

Magyar Képzőművészeti Egyetem

Minőségügyi Kézikönyv

Tartalom

1. A Minőségügyi Kézikönyv célja.....	2
2. A Magyar Képzőművészeti Egyetem minőségirányítási elvei	3
3. Minőségügyi rendszer (szabályozás, szervezeti keretek).....	5
3.1. Minőségügyi rendszer szabályozása.....	5
3.2. Minőségügyi rendszer szervezeti keretei	6
4. Vezetés elkötelezettsége.....	8
5. Minőségbiztosítás területei.....	9
5.1. Képzések minőségbiztosítása	9
5.2. Kutatási programok minőségbiztosítása	10
5.3. Emberi erőforrások minőségbiztosítása.....	10
5.4. Irányítási rendszer minőségbiztosítása	11
5.5. Infrastruktúra és hallgatói szolgáltatások minőségbiztosítása.....	12
6. Folyamatleírások	14
7. Mérés, értékelés, visszacsatolás (elégedettségmérés, OMHV, DPR).....	15
Források.....	18

(1) A Minőségbiztosítási Tanács elnöke gondoskodik arról, hogy a Minőségügyi Kézikönyvet az érintett oktatók, kutatók, a hallgatói önkormányzat és más alkalmazottak megismerjék. A Minőségügyi Kézikönyvet az Egyetem egységeiben és az érdekeltek számára hozzáférhetővé kell tenni.

(2) Jelen Minőségügyi Kézikönyv 2019. ...-án lép hatályba.

Jelen Minőségügyi Kézikönyvet a Minőségbiztosítási Tanács a Szenátus elé történő felterjesztését támogatta. A Szenátus a Minőségügyi Kézikönyvet 2019. ...-án elfogadta.

Budapest, 2019.

Radák Eszter

rektor

1. A Minőségügyi Kézikönyv célja

A Magyar Képzőművészeti Egyetem Minőségügyi Kézikönyve a minőségbiztosítási rendszernek az a dokumentuma, amely meghatározza és bemutatja az Egyetem minőségbiztosítási rendszerét, különös tekintettel a folyamatok rendszerére és a szabályozásokra.

Az Egyetem több szabállyal és eljárással rendelkezik, amelyek a minőségügyet szolgálják. A Minőségügyi Kézikönyv bemutatja az egyetem minőségirányítási koncepcióját, céljait és a részletes szabályozást tartalmazó egyéb folyamatokat. A Minőségügyi Kézikönyv célja a minőségügyi szabályzatok és eljárások összefoglalása, kapcsolatuk és egymásra épülésük ismertetése, a szabályozási rendszer értelmezése.

A Minőségügyi Kézikönyv részletes eljárásokat és folyamatokat csak abban az esetben határoz meg, ha azok más szabályzat keretében még nem szabályozottak.

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

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

2. A Magyar Képzőművészeti Egyetem minőségirányítási elvei

A Magyar Képzőművészeti Egyetem (továbbiakban MKE) minőségpolitikáját úgy határozza meg, hogy az megfeleljen az Egyetem céljainak, keretet adjon a minőségcélok kitűzéséhez és átvizsgálásához; nyilvánossá tegye a szükséges minőségközpontú alapelveket, mert ezek tudnak támogató folyamatai lenni a képzési, kutatási, vezetési tevékenységnek.

Az Egyetem minőségirányítási elvei követik a 2005-ben Bergenben megfogalmazott European Standards and Guidelines (ESG) alapelveit, mind a külső minőségellenőrzések (akkreditációs eljárások), mind a belső minőségellenőrzések (szervezeti önértékelések) során.

Az Egyetem működésének minden területén elkötelezett – az európai uniós és nemzetközi oktatási szakmapolitikai célok között első helyet elfoglaló – minőségi oktatás és folyamatos minőségfejlesztés iránt.

A minőségügy területén különösen fontosnak tartjuk a minőségi oktatást, az oktatás minőségének és eredményességének biztosítását, folyamatos fejlesztését. Az oktatás belső tartalmának minőségbiztosítása és minőségfejlesztése mellett ugyanilyen fontos fejlesztési területnek tekintjük az oktatási szolgáltatás, a kapcsolódó szolgáltatások, valamint a támogató működési folyamatok minőségének biztosítását, folyamatos fejlesztését.

A minőségügyi rendszer működtetésével célunk:

- az oktatási/képzési színvonal növelése, magas szinten tartása;
- kutatások eredményes, magas színvonalú végzése;
- kiemelkedő kulturális tevékenységek megvalósítása;
- az Egyetem társadalmi kötelezettségeinek magas színvonalú ellátása;
- az Egyetem értékeinek láthatóvá tétele;
- nemzetközi kapcsolatok fejlesztése;
- a működés hatékonyságának fokozása;
- az egyetem partnerei (hallgatók, oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók, a kikerülő hallgatók leendő alkalmazói, a felsőoktatással kapcsolatban álló társadalmi szervezetek, intézmények) körében az elégedettség fokozása, az igények minél teljesebb kielégítése.

A minőségirányítás feladata olyan folyamatok intézményesítése, amelyek képessé teszik az Egyetemet tevékenységeinek folyamatos felülvizsgálatára, és ez alapján azok korrekciójára, minőségének folyamatos fejlesztésére. Minőségügyi rendszerünk hatékony és eredményes működéséhez beazonosítottuk a folyamatainkat, ezek sorrendjét és kölcsönös kapcsolatát; a hatékony működéshez szükséges kritériumokat és módszereket; a méréshez, értékeléshez és beavatkozáshoz szükséges információkat és biztosítjuk az ezekhez való hozzáférést; a szükséges méréseket, elemzéseket, valamint a tervezett eredmények eléréséhez és a folyamatos tökéletesítéséhez szükséges intézkedéseket. Az MKE minőségügyi rendszere szabályozott, tartalmazza az értékelés és adatgyűjtés tevékenységeit, ezek eredményeinek elemzését, majd becsatornázását a döntésekbe, mindeközben biztosítja a minőségügyi folyamatok nyilvánosságát.

A minőségügyi rendszer folyamatos fejlesztése érdekében az Egyetem:

- minőségbiztosítási rendszert működtet;
- minőségpolitikáját rendszeresen aktualizálja és harmonizálja a felsőoktatás ágazati minőségpolitikája (felsőoktatási törvény, Magyar Akkreditációs Bizottság /továbbiakban MAB/ elvárásai, nemzetközi trendek) szerint;
- integrálja a minőségfejlesztést az intézményfejlesztés stratégiai elemeivel.

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

3. Minőségügyi rendszer (szabályozás, szervezeti keretek)

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

3.1. Minőségügyi rendszer szabályozása

Az MKE minőségügyi rendszere írásban lefektetett szabályokon nyugszik. Az Egyetem minőségügyi rendszerének dokumentumai:

- A. Minőségügyi Kézikönyv;
- B. Minőségbiztosítási Szabályzat;
- C. Minőségbiztosítási Tanács ügyrendje;
- D. Minőségfejlesztési Program;
- E. Minőségfejlesztési Éves Jelentés;
- F. MAB Intézményi Önértékelés;
- G. belső önértékelések;
- H. folyamatleírások.

A. Minőségügyi Kézikönyv elkészítéséről, naprakészen tartásáról a Minőségbiztosítási Tanács gondoskodik. A Minőségügyi Kézikönyvet a Szenátus hagyja jóvá. A Minőségügyi Kézikönyvet 3 évente kell felülvizsgálni.

B. Minőségbiztosítási Szabályzat tartalmazza az Egyetem minőségügyi rendszerének jellemzőit, rendelkezik a Minőségbiztosítási Tanács és a minőségügyi felelős feladatairól. A Minőségbiztosítási Szabályzatot a Szenátus fogadja el.

C. Minőségbiztosítási Tanács működésének részletes szabályait a rektor által jóváhagyott ügyrend tartalmazza. Az ügyrendre javaslatot a Minőségbiztosítási Tanács tesz, amit évente felülvizsgál.

D. Minőségfejlesztési Program meghatározza azokat a középtávú fejlesztési és stratégiai célokat, amelyeket az Egyetem elérendőnek és megvalósítandónak tart, összhangban az Intézményfejlesztési Tervvel. A Minőségfejlesztési Programot a Minőségbiztosítási Tanács készíti el, a Szenátus hagyja jóvá.

E. A Minőségfejlesztési Éves Jelentés egy évre vonatkozóan végzett minőségfejlesztési tevékenységet értékelő és a következő éves minőségcélokat meghatározó dokumentum a minőségügyi rendszer működéséről, az elvégzett minőségfejlesztési tevékenységekről, a kitűzött minőségfejlesztési célok

megvalósítása érdekében tett intézkedésekről. A Minőségbiztosítási Tanács elnöke készíti el, minden év szeptember végéig.

F. A MAB akkreditáció részeként készített Intézményi Önértékelés a MAB Önértékelési Útmutatója alapján készül, reflektálva a MAB intézményakkreditációs eljárása során született határozatában foglalt akkreditációs jelentésre, MAB észrevételeire és javaslataira, és az azok alapján megvalósított intézkedésekre.

G. A belső önértékelések célja, hogy a vezetők irányítottan összegyűjtsék az Egyetem munkatársainak véleményét, megítélik az oktatás színvonalát, az Egyetem működését, feltárják a problémákat, megfogalmazzanak javaslatokat. Valamennyi belső önértékelést a rektornak is el kell juttatni. Belső önértékeléseket készítene a tanszékvezetők a tanszékek működésének értékeléséről évente; szakfelelősök a szakok értékeléséről két évente; oktatók saját munkájukról évente; vezetők (rektorhelyettesek, Doktori Iskola vezetője, Tanszékvezetők Tanácsának vezetője, Minőségbiztosítási Tanács elnöke, Tanulmányi Osztály vezetője) saját munkájukról évente. Az önértékeléseket a Rektori Hivatal kezeli, a minőségügyi felelős értékeli ki, ezek alapján a rektorhelyettesek akcióterveket készítene. Az önértékelések elkészítésének módját és sablonját folyamatleírások rögzítik.

A belső önértékelés része és a minőségbiztosítás egyik fontos eleme a tanári óralátogatások rendszere, ami minden közalkalmazotti státuszú oktató számára kötelező. Figyelembe véve a képzés sajátosságait három kategóriában készülnek véleményezések és beszámolók: elméleti előadások, elméleti szemináriumok és műtermi gyakorlatok. A rendszer nem az oktatók ellenőrzésére, hanem elsősorban a jó gyakorlatok megismerésére, terjesztésére, tudásmegosztásra szolgál. Az óralátogatások lebonyolításáért, beszámolók feldolgozásáért a minőségügyi felelős felel.

H. Folyamatleírások: a minőségügyi eljárások célja az egyes folyamatok részletes leírása, szabályozása. A folyamatközpontú működés rendszerbe foglalja és egyértelművé teszi a munkafolyamatokat. A folyamatleírásokat az Minőségbiztosítási Tanács készíti elő, hagyja jóvá és javasolja a Rektornak bevezetésre.

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

3.2. Minőségügyi rendszer szervezeti keretei

Az MKE minőségügyi rendszere áthatja az Egyetem mindennapos működését, nem funkcionál önálló alrendszerként, ezért a minőségirányítás nem a szervezet különálló része, hanem azon rendszerek

intézményesítése és összehangolása, amelyek képessé teszik az Egyetemet tevékenységének folyamatos felülvizsgálatára és ez alapján azok korrekciójára, minőségének folyamatos fejlesztésére, a jó gyakorlatok azonosítására, fejlesztve a minőséget.

Az Egyetemen a Minőségbiztosítási Tanács szakmai szervként működik, a döntéshozó szint a Szenátus, ami meghatározza a minőségügyi tevékenységek kereteit, a minőségügyre vonatkozó szabályozás a Szenátus hatáskörébe tartozik. Az Egyetem minőségügyi tevékenységét az MKE rektora felülyeli, munkáját minőségügyi felelős segíti.

A **Minőségbiztosítási Tanácsról** (MBT) a Minőségbiztosítási Szabályzat rendelkezik, és az MBT a Minőségbiztosítási Tanács Ügyrendje szerint működik. Feladatai:

- 1) Az MBT felelős az intézménynek, mint szervezetnek a minőségfejlesztéséért, a minőségi szemlélet elterjesztéséért.
- 2) Véleményezi és a Szenátus elé terjeszti a MAB-nak küldendő évi intézményi jelentéseket.
- 3) Javaslatokat dolgoz ki az Egyetem vezetése számára a feltárt hiányosságok kiküszöbölésére, a minőség javítására, a fejlesztendő részterületekre.
- 4) A felmerülő problémák időbeni megoldása és a folyamatos minőségellenőrzés biztosítása céljából igény szerint, de legalább háromhavonta ülésezik.
- 5) Véleményezi minőségügyi szempontból a jogkörébe tartozó, a Szenátus elé kerülő anyagokat.
- 6) Figyelemmel kíséri az Egyetemen folyó képzés, kutatás minőségét.
- 7) Javaslatot tesz az egyetemi minőségpolitika elveire, az Egyetem hosszú távú minőségfejlesztési programjára, és szükség szerint fejleszti azokat, kontrollálja azok megvalósulását.
- 8) Ellátja az egyetemi minőségügy szervezésével, működtetésével és ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat, gondoskodik az ehhez szükséges szabályozásról.
- 9) Figyelemmel kíséri a felsőoktatási minőségbiztosítási rendszer kiépítésének és működtetésének rendszerét.
- 10) Felel az Egyetemen a minőségfejlesztésért, a minőségi szemlélet elterjesztéséért.

Az MBT döntéseiről, elvégzett tevékenységéről éves értékelést készít, amit a rektor elé terjeszt. Évente elkészíti jelentését a Minőségfejlesztési Program előrehaladásáról.

A **minőségügyi felelős** az Egyetem kinevezett oktatója, aki a rektor megbízásából jár el, munkáját közvetlenül a rektor irányítja, és egy fő ügyviteli alkalmazott segíti. A minőségügyi felelős jogosult az Egyetem vezetésétől és egységeitől mindazon adatok megkérésére, amelyek a minőség ellenőrzése, értékelése és fejlesztése szempontjából fontosak, illetve szükségesek a MAB-nak elküldendő intézményi jelentések összeállításához, a szakfelelősök támogatásához a szakgondozás folyamatában.

A minőségügyi felelős feladatai:

- az Egyetem minőségirányítási rendszerének a működtetése;
- az MBT adminisztrációjának megszervezése;
- az akkreditációs jelentések intézményre vonatkozó részének elkészítése.

A **minőségügyi rendszer egyéb szereplői**: az Egyetem oktatói, hallgatói, Hallgatói Önkormányzat, külső szakértők, hazai és külföldi partnerintézmények. Fontosnak tartjuk a Hallgatói Önkormányzat bevonását a minőségügyi folyamatokba és tájékoztatásukat.

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

4. Vezetés elkötelezettsége

A „vezetés” kifejezésen minden esetben, az intézményben vezetői feladatokat ellátók azon csoportját kell érteni, akiket az intézmény Szervezeti és Működési Rendje a vezetéshez sorol.

A minőségügyi rendszer az Egyetem teljes szervezetére és minden tevékenységi területére vonatkozik. Az MKE minőségpolitikáját úgy határozza meg, hogy az megfeleljen az Egyetem céljainak, és tartalmazza a vezetés kinyilvánított elkötelezettségét a folyamatos fejlesztés és a követelmények teljesítése iránt.

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

Az Egyetem vezetésének elkötelezettségét mutatja, hogy

- ösztönzi az oktatás fejlesztését, a minőségi célok megvalósítását, érkezzenek a javaslatok a munkatársak, oktatók vagy hallgatók köréből;
- motiválja és továbbképzzi a munkatársakat, oktatókat;
- nagy erőfeszítéseket tesz a szükséges források biztosítására;
- méri, elemzi a munkatársak, hallgatók elégedettségét; a tapasztalatokat felhasználva beépíti a további szakmai és szolgáltatási tevékenységekbe;
- tudatosan fejleszti kapcsolatait az Egyetem partnereivel (más felsőoktatási intézmények, munkáltatók, kulturális intézmények, felügyeleti szervek, szakmai tömörülések stb.) hazai és nemzetközi szinten;
- az Egyetem szabályzatainak naprakészen tartása, a jogszabályok és egyéb előírások betartása, aktualizálás a minőségügyi rendszer fontos szempontja;
- igényli, ellenőrzi és elősegíti a folyamatos naprakész tájékoztatást valamennyi rendelkezésre álló kommunikációs csatornán keresztül;
- rendszeresen ellenőrzi a minőségügyi rendszer működésének hatékonyságát.

A vezetés elkötelezett a minőségügyi rendszer eredményességének folyamatos javítása mellett, ennek részeként gondoskodik a minőségfejlesztési célok kitűzéséről és a minőségbiztosítási tevékenység megvalósításához szükséges erőforrásokról. Az Egyetem vezetősége elkötelezett a minőségfejlesztés irányába, ami a sikeres megvalósítás alapfeltétele. Ugyanakkor fontos a munkatársak részvétele és egyes feladatok delegálása. A vezetés a minőségügyi rendszer folyamatainak működtetését a munkatársak bevonásával (képességeik felhasználásával), a minőségügyi tevékenységekben való részvételének ösztönzésével, továbbá a minőségügyi szemlélet és kultúra terjesztésével éri el.

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

Az Egyetem vezetése és munkatársai elkötelezettek a minőségügyi rendszer működtetése és folyamatos továbbfejlesztése mellett.

5. Minősegbiztosítás területei

Az MKE minőségügyi rendszerének területei a következők:

1. képzések minősegbiztosítása,
2. kutatási programok minősegbiztosítása,
3. emberi erőforrások minősegbiztosítása,
4. irányítási rendszer minősegbiztosítása,
5. infrastruktúra és hallgatói szolgáltatások minősegbiztosítása.

5.1. Képzések minősegbiztosítása

Az Egyetem alaptevékenységét az oktatás-képzés adja. A képzések minősegbiztosítása alapvető fontosságú.

A meglévő szakok működésének folyamatos fejlesztése elvárás. A szakok gondozásáért elsősorban a szakfelelős felel, aki szorosban együttműködik a tanszékvezetőkkel, akik a képzés megvalósításához szükséges oktatói gárdát biztosítják. Az elégedettségmérések és a véleményfelmérések eredményeihez hozzáférnek, további információkat kérhetnek az információ/adatbázis gazdájától. A szakfelelősök és a tanszékvezetők is kezdeményezik azokat a változtatásokat, amelyek az oktatás javítását szolgálják, a tanulmányi eredmények javulását célozzák. Saját vezetői önértékelésük kiter a képzési követelmények, a képzési tartalmak, a képzési módszerek és az értékelési módok fejlesztésére.

(További részletek a 3. fejezetben – Minőségügyi rendszer; és a 7. fejezetben – Mérés, értékelés, visszacsatolás.)

Az új szakok akkreditálásához folyamatleírás készült, meghatározva a szükséges feladatokat és felelősöket. Az új művész szakok akkreditálását megelőzi a javaslat felmerülése, amit az oktatási rektorhelyetteshez kell eljuttatni rövid indoklással, ami tartalmazza:

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

Bárki kezdeményezheti új szak akkreditálását. Az akkreditálás előkészítéséről a rektor dönt. Új szak akkreditálásáról a Szenátus dönt.

5.2. Kutatási programok minőségbiztosítása

Az oktatási és kutatási, valamint kulturális területek – egyetemi minőségpolitikában is nyilvánított – szoros kapcsolódása okán jelen Kézikönyv bizonyos vonatkozásai a kutatási területre is érvényesek, noha átfogó szabályozását nem foglalja magában.

Az MKE kutatásfejlesztésének fő célkitűzéseit a mindenkor hatályos Intézményfejlesztési Terv tartalmazza. A tudományos tevékenységre vonatkozó egyetemi szintű koncepciók, döntések rektori hatáskörbe tartoznak, egyeztetve a Szenátussal.

Az Egyetem művészeti tevékenysége miatt kutatás kategória alá sorolja azokat a tevékenységeket, amelyek a műalkotások elkészítéséhez és terjesztéséhez tartoznak (kísérletezés, kiállítás). Az Egyetem a kutatási tevékenységét és annak eredményeit szervesen beépíti az oktatási tevékenységébe, így a kutatási eredmények alapvetően befolyásolják az Egyetemen folyó képzés minőségét. A kutatási tevékenységek azonban eltérő jellegűek, melyek ezért a minőségügyi szabályozás szempontjából is eltérő megítélés alá kell, hogy essenek.

Az egyik csoportba azok a kutatások tartoznak, amelyeket külső, kiegészítő forrástól függetlenül folytatnak az oktatók, míg a másik csoportba a külső (elsősorban pályázati) forrásból és nemzetközi vagy hazai együttműködésben megvalósuló önálló kutatási projektek tartoznak. Utóbbi esetben minőségbiztosítási elemnek tekinthető önmagában a pályázati követelményeknek való megfelelés, valamint a jellemzően a megvalósítást kísérő külső értékelés is.

A kutatási programok minőségbiztosítása azokat a mechanizmusokat, szabályozási és visszacsatolási elemeket foglalja magában, amelyek lehetővé teszik, hogy az Egyetem a kutatási tevékenységét a legfontosabb problémákra fókuszálni tudja, és egyben a kutatáshoz szükséges magas minőségi követelményeknek is megfeleljen.

Kutatási programokon részvétel előzetes véleményezése az Etikai Bizottság feladata. A kutatási programok értékelésének sablonját és eljárását folyamatleírás tartalmazza.

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

5.3. Emberi erőforrások minőségbiztosítása

A színvonalas oktatás és kutatás feltétele a magasan kvalifikált és elkötelezett oktatói gárda, akiket felkészült adminisztratív apparátus támogat. A megfelelő felkészültségű munkatársak kiválasztása, a munkatársak teljesítményének értékelése, minősítése és előléptetése, valamint bérezése és jutalmazása a foglalkoztatási, a teljesítményértékelési és a minősítési eljárások révén biztosítható.

Az emberi erőforrások kezelésére vonatkozó szabályzatok:

- Szervezeti és Működési Rend
- Etikai Kódex
- Foglalkoztatási Követelményrendszer

- Közalkalmazotti Szabályzat
- Szellemi Alkotások Jogvédelméről és Szellemi Tulajdon-kezelésről Szóló Szabályzat
- Habilitációs Szabályzat
- Esélyegyenlőségi Terv

A munkatársak elkötelezettségének fontos eleme, hogy a munkavállalók méltányosnak, igazságosnak és kellően perspektivikusnak tekintsék az Egyetemen működő, az ő munkájukat értékelő és javadalmazó rendszereket. Így az emberi erőforrás folyamatokkal (kiválasztás, értékelés, bérezés, fejlesztés stb.) kapcsolatos elégedettség mérése szerves részét képezi a színvonalas oktatói és a munkatársi gárda biztosításának. E visszacsatolások alapján lehetséges döntést hozni a szükséges változtatásokról.

Az Egyetem működésének fejlesztése, a végrehajtandó fejlesztési prioritások kijelölése érdekében biztosítani kell az egyetem nem oktató és nem kutató munkatársai számára is, hogy az Egyetem működéséről, a javadalmazási, előrelépési és képzési lehetőségekről, illetve munkakörülményekről anonim módon véleményt nyilváníthassanak. A teljes körű felmérésre két évente kell sort keríteni.

5.4. Irányítási rendszer minőségbiztosítása

Az irányítási rendszer minőségbiztosítása arra szolgál, hogy az Egyetem alaptevékenységeit hatékonyan, összehangoltan és a folyamatban részt vevők elvárásaival összhangban legyen képes megvalósítani.

E rendszer magában foglalja az Egyetem szervezettségével, működésével, célkitűzési és stratégiaalkotási folyamatával, valamint a vezetők kiválasztásával, vezetési tevékenységével kapcsolatos szabályozási, adatfelvételi és visszacsatolási mechanizmusokat, amelyek lehetővé teszik, hogy a vezetők az Egyetem működését folyamatosan fejlesszék.

Az irányítási rendszerhez kapcsolódó szabályozások:

- Szervezeti és Működési Rend
- Egyetem szervezeti felépítése
- Szenátus ügyrendje
- Tanszékvezetők Tanácsának ügyrendje
- Látványtervező Tanszék ügyrendje
- Művészeti Anatómia, Rajz- és Geometria Tanszék ügyrendje
- Festő Tanszék ügyrendje
- Intermédia Tanszék ügyrendje
- Művészettörténet Tanszék ügyrendje
- Restaurátor Tanszék ügyrendje
- Szobrász Tanszék ügyrendje
- Képzőművészet-elmélet Tanszék ügyrendje
- Tanárképző Tanszék ügyrendje

- Grafika Tanszék ügyrendje
- Jogi és Humánpolitikai Osztály ügyrendje
- Gazdasági Osztály ügyrendje
- Tanulmányi Osztály ügyrendje
- Üzemeltetési Osztály ügyrendje
- Könyvtár, Levéltár és Művészeti Gyűjtemény ügyrendje
- Kiállítási Bizottság ügyrendje
- Kollégiumi Szabályzat
- Foglalkoztatási Követelményrendszer
- Etikai Kódex
- Belső kontrollrendszer működésének ellenőrzési nyomvonalai kockázatkezelése, szabálytalanságok kezelése

A szabályozási háttér számos elemből tevődik össze. Ezekből kiemelkedik a foglalkoztatási szabályzat, amely rögzíti a vezetők kiválasztásának elveit és folyamatát, valamint az SZMR, amely a felelősségi és hatáskörök összehangolását, illetve az alkalmazandó koordinációs eszközöket definiálja.

Az irányítási rendszerrel kapcsolatos önértékelési és adatgyűjtési rendszer alapvetően az Egyetem munkatársainak véleményét gyűjti össze (belső önértékelések). Az irányítási rendszer megfelelőségének, azaz az irányítási rendszer szabályszerű, gazdaságos, hatékony és eredményes működésének rendszeres értékelését a Belső Ellenőrzés látja el.

5.5. Infrastruktúra és hallgatói szolgáltatások minőségbiztosítása

Az infrastruktúra, illetve a hallgatói szolgáltatások színvonalára vonatkozóan az oktatói, egyéb munkavállalói és hallgatói felmérések, továbbá az egyes szervezeti egységek saját felmérései adnak tájékoztatást.

A magas minőségű infrastruktúra a színvonalas oktatás és kutatás alapvető feltétele. Az informatikai és könyvtári szolgáltatások jelentik az alapját a hallgatói tanulástámogatási eszközöknek, amelyeket egyéb infrastruktúra-elemek (pl. kollégium) egészíthetnek ki. Az oktatói munka alapját szintén a megfelelő könyvtári és informatikai szolgáltatások jelentik.

Az infrastruktúra és a hallgatói szolgáltatások működésére vonatkozó szabályzatok:

- Tanulmányi és Vizsgaszabályzat
- Hallgatói Térítési és Juttatási Szabályzat
- Könyvtár, Levéltár és Művészeti Gyűjtemény ügyrendje
- Kollégiumi Szabályzat
- Informatikai Szabályzat

Egyetemünk művészeti felsőoktatási intézmény, az infrastruktúrában ezért műtermek, laborok, műhelyek stb. és ezek felszereltsége kiemelkedő fontosságú. A felszereléseket megfelelő állapotban tartjuk, szükség esetén kezelési utasításokat bocsátunk a kezelők rendelkezésére. Az akadémiai terület rendszeresen gyűjti az információkat a használt eszközök állapotáról, a fejlesztési igényekről, amit az illetékesnek, a kancellári területnek juttat el.

6. Folyamatleírások

Minősbiztosítás részeként a folyamatleírások célja, hogy eligazítsák az ügyfelmerülésben érintetteket a szükséges lépésekről, azokban az esetekben, amelyekre egyéb szabályozás nem létezik. A folyamatközpontú működés rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzése, az esetleges felelősségek megállapítása.

A folyamatleírások felölelik az alapvető fontosságú alapfolyamatokat, a vezetési folyamatokat és a támogató folyamatokat is. A folyamatleírások támogatják az Intézményfejlesztési Tervben megfogalmazott célok megvalósítását, biztosítják az Egyetem hosszú távú sikerességét.

A folyamatleírásokat az MBT készíti elő, hagyja jóvá és javasolja a rektornak bevezetésre. A rektor a javaslat elfogadása után az Egyetem weboldalán a Szabályzatok és dokumentumok aloldalon teszi közzé. Új folyamat bevezetésére vonatkozó javaslatot, folyamatleírást bármely egyetemi polgár betérjeshet írásban az Egyetem minőségügyi felelőse részére.

Az MBT felel a folyamatok beazonosításáért, alkalmazási területének meghatározásáért, a folyamatleírás monitoringjáért, releváns és vonatkozó dokumentumok módosításáért, valamint az adott folyamat kapcsolatának beazonosításáért más folyamatokkal.

A működés folyamatos figyelemmel kísérése, mérése, a visszacsatolások utáni korrekciója a folyamatok esetében is érvényesül. A folyamatleírásokat az MBT ellenőrzi, szükség esetén korrigálja.

Az egyetemi működés kiemelt területein (oktatás-képzés, művészeti tevékenységek) a minőségközpontú, a felsőoktatás és a művészeti alkotó tevékenységek sajátosságait figyelembe vevő folyamatleírások fejlesztése és folyamatos aktualizálása a magas színvonalú feladatellátás egyik alapvető elemét jelentik.

7. Mérés, értékelés, visszacsatolás (elégedettségmérés, OMHV, DPR)

A minőségügyi rendszer részeként az Egyetem a tevékenységekre vonatkozó minőségi és egyéb adatokat szisztematikusan gyűjti, értékeli és elemzi. Az összegyűjtött adatok szolgálják az alapját az erősségek és gyengeségek beazonosításának, a lehetőségek és kockázatok felmérésének, amelyek alapján a további teendők kerülnek meghatározásra.

Az értékelések célja, hogy az Egyetem biztosítani tudja az oktatás minőségének javítását, a szolgáltatások fejlesztését, a minőségügyi rendszer működését, fokozza az eredményességet.

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

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

Gólya-hallgatók véleményfelmérése

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

Az anonim felmérés lebonyolításáért a minőségügyi felelős felel.

Oktatói munka hallgatói véleményezése (OMHV)

A rendszeres értékelés célja, hogy visszajelzést adjon az oktatott tárgyak színvonaláról, az oktatók és hallgatók együttműködéséről és az oktatók munkájának hallgatói megítéléséről részben az oktatók saját egyéni fejlődésének megalapozása, részben pedig az oktatói követelményrendszer teljesítésének vezetői megítélése érdekében. A rendszer lehetőséget teremt arra, hogy támogassa a tantárgyfejlesztést, segítse a hallgatók szabad tanárválasztását, illetve hozzájáruljon az Egyetem minőségirányítási rendszerének működtetéséhez.

A hallgatók megismerik hallgatótársaik véleményét, az oktatók és a tanszékvezetők visszajelzést kapnak az oktatói tevékenységük és a kurzusuk megítéléséről, a szakfelelősök az általuk gondozott

szak kurzusainak megítéléséről, az Egyetem vezetése pedig arról, hogy a hallgatók milyen véleményt alkottak az általa nyújtott képzésről.

A kérdőív kidolgozásáért az MBT felel és hagyja jóvá, a lebonyolításért a minőségügyi felelős felel, bevonva a HÖK-öt. Évente kétszer, a szorgalmi időszakban kerül sor a kérdőívezésre. A minőségügyi felelős kezeli a kiscsoportos (mester-tanítvány) kurzusok anonimitását és az eredmények nyilvánosságának biztosítását. Az eredmények alapján munkacsoport dolgozza ki javaslatait ajánlás formájában a képzési programok minőségének fejlesztésére, a támogató munka lépéseinek meghatározására.

Hallgatói elégedettségmérés

Az Egyetem hallgatói az egyes szolgáltatásokról, a tanulmányi ügyintézésről, panaszkezelésről és az Egyetem infrastruktúrájáról nyilvánítanak véleményt évi rendszerességgel a tavaszi szorgalmi időszakban. A kérdőívek kiértékelése hozzájárul a hallgatóknak nyújtott intézményi szolgáltatások színvonalának fejlesztésére irányuló munka támogatásához.

Az elégedettségmérés lebonyolításáért a minőségügyi felelős felel.

Végzős hallgatók véleményfelmérése

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

A felmérésre a záróvizsga-időszakban kerül sor, a lebonyolításba a záróvizsga-bizottságok bevonódnak. A lebonyolításért a minőségügyi felelős felel.

A végzett hallgatók véleményfelmérése (Diplomás Pályakövetési Rendszer részeként)

Az értékelés célja információ gyűjtése végzetteink munkaerő-piaci pozícióiról, sikerességéről, képzésünk eredményességéről. A végzett hallgatóktól származó információk a képzés utólagos megítéléséből származnak, hasznosak a jelenlegi és leendő hallgatóink és oktatóink számára. A Diplomás Pályakövetési Rendszer kiépítés alatt áll, folyamatleírás tartalmazza az eljárás menetét és a sablont, az adatvédelmi szabályozásra tekintettel. Évente más-más végzett évfolyam volt hallgatóit keressük meg. A felmérés egyik eszköze annak, hogy az Egyetem képzési stratégiáját hogyan fejlessze, továbbá támogatja az Egyetem volt hallgatóival való kapcsolattartást.

A felmérés lebonyolításáért a minőségügyi felelős felel.

Oktatói elégedettségmérés

Az MKE fontosnak tartja a munkatársak véleményfelmérését. Törekszik becsatornázni a folyamatba valamennyi munkatársat. Az oktató kollégák az Egyetem működéséről, szakmai kérdésekről anonim módon tudnak véleményt nyilvánítani, ennek segítségével az Egyetem vezetői visszacsatolást kapnak.

Az oktatók véleményfelmérésére két évente kerül sor. Az eredményeket a minőségügyi felelős gyűjti össze és dolgozza fel. Az eredmények nyilvánosak, hozzáférhetőek.

Munkatársi elégedettségmérés

A munkatársi elégedettségmérésben véleménynyilvánításra jogosultak mindazok, akik az Egyetem tartós alkalmazásában állnak, és nem oktató, kutató vagy tanári feladatot látnak el. Az anonimitás biztosításáról, az eredmények összegyűjtéséről, kiértékeléséről és nyilvánosságáról a Kancellár gondoskodik.

A fent ismertetett mérések eredményeinek elemzésén túl az Egyetem további információkat (statisztikai adatokkal együtt) vizsgál, elsősorban a Tanulmányi Osztály adatbázisának segítségével. Ilyenek például a lemorzsolódással összefüggő információk, a panaszkezelési eljárások során keletkezett információk, jelentkezési és felvételi adatok, tanulmányi átlagok – szórás stb. A munkatársi fejlesztések kialakítása során a Jogi és humánpolitikai osztály adatbázisára támaszkodik. A pénzügyi helyzet stabilizálása és a fejlesztések kialakítása során a Gazdasági Osztály adatai szolgálnak bázisul. A vezetőségi átvizsgálás intézkedései a belső ellenőr beszámolóí és az előbbi mérések és elemzések nélkül nem történhetnek meg.

A vezetés törekszik a külső értékelések megismerésére is, a fenntartói, az Oktatási Hivatal és más hatóságok, valamint a Magyar Akkreditációs Bizottság vizsgálatain és értékelésén túl, az Egyetem megbíz felsőoktatási stratégiával foglalkozó elemző-kutató céget felmérés készítésére, továbbá kikéri a konzisztórium véleményét.

Minőségügyi rendszer vezetőségi értékelése

Évente egyszer a minőségügyi rendszer áttekintése céljából az Egyetem a rektor vezetésével átvizsgáló értekezletet tart. Az értekezlet célja értékelni a minőségügyi rendszer működését és a minőségfejlesztési célokban foglaltak megvalósítását. Az értekezleten az értékelés után kerül meghatározásra a szükséges lépések sora, esetlegesen új célok kitűzése és a fejlesztési eljárásokban módszertani változtatások bevezetése.

Mérésekre, értékelésekre azért van szükség, hogy az Egyetem vezetői és munkatársai többet tudjanak a szervezetről, a folyamatokról, a hallgatókról, összehasonlíthatóak legyenek a jelenlegi és korábbi eredmények, feltáruljanak az erősségek és azok a területek, amelyeket tovább lehet fejleszteni, ezáltal fokozható legyen az innováció és a munkatársak elégedettsége.

Források

Az egyetem minőségirányítási rendszerének kialakítása során az alábbi dokumentumokra támaszkodunk:

- a mindenkori Felsőoktatási Törvény vonatkozó előírásaira,
- a minőségirányítási rendszerre vonatkozó nemzetközi, elsősorban európai ajánlásokra és szabványokra, különös tekintettel az európai oktatási miniszterek által 2005-ben Bergenben elfogadott dokumentumban, a European Standards and Guidelines-ban foglaltakra,
- az Emberi Erőforrás Minisztériumnak a felsőoktatás minőségirányításával kapcsolatos útmutatásaira,
- a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság állásfoglalásaira és javasolt szempont-rendszerére,
- a minőségirányítással foglalkozó szakirodalom kiadványaira,
- az Egyetem Intézményfejlesztési Tervére,
- más hazai és külföldi egyetemek minőségügyi dokumentumaira.