

APOR VILMOS KATOLIKUS FŐISKOLA

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI KÉZIKÖNYVE



2018

A kézikönyv célja, hogy a mindenkori minőségbiztosítási szabályzatnak megfelelően minőségbiztosítási keretet adjon a főiskola minőségpolitikájának és küldetésnyilatkozatának megfelelően.

Adatfeldolgozás és -elemzés

Az Apor Vilmos Katolikus főiskola a folyamatos minőség biztosítása és fejlesztése érdekében módszeresen gyűjti a különböző forrásokból származó adatokat, hogy értékelni tudja a korábbi tervek és célok alapján a teljesülését az esetleges korrekciós szükségletet továbbá hogy, és meg tudja állapítani azokat a területeket, amelyeken fejlesztésre van szükség.

A begyűjtött adatok előre tervezett időszakos feldolgozásának és kiértékelését rendszeresen végzi és erről a meghatározott időn belül beszámolót készít-készített. Az elemzések útján feltárt hiba-okokat hiányosságokat, és azok alapján hozott helyesbítő intézkedéseket az érintett területek vezetői valamint a vezetőségi legalább évente értékeli. A minőségbiztosítással kapcsolatos rendkívüli felmérésekről / elemzésekről kérdésében a Rektor dönt. Az adatokat a érvényes adatvédelmi szabályoknak és a GDPR-nek megfelelően kezeli.

A főiskola által végezt rendszeres felmérések

Folyamatleírás	Felelős	Ütemezés	Kapcsolódó dokumentum
Az aktuális szabályozásnak megfelelően a DPR adatokat az OH évente megküldött adatbázisa alapján értékeli a Főiskola	Minőségbiztosítási vezető		OH online hozzáférése
Az OMHV – Az Oktatói Munka Hallgatói Véleményezését a főiskolánkon minden félév végén bonyolítjuk	Minőségbiztosítási vezető	szorgalmi időszak utolsó két hete	-

<p>le a Neptun Uni-Poll rendszerén keresztül. Az összeített adatokat a kijelölt TO informatikusa a Minőségbiztosítási Vezető számára továbbítja aki az adatfelvétel lezártaival legkésőbb 4 héten belül elkészít minden októra külön lebontott visszajelzéseket amelyeket e-mail formában személyre szabva megküldi : -az érintettnek, az érintett szervezeti egység vezetőjének, - vezetőségnek, - RH vezetőjének. A RH vezetője gondoskodik az intézmény valamennyi oktatójára vonatkozó egyéni értékelések és összesítések szabályoknak megfelelő tarolásáról A OMHV kérdőív mintáját a melléklet tartalmazza.</p>			
<p>Tanszéki beszámolók: A tanév zárását megelőzően minden tanszékvezető köteles</p>	<p>Tanszékvezető</p>	<p>adott év június 10.</p>	

<p>elkészíteni az adott oktatási évre szóló éves beszámolóját amely tartalmazza az oktatók egyéni teljesítményét is. A beszámolót kinyomtatva és aláírva eljuttattja a RH vezetőjének aki gondoskodik a beszámolók és összesítsek szabályoknak megfelelő tarolásáról. A tanszéki beszámolók formanyomtatványát és szempontrendszerét melléklet tartalmazza.</p>			
<p>A Főiskolán zajló rendezvények minőségbiztosításáért a rendezvény szervezője a felelős. A rendezvény befejezését követően legkésőbb 4 héten belül elkészíti a minőség biztosítási kérdőív összesítését és ennek összefoglalóját a Vezetőség és a Minőségbiztosítási Vezető részére elektronikus formában valamint kinyomtatva és</p>	<p>A rendezvény főszervezője</p>	<p>A rendezvény zárásnapja</p>	

<p>aláírva a RH vezetőjének aki gondoskodik a beszámolókról és összesítse szabályoknak megfelelő tarolásáról. A rendezvények javasolt minőségbiztosítási szempontrendszerét a melléklet tartalmazza. Ezt a rendezvény szervezője szükség esetén aktualizálhatja az adott rendezvény specifikumjainak megfelelően</p>			
<p>Oktatói elégedettség. Az oktatók elégedettség felmérésére 2 évente kerül sor. A felmérést követően a legkésőbb 4 héten belül elkészíti a Minőségbiztosítási vezető összesíti a kapott eredményeket abból összefoglalót ír amely a Vezetőség és a Minőségbiztosítási Bizottság részére elektronikus formában elküldi valamint kinyomtatva és aláírva a RH vezetőjének átadja aki gondoskodik a</p>	<p>Minőségbiztosítási vezető</p>		

<p>beszámoló megfelelő tarolásáról.</p>			
<p>A könyvtár vezetője minden évben -folyó év június 30-ig- gondoskodik az írásos éves beszámolót készítéséről a könyvtárakra vonatkozó elvárásoknak megfelelően összesítését és ennek összefoglalóját a Vezetőség és a Minőségbiztosítási Vezető részére elektronikus formában valamint kinyomtatva és aláírva a RH vezetőjének aki gondoskodik a beszámolók és összesítsek szabályoknak megfelelő tarolásáról.</p>	<p>A könyvtár igazgatója</p>	<p>?</p>	
<p>A TO vezetője minden évben -folyó év június hónap 30-ig- gondoskodik az írásos éves beszámolót készítéséről a Tanulmányi Osztály munkájáról. Az összesítését és ennek összefoglalóját a Vezetőség és a</p>	<p>TO vezetője</p>	<p>?</p>	

<p>Minőségbiztosítási Vezető részére elektronikus formában valamint kinyomtatva és aláírva a RH vezetőjének aki gondoskodik a beszámolók és összesítsek szabályoknak megfelelő tarolásáról.</p>			
<p>A Kollégium Vezetője minden évben -folyó év június hónap 30-ig- gondoskodik az írásos éves beszámolót készítéséről a Kollégium munka és az ott lakó hallgatók elégedettségéről. Az összesítését és ennek összefoglalóját a Vezetőség és a Minőségbiztosítási Vezető részére elektronikus formában valamint kinyomtatva és aláírva a RH vezetőjének aki gondoskodik a beszámolók és összesítsek szabályoknak megfelelő tarolásáról.</p>	<p>Kollégium igazgatója</p>		
<p>A hallgatók elégedettségét az oktatáshoz nem</p>	<p>Minőségbiztosítási Vezető és a HÖK elnöke</p>		

<p>közvetlenül kapcsolódó elemekről</p> <p>(infrastruktúra, étkezés lehetősége stb) az intézmény a HÖK bevonásával 2 évente végzi az adott tanév júniusában. Ennek megszervezéséért és lebonyolításáért a Minőségbiztosítási Vezető a HÖK vezetőjével együtt felelős. A felmérést követően legkésőbb 4 héten belül elkészíti írásos beszámolóját amelyet elektronikus úton eljuttat az adott részlegek vezetőinek a Vezetőségnek, a RH vezetőjének aki gondoskodik a beszámoló és összesítsek szabályoknak megfelelő tarolásáról.</p>			
<p>A minőségbiztosítással kapcsolatos rendkívüli felmérésekről / elemzésekről kérdésében a Rektor dönt és - a Minőségbiztosítási Bizottság véleményét</p>	<p>Különmegbízott</p>		

figyelembe véve - nevezi meg az az adatgyűjtés és elemzés megbízottját és a beszámoló elkészítésének határidejét.			
A Főiskola a ESG iránymutatásainak megfelelően – lehetőség szerint - ötévente külső auditot végez.	Külső audit		

Visszacsatolás

A rendszeres felmérések eredményének értékeléséről a vezetőség a kézhezvételtől számított 4 héten belül értékelést készít amelyben – ha szükséges – megfogalmazza a változások szükségességét, megjelöli a változások bevezetésének felelősét és hatálybalépésének időpontját. A változásokat a vezetőség beépíti a vezetői tevékenységbe illetve a következő intézményfejlesztési tervbe.

Helyesbítő és megelőző intézkedések

A Főiskola olyan rendszert működtet, hogy a hallgatók és más érdekelt felek reklamációi vagy a minőségirányítás által észlelt, a tevékenység során keletkezett hibás tevékenység korrekciója és a hibát kiváltó ok azonosítása után – a hiba megszüntetése érdekében – azonnali beavatkozás történik.

Minden munkatárs feladata, hogy ha Főiskola szolgáltatásainak minőségét rontó vagy a minőségbiztosítási rendszert javító helyzetet észlel akkor a lehetőségek keretein belül saját hatáskörében megoldja. Ha ez nem lehetséges akkor jeleznie kell a területhez tartozó vezetőnek aki a lehető legrövidebb időn belül intézkedéseket tesz a hiba elhárítása érdekében .

A nem megfelelőségek okait elemezzük és ezen elemzések eredményeképpen helyesbítő tevékenységet határozunk meg annak érdekében, hogy elkerüljük a nem megfelelőség megismétlődését.

A helyesbítő és megelőző tevékenység keretében szükséges intézkedések előírását indokolhatják a belső és külső minőségirányítási audit során feltárt hibák, hiányosságok, és a minőséggel kapcsolatos panaszok.

Minden olyan észlelt hibát, amely szükségessé teszi a helyesbítő intézkedés megtételét, jegyzőkönyvben azonosítani és rögzíteni kell. A szükséges intézkedés előírásáért – az egységek vezetőinek javaslatára – a Rektor felelős.

A hiba azonosítása után a hiba súlyának mérlegelésével döntés születik arról, hogy a korrekciós tevékenység hogyan folytatódjék.

Nagyon súlyos hibánál, ahol a következményi károk jelentősek, a Rektor soron kívüli vezetőségi felülvizsgálatot tart, vagy belső minőségirányítási audit megtartását rendeli el, amelyek eredményeként feltárt nem megfelelőségek vonatkozhatnak szolgáltatásra, folyamatra vagy a minőségirányítási rendszer működésére egyaránt.

Amennyiben a hiba nem súlyosnak – eseti jellegűnek – ítélt, azonnali, illetve rövid távú intézkedésekkel a hiba legkésőbb a félév végéig kiküszöbölhető.

Mellékletek

Rendezvények

A kérdőív kitöltését azoktól kérjük, akik látogatásukkal, érdeklődésükkel megtisztelték Nyílt Nap programunkat.

A kérdőív célja a AVKF beiskolázási programja keretében megrendezett **Nyílt Nap résztvevőinek felmérése** az elégedettség vizsgálata, a rendezvény tartalmának továbbfejlesztése.

1.) Melyik szak érdekel leginkább?

- a) tanító
- b) óvodapedagógus
- c) csecsemő- és a kisgyermeknevelő
- d) csecsemő- és a kisgyermeknevelő BA
- e) kántor
- f) szociálpedagógia
- g) szociális ifjúsági munka (szociális munka) képzésekről;

2.) Milyen képzés után érdeklődsz?

- a) Nappali
- b) Önköltséges

3.) Honnan értesültél arról, hogy intézményünk nyílt napot tart?

- a) a középiskolámból/gimnáziumomból
- b) barátaimtól/barátnőimtől
- c) internetről → pontosan melyik oldalról?

d) plakátról, hirdetésből

e) facebookról

f) újságból

g) Egyéb: _____

4.) Válaszd ki és jelöld be, miért látogattad meg iskolánk rendezvényét!

- a) ebben az intézményben szeretnék továbbtanulni
- b) még nem tudom, hol szeretnék továbbtanulni, gyűjtöm az ötleteket
- c) Egyéb ok:

5.) Mi nyerte el különösen tetszésedet a Nyílt Napon?

6.) Mit hiányoltál, ami szerinted jó lett volna?

7.) Sikerült választ kapnod a kérdéseidre?

a) Igen

b) Nem

c) Ha nem kaptál, mi volta az a kérdés? _____

8.) Elégedett vagy a rendezvény időpontjával február 9. (kedd)?

a) Igen, teljesen elégedett vagyok

b) Igen, de hétvége jobb lett volna számomra.

c) Igen, de délutáni időpont jobb lett volna számomra

d) Számomra nem volt jelentősége az időpontnak.

9.) Mely városból érkeztél a nyílt napra? (lakóhelyed)

OMHV

Milyen arányban vett részt a kurzuson a félév során?

Ha kevesebb, mint az órák felén vett részt, mi volt ennek az oka?

Mennyire volt világos a kurzus célja?

Mennyire volt átgondolt a kurzus felépítése?

Mennyire voltak egyértelműek a kurzus teljesítéséhez szükséges követelmények?

Mennyire voltak teljesíthetők a kurzus követelményei?

Mennyire volt összhangban a hallgatóktól elvárt tevékenység a kurzus céljával?

Mennyire szolgált releváns és új tudással a kurzus?

Mennyire segítette a kurzus a szakmai fejlődését?

Mennyire volt elérhető a kurzushoz kapcsolódó segédanyag, szakirodalom, forrásanyag

Mennyire mutatott rá az oktató a kurzus hasznosíthatóságára, alkalmazhatóságára?

Mennyire volt az oktató szakmailag motiváló, inspiráló?

Mennyire volt az oktató kommunikációja követhető?

Mennyire tartotta interaktívan a foglalkozásokat az oktató?

Mennyire körültekintően válaszolt az oktató a felmerült kérdésekre?

Mennyire járult hozzá az oktatói munka a kurzus követelményeinek a teljesítéséhez?

Mennyire tartotta magát az oktató az órák időkeretéhez? (óra kezdése, befejezése)

Mennyire volt elérhető az oktató a félévé során a kontaktórákon kívül is (fogadóórában, konzultációkon, elektronikusan...)

Mennyire tartotta korrektnek az értékelést?

Mennyire volt lehetőség megfelelő információt szerezni az értékelésről?

A kurzus oktatóját ajánlaná-e más hallgatótársának?

Tanszékvezetői beszámoló

TANSZÉKVEZETŐI BESZÁMOLÓ
 201X/201X-AS TANÉVBEN
 VÉGZETT OKTATÓ- ÉS KUTATÓMUNKÁRÓL

TANSZÉK:

1.) Szakdolgozati tevékenység:

Szakdolgozati témavezetés folyamatban (db):

2) TDK-OTDK eredmények, folyamatok:

Hallgató neve	Hallgató szakja	Dolgozat címe	Konzulens tanár	Eredmény
Összesen:				

3.) Konferenciákon /tanácskozásokon való részvétel 2015/2016

	Oktató neve	Konferencia /tanácskozások megnevezése	Részvétel jellege (R=részv evő E=előadó)	Időpontja	Ha, előadást tartott annak címe:
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
	Összesen:		R: E:		

7) Egyéb kutatói, kutatásszervezési és kulturális-művészeti feladatok (TDK és a diákokkal való egyéb munka nem itt szerepel, itt csak az oktatók ismeretterjesztési, közéleti, művészeti munkássága szerepel):

	Tevékenység jellege (kiállítás, koncert, szerkesztői munka, alkotótábor stb.)	Helyszín (ha releváns) dátum	Részvevő oktatók
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			

8.) Publikációk

Oktató neve	A publikáció pontos címe:	Folyóirat megnevezése	Könyv vagy könyvrészlet megnevezése	Tanulmánykötet megnevezése	Egyéb
Összesen:					

9.) Tudományos/ művészeti/egyéb szakmai rendezvény szervezése:

Rendezvény címe:	Helyszíne:	Időpontja:	Felelős szervező neve	Összesen db.

1.				
2.				
3.				
4.				

10.) Tudományos/művészeti fokozatok, vizsgák, elismerések

A beszámoló évében érvényes tudományos fokozatok száma:	Db	Pontos megnevezés
PhD fokozat:		
DLA fokozat:		
Habilitáció:		
A beszámoló évében szerzett új nyelvvizsgák száma:		
Díj, elismerés a beszámoló évében:		
Jelenleg hány tanszéki dolgozó tagja a doktori iskolának?		
A tanszéki dolgozók fokozatszerzés elindításának tervezett időpontjai?		

11. Elnyert ösztöndíjak és támogatások:

- a) Ösztöndíjak:
- b) Egyéb támogatások:

12.) Tanszékvezetői értékelés javasolt szempontjai (max 1-2 oldal):

- a) A tanszék oktatási tevékenységének, szakjainak rövid értékelése
- b) Az oktatás és kutatás infrastrukturális és tárgyi feltételei
- c) A kar humán erőforrás helyzete, összhangja a tevékenységekkel
- d) A kutatás, közösségi, művészeti- és sporttevékenység, publikációs tevékenység a tanszéken
- e) A tanszék bel- és külföldi kapcsolatai
- f) A következő tanévben a tanszékre vonatkozó fejlesztési javaslatok
- g) A tanszéki beszámoló módosítására való javaslat

Vác, 201X

.....
Tanszékvezető neve /aláírása

Hallgatói elégedettség

- 1.) Milyenek értékeli a főiskolán a WIFI-vel való lefedettség?
- 2.) Mennyire találja jónak hallgatói önkormányzat tevékenységét a szociális juttatások és egyéb, hallgatóknak nyújtandó támogatások terén?
- 3.) Mennyire érzi igazságosnak a tanulmányi ösztöndíjak rendszerét?
- 4.) Mennyire érzi igazságosnak a szociális alapú támogatások rendszerét?
- 5.) Ha lehetősége lenne, szívesen visszajönne az intézménybe második diplomát szerezni
- 6.) Mennyire tartja megfelelőnek az intézmény oktatási színvonalát?
- 7.) Mennyire találja jónak általában a főiskolai légkört?
- 8.) Mennyire elégedett összeségében a tantermek állapotával?
- 9.) Mennyire elégedett a tantermek technikai felszereltségével?
- 10.)Egyéb megjegyzés a főiskolával kapcsolatban?"
- 11.) Összeségében mennyire elégedett az ügyintézással a Tanulmányi Osztályon?
- 12.) Mennyire megfelelő a Tanulmányi Osztály probléma/ügykezelése?
- 13.) Összeségében mennyire hallgató-centrikus az ügyintézés a Tanulmányi Osztályon?
- 14.) Egyéb megjegyzés a Tanulmányi Osztállyal kapcsolatban?
- 15.) Mennyire elégedett összességében a főiskola tantermei és folyosói tisztaságával?
- 16.) Mennyire elégedett összességében a főiskolai WC-k tisztaságával? "
- 17.) Összességében elmondható-e, hogy a WC-ben mindig van WC- papír, szappan, kéztörölő"
- 18.)Egyéb megjegyzés a tisztasággal kapcsolatban?"
- 19.) Mennyire elégedett összességében a menza kínálatával?
- 20.) Mennyire elégedett összességében menza nyitvatartásával?
- 21.) Egyéb megjegyzés a menzával kapcsolatban?
- 22.) Mennyire elégedett összességében a büfé kínálatával?
- 23.) Mennyire elégedett összességében a büfé nyitvatartásával?
- 24.) Egyéb megjegyzés a büfével kapcsolatban?
- 25.) Mennyire elégedett a panaszkezeléssel?

Munkatársi elégedettség

- 1.) Milyenek értékeli a munkatársak bevonását a főiskola arculatának alakításába és küldetésének megvalósításába?
- 2.) Milyenek értékeli a főiskolán az oktatási feladatok összehangolását ?
- 3.) Milyenek jellemezhető a főiskola folyamatainak tervezése összességében?
- 4.) Milyenek ítéli a főiskolai vezetésének a változásokhoz való hozzáállását?
- 5.) Milyen az Ön tanszékének munkahelyi légköre?
- 6.) Mennyire elégedett a munkakörülményei tárgyi feltételeivel?
- 7.) Milyenek értékeli a főiskola személyügyi problémákhoz való hozzáállását?
- 8.) Milyen színvonalúnak ítéli tanszékének humán erőforrás-gazdálkodását az oktatási feladatok megosztása területén?
- 9.) A döntés-előkészítési folyamatokba a vezető bevonja-e munkatársait az Ön tanszéké
- 10.) Mennyire motiválja Önt a főiskola a magasabb oktatói teljesítményre?
- 11.) Mennyire van összhangban az oktatói teljesítmény a főiskolai elismeréssel?
- 12.) A főiskola támogatja-e a kommunikációra és a párbeszédre épülő szervezeti kultúra kialakítását?
- 13.) A közvetlen felettese meghatározza-e a személyekkel szembeni teljesítmény elvárá
- 14.) Biztosított-e a technikai eszközök, berendezések karbantartása, felújítása, dinamikus szinten tartása?