

**XVI/2007. (II. 26.) Szen. sz. határozat  
az ELTE Minőségfejlesztési program elfogadásáról**

A felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. törvény a felsőoktatási intézmény kötelezettségeként határozza meg a minőségfejlesztési program készítését:

„21. § (6) A felsőoktatási intézmény **minőségfejlesztési programot** készít. Az intézményi minőségfejlesztési programban kell meghatározni **a felsőoktatási intézmény működésének folyamatát**, ennek keretei között **a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési, fogyasztóvédelmi feladatok végrehajtását**. Az intézményi minőségfejlesztési programban kell szabályozni **az oktatói munka hallgatói véleményezésének rendjét**. A felsőoktatási intézmény **évente áttekinti** az intézményi minőségfejlesztési program végrehajtását, és megállapításait az intézmény honlapján, továbbá a helyben szokásos módon **nyilvánosságra hozza.**”

Erre a jogi kötelezettségre, valamint az Egyetem hagyományaira és a magyar felsőoktatásban betöltött különleges jelentőségére figyelemmel az ELTE elkészítette a jelen Minőségfejlesztési Programot, melynek céljai a következők:

1. meghatározni az ELTE jövőképehez illeszkedő, egyben a jövőkép elérését támogató minőségfejlesztési tevékenység alapértékeit,
2. kitűzni és meghatározott időtávon felvázolni az ELTE minőségfejlesztési céljait (továbbá a célok elérését szolgáló vállalásokat, a várható eredményeket),
3. megadni a minőségügyi fogalmak azon értelmezését, amely értelemben használjuk ezeket, illetve kijelölni a minőségbiztosítás „terjedelmét”, hatókörét,
4. felvázolni a minőségfejlesztés eszközrendszerét,
5. lefektetni azokat az alapelveket, amelyeket tiszteletben kell tartani a minőségfejlesztéssel kapcsolatos valamennyi előkészítő-, tervező-, megvalósító-, értékelő és egyéb tevékenység során,
6. rögzíteni az ELTE minőségfejlesztési tevékenységének szervezeti, hatásköri kereteit, személyi és anyagi feltételeit
7. felvázolni az ELTE (1-6. pontokban írtakból következő) minőségbiztosítási rendszerét,
8. meghatározni az ELTE (1-7. pontokban írtakból következő) minőségbiztosítási szabályzatát.

## **1. Alapértékek**

Minőség: Az Egyetemen felhalmozott tudás és szellemi kapacitás, a hazai kultúra ápolásában és a közéletben betöltött kiemelkedő szerep arra kötelezi az Egyetem összes mai polgárát, a Rektort és a testületeket, hogy a 21. század elején – megőrizve és sokasítva értekeinket – adjunk érvényes,

minőségi és előrevivő válaszokat a kor kihívásaira, dolgozzunk úgy, hogy utódainknak többet adjunk tovább, mint amennyit elődeinktől kaptunk.

- Értékkörzés:** Büszkéek lehetünk és vagyunk arra, hogy az Egyetem egykori oktatói és hallgatói jelentős szerepet tölthettek és töltenek be, a tudományos, a szakmai, a politikai közéletben egyaránt. Öt Nobel díjas volt egykoron diák, majd pedig professzor az ELTE-n: Fülöp Lénárd (1905, fizikai), Szent-Györgyi Albert (1937, orvosi), Hevesy György (1943, kémiai), Békésy György (1961, orvosi) és Harsányi János (1994, közgazdasági). Kötelességünknek tekintjük a tehetséggondozás olyan formáinak kialakítását és fejlesztését, amelyek megteremtik a szellemi kiválóságok ilyen kibontakozásának feltételeit.
- Értékteremtés:** Az ELTE a „megőrizve megújítás” elvi alapján állva, a 2005. évi felsőoktatásról szóló CXXXIX. törvény céljaival és szabályaival, valamint az egyetemek Magna Chartájában rögzítettekkel összhangban azt a célt tűzi ki, hogy az Egyetem pozíciói az Európai Felsőoktatási Térségben és az Európai Kutatási Térségben erősödjenek. A program központi célkitűzése, hogy az ELTE – többek között a Bologna folyamat, valamint az EU 7. keretprogramja révén - a felsőoktatás és a kutatás-fejlesztés kelet-közép európai regionális központja legyen.
- Nyitottság:** Az ELTE kész fogadni a közigazgatás, a gazdaság és a kultúra szereplőinek kezdeményezéseit, az együttműködés lehetőségét kereső javaslatait. Nagy hangsúlyt fektetünk az Egyetem külső kommunikációjának javítására. Fontosnak tarjuk, hogy az ELTE súlyának megfelelő mértékben legyen jelen a hazai és nemzetközi nyilvánosságban.
- Átláthatóság:** Stratégiai törekvésünk, hogy az Egyetem polgárai megbízható áttekinthetőséggel rendelkezzenek az Egyetem szervezetéről, működéséről, irányításáról és gazdálkodásáról. Javítjuk az információáramlást, a vertikális és horizontális egyeztetési hatékonyságot. Fejlesztjük a korszerű info-kommunikációs eszközök, interaktív módszerek mértéktartó, de hatékony alkalmazását.
- Tolerancia:** A minőségi teljesítményhez módszeres és szívós munkára van szükség, ilyen nyugodt és toleráns légkörben lehet végezni. Ehhez szövetségesnek tekintjük az Egyetem polgárait, az oktatókat, a kutatókat, a hallgatókat, a tanulmányi, gazdasági, műszaki adminisztrációban dolgozó kollégákat egyaránt. Hiszünk abban, hogy az ellenvéleményben is az előremutató megfontolást kereső attitűd, illetve az erre épülő együttműködés hosszú távon a korábbinál magasabb minőségű eredményre vezet.
- Kiszámíthatóság:** Az ELTE kiszámítható perspektívát kínál a tudományos életpályára készülőknek éppúgy, mint a versenyszférát választók számára, ragaszkodva ahhoz az igényhez, hogy célirányos, magas szintű szakmai ismereteket kíván nyújtani. Ugyancsak megbízható, kiszámítható partnere kíván lenni az Egyetem az oktatási, kutatási, fejlesztési projekteken közreműködő intézményeknek.

## 2. Célok, vállalások, elérendő eredmények

	Célok	Vállalások	Tervezett eredmények
1. lépés	SzMSZ 132. § (1) Az Egyetem a minőségirányítási rendszerét az Egyetem képzési kapacitása minőségének értékelése, illetve a partnerek igényeinek rendszeres gyűjtése, elégedettségük folyamatos mérése és elemzése útján alapozza meg. A kapott adatokat és az elemzések eredményét az Egyetem beépíti döntés-előkészítő folyamataiba, fejlesztési programjaiba.	Az egyetem kialakítja a minőségirányítás szervezeti és szabályozási kereteit, biztosítja a minőségmenedzsment személyi és tárgyi feltételeit, mérés-értékelési, fejlesztési és minőségbiztosítási eljárásokat vezet be az oktatási és az oktatásszervezési tevékenységek területén.	Elkészül az Egyetem minőségbiztosítási rendszerének koncepciója, a minőségbiztosítási szabályzat, az oktatás és az oktatásszervezés területén mérés-értékelési, -fejlesztési eredmények készülnek, elkezd terjedni a minőségügy kultúrája
2. lépés	SzMSZ 132. § (2) Az Egyetem az (1) bekezdésben meghatározott alapokra építve hagyományos vezetői eszköztárát minőségközpontú szemléletben fejleszti, hatékony menedzsmentet alakít ki.	Korrekciók! Az Egyetem kiterjeszti a minőségbiztosítási eljárásokat a vezetésre, illetve speciális, minőségfejlesztési célú projektet indít a vezetés korszerűsítése végett.	Újfajta vezetői szemlélet alakul ki: az Egyetem vezetése képes arra, hogy olyan módon irányítsa a folyamatokat és az erőforrásokat - különös tekintettel az emberekre - hogy az oktatás minősége feleljen meg a partnerek igényeinek illetve folyamatosan fejlődjön és haladja meg ezeket az igényeket.
3. lépés	SzMSZ 132. § (3) Az Egyetem az (1)-(2) bekezdések alapján elvégzett feladatok eredményei alapján fokozatosan az intézményi működés minden területére kiterjeszti a folyamatszabályozást, az Egyetem működését tudatosan és folyamatosan fejleszti.	Az Egyetem kiterjeszti a minőségfejlesztési/minőségbiztosítási eljárásokat az Egyetem valamennyi szervezeti egységére és folyamatára.	Az Egyetem teljes működés átlátható, a résztvevők számára érthető, kiszámítható, racionális (elfogadható).

## 3. Fogalmak és a minőségbiztosítás hatókörének kijelölése

A legáltalánosabb kategóriának a minőségfejlesztést tekintjük. A minőség fejlesztése érdekében tett erőfeszítéseket az alábbi négy területen fejtjük ki:

- Minőségirányítás: Valamennyi olyan tervező, javaslattevő, kezdeményező, koordináló tevékenység, amely a minőségfejlesztés céljait szolgálja. Ide tartozik a belső szabályozások előkészítése, a minőségbiztosítási rendszer megtervezése, a rendszer karokon történő bevezetésének koordinációja, az egyes intézkedések és eljárások nyomon követése, értékelése, illetve a minőségügyi feladatokra adott megbízásokhoz kapcsolódó megbízó igények megfogalmazása.

- Minőségtanúsítás: A képzések indításának és folytatásának alapvető jogi, személy és tárgyi feltételei meglétének igazolása. Ezt a tevékenységet külső tanúsító (a MAB) végzi, az egyetemi minőségfejlesztési munka ehhez kapcsolódó nyomon követő, értékelő, visszajelző, tájékoztató funkciók beiktatását jelenti.
- Mérés és értékelés: Az Egyetem képzési és oktatásszervezési szolgáltatásaira vonatkozó, a felhasználókban kialakuló vélemények, illetve elégedettség mérése és értékelése. Ebbe a feladatkörbe különböző adatfelvételi eljárások és a keletkezett adatok elemzése tartozik. Külön hangsúlyt kap az elemzések eredményeinek visszacsatolása, nyilvánosságra hozatala.
- Minőségbiztosítás: A szorosabb értelmében használjuk ezt a műszót, az képzési tevékenységet támogató folyamatok szabványosítását, ügyviteli mélységű szabályozását értjük alatta. A feladat második mozzanata a működés e szabályozásoknak való megfelelésének kontrollálása.

Az ELTE a minőségbiztosítási rendszerének megalapozását az oktatási és az oktatásszervezési tevékenységek területén kezdi meg, az első fázisban bevezetésre kerülő intézkedések, alkalmazásra kerülő eljárások középpontjában a partnerek azonosítása, a partnerek igényeinek megismerése, illetve a minőség fogalmának különböző értelmezéseinek feltárása áll.

#### 4. Alapelvek

Az ELTE Minőségirányítási Bizottsága az alábbi alapelvek szem előtt tartásával látja megvalósíthatónak a minőségközpontú működésre való áttérést:

- *a törvényesség elve*
- *a célra orientáltság elve*
- *az azonosulás elve*
- *a kipróbáltság elve*
- *az adekvát eszköz elve*
- *a fokozatosság elve*
- *együttműködés elve*
- *a hosszú táv elve*
- *a folyamatos fejlesztés elve*
- *a szolgáltatás elve*

## 5. Szervezeti, hatásköri keretek, személyi és anyagi feltételek

*ELTE SzMSz 101. § (1) A Minőségirányítási Bizottság*

*a) összehangolja az Egyetem minőségirányítási rendszerének megalapozására és kialakítására irányuló feladatokat;*

*b) javaslatot tesz az Egyetem minőségirányítási rendszerére és az Egyetem minőségfejlesztési programjára, amelyben meghatározásra kerülnek a működési folyamatok és az ennek keretében elvégzendő vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési, fogyasztóvédelmi feladatok;*

*c) gondoskodik az Egyetem minőségpolitikájának, minőségcéljainak kidolgozásáról;*

*d) koordinálja és felügyeli az Egyetem minőségfejlesztési programjában megfogalmazott feladatok megvalósítását és az évenkénti áttekintés után nyilvánosságra hozza megállapításait az Egyetem honlapján;*

*(2) A Minőségirányítási Bizottságnak – az elnökkel együtt – 11 tagja van. Az elnöke a rektor által felkért személy, tagjai a karok által delegált egy-egy tag, továbbá az EHÖK és az Egyetemi Könyvtár főigazgatója által delegált egy-egy személy.*

*(3) A Minőségirányítási Bizottság a mindenkor hatályos felsőoktatási törvénnyel összhangban az Egyetem szabályzatai által hatáskörébe utalt ügyekben feladatait az ügy tárgya szerint illetékes egyetemi bizottságokkal egyeztetve látja el.*

*(4) A Minőségirányítási Bizottság a maga alkotta ügyrend szerint működik.*

*(5) A Minőségirányítási Bizottság tevékenységének operatív támogatását az Oktatási Igazgatóság – a Minőségbiztosítási Iroda útján – támogatja.*

A Minőségirányítási Bizottság szerepével kapcsolatban a szabályzatban meghatározottakhoz az alábbi megjegyzések:

kompetencia: A Bizottságnak nem dolga a minőségirányítási rendszer elkészítése. Azt szakértői közreműködéssel kell megcsináltatni. A Bizottság dolga „intelligens megrendelést” adni, és a munkát folyamatosan felügyelni, biztosítani azt, hogy ne a felsőoktatás (és az ELTE) működésmódjától idegen eljárások, hanem sajátosan az ELTE-re szabott eljárások kerüljenek kialakításra.

operatív háttérmunka: A Bizottság tagjai oktatnak, dolgoznak, nem várható tőlük, hogy ülésről ülésre részletes munkaanyagokkal érkezzenek. Ezért a Bizottság munkáját szisztematikusan támogatni szükséges (Oktatási Igazgatóság).

meglévő erőforrások: Először célszerű az Egyetemen belül meglévő részben vagy egészben szabad kapacitásokat felmérni, és ezeket a minőségügy szolgálatába állítani.

## 6. Az ELTE minőségfejlesztési rendszere

Az ELTE minőségfejlesztési rendszerét a minőség fejlesztését szolgáló célok (stratégiai és részcélok), elvek (általános és szabályozási elvek), erőforrások (személyi, tárgyi, jogi, pénzügyi feltételek) és eszközök (módszerek, eljárások) alkotják. A rendszerszerűség abban nyilvánul meg, hogy a célok, illetve a célok elérését szolgáló elvek, erőforrások és eszközök egymásra tekintettel, egymással összefüggéseiben kerülnek átgondolásra, megtervezésre, illetve a feladatok koordináltan, tervezetten kerülnek végrehajtásra.

A minőségfejlesztési rendszer alappillérei: a *minőségfejlesztési program*, a *minőségfejlesztési szabályzat*, a *lefolytatott eljárások*, az ezek eredményeként elkészülő *minőségfejlesztési jelentés*.

## 7. Eszközök

Az alkalmazandó eszközök, eljárások általános meghatározását az ELTE SzMSz a következőképpen határozza meg:

*„132. (4) Az Egyetem minőségirányítási rendszerének kialakítása és bevezetése során alkalmazni kell többek között az alábbi lépéseket:*

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

Az eszközök bevezetése fokozatosan és a Szenátus jóváhagyásával történik.

Budapest, 2007. február 26.

Dr. Hudecz Ferenc s.k.  
rektor