, kutatási, fejlesztési és innovációs tevékenységét, azok legfontosabb területeit, az aktuális eredményeket.

Az intézmény tájékoztatást ad az általa kínált programokról, ezek tervezett kimeneteiről, az elérhető végzettségekről, az alkalmazott oktatási, tanulási és teljesítményértékelési eljárásokról, és a hallgatók számára kínált tanulási lehetőségekről. A közzétett információ tartalmazza továbbá a korábbi hallgatók észrevételeit és elhelyezkedésüket, valamint a jelenlegi hallgatói kar irányultságát, pályaképét.

A minőségirányítással kapcsolatos adatokat és információkat az intézmény központi honlapján, a minőségirányítási aloldalon, illetve az egyes szervezeti egységek aloldalain tesszük közzé. A szervezeti egységek minőségfejlesztési tervei, az ezek teljesüléséről szóló beszámolók, illetve az intézmény egészére vonatkozó hallgatói és dolgozói elégedettségmérés eredményei a központi honlapon megtekinthetők. A képzési szakokra vonatkozó hallgatói elégedettségmérési eredményeket az intézetek saját aloldalukon teszik közzé.

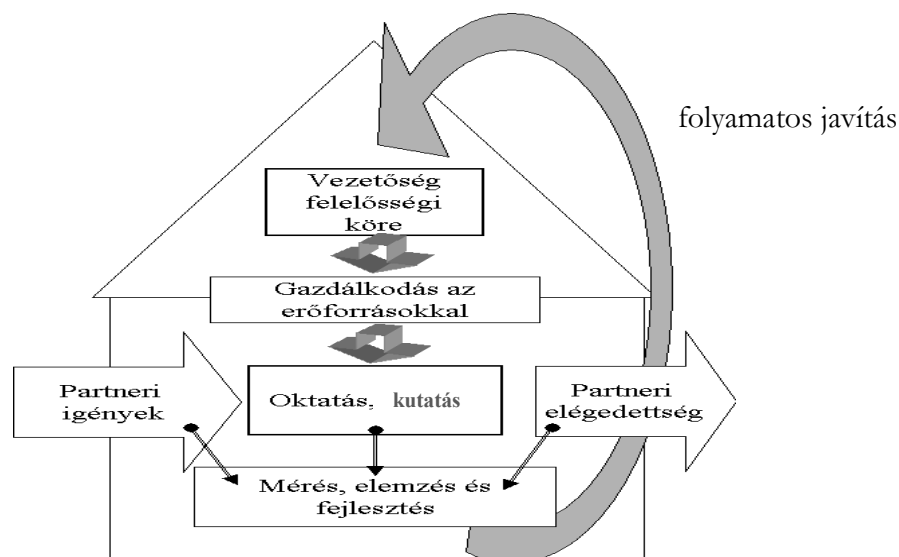
11 FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

Az intézmények folyamatosan kísérik figyelemmel és rendszeres időközönként tekinték át képzési programjaikat, biztosítandó, hogy azok elérjék kitűzött céljaikat, illetve megfeleljenek a hallgatók és a társadalom igényeinek. Ezen értékelések eredményezzék a programok folyamatos javulását. Az ennek folytán tervezett vagy megtett intézkedéseket minden érdekelt felé közölni kell.

*Az intézményi belső minőségbiztosítás standardjai és irányelvei ESG 1.9
ENQA, 2015*

Annak érdekében, hogy az intézmény sikerrel tudjon alkalmazkodni a folyamatosan változó külső és belső elvárásokhoz, kidolgozta a folyamatos fejlesztés módszerét, amely:

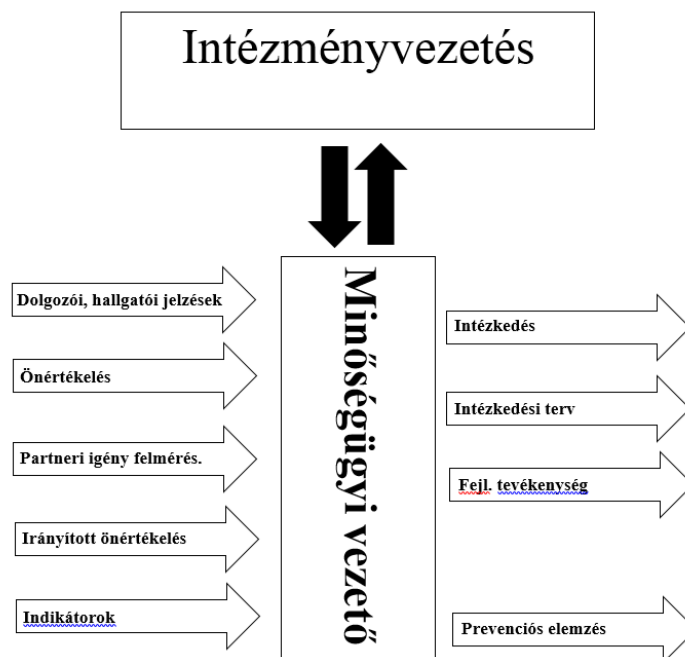
- a partnerektől és a folyamatok szabályozásából származó adatokra,
- ezek elemzésére épülő,
- a munkatársak felkészítésén és bevonásukon alapuló,
- következetes szervezet- és minőségfejlesztési munkát jelent, melyet az alábbi ábra szemléltet.



9. ábra: Szabályozási kör

11.1 A folyamatos fejlesztés tervezése

A folyamatos fejlesztés szisztematikus adatgyűjtésre alapozott tervszerű tevékenység. A mérés, elemzés és fejlesztés terület részleteit az alábbi ábra mutatja:



10. ábra: Adatgyűjtés input/outputk

Az adatgyűjtés, az ehhez szükséges információs csatornák működtetése, a döntést előkészítő elemzés az intézményi minőségirányítási felelős feladata.

11.2 A fejlesztési feladatok azonosítása és rangsorolása

Az adatok elemzését követően a Minőségirányítási Bizottság – az intézményi minőségirányítási felelőssel egyeztetve – hozza meg döntéseit, melyek a következők lehetnek:

- intézkedés: amikor a probléma megoldása vezetői intézkedést igényel;
- intézkedési terv: amikor a probléma megoldása ismert, de a megoldáshoz vezető út összetett, több lépésből áll;
- fejlesztő tevékenység (problémamegoldás): amikor a probléma megoldása további elemzést, okkeresést, megoldási lehetőségek kidolgozását igényli, melyet minden esetben egy fejlesztő team végez;
- prevenációs elemzés: mely az adott probléma más helyen, más időben történő bekövetkezésének lehetőségeit, ennek elkerülését vizsgálja.

11.3 A folyamatos fejlesztés stratégiája

Egy adott probléma esetén a változtatás stratégiájáról – „lépésenként való fejlesztés”² vagy „áttöréses fejlesztés”³ – a kibővített felsővezetés dönt a probléma és a rendelkezésre álló erőforrások függvényében.

² Akkor ajánlott, amikor egy adott folyamat jól meghatározott részét, elemét vagy eredményét kell javítani.

³ Akkor ajánlott, ha a folyamat még nem létezik, elavult vagy az elért eredményekkel az érintettek valamelyike alapvetően elégedetlen.

11.4 A folyamatos fejlesztés megvalósítása

Minden fejlesztő beavatkozást ellenőrzés kíséri és értékelés követ.

Intézkedés esetében az ellenőrzésért felelős személyt az intézkedés elrendelője jelöli ki, és ő végzi a beavatkozás értékelését is.

Intézkedési terv esetén az intézkedési tervnek kell tartalmazni az ellenőrzés (időpont, felelős) és az intézkedési terv végrehajtás értékelésének megtervezését is.

A fejlesztő tevékenység mindig egy szisztematikus problémamegoldó módszer alkalmazását jelenti, amely teammunkában, a team és az intézeti/ vagy egyéb szervezeti egységbeli minőségirányítási felelős által közösen elkészített ütemterv alapján zajlik. Az ütemtervnek tartalmaznia kell az ellenőrzés és értékelés tervezését is.

12 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

Az elmúlt időszak törvényi változásainak, az intézmény életében jelentkező új elvárásoknak, illetve a minőségpolitikánkkal és minőségfejlesztési rendszerünkkel való összehangolás követelményének megfelelően a dokumentumok felülvizsgálata, átdolgozása folyamatban van, illetve rendszeresen és folyamatosan megtörténik. Célunk, hogy a Nyíregyházi Egyetem belső struktúrája, a belső kommunikáció és a dolgozók egymás közti viszonyainak szabályozása megfelelően szolgálja mind az intézmény hatékony működését, mind az *IFT*-ben és az Intézményi *Minőségfejlesztési Tervben* megfogalmazott céljaink megvalósítását.

12.1 Dokumentumok kezelése

Az intézményvezetés biztosítja az egyetem belső működési rendjét a folyamatos fejlesztés igényének megfelelően a külső és belső szabályozások érvényesítésével, a minőségfejlesztés feltételeinek megteremtésével. Gondoskodik a szervezeten belüli rendszeres kommunikációról, szabályozza az egyetemi polgárok közössége tagjainak egymáshoz való viszonyát.

Ennek érdekében elkészíti és folyamatosan frissíti, felülvizsgálja:

- a munkaköri leírásokat,
- a partnerek belső kommunikációs rendjét,
- az intézmény szervezeti felépítésének leírását.

A minőségirányítási rendszer működési feltételeinek biztosítása az intézményvezetés felelőssége. A minőségfejlesztő tevékenységet a Minőségirányítási Bizottság koordinálja (lásd 4.3. és 6.3.1. fejezetek), az intézményi minőségirányítási felelős irányításával, a Bizottság titkárának operatív részvételével.

A minőségirányítási rendszer elemeit a szabályozások tartalmazzák. Az intézmény minőségirányítási dokumentumait a minőségirányítási feljegyzések alapjául szolgáló belső használatra szánt, egyedileg kidolgozott, egységesített formanyomtatványok egészítik ki.

A minőségirányítási dokumentumok kezelését alapvetően az érintett szervezeti egységek minőségirányítási felelősei végzik az intézményben megszokott módon, de az intézmény egészét érintő iratok egy példánya a Minőségirányítási Bizottság irattárába is bekerül.

Az elektronikus formátumú iratok évente minimum egy alkalommal CD lemezre kerülnek kiírásra. A papíralapú és a CD-re mentett iratok tárolása az általános szabályoknak megfelelően történik.

A minőségirányítási tevékenységgel kapcsolatosan keletkező dokumentumok kezelésére az Iratkezelési szabályzat (SZMSZ 27. sz. melléklet) általános előírásai, illetve a fent leírtak érvényesek.

A *Minőségirányítási kézikönyv* hatályos példányainak hozzáférhetőségi lehetőségei:

- Nyíregyházi Egyetem Igazgatási és Humánpolitikai Központ
cím: 4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/B
- http://www.nyf.hu/sites/default/files/u5/EGYEB_INFORMACIOK/adminisztracio/szabalyzatok/nem_szmsz/minosegiranyitasi_kezikonyv.pdf
<http://www.nye.hu/minosegiranyitas/node/8>

12.2 Feljegyzések kezelése

A minőségirányítási feljegyzések rendszere alkalmas a kívánt minőség elérésének, és a minőségirányítási rendszer hatékonyságának igazolására.

Az alkalmazott feljegyzés-típusokat az egyes szabályozások mellékletei tartalmazzák.

A feljegyzés formátumok sokszorosítása mindig az érvényes utasítások alapján történik.

A minőségirányítási feljegyzések ellenőrzése kiterjed azok helyességére, teljességére, egyértelműségére, hozzárendelhetőségére és kifogástalan olvashatóságára.

Az épségük és az olvashatóságuk megőrzése végett az intézmény a feljegyzéseket megfelelően tárolja, gondoskodik azok témával való azonosíthatóságáról, visszakereshetőségéről.

Szükség esetén a bizonyítványokról, vizsgadokumentumokról – a vonatkozó anyagok visszakeresését követően – másolatot tudunk biztosítani.

12.3 Elektronikus adatok kezelése

Az információk tárolása és kezelése során a hozzáférhetőség kizárólag az illetékes személyek számára biztosított.

A Nyíregyházi Egyetem működésével kapcsolatos információ- és adatkezelés a törvényi és belső előírásoknak megfelelően történik, amit az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló többször módosított 1992. évi LXVI. törvény előírásainak megfelelően kell biztosítani. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely a képzéshez/vizsgáztatáshoz elengedhetetlenül szükséges. Az érintettet tájékoztatni kell az adatkezelés céljáról, és arról, hogy az adatot kik fogják kezelni.

Az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat A Nyíregyházi Egyetem adatkezelési, adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata (SZMSZ 29. sz. melléklet) tartalmazza.

13 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Nyíregyházi Főiskola Minőségirányítási Bizottsága a Minőségirányítási kézikönyvet a 2010. március 29-i ülésén megtárgyalta és véleményezte.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az RH/40-46/2010. (április 13.) sz. határozatával fogadta el. A szabályzat 2010. május 1. napján lép hatályba.

Jelen Minőségirányítási kézikönyv hatálybalépésével egyidejűleg a 2007. évi Minőségirányítási kézikönyv hatályát veszti.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az RH/55-53/2011. (március 22.) sz. határozatával, 2011. március 23-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az RH/61-7/2014. (január 21.) sz. határozatával, 2014. január 23-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az IHK/111-71/2015. (március 31.) számú határozatával, 2015. április 2-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Főiskola Szenátusa az IHK/111-222/2015. (december 15.) számú határozatával, 2015. december 17-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Egyetem Szenátusa az IHK/37-108/2016. (június 14.) számú határozatával, 2016. június 16-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Egyetem Szenátusa az IHK/93-6/2018. (január 23.) számú határozatával, 2018. január 25-i hatállyal módosította.

Jelen Minőségirányítási kézikönyvet a Nyíregyházi Egyetem Szenátusa az IHK/44-72/2023. (május 16.) számú határozatával, 2023. május 18-i hatállyal módosította.

Nyíregyháza, 2023. május 16.

A Szenátus nevében:

Dr. Szabó György
rektor

FÜGGELÉK: FELSŐOKTATÁSI INTÉZMÉNYI MINŐSÉG MODELL

FIM I. modell - Adottságok

1. Vezetés (irányítás)

Azt értékeljük, hogy a felsőoktatási intézmény vezetői, vezetési struktúrája és kultúrája alkalmasak a célrendszer és stratégia megvalósítására.

- 1.1. A vezetők aktív szerepet játszanak az intézményfejlesztési terv kidolgozásában, a felsőoktatási intézmény értékrendjének kialakításában
- 1.2. A vezetők ösztönzik az intézményirányítás folyamatos tökéletesítését
- 1.3. A vezetők kapcsolatot tartanak a felhasználókkal, a partnerekkel és a közélet képviselőivel
- 1.4. A vezetők motiválják, támogatják és elismerik a felsőoktatási intézmény polgárait

2. Célrendszer (politika és stratégia)

A felsőoktatási intézmény rendelkezik küldetésnyilatkozattal és fejlesztési tervvel (Ftv). Azt értékeljük, hogy a bennük megfogalmazott célrendszert partnerközpontú stratégiával valósítja meg, amely megfelelő konkrét részcélokat, eljárásokat és időbeli ütemezést tartalmaz. Az intézmény döntéshozási mechanizmusa és struktúrája támogatja a célok megvalósítását.

- 2.1. A célrendszer és stratégia a partnerek jelenlegi igényeire és várható jövőbeni elvárásaira épül
- 2.2. A célok és stratégia meghatározása széleskörű információgyűjtésen és azok elemzésén alapul
- 2.3. A célrendszer és a stratégia milyensége, időnkénti felülvizsgálata
- 2.4. A célok megtervezett kulcsfolyamatokon keresztül valósulnak meg
- 2.5. A célrendszer és stratégia megismertetése és elfogadtatása

3. Munkatársak irányítása

Azt értékeljük, hogy a felsőoktatási intézmény milyen hatékonyan irányítja, fejleszti és hasznosítja munkatársai képességeit egyéni, tanszéki és intézményi szinten a célok megvalósulása érdekében. Mennyire támogatja az igazságosságot és törekszik a bevonásra, felhatalmazásra. Hogyan biztosítja a hatékony motivációt.

- 3.1. Az emberi erőforrást tervezik, menedzselik és fejlesztik
- 3.2. A munkatársak végzettségének és kompetenciájának számbavétele és fejlesztése
- 3.3. A munkatársak bevonása és feljogosítása
- 3.4. A munkatársak és a felsőoktatási intézmény folyamatos kommunikációja
- 3.5. A munkatársakkal való törődés, elismerésük és jutalmazásuk

4. Erőforrások (külső kapcsolatok és belső források)

Ebben a pontban azt értékeljük, hogy a felsőoktatási intézmény mennyire hatékonyan menedzseli külső kapcsolatait és belső erőforrásait céljainak megvalósítása és folyamatai eredményességének javítása érdekében.

- 4.1. Partnerkapcsolatok menedzselése
- 4.2. Pénzügyi menedzsment
- 4.3. Épület-, eszköz- és anyaggazdálkodás
- 4.4. Információ és tudás menedzsment

5. Minőségmenedzsment

A felsőoktatási intézmény működésének minden területén érvényesül a minőségi szemlélet. A minőségirányítási rendszer biztosítja a folyamatos fejlesztést. Az Ftv-ben és az EU minőségbiztosítási sztxenderdekben előírtak maradéktalanul teljesülnek.

5.1. Átfogó értékelés

6. Képzési folyamatok

Ebben a pontban azt kell értékelni., hogy a képzés kimeneti eredményének mennyire felelnek meg a munkaerőpiac dinamikusan változó igényeinek, a társadalmi, valamint a hallgatói és egyéb partneri elvárásoknak

- 6.1. A képzési folyamatokat rendszerszerűen tervezik és menedzselik
- 6.2. A képzési folyamatok szükség szerinti korrigálása, fejlesztése a partnerek igényeinek minél jobb kielégítése céljából
- 6.3. A képzést a felhasználók (társadalom, munkaerő-piac, hallgatói) igényei, elvárásai alapján tervezik és fejlesztik
- 6.4. A képzés folyamata (oktatás, képzés-tanulás és értékelése, ági/tudományági bontásban)
- 6.5. Oktatási módszerek fejlesztése
- 6.6. Tudományos megközelítés és kritikai gondolkodásmód

7. Kutatás, fejlesztés

Ebben a pontban azt értékeljük, hogy az intézmény (intézet) oktatóinak, tudományos munkatársainak az alap és alkalmazott kutatásban betöltött szerepe, eredményei, a kutatásfejlesztési tevékenység hazai és nemzetközi szinten való elismertsége milyen mértékben felel meg a követelményeknek.

- 7.1. A kutatási folyamatokat rendszerszerűen tervezik és menedzselik
- 7.2. Nemzetközi és ipari együttműködés
- 7.3. A kutatás támogatása és szintje
- 7.4. Kutatási, fejlesztési anyagok hasznosulása
- 7.5. A tananyagok és programok tervezése, tartalmának folyamatos fejlesztése, a kutatások eredményeinek beépülése

8. Szolgáltatás

Egy intézmény (intézet) szervezeti minőségének egyik fontos szempontja, hogy mennyire igyekszik szolgálni a szűkebb és tágabb közösség igényeit. A tudásalapú társadalom megteremtéséből rá háruló oktatási, kutatási és egyéb kötelezettségek felvállalása.

- 8.1. A szolgáltatási folyamatokat rendszerszerűen tervezik és menedzselik
- 8.2. A szolgáltatási folyamatok szükség szerinti korrigálása, fejlesztése a partnerek igényeinek minél jobb kielégítése céljából
- 8.3. Szolgáltatási folyamatok szabályozása

9. Gazdálkodás

A jól működő pénzügyi menedzsment felelős a költségvetés elkészítéséért, végrehajtásának ellenőrzéséért, a beszerzésekért, az épületekért, a karbantartásért, valamint a biztonságért. A pénzügyi tevékenységeknek az intézmény célját kell szolgálni.

- 9.1. Pénzügyi erőforrások tervezése, szabályozása és ellenőrzése
- 9.2. Az elérhető erőforrások felosztási módja (programok között)
- 9.3. Pénzügyi, működési stabilitás biztosítása

FIM I. modell -Eredmények

10. Külső partnerekkel kapcsolatos eredmények

A felsőoktatásban a partner (kliens, érdekelt) általános elnevezés látszik a leginkább elfogadhatónak. A partnereken belül időnként célszerű a felhasználók (jelenlegi és végzett hallgatók, munkáltatók, stb.), valamint az egyéb érdekeltek (kormányzat, alkalmazottak, szakmai szervezetek, helyi közösség, MAB stb.) megkülönböztetése. Versenyútsárok alatt a hasonló képzést és kutatást végző főiskolákat és egyetemeket értjük.

10.1. Megítélés (direkt partneri mérések alapján történő értékelés)

10.2. Teljesítménymutatók (kvantitatív adatok)

11. Munkatársak

A felsőoktatási intézmény eredményei az oktatók és dolgozók viszonylatában. Magában foglalja a motivációt, elégedettséget és a munkatársaknak nyújtott szolgáltatásokat

11.1. Megítélés (oktatói, dolgozói elégedettség mérés alapján)

11.2. Teljesítménymutatók (objektív)

12. Hallgatók

A felsőoktatási intézmény eredményei hallgatói viszonylatában.

12.1. Megítélés (jelenlegi és végzett hallgatók elégedettség mérése alapján)

12.2. Teljesítménymutatók (objektív)

13. Társadalom

A felsőoktatási intézmény eredményei a helyi, az országos és nemzetközi közösség viszonylatában.

13.1. Megítélés (a társadalom véleménye, elégedettsége)

13.2. Teljesítménymutatók

14. Fő eredmények (kulcsfolyamatok mutatói)

A kiválóságra törekvő intézmény átfogóan méri kulcsfontosságú eredményeit és ezen mérésekhez kapcsolódó mutatóit (indikátorok), mely eredmények és mutatók kiemelkedő teljesítményt igazolnak.

14.1. A szervezet tényleges eredményei a kitűzöttel összevetve

14.2. Egyéb eredményességi mutatók

FIM II. modell - Adottságok

A.1. Célrendszer

A legtöbb szak esetében a célrendszer fő elemét a MABszakmai irányelvek – benne a képzési követelmények – adják. A másik elemet a szakok ezen túlmenő, kiegészítő sajátos céljai jelentik. Meghatározása során figyelembe kell venni a munkaerő piaci dinamikusan változó elvárásait. A szaknak fel kell arra készülnie, hogy a munkaerő piaci elvárások hétévente megújulnak.

- A.1.1. A célok összhangja az intézeti, intézményi célokkal
- A.1.2. A célok megfeleltetése a szaktudományi igényeknek
- A.1.3. A célok megfeleltetése a munkaerőpiaci igényeknek

A.2. Oktatók irányítása

Azt értékeljük, hogy az intézeti és szakvezetés milyen hatékonyan irányítja, fejleszti és hasznosítja munkatársai képességeit egyéni és tanszéki szinten a célok megvalósulása érdekében. Mennyire támogatja az igazságosságot és törekszik a bevonásra, felhatalmazásra. Hogyan biztosítja a hatékony motivációt.

- A.2.1. A szak jelenlegi igényeinek, jövőbeni céljainak való megfelelés
- A.2.2. Oktatói kar összetételének (etnikai és nemi diverzifikáció) fejlesztése
- A.2.3. Az oktatási módszerek fejlesztésére való törekvés és elismerése
- A.2.4. Oktatók értékelése
- A.2.5. Az utánpótlás tudatos biztosítása.

A.3. Hallgatók irányítása

Azt értékeljük, hogy az intézeti és szakvezetés milyen hatékonyan irányítja a hallgatói kapcsolatokat. Hogyan támogatják a képzési követelmények teljesülését és a hallgatói elvárásoknak való megfelelést?

- A.3.1. A szak jelenlegi igényeinek és jövőbeni céljainak való megfelelés
- A.3.2. Hallgatóknak nyújtott segítő/kiegészítő szolgáltatások
- A.3.3. Hallgatók érdekképviseleti szerveinek bevonása a döntés előkészítésbe

A.4. Tanterv, tananyag

Az értékelés kiterjed magára a képzési programra és a diploma követelményeire. Programok indítása, követése és rendszeres belső értékelése. Tantervi koncepció megfelelősége, a tanterv (a képzés) tartalma.

- A.4.1. Átfogó értékelés (tartalom, struktúra, átjárhatóság és értékelés)

A.5. Infrastruktúra

Azt értékeljük, hogy a tanulástámogatás, eszközök és hallgatói szolgáltatások mennyire segítik elő a célkitűzések megvalósulását. Belső információk alkalmassága és a rendszer hatékonysága.

- A.5.1. Infrastruktúra megfelelése és fejlesztése a szak igényeinek figyelembe vételével.
- A.5.2. Infrastruktúra optimális kihasználása és használhatósága
- A.5.3. Könyvtári és számítástechnikai ellátottság: szakkönyvek, szak-folyóiratok, médiatár
- A.5.4. Egészség gondozás, sportolási lehetőség, hallgatói szolgáltatások

A.6. Felvételi

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését.

A.6.1. A szakra vonatkozó felvételi/ beiskolázási stratégia kidolgozása

A.6.2. A szakra való felvétel kritérium (ahol értelmezhető, pl. művészeti) kidolgozása

A.6.3. Módszerek a felvettek számának növelésére és minőségének javítására (prospektus, nyílt nap, előkészítő, stb.)

A.7. Oktatás-tanulás

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését.

A.7.1. Tanulásirányítás

A.7.2. Oktatás

A.7.3. Együttműködés a gyakorlóhelyekkel

A.8. Értékelés, vizsgák

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését. A hallgatók értékelése mindenkor szakszerűen történjen, és vegye figyelembe a felmérésről és vizsgáztatásról létező kiterjedt ismereteket. Az értékelés továbbá hasznos információt nyújt az intézmények számára az oktatás és a tanulóhoz nyújtott támogatás hatékonyságáról.

A.8.1. A hallgatók értékelése, vizsgák: ütemezésük, számuk, típusaik, módszereik. Értékelési követelmények

A.8.2. Vizsgáztatási módszerek

A.8.3. A vizsgatapasztalatok értékelése és hasznosítása

A.9. Kutatás

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését.

A.9.1. Szakkal kapcsolatos kutatások

A.9.2. Közös kutatások más szakokkal, intézményekkel

A.9.3. Diákok bevonása

A.10. Minőségirányítás

Azt értékeljük, hogy a szak főfolyamatainak szabályozása és működtetése mennyire szolgálja a célrendszerben és a kimeneti képzési követelményekben előírtak teljesülését. A minőségirányítási tevékenységnek biztosítani kell a folyamatok szabályozottságát és a Felsőoktatási törvényben előírtak teljesülését.

A.10.1. Felelősségi rendszer: szakfelelős, minőségirányítási felelős, tantárgyfelelősök, hallgatói képviselő

A.10.2. Intézeti minőségfejlesztési munkaterv: éves, távlati

A.10.3. Minőségbiztosítási módszerek alkalmazása

A.10.4. A képzési szak önértékelése: gyakoriság, felépítés, hasznosítás, visszacsatolás

FIM II. modell - Eredmények**A.11. Hallgatókkal kapcsolatos eredmények**

A szak eredményei hallgatói viszonylatában. Óralátogatások, fókuszcsoportos megbeszélések, kérdőíves felmérések, valamint a hallgatói tanácsadó rendszertől és a HÖT-től kapott visszajelzések. (A leghasználhatóbb véleményeket az oktatókról, az oktatásról és az értékelésről ettől a partnercsoporttól nyerhetjük.)

A.11.a. A hallgatók véleménye, elégedettsége (megítélés, kvalitatív adatok)

A.11.b. Belső teljesítménymutatók (a hallgatói elégedettségében elért további adatok)

A.12. Végzettekkel kapcsolatos eredmények

A végzett hallgatók elégedettsége a felsőfokú oktatási intézményben tanult tananyag gyakorlatban való hasznosságáról a leghasznosabb, viszonylag gyorsan hozzáférhető információ.

A.12.a. A végzett hallgatók véleménye, elégedettsége (megítélés, kvalitatív adatok)

A.12.b. Belső teljesítménymutatók (a végzett hallgatók elégedettségét mutató további adatok)

A.13. Munkáltatókkal kapcsolatos eredmények

A végzetek véleményét erősíthetik meg, valamint jelzik nemcsak jelenlegi, hanem jövőbeli elvárásaikat végzetteinktől.

A.13.a. A munkáltatók véleménye, elégedettsége (megítélés, kvalitatív adatok)

A.13.b. Belső teljesítménymutatók (a munkáltatói elégedettséget mutató további adatok)

A.14. Szakértők, szakmai szervezetekkel kapcsolatos eredmények

A szakértők, szakmai szervezetek (pl. MAB, minisztériumok, kamarák stb.) általi általános megítélés.

A14.a. Szakértők szakmai véleménye, elégedettsége

A14.b. Belső teljesítménymutatók (szakértők, szakmai szervezetek elégedettségét mutató további adatok)

A.15. Fontos eredménymutatók

A célrendszerből és adottságból kiindulva és a trendeket figyelve kell összegezni a szervezet és az éves munka fő eredményeit.

15.a. A főfolyamatok eredményei

15.b. Egyéb eredménymutatók