

**Miskolci Egyetem**  
**MENTORIUS Tudás-és Képzőközpont**  
**Minősegbiztosítási Kézikönyve**

## Tartalom

Bevezetés .....	4
1. Az intézmény bemutatása .....	4
1.1 A Mentorius Tudás- és Képzőközpont helye a Miskolci Egyetem szervezetében .....	4
1.2 A Miskolci Egyetem azonosító adatai .....	4
2. Megfelelés a minőségbiztosítási keretrendszernek .....	6
2.1 A PDCA elv alkalmazása .....	6
2.2 Alapelvek érvényesítése .....	6
3. Minőségpolitika .....	8
3.1 A minőségre vonatkozó intézményi stratégia .....	8
3.2 Küldetés .....	8
3.3 Minőségpolitika .....	8
3.4 Az intézmény szervezeti egységeinek és alkalmazottainak minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége .....	9
3.5 A felnőttképzésben résztvevők bevonása a minőségbiztosítás megvalósításába .....	10
3.6 A METU küldetésének és minőségpolitikájának kezelése .....	10
4. A képzési programokkal kapcsolatos dokumentumok kezelése .....	11
4.1 Képzési programok és tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata .....	11
4.2 A képzési programok végrehajtásához szükséges feltételek biztosítása .....	11
4.3 A képzésben résztvevők előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérése .....	11
4.4 Munkaerő-piaci szereplők véleményének visszacsatolása .....	12
4.5 Képzési programok nyilvánossága .....	12
5. Oktatók felkészültségének biztosítása .....	13
5.1 Oktatók alkalmazása .....	13
5.2 Oktatói kompetenciák fejlesztése .....	13
5.3 Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás .....	13
6. A METU információs rendszere .....	14
6.1 A képzésben résztvevők tanulmányi eredményeivel kapcsolatos adatok kezelése .....	14
6.2 A képzésben résztvevők elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése ....	14
6.3 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése .....	14
6.4 Az erőforrások hatékony felhasználására vonatkozó adatok gyűjtése és elemzése .....	14
6.5 A képzésekkel megszerzett kompetenciák hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése .....	15
6.6 Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánossága .....	15

7. Panaszok kezelése.....	16
7.1 Panaszkezelési rendszer célja .....	16
7.2 Panaszok összegyűjtése és kivizsgálása .....	16
8. Helyesbítő és megelőző tevékenység .....	17
8.1 Helyesbítő tevékenység .....	17
8.2 Megelőző tevékenységek .....	17
8.3 A helyesbítő és megelőző tevékenységek hatékonyságának mérése .....	18
9. Önértékelés.....	19
9.1 Minőségfejlesztési terv .....	19
9.2 Az önértékelés folyamata .....	19
Záró rendelkezések.....	21

## Bevezetés

A Miskolci Egyetem felnőttképzési – a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (továbbiakban Fktv.) hatálya alatt végzett képzési – tevékenységének minőségbiztosítása érdekében saját felnőttképzési minőségbiztosítási rendszert működtet, amit jelen Minőségbiztosítási Kézikönyv foglal egységes szerkezetbe. A minőségbiztosítási rendszer kiterjed a képzési programok megfelelő indítása, jóváhagyása, követése és belső értékelése érdekében belső mechanizmusok kidolgozására, az oktatók folyamatos továbbképzése és minősítése céljából eljárások meghatározására, a képzési programok végrehajtásához szükséges erőforrások biztosításának szabályozására, az önértékelés szabályaira, továbbá a nyilvánosság és a felnőttképzési információs rendszer működtetésének biztosítására.

## 1. Az intézmény bemutatása

1.1 A Mentorius Tudás- és Képzőközpont helye a Miskolci Egyetem szervezetében

A Miskolci Egyetem felnőttképzési tevékenységének koordinálására és végzésére önálló szolgáltató szervezeti egységként létrehozta és fenntartja a Mentorius Tudás- és Képzőközpontot (továbbiakban: METU). A METU a Rektor által felügyelt nem kari oktatási, kutatási egység.

A METU feladatait a Miskolci Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatában megfogalmazottak szerint látja el.

1.2 A Miskolci Egyetem azonosító adatai

Törzskönyvi azonosító (PIR-törzsszám): 308801

OM intézményi azonosító: FI87515

Adószám: 15308809-2-05

Államháztartási egyedi azonosító (ÁHT): 037844

KSH statisztikai számjel: 15308809-8542-312-05

Korábbi felnőttképzési akkreditációs nyilvántartási azonosítók

Intézményi felnőttképzési nyilvántartási szám: 05-0029-06; Intézményi felnőttképzési akkreditációs lajstromszám: ALF-011

Felnőttképzési tevékenység engedélyezésének nyilvántartási száma: E-000085/2014.

A METU működésében érintett felelős vezetők:

Miskolci Egyetem rektora: Prof. Dr. Torma András

METU igazgatója: Prof. Dr. Piskóti István

Elérhetőségek:

Miskolci Egyetem honlapja: <http://www.uni-miskolc.hu>

Mentorius Tudás- és Képzőközpont honlapja: <https://www.mentorius.hu>

Miskolci Egyetem szabályzatainak elérhetősége: <http://www.uni-miskolc.hu/szabalyzatok>

Cím: Miskolci Egyetem Mentorius Tudás- és Képzőközpont, 3515 Miskolc-Egyetemváros A/4  
épület 141. iroda

Telefon: 06 (46) 565-484

e-mail: [mentorius@uni-miskolc.hu](mailto:mentorius@uni-miskolc.hu)

## 2. Megfelelés a minőségbiztosítási keretrendszernek

### 2.1 A PDCA elv alkalmazása

A METU az intézményi kultúra fejlesztésével az öntanulási, önfejlődési folyamat állandó fenntartására, a minőségbiztosítási folyamatok fejlesztésére fókuszál, a szervezeti önértékelés modelljének felhasználásával. A METU minőségbiztosítási megoldása a PDCA elv alkalmazásán alapul, amit minden szabályozás és utasítás tükröz, továbbá alapot jelent a Minőségfejlesztési terv kidolgozásához és bevezetéséhez az alábbiak szerint:

- P (Plan): Minőségpolitika és Minőségfejlesztési terv elkészítése és jóváhagyása,
- D (Do): Minőségfejlesztési terv végrehajtása, önértékelési lefolytatása,
- C (Check): Önértékelés, Minőségfejlesztési terv teljesülésének vizsgálata,
- A (Act): Következő időszak Minőségfejlesztési tervének összeállítása, gondoskodás a programok és intézkedések végrehajtásáról.

### 2.2 Alapelvek érvényesítése

A 11/2020 (II. 7.) Kormányrendelet a felnőttképzésről szóló törvény 23. paragrafusának 2. bekezdése foglalja össze a felnőttképzési intézmény minőségirányítási rendszerével szemben felállított követelményeket.

„A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbiakban felsorolt alapelvek érvényesítésével biztosítja, hogy a minőségirányítási rendszer

- a) tükrözze azt, hogy irányítási folyamatainak középpontjában a felnőttképzési tevékenység minőségének növelése áll,
- b) a felnőttképzési tevékenység feltételeinek folyamatos fejlesztésére irányuk,
- c) önértékelésre épüljön,
- d) a személyi feltételek folyamatos fejlesztésére irányuló szemléletet tükrözzön, és segítse elő az oktatók továbbképzési tevékenység minőségének javítása érdekében,
- e) járuljon hozzá ahhoz, hogy a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos változtatások, a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása adatokon és visszajelzéseken alapuljon,
- f) a felnőttképzési tevékenység külső és belső résztvevőinek bevonására épüljön, és
- g) legyen összhangban a felnőttképző méretével és képéseinek összetettségével.”

Az alapelveknek a METU minőségbiztosítási rendszere az alábbiak szerint felel meg:

- a) A PDCA elv érvényesítése a tervezés és végrehajtás folyamataiban biztosítja a folyamatos fejlődést annak tükrében, hogy a felnőttképzési tevékenység az érintettek elvárásainak megfelelően történjen. Az esetleges eltérések feltárására és a javító intézkedések meghozására jelen Minőségbiztosítási Kézikönyv az 11/2020 (II. 7.) rendelet 23.§. (2) e)-g) pontjai alapján szabályozást tartalmaz.
- b) A felnőttképzés feltételeinek rendelkezésre állásával kapcsolatban a METU folyamatosan nyomon követi a képzésben részt vevők és az egyéb érintettek

igényeit, illetve véleményét, melyet az önértékelési rendszer keretében feldolgoz. A fejlesztési elképzeléseket a Minőségfejlesztési terv rögzíti célok, valamint cselekvési tervek formájában. A METU igazgatója a Minőségfejlesztési terv végrehajtásával gondoskodik a képzés feltételeinek folyamatos fejlesztéséről.

- c) A felnőttképzésben részt vevők elégedettségének fokozása érdekében a felnőttképzési programok kidolgozása során a METU a feladat ellátásában kompetens oktatók bevonására törekszik, hiányukban a képzési programot nem indítja. A METU támogatja az oktatók továbbképzését, lehetőség szerint saját programok meghirdetésével, együttműködve és egyeztetve Miskolci Egyetem vezetésével. Az oktatók kompetenciáit, fejlesztési és képzési igényeit a METU folyamatosan nyomon követi önértékelési rendszerének keretében.
- d) A METU minőségbiztosítási rendszerét önértékeléssel és külső szakértő bevonásával rendszeres időközönként átvizsgálja.
- e) A képzésben külső és belső érintettek véleményét és elégedettségét a METU kérdőíves felmérések segítségével folyamatosan figyelemmel kíséri és méri. A felnőttképzésben részt vevők számára ügyfélszolgálatot és panaszkezelési rendszert működtet. Ezek tapasztalatait a Minőségfejlesztési terv kidolgozásában és a megelőző tevékenységek megvalósítása során kell felhasználni.
- f) Jelen Minőségbiztosítási Kézikönyvet a METU abban a szemléletben készítette el, hogy a leghatékonyabban tudja támogatni a Miskolci Egyetem felnőttképzési tevékenységét. A Kézikönyv az általános és eljárási szabályokat tartalmazza, melyet értelemszerűen kiegészítenek az egyes képzési programokra vonatkozó, az Fktv. 16.§ szerinti, a képzés megvalósításával összefüggő dokumentumok.

### 3. Minőségpolitika

#### 3.1 A minőségre vonatkozó intézményi stratégia

A Miskolci Egyetem átfogó minőségpolitikával és stratégiával rendelkezik, melyet:

- a Minőségpolitika (<http://www.uni-miskolc.hu/minosegpolitika>)
- a Miskolci Egyetem Küldetésnyilatkozata (<http://www.uni-miskolc.hu/kuldetesnyilatkozat>)
- az Intézményfejlesztési terv foglalja össze.

#### 3.2 Küldetés

A METU felnőttképzési tevékenységét országos hatáskörrel a kari-intézeti szabad oktatási-kutatási kapacitásra építve, szoros kapcsolatban a munkaerő-piaci szereplőkkel, magas színvonalú szolgáltatást nyújtva végzi, hozzájárulva az ország versenyképességének növeléséhez.

A METU a Miskolci Egyetem önálló gazdálkodási egysége.

A METU minőségbiztosítási rendszert működtet, amit a munkatársak folyamatosan fejlesztenek, figyelembe véve a Miskolci Egyetem minőségbiztosítási rendszerét és a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény és „A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól” 11/2020 (II. 7.) Kormányrendeletben foglalt követelményeket.

#### 3.3 Minőségpolitika

A Miskolci Egyetem Mentorius Tudás- és Képzőközpontja (METU) a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény és „A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól” 11/2020 (II. 7.) Kormányrendeletével összhangban elkötelezett a minőségi felnőttképzési tevékenység, szolgáltatásnyújtás mellett.

A METU fő feladata, hogy hozzájáruljon a magyarországi munkaerő értékének növeléséhez képzések nyújtásával, illetve az egyetemi tudásszolgáltatásokat hasznosítsa az országban működő szervezetek versenyképességének javítása érdekében.

A munkaadók és képzésben résztvevők elégedettségének fokozása érdekében a METU:

- folyamatos kapcsolatot tart fenn a régió munkaadóival és azok képviselői szerveivel,
- folyamatosan keresi az új képzések indításának lehetőségét,
- folyamatosan fejleszti oktatási-képzési infrastruktúráját,
- magas szinten képzett munkatársakkal dolgozik,
- rendszeresen áttekinti és értékeli működését.



3.4 Az intézmény szervezeti egységeinek és alkalmazottainak minőségbiztosítással kapcsolatos felelőssége

A METU minőségbiztosítási rendszerének kidolgozásáért, karbantartásáért és alkalmazásáért a METU igazgatója felelős és a Rektor hagyja jóvá. A minőségbiztosítási rendszer fejlesztésével kapcsolatos kérdésekben a METU igazgatója a Miskolci Egyetem Rektorával egyeztet.

A METU az iskolarendszeren kívüli képzéshez kapcsolódó tevékenysége során:

- a karok kérésének megfelelően gondoskodik a felnőttképzési engedélyezési eljárások lefolytatásáról, az eljárás törvényi előírásainak való megfelelésről,
- gondoskodik a felnőttképzés tartalmi követelményeinek, az engedély feltételeinek való megfelelésről,
- a Miskolci Egyetem, mint felnőttképzést folytató intézmény felnőttképzéséhez kapcsolódó minőségbiztosítási rendszerét működteti, két évente legalább egyszer elvégezteti az intézmény felnőttképzési tevékenységének külső értékelését;
- felnőttképzési információs rendszert működtet,
- ellenőrzi a karok által vezetett felnőttképzési dokumentumokat, nyilvántartásokat és a tájékoztatási kötelezettség betartását,
- ellenőrzi és koordinálja a karok által vezetett statisztikai célú adatnyilvántartási és szolgáltatási kötelezettségek betartását,
- kari megbízás esetén ellátja a továbbképzési tevékenység szervezési és adminisztratív feladatait.

A METU munkatársai a Minőségbiztosítási Kézikönyv alapján, napi munkájuk részeként gondoskodnak:

- minőségbiztosítási dokumentáció karbantartásáról,
- minőségbiztosítással kapcsolatos döntések előkészítésében való közreműködésről,
- a szabályozás érvényre juttatásáról munkájuk során.

A METU igazgatója gondoskodik:

- a minőségbiztosítási rendszerrel kapcsolatos ismeretek terjesztéséről és tájékoztatók megtartásáról,
- a minőségbiztosítási információs rendszer működtetésének koordinálásáról,
- önértékelésről és a külső szakértők bevonásáról,
- folyamatos kapcsolattartásról a Miskolci Egyetem Rektorával.

A Minőségbiztosítási Kézikönyvben és a felnőttképzési programok dokumentációjában nem szabályozott felelősségi kérdésekben irányadó intézményi szabályozás:

- Miskolci Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzat (<http://www.uni-miskolc.hu/szabalyzatok>)
- Miskolci Egyetem Minőségügyi Kézikönyv (<http://www.uni-miskolc.hu/minosegugyi-kezikonyv>).

3.5 A felnőttképzésben résztvevők bevonása a minőségbiztosítás megvalósításába

A felnőttképzésben résztvevők bevonásáról a METU az alábbi módokon gondoskodik:

- honlapján nyilvánosságra hozza Küldetését és Minőségpolitikáját,
- a Miskolci Egyetem honlapján keresztül elérhető a működésre vonatkozó szabályzatok,
- panaszkezelési rendszert működtet, melyről a képzési szerződés aláíráskor a résztvevők tájékoztatást kapnak,
- ügyfélszolgálatot működtet, ügyfélszolgálati időben személyesen, e-mailben és telefonos elérhetőségeken a résztvevők rendelkezésére állnak munkatársai,
- kérdőíves felmérések segítségével nyomon követi az érintettek elégedettségét.

3.6 A METU küldetésének és minőségpolitikájának kezelése

A Küldetés és a Minőségpolitika elkészítéséért és aktualizálásáért a METU igazgatója felelős, amelyet a Rektor véleményez. A módosítások közzétételéről és megismertetéséről a METU igazgatója gondoskodik úgy, hogy a dokumentumok tartalma minden érdeklődő számára hozzáférhető legyen.

#### 4. A képzési programokkal kapcsolatos dokumentumok kezelése

##### 4.1 Képzési programok és tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata

A képzési igények folyamatos nyomon követése az METU igazgatójának feladata, továbbá ő koordinálja új programok és tananyagok kidolgozását és felülvizsgálatát, a szükséges engedélyek beszerzéséről egyeztet a Miskolci Egyetem Rektorával és Rektorhelyetteseivel.

A képzési program és a tananyagok tervezésébe a METU igazgatója a felmerülő feladatok mennyiségétől és minőségétől függően határozza meg a bevonandó személyeket.

A METU széles körben végez felnőttképzési tevékenységet – emellett szakképzési tevékenységet –, az egyes képzési programokra vonatkozó elvárások és jogszabályi előírások eltérései miatt azok teljesen formalizált kezelése nem lehetséges. A képzés minőségének biztosítása és fejlesztése érdekében a METU az egyes felnőttképzési programokat különálló feladatként kezeli, egyedileg meghatározva a vonatkozó követelményeket, ide értve a megrendelői, intézményi, jogszabályi és egyéb követelményeknek való megfelelést. A követelményeket Ellenőrzési listán kell rögzíteni.

Az elkészített programok belső felülvizsgálatáról és a szükséges külső szakértők igénybeviteléről a METU igazgatója gondoskodik.

##### 4.2 A képzési programok végrehajtásához szükséges feltételek biztosítása

A képzési programokhoz a személyi feltételeket elsősorban a Miskolci Egyetem személyi állományából kell biztosítani, alkalmazva a Miskolci Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata II. Kötet Foglalkoztatási Követelményrendszer előírásait. Ha a személyi állományból nem oldható meg képzési program megfelelő végrehajtása, akkor egyedi szerződés alapján kell gondoskodni a feltételekről. A szerződések megkötéséről a METU igazgatója gondoskodik a Miskolci Egyetem szerződéskötésre vonatkozó eljárásrendjét követve.

A képzési program dokumentációjában rögzített, annak lebonyolításához szükséges tárgyi feltételeket a Miskolci Egyetem saját (intézményi) vagyonkezelésében lévő, bérelt vagy egyéb használatot biztosító szerződés alapján bocsájta rendelkezésre. A feltételek iránti igények meghatározása és a szükséges szerződések előkészítése a METU igazgatójának feladata.

A képzési programok végrehajtásához szükséges pénzügyi források biztosításáról a METU igazgatója egyeztet a Rektorral és/vagy az érintett gazdálkodási egység vezetőjével a program sajátosságainak megfelelően. Pályázati forrás esetén be kell vonni a projekt vezetőjét.

##### 4.3 A képzésben résztvevők előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérése

A képzésben részt vevők előrehaladásáról és teljesítményének figyelemmel kíséréséről a képzési program dokumentációja rendelkezik.

#### 4.4 Munkaerő-piaci szereplők véleményének visszacsatolása

A képzésben résztvevők elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése elsősorban elégedettség-mérő kérdőív kitöltésével történik. Támogatott képzés esetén ezt a kérdőívet a támogató javaslatainak figyelembevételével kell véglegesíteni. Az elégedettségmérő kérdőív kidolgozásáért, a támogatói javaslatok kezeléséért, továbbá a kérdőív kitöltéséért a képzési program szakmai felelőse felelős. A kitöltött kérdőívek feldolgozása a METU munkatársainak feladata.

Egyéb felmérésekről a METU igazgatója dönt.

#### 4.5 Képzési programok nyilvánossága

A nyilvánosságra vonatkozó általános szabályokon túl a képzési programokkal kapcsolatos nyilvánosságról a képzési program dokumentációja rendelkezik. Amennyiben az nem jelöl meg felelőst, a METU igazgatója gondoskodik a kapcsolódó feladatok ellátásáról.

Az egyes képzési programok programkövetelményeire vonatkozó nyilvántartásba vételi javaslatot a METU igazgatója kizárólagosan elektronikusan formában benyújtja a nyilvántartást vezető szervhez. A szakmai programkövetelmények nyilvántartása nyilvános, azt a kamara honlapján közzéteszi. A nyelvi programkövetelmények nyilvántartását a hatóság végzi, a nyilvántartás nyilvános, azt a honlapján közzéteszi.

## 5. Oktatók felkészültségének biztosítása

### 5.1 Oktatók alkalmazása

Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket a képzési program tervezésénél kell meghatározni, figyelembe véve az alábbiakat:

- 11/2020 (II. 7.) Kormányrendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról,
- a képzési programban rögzített személyi feltételek,
- Miskolci Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata II. Kötet Foglalkoztatási Követelményrendszer előírásai,
- a megrendelő elvárásai.

Az oktatók alkalmazására vonatkozó eljárási szabályokat a Miskolci Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata II. Kötet Foglalkoztatási Követelményrendszer foglalja össze. Ennek tartalma alkalmazandó a Miskolci Egyetemmel az oktatói munkakörben nem álló személyek esetén is.

Az oktatók alkalmazásáról az METU igazgatójával történő egyeztetés alapján érintett gazdálkodási egység vezetői döntenek.

### 5.2 Oktatói kompetenciák fejlesztése

A Miskolci Egyetem foglalkoztatási követelményeinek alkalmazása biztosítja a METU számára a megfelelő oktatói háttér rendelkezésre állását. Fejlesztésükhöz, fejlődésükhöz hozzájárul az ERASMUS+ program (<http://www.meph.uni-miskolc.hu/erasmusplus.html>), továbbá lehetőségük van a Miskolci Egyetem által szervezett tréningeken, workshopokon, és bármely felnőttképzési programokban részt venni.

A METU önértékelési rendszere és a panaszkezelés alapján nyomon követi – többek között – a képzési és fejlesztési igényeket. Ezekről a METU igazgatója dönt.

### 5.3 Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás

Az oktatók teljesítményét elsősorban a képzésben résztvevők tudják megítélni. A hallgatók kérdőíves megkérdezése mellett a panaszkezelési rendszerrel a METU munkatársai folyamatosan (programonként) nyomon követik az oktatók teljesítményét. A minőségcéloktól való eltérés észlelése esetén a METU igazgatója intézkedik a helyesbítő és/vagy megelőző tevékenységek megindításáról.

Az oktató a rá vonatkozó eredményekről tájékoztatást kaphat a METU igazgatójától.

## 6. A METU információs rendszere

6.1 A képzésben résztvevők tanulmányi eredményeivel kapcsolatos adatok kezelése  
A tanulmányi eredményekkel kapcsolatos adatok gyűjtéséről és elemzéséről – amennyiben az adott program esetén értelmezhető – a képzési program dokumentációja szerint kell eljárni. Amennyiben az nem jelöl meg felelőst, a METU igazgatója gondoskodik a kapcsolódó feladatok ellátásáról.

6.2 A képzésben résztvevők elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A 11/2020 (II. 7.) Kormányrendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról 22/A. és 23. §-a előírják az elégedettségmérés szabályait és formáját. A 22/A. § (1) alapján a felnőttképzést folytató intézménynek anonim módon szükséges biztosítani a képzés befejezését követő 30 napig a képzésben részt vevő személyek részére az elégedettséget felmérő kérdőívet. Ugyanezen paragrafus (2) alapján a kérdőívnek minimum 9 és maximum 15 általános kérdésből állhat, mely összefoglalja a felnőttképzési tevékenységre és magára a képzésre vonatkozó kérdésekből állhat, illetve a (3) és (4) alapján átlageredményt kell megállapítani, továbbá az eredményeket „a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében elérhetővé kell tenni”, valamint az ettől számított 15 napig szöveges vélemény elkészítésére van lehetőség.

Az elégedettségmérő kérdőív kidolgozásáért, a támogatói javaslatok kezeléséért, továbbá a kérdőív kitöltéséért a METU igazgatója felelős.

6.3 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtését a képzési program dokumentációja alapján kell elvégezni, azokat azonban összesítve is elemezni kell az önértékelés keretében.

Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtésének forrásai:

- képzésben résztvevők elégedettség-mérése,
- panaszkezelési rendszer.

Az oktatók teljesítményének értékelésénél fontos szempont, hogy a visszacsatolás is maradéktalanul megvalósuljon.

6.4 Az erőforrások hatékony felhasználására vonatkozó adatok gyűjtése és elemzése

Az erőforrások hatékony felhasználására vonatkozó adatok gyűjtéséről és elemzéséről a METU igazgatója gondoskodik.

Az erőforrások felhasználásával kapcsolatos adatok gyűjtésének forrásai:

- elégedettségmérés eredményei,

- panaszkezelési rendszer.

Az adatok elemzésére a képzési program dokumentációjában foglaltak szerint kell eljárni, továbbá azokat értékelni kell az önértékelési folyamat során.

6.5 A képzésekkel megszerzett kompetenciák hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A képzésekkel megszerzett kompetenciák hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtéséről és elemzéséről a METU igazgatója gondoskodik.

A kompetenciák hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtésének forrásai (amennyiben az a képzési program kapcsán értelmezhető):

- kompetenciák hasznosulását vizsgáló felmérés,
- lemorzsolódás okainak felmérése,
- elégedettségmérés eredményei,
- pályakövetési vizsgálatok,
- hallgatókat foglalkoztató cégek elégedettségének felmérése,
- panaszkezelési rendszer.

Az adatok elemzésére a képzési program dokumentációjában foglaltak szerint kell eljárni, továbbá azokat értékelni kell az önértékelési folyamat során.

6.6 Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánossága

A METU minőségbiztosítási rendszerével kapcsolatos dokumentumok nyilvánosságának köréről és mértékéről METU igazgatója dönt, az alábbiak figyelembevételével:

- a Minőségpolitika nyilvános, amit a METU honlapján kell közzétenni,
- a jogszabályi előírások biztosítása érdekében a jogszabályok által előírt nyilvánossági követelmények nem korlátozhatók,
- a Miskolci Egyetem belső ellenőrzési tevékenységéhez a minőségbiztosítás dokumentációjához vagy annak másolatához hozzáférést kell biztosítani úgy, hogy az a minőségbiztosítási feladatok és a jogszabályi kötelezettségek teljesítéséből adódó feladatok elvégzését ne akadályozza,
- a METU munkatársai a Minőségbiztosítási Kézikönyvet kötelesek megismerni, és az abban foglaltak betartásáról saját munkakörükben gondoskodni.

Az egyes képzési programokhoz kapcsolódó információk nyilvánosságával kapcsolatban a képzési program dokumentációjában foglaltak figyelembe vételével kell eljárni. A nyilvános információ aktualizálásáról, valamint az észlelt hibák és hiányosságok javításáról a METU igazgatója köteles intézkedni.

## 7. Panaszok kezelése

### 7.1 Panaszkezelési rendszer célja

A METU a szolgáltatásai folyamatos fejlesztése érdekében, összhangban a jogszabályi követelményekkel panaszkezelési rendszert működtet.

A METU munkatársai és a felnőttképzésben oktatók, szolgáltatók úgy végzik munkájukat, hogy az a képzéseken résztvevők és a munkáltatók elégedettségét szolgálják. A minőségbiztosítási rendszer és a felnőttképzési programok dokumentációja tartalmazza az eljárásokat, amelyek e cél elérését lehetővé teszik. Így is előfordulhat olyan eset és körülmény, ami az érintettek elégedetlenségéhez vezet.

A panaszkezelési rendszerének feladata, hogy segítse a felmerülő problémákra a hatékony megoldás megtalálását és az érintettek elégedettségének fokozását.

A panaszok kezelésére vonatkozó eljárás részleteiről a METU igazgatója külön utasításban (Panaszok kezelésének rendje) rendelkezik. Az utasítás a METU honlapján elérhető.

### 7.2 Panaszok összegyűjtése és kivizsgálása

A panaszok kezelésének eljárását a Panaszok kezelésének rendje szabályozza.

A panaszok közlésére létrehozott csatorna, amelyet a METU honlapján is elérhetővé tesz.

A METU igazgatója a panaszok egyedi tartalma alapján határozza meg a szükséges cselekvéseket az alábbi formák szerint:

- személyesen intézkedik,
- munkacsoportot állít fel a panasz kivizsgálására,
- szükséges esetén értesíti a Rektort, vagy a képzési programban érintett illetékes vezetőt.

A panaszok kivizsgálásával és kezelésével kapcsolatosan az érintettek tájékoztatásáról a METU igazgatója intézkedik.

A panaszok kivizsgálásával és kezelésével kapcsolatos tapasztalatokat az önértékelési folyamat során ki kell értékelni és figyelembe kell venni a Minőségfejlesztési terv kidolgozásánál.



## 8. Helyesbítő és megelőző tevékenység

### 8.1 Helyesbítő tevékenység

A működtetés tapasztalatai, a jogszabályi változások és a Miskolci Egyetem igényei alapján a METU folyamatosan fejleszti minőségbiztosítási rendszerét, gondoskodik a rendszer fejlesztéséhez szükséges intézkedések meghozásáról.

A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól szóló 11/2020 (II. 7.) Kormányrendelet értelmezésében a helyesbítő tevékenység az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányul.

A METU munkatársai, továbbá a képzési programok megvalósításában érintettek napi munkájuk során folyamatosan figyelemmel kísérik a Minőségbiztosítási Kézikönyvben foglaltaktól való eltéréseket.

Eltérések észlelése estén a METU igazgatóját kell értesíteni, aki annak tartalmától függően dönt azonnali intézkedések meghozásáról. Ha az azonnali intézkedések nem elégségesek az eltérés kiküszöbölésére, akkor a METU igazgatója értesíti a Rektort, aki közreműködik az eltérés okainak kivizsgálásához és a helyzet megoldásához szükséges feltételek biztosításában. Ha az eltérés ismétlődően fordul elő, akkor a helyesbítő tevékenység mellett megelőző tevékenységet is folytatni kell.

Az eltérésekről és intézkedésekről feljegyzést kell készíteni, ami tartalmazza a helyzet leírását, az intézkedések tartalmának leírását és hivatkozásokat a külső dokumentumokra.

### 8.2 Megelőző tevékenységek

A 11/2020 (II. 7.) Kormányrendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól értelmezésében a megelőző tevékenység az intézmény minőségbiztosítási rendszerének működtetése során keletkezett eltérések ismételt előfordulásuk megakadályozására irányul.

Megelőző tevékenység indításáról a METU igazgatója dönt, aki saját részvételével munkacsoportot jelöl ki a probléma feldolgozására. A megelőző tevékenységet indokolttá tehetik a felnőttképzési tevékenység érintettjeinek visszajelzései.

A METU igazgatója köteles megelőző tevékenységet indítani, ha ismételt helyesbítő intézkedésre kerülne sor egy adott kérdés kapcsán, továbbá a Rektor kifejezett kérésére.

A megelőző tevékenység során fel kell tární és bemutatni az eltérések okait, továbbá intézkedési tervet kell megfogalmazni, ami tartalmazza a feladatokat, határidőket, felelősöket és az erőforrásokat. Az intézkedési terv jóváhagyásáról és bevezetéséről a METU igazgatója gondoskodik. A megelőző tevékenységről feljegyzést kell készíteni, és arról listát vezetni, melynek archiválásáról és megőrzéséről a METU igazgatója köteles gondoskodni.

### 8.3 A helyesbítő és megelőző tevékenységek hatékonyságának mérése

A helyesbítő és megelőző tevékenységek feljegyzéseit és tapasztalatait az önértékelési folyamat során bemenő adatként kell felhasználni. Az intézkedések hatékonyságát az önértékelési folyamat részeként kell vizsgálni. A helyesbítő és megelőző tevékenységek feljegyzéseit meg kell őrizni.

## 9. Önértékelés

### 9.1 Minőségfejlesztési terv

A METU küldetésének, minőségpolitikájának és a rá vonatkozó stratégiai célok megvalósítása érdekében Minőségfejlesztési tervet dolgoz ki és hajt végre. A Minőségfejlesztési terv egy évre készül, de tartalmazza a hosszabb távú programokat és akciókat is.

A Minőségfejlesztési terv elkészítéséről a METU igazgatója gondoskodik.

A Minőségfejlesztési terv tartalma:

- összefoglaló az előző évi teljesítésről (amennyiben ez értelmezhető),
- szervezeti és képzési program szintű célkitűzések bemutatása (ahol értelmezhető, indikátorok formájában),
- a célkitűzések eléréséhez szükséges feladatok és erőforrások leírása,
- indítandó felmérések köre és célközönségének meghatározása,
- egyéb megjegyzések és feladatok.

A Minőségfejlesztési tervezés adatforrásai:

- előző évi Önértékelési jelentés (amennyiben értelmezhető),
- előző évi Minőségfejlesztési terv (amennyiben értelmezhető),
- képzési programok dokumentációja és tapasztalatai,
- ügyfélszolgálati és panaszkezelési tevékenység feljegyzései és tapasztalatai,
- képzésben részt vevők véleménye,
- kérdőíves felmérések eredményei és felnőttképzési tevékenység érintettjeinek véleménye,
- Miskolci Egyetem Intézményfejlesztési terve,
- felnőttképzési tevékenységre vonatkozó jogszabályok,
- piaci információk, kutatási eredmények,
- egyéb, az adott kérdésben relevánsnak ítélt információforrások.

A Minőségfejlesztési tervben foglaltak végrehajtásáról a METU igazgatója a Miskolci Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatban, illetve és a felnőttképzési programok dokumentációjában foglaltak szerint gondoskodik. Az ott nem szabályozott kérdésekben az intézkedés célszerű formája az igazgatói utasítás.

### 9.2 Az önértékelés folyamata

Az önértékelés célja, hogy a METU működését szisztematikusan áttekintve ismerje meg fejlesztési pontjait és lehetőségeit, ezzel megalapozott Minőségfejlesztési tervet tudjon készíteni és végrehajtani. Az önértékelést évente kell lefolytatni.

Az önértékelés folyamatának lépései:

1. Munkacsoport kialakítása
2. Dokumentumok és feljegyzések elemzése
3. Tapasztalatok értékelése

4. Önértékelési jelentés megfogalmazása
5. Tájékoztatás és hasznosítás a Minőségfejlesztési terv kidolgozásában

Az önértékelési folyamatot a METU igazgatója indítja el, abban a METU munkatársai vesznek részt, továbbá szükség esetén a METU igazgatója további külső tagokat hívhat meg. Az önértékelés munkacsoportban zajlik.

A munkacsoport áttekinti az önértékelés bemenő adataiként megjelölt dokumentumokat, a tapasztalatokat értekezlet keretében megbeszéli. Az eredményeket az Önértékelési jelentés foglalja össze, amiben a munkacsoport javaslatokat is megfogalmaz a Minőségfejlesztési terv készítéséhez. Az Önértékelési jelentés és a Minőségfejlesztési terv szerves egységes képez.

Az önértékelési folyamat bemenő adatai:

- az előző évi Minőségfejlesztési terv,
- a képzési programok dokumentációja, ideértve a kapcsolódó minőségcélokat és teljesülésük indikátorait,
- az elégedettségmérő kérdőíves felmérések eredményei,
- a képzési programok végrehajtáshoz szükséges személyi és tárgyi feltételekre, továbbá a pénzügyi erőforrások felhasználására,
- a képzésben részt vevők előrehaladására és teljesítményére vonatkozó információk,
- a munkáltatók és munkaerőpiac véleménye,
- az oktatók alkalmazásával, kompetenciafejlesztésével és teljesítményével kapcsolatos adatok és információt,
- a panaszkezelés, a helyesbítő és megelőző tevékenységek eredménye,
- a minőségbiztosítási rendszer dokumentációja és működésének tapasztalatai,
- a minőségbiztosítási rendszerhez kapcsolódó indikátorok.

## Záró rendelkezések


A METU igazgatója gondoskodik arról, hogy a Minőségbiztosítási Kézikönyvet az érintett oktatók, kutatók, és más alkalmazottak megismerjék, az érdekeltek számára a hozzáférhető legyen.

Jelen Minőségbiztosítási Kézikönyvet a Miskolci Egyetem Rektora jóváhagyta.

Jelen Minőségbiztosítási Kézikönyv 2020. augusztus 31.-én lép hatályba.

Miskolc, 2020. július 01.



  
Prof. Dr. Torma András  
Rektor

