

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Szervezeti és Működési Szabályzat

I. kötet

Szervezeti és Működési Rend

3. melléklet: Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem minőségügyi szabályzata

Gödöllő, 2023.

A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem (továbbiakban: Egyetem) Szenátusa a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény rendelkezései és a Szervezeti és Működési Rendjének 6. § (2) bekezdés e) pontjában fogalt felhatalmazás alapján az Egyetem minőségirányítási rendszerének kereteit jelen Minőségügyi Szabályzattal az alábbiak szerint határozza meg. Az Egyetem vezetése minőség iránti elkötelezettségének kinyilvánításához Minőségpolitikát és Küldetésnyilatkozatot fogalmaz meg és tesz közé valamennyi érdekelt fél számára elérhető módon.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Az egyetemi minőségirányítási rendszer célja, működésének alapelvei

1. §

(1) Az Egyetem minőségirányítási rendszerének célja a Minőségpolitikában és a Küldetésnyilatkozatban megfogalmazottak megvalósítása. Célja továbbá az oktatás, a kutatás, a fejlesztés, a szolgáltatások és a kiegészítő tevékenységek, valamint az intézményirányítási folyamatok-minőségének folyamatos felülvizsgálata nyomon követése és fejlesztése.

(2) Az Egyetem, minőségirányítási rendszerének működtetéséhez – a közreműködő testületek, szervezeti egységek és személyek feladatainak és hatáskörének pontos definiálásával – minőségügyi szervezetet alakít ki.

(3) Az Egyetem vezetése TQM alapú minőségirányítási rendszert működtet a graduális és a PhD képzésre kiterjedően, amelynek során az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosítási standardjai és irányelvei (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (továbbiakban: ESG)), szerint működik. A minőségirányítási tevékenység önértékelésen alapul az ESG szempontok teljeskörű alkalmazásával. Az ESG minőségbiztosítási standardjait jelen szabályzat *1. melléklete*, az alkalmazott TQM modellt és az alkalmazott alapelveket a *2. melléklet* tartalmazza. A TQM alapú minőségirányítási rendszert az intézmény úgy tekinti, mint egy olyan vezetési módszert, amelynek középpontjában a hallgatóközpontúság, a vezetőség és a munkatársak elkötelezettsége, valamint a folyamatos fejlesztés áll. Tevékenységeit folyamat- és rendszerszemlélet alapján alakítja, működteti és fejleszti, amelyhez a belső (hallgatók, munkatársak stb.) és külső (együttműködő partnerek, munkaerőpiaci szereplők, ipari és egyéb kapcsolatok stb.) érdekelt felek mind szélesebb körű bevonására törekszik, figyelemmel igényeikre, elvárásaikra. Az oktatási és kutatási tevékenységeket támogató/kiszolgáló, egyéb szolgáltatási tevékenységeket végző szervezeti egységekben az ISO 9001:2015 szabvány szerinti minőségirányítási- és az ISO 14001:2015 szabvány szerinti környezetközpontú irányítási rendszert magában foglaló Integrált Irányítási rendszert (IIR) is működtet az intézmény.

(4) A doktori képzés és fokozatszerzés sajátos jellegére tekintettel, valamint a tudományterületi és tudományági specialitásokat figyelembe véve, annak egyedi minőségbiztosítási szabályozását részletesen a jelen szabályzat által meghatározott keretek között a doktori iskolák Minőségbiztosítási terve rendezi.

(5) Jelen szabályzat további célja, hogy az Egyetem rendelkezzen szabályozott panaszkezelési, elégedettségmérési folyamatokkal az érdekelt belső és külső partnerek vonatkozásában, továbbá a különböző működési folyamatok kapcsán jelentkező veszélyek és kockázatok reális felméréséhez SWOT elemzés keretében megelőző értékeléseket végezni.

A szabályzat hatálya

2. §

(1) Jelen Szabályzat az Egyetem minőségirányítási rendszerének alapelveit és kereteit tartalmazó alapidokumentuma.

(2) A Szabályzat személyi hatálya kiterjed az Egyetem valamennyi szervezeti egységére, valamennyi foglalkoztatási jogviszonyban állóra, az Egyetem hallgatóira, és mindazokra a külső közreműködőkre, akik az Egyetem oktatási, kutatási, fejlesztési, szolgáltatási és a kiegészítő tevékenységeivel, valamint az intézményirányítással összefüggésben végeznek tevékenységet.

(3) A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed valamennyi belső érdekeltre, akik az oktatás, a kutatás, a fejlesztés, a szolgáltatások és a kiegészítő tevékenységek, valamint a minőségügyi szempontból vizsgálható működési folyamatokban közreműködnek, továbbá a külső érdekeltre, akik szolgáltatásokat nyújtanak vagy terméket értékesítenek az Egyetem részére.

II. AZ EGYETEM MINŐSÉGÜGYI SZERVEZETE

A minőségügyi szervezet

3. §

(1) Az Egyetem minőségügyi vezetője tudományos és minőségbiztosítási rektorhelyettes.

(2) Az Akkreditációs és Minőségügyi Bizottság (AMB) az SZMR 13.§-ban foglaltak szerint az intézményi szintű minőségbiztosításért felelős szervezeti egység, elnöke a tudományos és minőségbiztosítási rektorhelyettes. Az AMB a felsőoktatás, a kutatás és a szolgáltatás minőségbiztosítási, minőségfejlesztési és akkreditációs tevékenységeivel kapcsolatos döntéselőkészítő, elemző és javaslattevő állandó testülete a Szenátusnak, amelynek feladati közé tartozik a minőségügyi rendszer fejlesztési lehetőségeinek feltárása, a fejlesztési feladatok meghatározása, az akkreditációs eljárásokkal kapcsolatos teendők koordinációja, javaslattétel az Egyetem minőségügyi rendszerére, az Egyetem minőségfejlesztési programjára és minőségcéljaira. Gondoskodik az akkreditációs eljárásokra (intézményi, doktori iskolák) történő szakmai felkészítésről, az akkreditációhoz kapcsolódó követő (monitor) eljárások teljesítéséről, szenátusi jóváhagyásra előkészíti az Egyetem Küldetésnyilatkozatát és Minőségpolitikáját, annak érvényesülését rendszeresen felülvizsgálja, továbbá az intézményfejlesztési stratégia véleményezésében, valamint a működési engedély felülvizsgálati eljárás (Oktatási Hivatal által) előkészítésében való szakmai közreműködés. A testület összetételét és a működésére vonatkozó további részletszabályokat az SZMR 13.§-a rögzíti.

(3) A Tudományos és Minőségügyi Titkárság (TMT) a tudományos és minőségbiztosítási rektorhelyettes minőségügy területen ellátandó feladatainak ellátáshoz nyújt operatív szintű szakmai és adminisztratív háttérrel. A TMT látja el az Egyetem teljeskörű minőségirányítási és minőségbiztosítási feladatainak irányítását és koordinálását, a minőségirányítási rendszer működésének felügyeletét. A Titkárságon belül három Munkacsoport működik: Akkreditációs és Minőségügyi Munkacsoport, ISO Munkacsoport, Teljesítmény Menedzsment (TMR) Munkacsoport. A munkacsoportok szakmai együttműködésben látják el a Titkárság feladatait. A munkacsoportok működésére vonatkozó további részletszabályokat az SZMR 44.§ rögzíti.

Testületek és szervezeti egységek feladat -és hatásköre

4. §

- (1) A Szenátus, mint az Egyetem vezető testülete:
 - (a) létrehozza az Egyetem minőségügyi szervezetét, elfogadja az Egyetem minőségirányítási rendszerének működését szabályozó dokumentumokat;
 - (b) biztosítja az AMB működését;
 - (c) az AMB előterjesztése alapján rendszeres időközönként áttekinti a minőségpolitikai célkitűzések teljesülését;
 - (d) elfogadja az Egyetem minőségpolitikai nyilatkozatát.
- (2) Az AMB a minőségügyi szervezet vezetési, irányítási és ellenőrzési fóruma:
 - (a) elnöke a tudományos és minőségbiztosítási rektorhelyettes,
 - (b) Ügyrendjét az SZMR IV. Fejezet 13. § (5) bekezdésében rögzített szabályozás szerint maga alakítja ki.
 - (e) feladat- és hatáskörét az SZMR a IV. Fejezet Szenátus állandó testületei Akkreditációs és Minőségügyi (AMB) részben határozza meg.
- (3) A Campusok, Intézetek és egyéb szervezeti egységek:
 - (a) a minőségügyi rendszer által meghatározott folyamatok és eljárások mentén kapcsolódnak be, azokat a sajátosságaikra tekintettel kiegészített formában is alkalmazhatják.
 - (b) alkalmazhatnak továbbá bármilyen, a minőség fejlesztésére irányuló folyamatot, mérési és értékelési módszert, eljárást, eszközt, feltéve, hogy az jelen szabályzatban foglaltakkal nem ellentétes és nem eredményez párhuzamos szabályozást.
 - (c) az Egyetem minőségügyi rendszerének folyamatait, azokkal kapcsolatos elégedettségeket a campusokon méri, az ott működő szervezeti egységekkel együtt.
- (4) A TMT:
 - (a) látja el az Egyetem minőségirányítási rendszere kialakításának, működtetésének és továbbfejlesztésének szakmai felügyeletét,
 - (b) feladatait az Egyetem Szervezeti és Működési Rend VIII. Fejezet 44.§ vonatkozó részben rögzített szabályozás és a jelen szabályzatban leírtak szerint végzi.

Vezetői feladat - és hatáskörök

5. §

- (1) A rektor feladata:
 - (a) az intézményi küldetés, a minőségpolitika megfogalmazása és az azt rögzítő Minőségpolitikai nyilatkozat és Küldetésnyilatkozat előterjesztése szenátusi jóváhagyásra;
 - (b) a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások biztosítása;
 - (c) intézményi szintű kapcsolattartás az érdekelt felekkel.
- (2) A rektor minőségüggyel kapcsolatos egyes feladatainak ellátását az SZMR III. Fejezet (7) c) pontjának rendelkezései alapján a tudományos és minőségbiztosítási rektorhelyettesre

ruhazza át. A tudományos és minőségbiztosítási rektorhelyettes minőségüggyel összefüggő feladatait az SZMR 58.§ (3) bekezdése rögzíti.

(3) Az SZMR 61. § (8) A campus főigazgató a szolgáltatások minőségéről rendszeres egyeztetést tart a rektorral és az egyetem menedzsmentjével.

(4) Az intézetigazgató feladata oktatási, kutatási területen az intézetben folyó oktatási, kutatási tevékenység irányítása és ellenőrzése az SZMR 62.§ 2-5. bekezdéseiben foglaltak szerint.

(5) A TMT tevékenységét az Egyetem SZMR 44.§. rögzített szabályozás és a jelen szabályzatban leírt működési rend szerint végzi. A minőségügyi tevékenységet érintő szabályzatok aktualizálásáért az Akkreditációs és Minőségügyi Munkacsoport vezető, a szakma specifikus IIR-eket működtető egységek esetében, az ISO Munkacsoport vezető a felelős.

Közreműködők feladat -és hatásköre

6. §

(1) A minőségügyi szervezet közvetett vagy közvetlen közreműködői a campusok minőségügyi koordinátorai, az egyetem szervezeti egységeinek minőségügyi megbízottjai, valamint a szakma specifikus integrált irányítási rendszert működtető IIR megbízottak (3. számú melléklet A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem minőségügyi szervezete).

(2) A campus minőségügyi koordinátor:

(a) Az Akkreditációs és Minőségügyi Munkacsoport vezetőjének iránymutatása szerint, vele szorosan együttműködve koordinálja és ellenőrzi az egyetem minőségirányítási feladatait,

(b) koordinálja és ellenőrzi a campuson működő intézetek és egyéb szervezeti egységek vonatkozásában a minőségügyi tevékenységgel kapcsolatos feladatokat, együttműködve az intézeti és a szervezeti egységek minőségügyi megbízottjaival.

(3) Az intézeti minőségügyi megbízott:

(a) a Campus koordinátor irányításával részt vesz a minőségfejlesztési és akkreditációhoz kapcsolódó munkában,

(b) intézetében javaslatokat gyűjt a minőségfejlesztési program elkészítéséhez,

(c) gondozza az Intézetet érintő oktatási és kutatási dokumentációt,

(d) együttműködik a Campus minőségügyi koordinátorával,

(e) tájékoztatja az Intézet munkatársait a minőségirányítással kapcsolatos feladatokról.

(4) A szervezeti egységek minőségügyi megbízottja:

(a) a TMT szakmai útmutatása alapján ellátja az egységszintű operatív minőségügyi feladatokat,

(b) a Campus minőségügyi koordinátor irányításával részt vesz a szervezeti egységéhez tartozó folyamatok minőségfejlesztési munkájában,

(c) részt vesz az akkreditációhoz kapcsolódó feladatok ellátásában,

(d) javaslatot tesz a TMT részére a minőségfejlesztési program elkészítéséhez.

(5) A szakma specifikus IIR megbízott:

(a) koordinálja, ellenőrzi és figyelemmel kíséri az egyetem szabvány alapú minőségirányítási rendszereket működtető, szakma specifikus gazdasági egységeinek folyamatait,

(b) részt vesz belső auditok, valamint a harmadik fél által történő tanúsítási eljárások lebonyolításában.

(6) A minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése érdekében a minőségügyi testületek, egységek munkáját további ad hoc munkacsoportok, szakmai szerveződések és külső szakértők segíthetik.

III. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER MŰKÖDÉSE

A külső szabályozási környezet

7. §

(1) Az Egyetem minőségirányítási rendszerét az alábbi külső követelmények és ajánlások figyelembevételével alakította ki:

(a) a felsőoktatási intézmények működésének és tevékenységeinek minőségi kritériumait meghatározó jogszabályi előírások;

(b) a mindenkor érvényben lévő ESG standardjai és irányelvei;

(c) a TQM minőségirányítási modell felsőoktatási adaptációja;

(d) a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (MAB) ajánlásai.

(2) Az Egyetem azon területeken, ahol relevanciával bír, szakma specifikus ISO nemzetközi szabványok alapelveire tekintettel integrált irányítási rendszert működtet.

(3) A minőségirányítási rendszer célrendszerének kialakításához az Intézményfejlesztési Terv (IFT) és az az alapján megfogalmazott stratégiai alapú Minőségfejlesztési programterv biztosít háttérrel.

A minőségirányítási rendszer kialakításának alapelvei

8. §

(1) Az Egyetem minőségirányítási tevékenysége a TQM modellre épül, miszerint a szervezet irányítási koncepciójának középpontjában a minőség áll, a szervezet valamennyi munkatársának közreműködésén alapul, amely azt célozza, hogy hosszú távon sikert érjen el elsősorban a hallgatók megelégedettsége révén és hasznára legyen a szervezet minden tagjának és a társadalomnak. (2. melléklet)

(2) Ezen alapelvek érvényre juttatását támogatja a megfelelő vezetés, a hatékony kommunikáció, a munkatársak képzése, motiválása, jutalmazása és elismerése, a teljesítmény mérése és értékelése, ezek nyomán a szükség szerinti beavatkozások, támogató struktúrák.

(3) A minőségfejlesztési tevékenységek során elvárás a PDCA elv (Plan-Do-Check-Act, vagyis a folyamatos fejlesztési ciklus alkalmazása) alkalmazása, továbbá benchmark tevékenységek végzése hazai és nemzetközi felsőoktatási környezetben.

(4) A minőségirányítási rendszer működtetése során érvényre jutnak a folyamat- és rendszerszemléletű működés szempontjai, amelyek az egyes működési folyamatokat leíró szabályzó dokumentumok, ügyrendek kialakítása során kerülnek figyelembevételre. Az egyes folyamatlépések a különböző működési folyamatokra és tevékenységekre vonatkozó szabályzatok, ügyrendek részeként értelmezendők, és ezek rendszere lefedi az intézményi működés valamennyi, minőségbiztosítási szempontból meghatározó folyamatát. A szabályzatok, ügyrendek részletesen leírják egy-egy folyamat lépéseit, az azokhoz kapcsolódó felelős/közreműködő személyt, és ahol értelmezhető a kapcsolódó határidőket is. Esetenként folyamatábrában kerülnek rögzítésre az egyes folyamatlépések a könnyebb áttekinthetőség biztosítása érdekében. Ezen dokumentációs rendszer tekintendő a

minőségirányítási rendszer alapidokumentumaként, amelyek rendszeresen felülvizsgálat alá kerülnek és szükség szerint – az alkalmazásból fakadó módosítási igények függvényében – kerül sor azok módosítására, aktualizálására a gyakorlattal való teljes összhang biztosítása érdekében.

(5) Az Egyetem doktori Iskolái a doktori képzés és fokozatszerzés minőségbiztosítási - és fejlesztési elveit és módszereit önállóan, saját hatáskörben alakítják ki úgy, hogy az szervesen illeszkedik az Egyetem minőségirányítási rendszeréhez, figyelemmel az abban foglalt alapelvekre, továbbá a minőségcélok meghatározása során figyelemmel kell lenni az intézményi stratégiai- és minőségcélokra és indikátorokra.

(6) Az Egyetem az oktatási és kutatási tevékenységeket támogató/kiszolgáló, egyéb szolgáltatási tevékenységeket végző egyes szervezeti egységeiben szakma specifikus ISO nemzetközi szabványok alapelveire épülő integrált irányítási rendszert működtet, azokat a paragrafusban rögzített alapelvek mentén szervezi, amelyről az ISO Munkacsoport gondoskodik saját ügyrendjében meghatározottak szerint.

(7) A doktori iskolák a minőségbiztosítási tevékenységeik szakszerű ellátásához szükséges szakmai információkhoz, egyéb szakmai iránymutatáshoz az EDHK vezetőn keresztül jutnak hozzá, aki egyben biztosítja az intézményi minőségügyi szervezetbe való becsatornázásukat is az AMB munkájában való közreműködése révén.

(8) A minőségirányítási rendszer működéséhez közvetlenül kapcsolódó dokumentációs háttér kezelése és folyamatos karbantartása a Tudományos és Minőségügyi Titkárság (TMT) szakmai felügyelete alatt történik.

A minőségirányítási rendszer működtetése

9. §

(1) Az alkalmazott eljárások célja, az Egyetem minőségbiztosítási és minőségfejlesztési tevékenységének támogatása.

(2) A minőségbiztosítási tevékenység célja, hogy támogassa az egyetem alapvető működését meghatározó folyamatok (rutin folyamatok) tervezhető és szabályszerű működését.

(3) A minőségfejlesztési tevékenység célja, hogy támogassa az azonosított fejlesztendő terület működésének magasabb minőségi szintre történő emelését.

(4) A minőségfejlesztési tevékenységek megvalósulása érdekében az Egyetem évente Minőségfejlesztési programtervet készít az IFT-ben foglalt, és a Fenntartó Kuratórium által preferált és rangsorolt stratégiai célokkal összehangoltan. Ezen célok meghatározását megelőzi az egyetemi vezetői testület által végzett SWOT elemzés a szervezet erősségeinek, gyengeségeinek feltárása, valamint a külső környezetből fakadó veszélyek és a fejlesztési lehetőségek azonosítása céljából. Az elemzés eredményei az AMB felé továbbításra kerülnek az éves önértékelés során történő figyelembevételhez.

(5) Az Akkreditációs és Minőségügyi Bizottság évenkénti rendszerességgel elvégzi a minőségirányítási rendszer teljesítményének ESG szempontokon alapuló önértékelését. Az önértékelés előkészítése során az Akkreditációs és Minőségügyi Munkacsoport évente elkészíti az adott időszakban végzett különböző felmérések (hallgatói, munkatársi, külső partneri, ALUMNI elégedettségmérések, OMHV) eredményeinek összegzését; az adott időszakban értékelt mutatószámok vizsgálati eredményeinek összegzését; az előző időszak értékelési eredményei alapján megfogalmazott fejlesztésre vonatkozó javaslatokat; a minőségcélok teljesülésének értékelését. Ezen vizsgálatok az egyes tevékenységek által érintett és illetékes szervezeti egységek közreműködésével kerülnek lebonyolításra az

intézményi Minőségfejlesztési programterv alapján készített egység szintű programtervek szerint. Az eredmények alapján cselekvési tervek készülnek, amelyekben rögzítésre kerülnek a feladatok, felelősök, határidők és erőforrás szükségletek. A cselekvési tervek megvalósulásának nyomonkövetése a feladat által illetékes szervezeti egység felelőssége, amelyek koordinációját az Akkreditációs és Minőségügyi Munkacsoport látja el és teljesülését az AMB tartja felügyelet alatt.

(6) A működés folyamatos javítása érdekében az AMB a folyamatok teljesítményét figyelemmel kíséri és az elért eredményekről, illetve a nem megfelelésekről visszajelez a Szenátus számára készített éves önértékelésen alapuló beszámolójában, amelyet minden tanév első rendes ülésére terjeszt elő.

IV. ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

10. §

- (1) A Campusok, az Intézetek és az egyéb szervezeti egységek jelen Szabályzat rendelkezései alapján, sajátosságaik figyelembevételével kiegészíthetik, illetve meghatározhatják saját minőségügyi működésük részletesebb tartalmát.
- (2) Jelen szabályzatot a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem Szenátusa 2021. február 01-jén véleményezte és annak tartalmával a 4/2021 (II.01.) számú határozatával 21 igen 0 nem szavazati arányban egyetértett.
- (3) Jelen szabályzatot és mellékleteit a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetemért Alapítvány Kuratóriuma, mint Fenntartó 2021. február 01-jén 19/2021 (II.01.) számú határozatával elfogadta.
- (4) A szabályzat az elfogadással egyidejűleg hatályba lép, ezzel egyidejűleg hatályát veszti az Egyetem korábbi Minőségügyi Szabályzata.
- (5) Jelen szabályzat közzétételéről a Rektori Kabinet gondoskodik.
- (6) Jelen Szabályzatot teljeskörű módosítását a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem Szenátusa a 2023. október 04-én tartott ülésén a 153/2023 (X.04.) számú határozattal fogadta el, hatályos 2023. október 05-től.

Gödöllő, 2023. október 04.

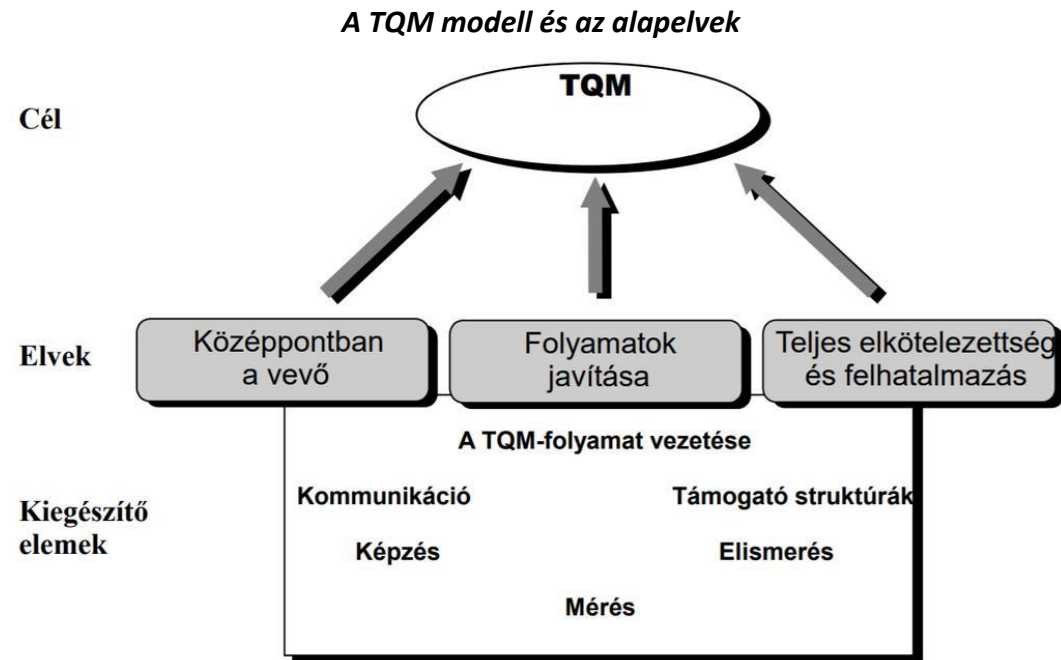

Prof. Dr. Gyuricza Csaba
rektor, a Szenátus elnöke



Az ESG standardjai

Standard száma	Standard	Standard tartalma
ESG 1.1	Minőségbiztosítási politika	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, partnerek] bevonásával.
ESG 1.2	A képzési programok kialakítása és jóváhagyása	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 megszereshető képesítés legyen világosan meghatározott és közzétett, utalással a nemzeti képesítési keretrendszer megfelelő szintjére, s ennek révén az Európai Felsőoktatási Térség képesítési keretrendszerére.
ESG1.3	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.
ESG1.4	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.
ESG1.5	Oktatók	Az intézmények biztosítsák, hogy oktatóik megfelelő kompetenciával rendelkezzenek. Alkalmazzanak méltányos és átlátható eljárásokat oktatóik toborzására és továbbképzésére.

ESG1.6	Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások	Az intézmények megfelelő finanszírozási forrásokkal rendelkezzenek a tanulási és tanítási tevékenységekhez, valamint biztosítsanak adekvát és könnyen hozzáférhető tanulástámogató feltételeket és hallgatói szolgáltatásokat.
ESG1.7	Információkezelés	Az intézmények gyűjtsenek, elemezzenek és használjanak releváns információkat képzési programjaik és egyéb tevékenységeik irányítására.
ESG1.8	Nyilvános információk	Az intézmények tegyenek közzé világos, pontos, objektív, naprakész és könnyen hozzáférhető információkat tevékenységükről, benne képzési programjaikról.
ESG1.9	A képzési programok folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése	Az intézmények folyamatosan kísérik figyelemmel és rendszeres időközönként tekintsék 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.
ESG1.10	Rendszeres külső minőségbiztosítás	Az intézményeket rendszeres időközönként külső minőségbiztosítás alá kell vetni az ESG szerint.



A TQM három legfontosabb alapelve a következő:

- a.) *Vevőközpontúság:* A szervezetnek a vevők (belső és külső), azaz a hallgatók, a munkatársak, a külső partnerek igényeinek kielégítésére kell összpontosítania. Ehhez szükséges: a külső és belső vevői igények megértése, rendszeres mérése, elemzése, valamint a változó vevői igényekre való reagálás és az ehhez szükséges erőforrások biztosítása.
- b.) *Folyamatok javítása és fejlesztés:* A folyamatok szüntelen javítása és fejlesztése a jobb minőségű szolgáltatások biztosítása érdekében. A szervezet ennek érdekében alkalmazza a PDCA elvet és a piaci szereplők jó működési gyakorlatainak megismerése érdekében benchmarking tevékenységet folytat.
- c.) *Teljes elkötelezettség és felhatalmazás:* egyrészt a vezetőség minőség iránti elkötelezettségét és vezetési stílusát (leadership) jelenti, másrészt a szervezet minden munkatársának aktív részvételét és elkötelezettségét jelenti a folyamatos javítás és a vevők igényeinek kielégítése érdekében. Ehhez feltétlenül szükséges a *munkatársak bevonása* a működési folyamatokba és megfelelő hatáskörrel való *felhatalmazása*.

A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem minőségügyi szervezete

