



Integrált irányítási kézikönyv

E példány sorszáma:

## Kaposvári Egyetem

### Integrált irányítási kézikönyve

Átvizsgálta:

Jóváhagyó:

.....  
Minőségirányítási Vezető

.....  
Rektor

A kézikönyvben található valamennyi információ a Kaposvári Egyetem tulajdona. Nem használható fel üzleti vagy más célra a Rektor előzetes engedélye nélkül.



## Tartalomjegyzék

Változások nyilvántartása	2
Tartalomjegyzék	3
1. MINŐSÉG- KÖRNYEZETI POLITIKA	5
2. AZ EGYETEM BEMUTATÁSA, FELÉPÍTÉSE, FOLYAMATAINAK MODELLJE	6
3. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE	10
3.1 Elkötelezettség	10
3.2 Minőségpolitika és minőségtervezés	10
3.3 Felelősségek és hatáskörök, belső kapcsolattartás.	11
3.4 A vezetőség képviselője	14
4. A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER	17
4.1 A dokumentációs rendszer felépítése	17
4.2 Az integrált irányítási kézikönyv	17
4.3 A dokumentumok kezelése	19
4.4 Minőségirányítási feljegyzések kezelése	22
5. MUNKATÁRSÁK	23
6. MUNKAKÖRNYEZET, FELSZERELÉSEK, TÁMOGATÁS	25
7. A VEVŐKKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	27
8. TERVEZÉS, FEJLESZTÉS	29
9. BESZERZÉS ÉS SZÁLLÍTÓK IGÉNYBEVÉTELE	32
10. A SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMATOK VÉGREHAJTÁSA	33
10.1 Az oktatási tevékenység	33
10.2 A szaktanácsadási tevékenység	34
10.3 Innovációs tevékenység	35
10.4 Művészi alkotótevékenység	35
10.5 Azonosítás és nyomon követhetőség	36
10.6 A vevő tulajdonának kezelése	36
10.7 Mérő- és megfigyelő eszközök kezelése	36
10.8 Környezeti tényező	38
10.9 Veszélyes anyagok és készítmények kezelése	38
10.10 Környezeti tervezés	39
11. MÉRÉS ÉS FIGYELEMMEL KÍSÉRÉS	40
11.1 Vevői elégedettség figyelése	40
11.2 A szolgáltatások mérése és figyelemmel kísérése	40
11.3 Belső felülvizsgálat	41
12. AZ ELTÉRÉSEK KEZELÉSE	44
13. ELEMZÉS, HELYESBÍTŐ-, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG ÉS TÖKÉLETESÍTÉS	45
13.1 A vevői panaszok kezelése	45
13.2 Helyesbítő tevékenység	45
13.3 Megelőző tevékenység	46
13.4 Elemzés	47
FOGALMAK ÉS MEGHATÁROZÁSOK	48



**A Kaposvári Egyetem tevékenységi területei:**

- oktatás
- kutatás
- szaktanácsadás
- innováció
- művészeti alkotótevékenység

**A Kaposvári Egyetem kiszervezett tevékenységei:**

Óraadó tanárok oktatási tevékenysége.



## 1. MINŐSÉG- KÖRNYEZETI POLITIKA

Az Egyetem célja, hogy mindenkor megfeleljen vállalt feladatainak, szakmailag erős, jól szervezett a Tulajdonos érdekeit érvényesítő stabil gazdálkodásával erősítse annak piaci szerepét és ezáltal illeszkedjen annak stratégiájához, hivatalos küldetéséhez, illetve minőség- és környezeti politikájához. A Vevői, Tulajdonosi, illetve ezen keresztül a társadalmi (különös tekintettel a környezeti) elvárásoknak való megfelelés az integrált irányítási rendszer által adott lehetőségek kihasználásával úgy, hogy tevékenysége, szolgáltatásának minősége megfeleljen a vele és önmagával szemben támasztott követelményeknek.

### **Célunk elérése érdekében:**

Teljes körűen kialakítjuk, és hatékonyan működtetjük, folyamatosan továbbfejlesztjük az ISO 9001:2008, MSZ EN ISO 14001:2005 szabványok követelményeinek megfelelő minőségirányítási rendszerünket és ezt a nemzetközi tanúsítás megszerzésével bizonyítjuk.

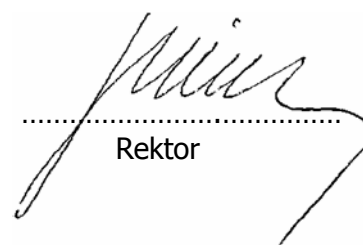
Az Egyetem vezetése és minden munkatársa a minőségi munka elkötelezettje, a követelményeknek megfelelően képzett és felelős a saját munkája minőségéért. Az éves és távlati tervezés során biztosítjuk a szükséges erőforrásokat az integrált irányítási rendszer működéséhez és fejlesztéséhez.

A rendszeres vezetői értekezletek keretében folyamatosan vizsgáljuk a rendszerünk működését és megállapítjuk a szükséges irányokat, módosítási igényeket, ezzel megalapozva a vezetőség mindenkori elkötelezettségét. Konzultációk, előadások tartásával biztosítjuk munkavállalóinkban az integrált irányítási rendszer működésében lévő szerepüket és fontosságukat.

Szervezeti egységenként az integrált irányítási dokumentumok a kapcsolódó törvények, rendeletek és szabványok alkalmazhatósága érdekében belső intranet rendszert üzemeltetünk, mely segítségével az érvényes dokumentumok azonnal hozzáférhetők.

Jó minőségi és környezeti tevékenység, szolgáltatás nyújtásához Vevőink minőséggel, környezetvédelemmel kapcsolatos észrevételeit hasznosítjuk. El kívánjuk érni, hogy a hibafeltáró, helyesbítő folyamatokban való aktív részvételt Társaságunk minden alkalmazottja magára nézve kötelezőnek érezze.

Kaposvár, 2008. november 15.



Rektor



## 2. AZ EGYETEM BEMUTATÁSA, FELÉPÍTÉSE, FOLYAMATAINAK MODELLJE

- A Szervezet megnevezése: Kaposvári Egyetem
- Az Egyetem székhelye: 7400 Kaposvár, Guba S. u. 40.
- Az Egyetem telephelyei: Lovasakadémia Ágazat 7400 Kaposvár Guba Sándor u. 40  
Vadgazdálkodási Tájékoztatópont 7457 Bószénfa, Malom u. 3.  
Takarmánytermesztési Kutató Intézet 7095 Iregszemcse  
Napraforgó út 1. 7671 Bicsérd

A magyarországi felsőoktatás szerkezetének átalakításakor az alapító jogelőd intézmények kölcsönös elhatározás alapján, integrációjával jött létre 2000. január 1-jével a két kart és két kutatóintézetet befogadó Kaposvári Egyetem.

Az intézmény megalapításában döntő szerepe volt Kaposvár megyei jogú városnak, valamint Somogy megye önkormányzatának is, amelyek a jogelőd intézményeket anyagilag és erkölcsileg messzemenően támogatták, ezzel is kifejezve azt az igényüket, hogy Kaposváron önálló egyetem jöhessen létre. Támogató együttműködésük azóta is segítség az Egyetem működésében, további fejlesztésében.

A Kaposvári Egyetem (KE) a Pannon Agrártudományi Egyetem Állattenyésztési Kara (jogelődje az 1961-ben alapított Kaposvári Felsőfokú Mezőgazdasági Technikum, az 1971. Évi 21. Sz. Törvényerejű rendelettel létrehozott Kaposvári Mezőgazdasági Főiskola, továbbá a 37/19896.(VII. 31.) MF sz. Rendelettel létesített Pannon Agrártudományi Egyetem Állattenyésztési Kar, Kaposvár) és a Csokonai Vitéz Mihály Tanítóképző Főiskola (jogelődje az 1950-ben megszervezett középfokú Állami Tanító- és Óvóképző, és az 1974. Évi 13. Sz. Törvényerejű Rendelettel létrehozott Tanítóképző Főiskola, Kaposvár), továbbá az 1971-ben alapított Takarmánytermesztési Kutató Intézet (Iregszemcse) és az 1959-ben alapított Veszprémi Műszaki Kémiai Kutató Intézet integrációjával alakult meg. A MÜKKI a 21/2003. (v. 26.) Számú egyetemi tanácsi határozat alapján 2004. január 1-vel kivált a Kaposvári Egyetemből.

A Kaposvári Egyetemet alkotó jogelőd intézmények az integrációt megelőzően az oktatás és kutatás több területén is sikeresen működtek együtt. A kooperáció fő motiválói a művelt tudományterületek egymás számára előnyös komplementaritása, az oktatók és kutatók különösen jó emberi és munkakapcsolataik voltak. Az integráció kézenfekvő, intézményesített szoros szervezeti kereteket tudott adni ahhoz, hogy a Veszprémi Műszaki Kémiai Kutató Intézet élettelen természettudományi – emellett élelmiszeripari, környezettudományi orientáltsága-, professzionizmusa ideálisan kiegészítse az Állattudomány Kar profilját.

Az intézményi szervezetfejlesztés eredményeként az oktatás, kutatás, szaktanácsadás és a szolgáltatás tartalmát pontosabban kifejezve az Állattenyésztési Kar neve Állattudomány Karra (ÁTK), a Csokonai Vitéz Mihály Tanítóképző Főiskola neve Csokonai Vitéz Mihály Pedagógiai Főiskolai Karra (PFK) változott.

## Integrált irányítási kézikönyv

A Kaposvári Egyetem 2000-ben készített intézményfejlesztési terve „A” (kiváló) minősítést kapott. Az intézményfejlesztési tervben az egyetem megfogalmazta jövőképét, annak kiteljesítéséhez szükséges tudományterületi képzési és kutatási, valamint szolgáltatási stratégiáját, és az ehhez szükséges humánerőforrás-fejlesztési, infrastrukturális fejlesztési koncepcióját. A stratégiai koncepciót intézményünk ez idáig sikeresen és időarányosan megvalósította. Gazdasági, gyógypedagógiai bölcsészeti és művészeti területeken számos új szak alapítási és indítási dokumentuma készült el az új karok fejlesztési koncepciójának megfelelően.

Központi beruházásokkal és sikeres humánerőforrás fejlesztéssel megteremtődött a feltétele a megnövekedett hallgatói létszám fogadásának, új szakok és karok működtetésének. Elkészült a 7000 m<sup>2</sup>-es új oktatási épületegyüttes, hallgatói multifunkcionális központ, új központi könyvtár és 350 férőhelyes új, modern kollégium. Az új épületek összterülete 14500 m<sup>2</sup>

Mindezek eredményeként a kormány 218/2004. (VII.9.) sz. rendelete létrehozta a Kaposvári Egyetemen a Gazdaságtudományi Kart (GTK) és a művészeti főiskolai karát (MFK), melynek kihirdetése a magyar közlöny 2004/101. számában jelent meg. Az új karok létrejöttével négykarú (ÁTK, GTK, PFK, MFK) egyetemmé fejlődött intézményünk.

A GTK megalakulásával elindult intézményünkben a közgazdasági képzés. Korábban az Állattudomány Karon hosszú éveken át működtetett gazdasági agrármérnök képzés erőforrásainak továbbfejlesztésével közgazdász-gazdálkodási alapszak indult pénzügyi szakirányon megnyitva a lehetőségét annak, hogy további gazdálkodási szakokkal bővíthessen a képzési kínálat.

A művészeti főiskolai kar (MFK) létrejöttével merőben új tudományterülettel bővült az intézmény profilja.

A rajztanár vizuális kommunikáció tanár, a színész, a látványtervező és fotóriporter képszerkesztő szakok alapításával és indításával egy új – a főváros centrikusságot ellensúlyozó – vidéki művészeti képzési bázishely kialakulása körvonalazódik.

A Kaposvári Egyetem számára is nagy kihívást jelentett a bolognai folyamat néven ismert felsőoktatási képzési szerkezetátalakítás. Intézményünk ez idáig sikeresen oldotta meg ezt a feladatot, mert mindegyik karán (a művészeti főiskolai kart kivéve, ahol a művészeti szakok lépcsős szerkezetűvé átalakítása csak akkor kezdődhet meg, ha a művészeti, illetve művészetközvetítő szakokról a tudományterületi szakbesorolást rögzítő kormányrendelet megjelenik) az összes meglévő szak BSC szakbemeneti formájára megkapta az indítási engedélyt, sőt két új szakkal bővítette képzési kínálatát.

A Kaposvári Egyetemen 15 éves múltra tekint vissza a Diagnosztikai Intézet, amely világszínvonalú oktató- kutató bázisával, képi diagnosztika alkalmazásával végez széles körű állattudományi kutatásokat és humángyógyászati szolgáltatást és ezen túlmenően más tudományterületek művelése is dinamikusan fejlődik (pl. talajtan, erdészet-faipar, geológia, archeológia) kielégítve a szélesedő igényeket az együttműködő partner intézményekkel, vállalatokkal.

Kiterjedt nemzetközi kapcsolatokkal rendelkező kutatógárdájával az oktatás, kutatás és humándaosztika területén egyaránt elismertséget jelent világszerte a Kaposvári Egyetemnek. Minőségi humánerőforrás fejlesztés mellett, CT és MR készülékek legmodernebb berendezéseit használó Intézet, új onkoradiológiai épületegyüttes megépítésével biztosította az infrastruktúrát a sugárterápiás kutatásokhoz és humángyógyászati szolgáltatáshoz.



## Integrált irányítási kézikönyv

A Kaposvári Egyetem Tanácsa 17/2004. (IX. 22.) számú határozata alapján 2005. január 1-jével létrehozta az Egészségtudományi Centrumot, mely önálló gazdálkodású egységként működik az egyetemen belül.

Intézményi stratégiánknak megfelelően további, a képzési, kutatási, szaktanácsadási és szolgáltatási kínálat bővítését célzó fejlesztések megvalósításáról döntött az Egyetemi Tanács, amikor elfogadta, hogy 2006. január 1-jétől az intézmény integráns része legyen a Pannon Lovasakadémia és a Vadbiológiai és Természetvédelmi Tájéközpont, a kiskunfélegyházi gímszarvas tenyésztési telephellyel együtt. Az FVM-el az erről szóló megállapodás aláírásra került, az OM és a PM együttes támogatásával.

Az Egyetem kari és kari jogállású szervezeti egységei:

- Állattudományi Kar;
- Pedagógiai Kar;
- Gazdaságtudományi Kar;
- Művészeti Kar;
- Egészségtudományi Centrum;
- Takarmánytermesztési Kutató Intézet

Az Egyetem szolgáltató szervezeti egységei:

- Kollégium;
- Informatikai Szolgáltató Központ;
- Könyvtár;
- Központi Szolgáltató Iroda

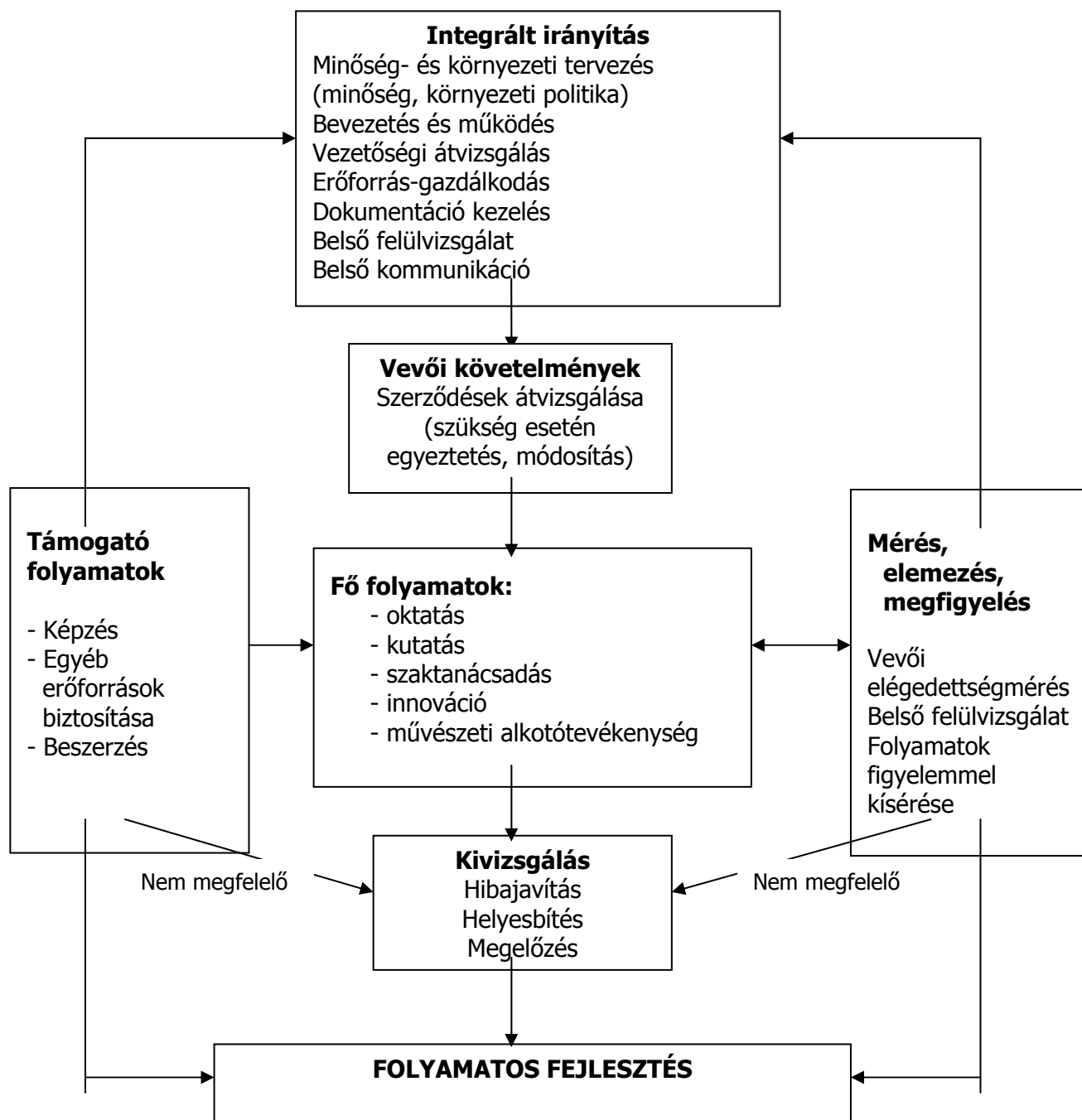
Az Egyetem funkcionális szervezeti egységei:

- Rektori Hivatal;
- Gazdasági Főigazgatóság;
- Belső ellenőrzés

### **Felépítés**

A szervezeti működési ábrát a kézikönyv 2. sz. melléklete tartalmazza

**Folyamatmodell**



### 3. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

#### 3.1 Elkötelezettség

3.1.1 Az Egyetem vezetése és munkatársai elkötelezettek a minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos tökéletesítése mellett. Ezt az elkötelezettséget mutatjuk be ebben a fejezetben és a kézikönyv többi fejezetében.

3.1.2 Az ISO 9001:2008 minőségirányításról, MSZ EN ISO 14001:2005 környezetközpontú irányításról szóló szabványok követelményei szerinti integrált irányítási rendszert létrehoztuk, amelyet folyamatosan továbbfejlesztünk. Ebben meghatároztuk:

- folyamatainkat,
- a folyamatok kölcsönös kapcsolatát,
- a hatékony működéshez szükséges kritériumokat és módszereket,
- a működéshez szükséges információkat, és biztosítjuk az ezekhez való hozzáférést,
- a szükséges méréseket, elemzéseket,
- a tervezett eredmények eléréséhez és a folyamatos tökéletesítéshez szükséges intézkedéseket.

3.1.3 Vezetőségünk kulcsfontosságúnak tartja a vevőink szükségleteinek megértését és követelményekké alakítását. Ebben a folyamatban mindig figyelembe vesszük a vonatkozó jogi követelményeket, és tudatosítjuk munkatársainkban a vevői követelmények teljesítésének fontosságát.

3.1.4 A vezetőség elkötelezettségét mutatja, hogy nagy gondot fordít:

- azoknak a szükséges erőforrásoknak a biztosítására, amelyek a minőségirányítási rendszer kialakításához, fenntartásához és tökéletesítéséhez szükségesek,
- az oktatási, kutatási folyamatok megtervezésére,
- a mérések, elemzések a tökéletesítésére.

#### 3.2 Minőségpolitika és minőségtervezés

2.2.1 A minőség-, környezeti politikát az Egyetem vezetése határozza meg és a Rector adja ki. A minőség-, környezeti politika bemutatja a vezetőség elkötelezettségét az integrált irányítási rendszer kialakítása, fenntartása és folyamatos fejlesztése iránt és alapot ad a minőség-, környezeti célok kialakításához. A minőségpolitikát e kézikönyv 1. fejezete tartalmazza.

2.2.2 A minőség- és környezeti politika alapján a vezetőség az érintett területek közreműködésével évente minden terület számára meghatározza a minőség-, környezeti célokat, amelyek a követelmények teljesítéséhez szükségesek. A minőség-, környezeti célokat a Rector hagyja jóvá.



## Integrált irányítási kézikönyv

- 2.2.3 Az integrált irányítási rendszer bevezetésekor minden dolgozót megismertettük a minőség- és környezeti politikával. Az éves minőségcélokat minden év elején ismertetjük a dolgozókkal. Teljes körű oktatást tartunk a minőségpolitika megváltoztatása esetén. A minőségcélok változásakor az érintett területen tartanak oktatást a tanszékvezetők.
- 2.2.4 Minőség- és környezeti politikánkat és céljainkat az új dolgozókkal belépéskor ismertetjük. A minőség- és környezeti politika példányait jól látható helyen elhelyeztük az Egyetem épületében. Minden érintett területen kihelyezzük a területre vonatkozó célokat is. A minőség- és környezeti politika és a célok megvalósulását a vezetőségi átvizsgálás során értékeljük.
- 2.2.5 Az Egyetem szolgáltatásaira az Integrált irányítási kézikönyvben, az Egyetem szabályzataiban, a Működési Rendben és a bennük hivatkozott további dokumentumokban terveztük meg a minőségirányítási követelmények teljesítését. A dokumentumok tartalmazzák:
- az alkalmazandó eljárásokat,
  - a szükséges erőforrásokat,
  - a folyamatos tökéletesítés feladatait.
- Ezek a szabályozások biztosítják azt is, hogy szervezeti változások esetén a dokumentációnkon átvezessük a végrehajtott változtatásokat.
- 2.2.6 Előírás esetén a minőségtervezés eredményét minőségirányítási tervben dokumentáljuk. Összeállításért a Minőségirányítási Vezető, jóváhagyásért a Rektor a felelős.
- 3.3 Felelősségek és hatáskörök, belső kapcsolattartás.
- 3.3.1 Az Egyetem szervezeti felépítését szemléltető ábra a kézikönyv 2. sz. mellékletében található.
- 3.3.2 Az integrált irányítási rendszer az Egyetem teljes szervezetére és minden tevékenységi területére (a 2. sz. mellékletben bemutatott területekre) és tevékenységére vonatkozik.
- Munkatársaink elkötelezettek az integrált irányítási rendszer iránt, a megfelelően kialakított dokumentációs rendszer, valamint a belső kommunikáció segítségével hatékonyan együttműködnek a folyamatos tökéletesítés érdekében.



### 3.3.3 A belső kapcsolattartás formái:

- A **Szenátus ülései** tanévenként legalább négy alkalommal, napirend megjelölésével. A Szenátus határozatai az Egyetem honlapján kerülnek közzétételre.  
Az ülés napirendjét a rektor állapítja meg. A napirendre felvételre kerülnek azok az ügyek, amelyeket a Szenátus, a Kari Tanácsok, a Kutatóintézeti Tanács, az Egészségtudományi Centrum Tanácsa, illetőleg az oktatók és kutatók értekezletei, valamint az intézmény Közalkalmazotti Tanácsa, továbbá a hallgatói önkormányzatok javasolnak. A Szenátus napirendjét és az arra vonatkozó anyagot hét – illetve rendkívüli ülés esetén három - nappal az ülés előtt az Egyetem Főtitkára megküldi a Szenátus tagjainak és a Szenátus állandó meghívottainak.  
Az ülések az Egyetem alkalmazottai, hallgatói és a Gazdasági Tanács tagjai számára nyilvánosak.  
A Szenátus hatáskörei, az ülések lebonyolításának folyamatai az Egyetem SZMSZ-ében kerültek szabályozásra.
- A **Gazdasági Tanács ülései** évente legalább két alkalommal kerülnek megtartásra. Az ülésen történő vizsgálatok eredményeiről a Tanács beszámol a Szenátusnak.  
A Gazdasági Tanács üléseit a Főtitkár szervezi, és a Gazdasági Tanács Elnöke vezeti.  
Az ülésekről jegyzőkönyvek készülnek, amelyekhez minden érintett hozzáfér a Rektori Hivatalban.  
A jegyzőkönyveket a Főtitkár őrzi meg a Rektori Hivatalban.  
A Gazdasági Tanács hatáskörei, feladatai, felelősségei az Egyetem Szervezeti Működési Szabályzatában kerültek meghatározásra.
- A **Rektori Tanács ülései** a Rektor munkáját segítő, véleményezési, javaslattételi és döntés-előkészítési jogkörrel felruházott testületi ülések.  
Az ülés tervet és a napirendet a Rektor állapítja meg. Az ülés szervezését, működési feltételeit a Titkárságvezető, az ügyviteli feladatok ellátást a Rektori Hivatal Vezetője végzi.  
Az ülésről emlékeztető készül, amelyben feltüntetésre kerülnek a Rektori Tanács javaslataira tett Rektori intézkedések.  
Az emlékeztetőket a Rektori Hivatal Vezetője őrzi meg a Rektori Hivatal Irattárában.  
A Rektori Tanács hatáskörei, feladatai, felelősségei az Egyetem Szervezeti Működési Szabályzatában kerültk meghatározásra.
- Az **Egyetemi Doktori Tanács** az Egyetemen folyó doktorképzés és doktori fokozatszerzés folyamatait irányító szervezet.  
A Doktori Tanács ülései a Doktori Szabályzat szerint kerülnek megtartásra.



## Integrált irányítási kézikönyv

A Doktori tanács üléseiről jegyzőkönyv készül, amelyhez minden érintett a Tanács Titkárán keresztül hozzáfér. A jegyzőkönyveket a Tanács Titkára őrzi meg.

A Doktori Tanács hatáskörei, feladatai, felelősségei a Doktori Tanács Működési Rend szabályzatában kerültek meghatározásra. A Doktori Tanács Működési Rend szabályzatát a Tanács Titkára készítette és az Elnök hagyta jóvá. A Doktori Tanács Működési Rend szabályzata az Egyetem Szervezeti Működési Szabályzatának egyik melléklete.

- A **Tudományos Tanács** a Szenátus javaslattevő szervezete. Javaslatait az Egyetem kutatási-fejlesztési-innovációs stratégiájának kialakítására és megvalósítására teszi. Üléseit évente legalább két alkalommal tartja. Az üléseket a Főtitkár szervezi, és a Tanács Elnöke vezeti.

Az ülésekről jegyzőkönyv készül, amelyhez minden érintett a Főtitkár irodájában hozzáfér. A jegyzőkönyveket a Főtitkár őrzi meg, az irodájában.

A Tudományos Tanács hatáskörei, feladatai, felelősségei a Tudományos Tanács Működési Rend szabályzatában kerültek meghatározásra. A Tudományos Tanács Működési Rend szabályzatát a Főtitkár készítette és a Tudományos Tanács Elnöke hagyta jóvá.

- A **Professzorok Tanácsa** a Rektor és a Szenátus munkáját segítő, véleményező, tanácsadó testület.

A Professzorok Tanácsa az üléseit évente legalább két alkalommal tartja. Az ülésekről emlékeztetők, jegyzőkönyvek készülnek, amelyekhez a Rektori Hivatalban minden érintett hozzáfér.

A Professzorok Tanácsa hatáskörei, feladatai, felelősségei a Professzorok Tanácsa Működési Rend szabályzatban kerültek meghatározásra. A Professzorok Tanácsa Működési Rend szabályzatot a Főtitkár készítette és a Professzorok Tanácsának Elnöke hagyta jóvá.

- A **Szenátus Bizottságai**

- Minőségirányítási Bizottság
- Hallgatói ügyek bizottsága
- Esélyegyenlőségi és Etikai Bizottság
- Informatikai Bizottság
- Oktatási Bizottság
- Fegyelmi Bizottság
- Felülvizsgálati bizottság

A Bizottságok hatásköreit, feladatait, felelősségeit Működési Rendjük szabályozza.

A Működési Rendet az adott Bizottság elnöke készítette és a Főtitkár hagyta jóvá.



## Integrált irányítási kézikönyv

- **Kari Tanácsok** évente legalább négy alkalommal üléseznek. Az ülésekről jegyzőkönyvek készülnek, amelyekhez minden érintett hozzáfér a Dékáni Hivatalban. A jegyzőkönyveket a Dékáni Hivatalvezető őrzi meg. A Karok hatásköreit, feladatait, felelősségeit az Egyetem SZMSZ-e mellett a Kari Szabályzatuk (az Egyetemi SZMSZ melléklete) szabályozza.
- **A Tanszéki Értekezletek** a tanszékvezető munkáját segíti, amely a tanszék döntéshozó, tanácsadó, javaslattételi, véleményezési joggal felruházott testülete. A Tanszéki Értekezletek évente legalább két alkalommal kerülnek megtartásra. Az értekezletekről jegyzőkönyvek készülnek, amelyekből minden érintett kap egy másolatot. A jegyzőkönyveket a Tanszékvezető őrzi meg 3 évig. A Tanszékek hatáskörét, feladatait az adott Tanszék Működési Rendje szabályozza, összhangban a Kari Szabályzattal. A Működési Rendeket a Tanszékek Minőségügyi Megbízottjai készítik, és a Tanszékvezetők hagyják jóvá.

Fenti fórumokon kívül a kapcsolattartás jellemző formái még a szakmai megbeszélések és a napi munkakapcsolat.

- 3.3.4 Minden alkalmazottnak van munkaköri leírása. A munkaköri leírások konkrét felelősséget és hatáskört határoznak meg minden munkatárs számára, akiknek tevékenysége befolyásolja az Egyetem szolgáltatásainak minőségét.
- 3.3.5 A módszerek, feladatok, felelősségi és feladatkörök, valamint a dokumentáció további részleteit az adott szervezet, intézmény **Működési Rendjei, Szabályzatai tartalmazzák.**
- 3.4 A vezetőség képviselője
  - 3.4.1 A vezetőség képviselője a Rektor által kijelölt Minőségirányítási Vezető. A Minőségirányítási Vezető rendelkezik az integrált irányítási rendszer működtetéséhez szükséges felelősségi- és hatáskörrel, valamint képzettséggel.
  - 3.4.2 **A vezetőségi átvizsgáló értekezlet**
  - 3.4.3 A vezetőségi átvizsgáló értekezleteknek az a célja, hogy értékeljük a minőség- és környezeti politikában és a minőség- és környezeti célokban foglaltak megvalósítását, a rendszer hatékonyságát és meghatározzuk, hogy szükség van-e valamilyen változtatásra, fejlesztésre az eljárásokban, a módszerekben, a minőség- és környezeti politikában és a minőség- és környezeti céljainkban ahhoz, hogy eleget tegyünk a pillanatnyi és a jövőbeni követelményeknek, és a lehető legjobban kielégítsük vevőink szükségleteit.
  - 3.4.4 A vezetői átvizsgáló értekezlet állandó tagjai:



- Rektor
- Rektor-helyettesek
- Főtitkár
- Gazdasági Főigazgató
- Minőségirányítási Vezető
- Karok vezetői (dékánok, főigazgatók)
- Karok minőségirányítási vezetői
- Takarmánytermesztési Kutatóintézet Igazgatója

3.4.5 A vezetői áttekintést a Főtitkár és a Minőségirányítási Vezető szervezi, és a Rektor vezeti. A vezetői áttekintés során a következő témákkal foglalkozunk:

- \* az előző áttekintés határozatainak teljesítésével,
- \* a rendszer működésével, szervezeti változásokkal, dokumentumok változtatásával, kiemelten a
  - \* mérő-, megfigyelőrendszer által szolgáltatott és a minőségirányítási vezető által elemzett, elemezett adatokkal,
  - \* az Egyetem Minőségirányítási Rendszerében alkalmazott mutatórendszer adataival, információival,
  - \* környezeti változások, amelyek hatással vannak az Egyetem életére;
  - \* a feltárt és elemzett környezeti változásokra tervezett, vagy hozott intézkedések;
- \* minőség- és környezeti célok teljesülésének értékelésével, esetleges új célok meghatározásával,
- \* a vevői észrevételek, panaszok kezelésével, értékelésével,
- \* az előfordult nem megfelelőségek elemzésével,
- \* helyesbítő, megelőző intézkedések meghatározásával, a meghatározott intézkedések hatékonyságának értékelésével
- \* belső/külső felülvizsgálatok tapasztalatainak értékelésével,
- \* a képzési igények áttekintésével, a képzések hatékonyságának elemzésével, a munkatársak ösztönzésével,
- \* az integrált irányítási rendszer továbbfejlesztése,
- \* bármilyen, a szolgáltatás minőségét érintő trenddel, valamint a vevői követelményekkel kapcsolatos fejlesztésekről,
- \* az előző átvizsgálás óta bekövetkezett jogszabályi változások és ezek hatásai
- \* egyéb a résztvevők által javasolt témák.



## Integrált irányítási kézikönyv

A vezetői áttekintést jegyzőkönyvben, kötetlen formában dokumentálja a Minőségirányítási Vezető. A jegyzőkönyv tartalmazza:

- \* a határozatokat,
- \* az elvégzendő feladatokat,
- \* a végrehajtásért felelős személyeket,
- \* a végrehajtás határidejét,

- 3.4.6 A jegyzőkönyvből az értekezlet minden résztvevője másolatot kap. Az eredeti jegyzőkönyveket a Minőségirányítási Vezető gyűjti, és 5 évig megőrzi az irodájában.
- 3.4.7 Az áttekintő ülésen érintettek, valamint a jelen nem lévők jegyzőkönyv másolatot vagy kivonatot kapnak, aminek átvételét az elosztási listán aláírásukkal igazolnak.
- 3.4.8 A meghatározott teendők megvalósítását ellenőrizzük és legkésőbb a soron következő vezetői áttekintő ülésen elemezzük.
- 3.4.9 Vezetői áttekintő ülést az utolsó vezetői áttekintés jegyzőkönyvében rögzített időpontban, de legalább **évente egy alkalommal** tartunk.



#### 4. A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER

##### 4.1 A dokumentációs rendszer felépítése

Az integrált irányítási rendszer működését négy szintű dokumentációs rendszerben írtuk le.

**I. szint** Az **integrált irányítási kézikönyv**, amely azt írja le, hogy az Egyetem hogyan kíván eleget tenni az ISO 9001:2008, MSZ EN ISO 14001:2005 szabványok követelményeinek. A kézikönyv választ tartalmaz a szabvány minden követelményére, és tartalmazza az eljárásokat vagy hivatkozik azokra.

**II. Szint** A **Működési Rend és Egyetemi Szabályzatok tartalmazzák** azokat az eljárásokat, amelyek a tevékenységek részleteit határozzák meg, tartalmazzák a minőséggel kapcsolatos felelősségi köröket, feladatokat, a kapcsolódó előírásokat, az alkalmazandó feljegyzéseket. A Működési Rendszerben akkor írjuk le az eljárásokat, ha a minőségirányítási kézikönyvben - az áttekinthetőség miatt - mindezeket nem fejtjük ki részletesen.

**III. Szint** Az adott szerződésekhez, szolgáltatásokhoz vagy folyamatokhoz kapcsolódó előírások, Intézeti szabályozások, szabványok, törvények és egyéb külső előírások stb. Ezek a dokumentumok egy-egy konkrét tevékenység elvégzésének részletes előírását tartalmazzák.

**IV. Szint** A különböző **feljegyzések**, nyilvántartások, bizonylatok, amelyek a szolgáltatás minőségével és a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatosak.

Azokat az eljárásokat, amelyek létét az ISO 9001:2008, valamint az MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány előírja vagy a folyamatok irányításához mi magunk szükségesnek tartunk, az Integrált Irányítási Kézikönyv, a Működési Rend, az Egyetemi Szabályzatok tartalmazzák. A Kézikönyvben, ahol szükséges, hivatkozunk a részletesebb előírásokra, a Működési Rendekeire, amelyek meghatározzák egy tevékenység végrehajtási módjainak részleteit.

##### 4.2 Az integrált irányítási kézikönyv

4.2.1 Ez az integrált irányítási kézikönyv az Egyetemen működő integrált irányítási rendszert írja le, amelyet az Egyetem minőség- és környezeti politikájával összhangban vezetünk be.

4.2.2 A kézikönyv a legfontosabb tájékoztató dokumentum az Egyetem által végzett összes, a minőséggel kapcsolatos tevékenységről. Ezt az integrált irányítási kézikönyvet adjuk át vevőinknek is, ha kéri, vagy ha egyéb érdekeink megkívánják.

4.2.3 Az ISO 9001:2008 és az MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány pontjait úgy csoportosítottuk, hogy az megfeleljen a működési sajátosságainknak, de alapvetően a

## Integrált irányítási kézikönyv

szabvány szerkezetét követtük. A Kézikönyv szerkezetileg – a minőségirányítási szabályozások szempontjából – négy részből áll:

- az integrált irányítási rendszer és működtetése
- a személyi- és tárgyi feltételek biztosítása
- a szolgáltatási tevékenységeinkkel kapcsolatos folyamatok szabályozása
- mérés, elemzés és tökéletesítés

Az Integrált irányítási kézikönyvet az Egyetem Minőségirányítási Vezetője készíti, és kiadás előtt a Rektor vizsgálja át és a címlap aláírásával hagyja jóvá. Ez a törzspéldány, amelyet a Minőségirányítási Vezető őriz meg. A kézikönyvet és annak egyes fejezeteit egyértelműen azonosítja az oldalanként feltüntetett legutolsó *kiadás száma és a kiadás dátuma*.

- 4.2.4 A Rektor határozza meg, hogy kik kapnak a kézikönyv példányaiból az Egyetemen belül. A kézikönyv kiosztása és a kiosztott példányok nyilvántartása a dokumentum kezelés szabályai szerint történik (lásd a 4.3 fejezetet), ezért a Minőségirányítási Vezető a felelős.
- 4.2.5 Módosítás esetén a kézikönyv teljes terjedelmében újra kiadásra kerül és ezen példányokból mindazok kapnak, akik a megelőző változatra is jogosultak voltak. A módosított kézikönyv jóváhagyásával és kiadásával kapcsolatos feladatokat a „Dokumentumok kezelése” című fejezet szerint hatjuk végre. A módosítást feltüntetjük a *Változtatások nyilvántartásán* az érintett szövegrészre történő rövid utalással együtt.
- 4.2.6 A módosított kiadás nyilvántartott példányaiból ugyanazok kapnak, akik az előző kiadásból kaptak, hacsak a Rektor másként nem dönt. A visszavont dokumentumok törzspéldányát a Minőségirányítási Vezető őrzi meg a következő teljes körű tanúsításig.
- 4.2.7 A kézikönyvet partnereinkhez is eljuttathatjuk, ha érdekeink azt kívánják. Ezeket a sorszám helyén feltüntetjük, hogy "*Tájékoztatási célra*". Az ilyen nem nyilvántartott példányokat csak külön kérésre vagy a Rektor utasítására újítja fel a Minőségirányítási Vezető.



### 4.3 A dokumentumok kezelése

#### 4.3.1 Az integrált irányítási rendszerrel kapcsolatos dokumentumokat az alábbiak szerint csoportosítjuk:

Az integrált irányítási rendszer működésével kapcsolatos dokumentumok

- Integrált irányítási Kézikönyv,
- Működési rendek
- Egyetemi, Kari Szabályzatok, Utasítások
- formanyomtatványok.

A szolgáltatási folyamatokkal kapcsolatos dokumentumok

- Rektori Utasítások
- Gazdasági Főigazgatói Utasítások
- Dékáni Utasítások
- Tanszék Vezetői Utasítások
- körlevelek
- megbízási szerződések,
- beszállítói, alvállalkozói szerződések,
- munkaköri leírások,

Külső dokumentumok

Ide soroljuk a minőségirányítási rendszer alkalmazási területén kívül kiadott dokumentumokat. Ezek pl.:

- Törvények,
- Jogszabályok,
- Szabványok
- Hatósági előírások, engedélyek.

#### 4.3.2 A minőségirányítási dokumentumok készítése

Az Integrált irányítási Kézikönyvet a Minőségirányítási Vezető, Működési Rendeket, Szabályzatokat és a saját készítésű formanyomtatványokat az adott szervezet, intézmény Minőségügyi Megbízottja készíti és a szervezet, intézmény vezetője vizsgálja át és hagyja jóvá. A dokumentumokat és a formanyomtatványokat kiadás előtt minőségirányítási szempontból a Minőségirányítási Vezető átvizsgálja, és szignójával hagyja jóvá.



#### 4.3.3 A kiadási állapot azonosítása és nyilvántartása

Az Integrált irányítási Kézikönyvet, Működési Rendekezt, Szabályzatokat, Utasításokat a címükkel azonosítjuk. A kiadási állapotokat arab sorszámmal jelöljük.

#### 4.3.4 Formai és tartalmi követelmények:

Az Integrált irányítási Kézikönyv fejlécében a **„Kaposvári Egyetem” – Integrált irányítási Kézikönyv**, a Működési rendek, a Szabályzatok, valamint az Utasítások fejlécében a **„Kaposvári Egyetem adott szervezete, intézmény” és a** dokumentum fajtájának (Működési Rend, Szabályzat, Utasítás megnevezése, láblécében a kiadás száma, dátuma és az oldal/összoldal számozás szerepel.

A saját szerkesztésű formanyomtatványok fejlécében a **„Kaposvári Egyetem és az adott szervezet, intézmény megnevezése (ahol használják)”** felirat szerepel. A nyomtatványokat névvel és kiadási számával azonosítjuk.

#### 4.3.5 Jóváhagyás, kiadás

A Minőségirányítási Vezető és a Minőségügyi Megbízottak által készített belső minőségirányítási dokumentumokat kiadás előtt a Rektor, valamint az adott szervezet, intézmény vezetője vizsgálja át és aláírásával hagyja jóvá. Ezzel egyben elrendelik az abban foglaltak végrehajtását is. A belső minőségirányítási dokumentumok kiadásának dátuma a jóváhagyás időpontja.

Mindenki, aki minőségirányítási dokumentumot kapott, felel azért, hogy példányát megóvja a károsodástól és azért, hogy arról további másolatok ne készüljenek. Megrongálódás esetén a Minőségirányítási Vezetőhöz fordulnak pótlásért.

#### 4.3.6 Elosztás

A Minőségirányítási Vezető a belső minőségirányítási dokumentumokról a kiadásuk száma szerinti aktuális listákat készít és ez alapján elosztja a dokumentumokat és begyűjti a régi kiadású, már érvénytelen dokumentumokat. Az elosztandó jóváhagyott dokumentumok fedőlapjára színes (nem fekete) tollal ráírja az adott példány sorszámát.

A dokumentumokban történt változtatásokról a Minőségirányítási Vezető a vezetői átvizsgáló értekezleteken, vagy egyéb vezetői fórumokon tájékoztatja az érintett szervezetek, intézmények vezetőit (Karak Vezetői, Tanszékek Vezetői, Intézetek Vezetői stb.). A szervezeti egységvezetők tájékoztatják az új dokumentumok tartalmáról az érintett munkatársakat.

Az átvevők által aláírt elosztási jegyzéket és az eredeti, jóváhagyott dokumentumot, a törzspéldányt a Minőségirányítási Vezető őrzi meg. Az elveszett/megrongálódott dokumentumok helyett másolatot csak a Minőségirányítási Vezető készíthet. Egyéb módon másolatokat, azaz nem ellenőrzött másolatokat nem szabad készíteni.



#### 4.3.7 Módosítás, visszavonás, visszavonás utáni megőrzés

A minőségirányítási dokumentumok módosítását a Minőségirányítási Vezető állítja össze. Módosítási javaslatot adhat az Egyetem bármely munkatársa. Módosítást javasolhat a belső felülvizsgáló a felülvizsgálati jelentésben is.

A dokumentációk módosítására kerül sor a külső szabályozók változásával összhangban is, ezt az adott terület vezetője kezdeményezi. A dokumentum változás esetében a Minőségirányítási Vezető a változtatások nyomon követhetősége érdekében az érvénytelen példányokat átlósan áthúzza és ráírja: "érvénytelen".

A Minőségirányítási Kézikönyv, a Működési rendek, Szabályzatok, Utasítások módosított kiadásából a Minőségirányítási Vezető mindazoknak ad egy példányt, akik az előző kiadásból is kaptak. Ezzel egyidejűleg a Minőségirányítási Vezető visszavonja az érvénytelen példányokat.

A visszavont példányokat a Minőségirányítási Vezető megsemmisíti, vagy ha szakmai okokból szükséges a megőrzése, akkor "érvénytelen" felirattal ellátva megőrizhető. Ugyancsak érvénytelen felirattal kell ellátni módosítás után a Minőségirányítási Kézikönyvet, a Működési rendet, amelyek egy példányát a Minőségirányítási Vezető 5 évig megőriz.

#### 4.3.8 Külső dokumentumok kezelése

A törvényeket, jogszabályokat, rendeleteket az adott szervezeti egység CD jogtárból, és a közlönyökből követi nyomon.

Az adott szervezeti egységvezető gondoskodik arról, hogy azokról a szabályozásokról, amelyek érintik a szervezeti egységek tevékenységeit, eljussanak az érintettekhez.

A magyar szabványokat a Tanszékvezetők, Intézeti Igazgatók figyelik a Szabványügyi Hivatal, vagy egyéb könyvtár felkeresésével, a Magyar Szabványkönyv, vagy a CD Szabványtár igénybevételével.



#### 4.4 Minőségirányítási feljegyzések kezelése

##### 4.4.1 Az integrált irányítási rendszerrel kapcsolatos feljegyzéseket az alábbiak szerint csoportosítjuk:

- oktatási, tudományos kutatási, szaktanácsadási, az innovációs és művészeti alkotó tevékenységre vonatkozóak,
- az integrált irányítási rendszer működésével kapcsolatosak.

##### 4.4.2 A minőségirányítási feljegyzéseket megőrizzük annak bizonyítására, hogy az Egyetem szolgáltatásai kielégítik az előírt követelményeket, és hogy minőségirányítási rendszerünk hatékonyan működik.

A beszállítóink, alvállalkozóink által szolgáltatott feljegyzéseket ugyanolyan módon kezeljük, mint a sajátjainkat. E feljegyzéseket minimum 3 évig őrizzük meg a felhasználás helyén.

Az oktatási, tudományos kutatási, szaktanácsadási, innovációs és művészeti tevékenységekre vonatkozó formanyomtatványok megőrzési idejét 5 évben határoztuk meg.

##### 4.4.3 A formanyomtatványokat úgy töltjük ki, hogy azok jól olvashatók és a vonatkozó szolgáltatással, vevővel vagy folyamattal azonosíthatók legyenek. Ezért a formanyomtatványokat kiállító személyek felelősek.

A formanyomtatványokat úgy tároljuk, hogy

- szükség szerint hozzáférhetőek legyenek,
- ne károsodjanak és ne vesszenek el.

##### 4.4.4 Ha a formanyomtatványokat irattárba helyezünk, az iratkezelésért felelős személy biztosítja a megfelelő azonosítást.

##### **4.4.5** A számítógépen tárolt adatok, információk kezelésére és az adatok védelmére vonatkozó előírásokat a „Számítógépes Kezelési Rend” Munkautasítás tartalmazza.

##### 4.4.6 A számítógépen tárolt anyagokat rendszeres időközönként lementjük CD-re, azokat nyilvántartásba vesszük.

## A SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA

### 5. MUNKATÁRSAK

- 5.1 A Kaposvári Egyetem Szenátusa a Felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX törvény, a Közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. Törvény, valamint a kapcsolódó jogszabályok figyelembe vételével – az SZMSZ-ben (SZMSZ II. kötet) leírt „Foglalkoztatási Követelményrendszer” –ben szabályozta az Egyetemi dolgozók felvételével kapcsolatos követelményeket.
- 5.2 Minden, a minőségre hatással levő területen (szervezeti, intézményi szabályzatokban) meghatároztuk az egyes feladatok ellátásához szükséges alkalmassági (kompetencia) követelményeket.
- 5.3 Szabályoztuk az új belépők képzését. Képzést tartunk a minőségirányítási rendszer módosítása, fejlesztése esetén is.  
Az újonnan belépő munkatársaink általános ismertető keretében tájékoztatást kapnak az Egyetem működéséről, az alkalmazandó szabályzatokról, utasításokról, a munkakörhöz kapcsolódó jogszabályokról, valamint a vonatkozó munkajogi szabályokról.  
Az ismeretek megszerzésének tudomásulvétele a munkaköri leírás és a tájékoztató oktatásról készült feljegyzés aláírásával történik.
- 5.4 Az iskolai végzettségre, szakmai gyakorlatra vonatkozó előírásokat a munkaköri leírásokban határoztuk meg. Szakmai és kötelező oktatások az aktuális szabályozások alapján történnek. A bizonyítványok másolatait, a bizonyítványok számait a Rektori Hivatal Humánerőforrás-gazdálkodási Egység munkatársa a munkavállaló személyi anyagába fűzi le, tartja nyilván.
- 5.5 A Tanszékvezetők a felelős munkatársaik alkalmasságának rendszeres áttekintéséért és a szükséges és/vagy engedélyezett képzések meghatározásáért. Vonatkozik ez a szakmai előírt vagy speciális képzésekre, a rendszeres, munkavédelmi, tűzvédelmi vagy más, kötelezően ismétlődő képzésekre, vizsgákra.
- 5.6 A Tanszékvezetők szóban rendszeresen, és éven egy alkalommal írásban értékelik a munkatársakat. Az írásos értékelések a minősítő lapon történnek, amelyen az érintett munkatárs tudomásul veszi az értékelés eredményét.
- 5.7 Az értékelések alapja a Tanszékvezetők által rendszeresen végzett óralátogatások, valamint a hallgatói elégedettségmérések eredményei. A szükséges intézkedések, értékelések a szakmai megbeszéléseken és/vagy a vezetői áttekintő értekezleteken történnek.
- 5.8 A képzések lehetővé teszik, hogy munkatársaink tudatában legyenek a minőségirányítási rendszerben, a vevői igények kielégítésében és követelményeik



## Integrált irányítási kézikönyv

teljesítésében betöltött szerepüknek, ismerjék tevékenységük lehetséges pozitív és negatív következményeit.

- 5.9 Támogatjuk alkalmazottaink szakmai fejlődését. Az ismeretek belső áramlását a megfelelő kommunikáció megteremtésével biztosítjuk.
- 5.10 A képzésekről feljegyzést készítünk.



## 6. MUNKAKÖRNYEZET, FELSZERELÉSEK, TÁMOGATÁS

### 6.1 Munkakörnyezetünk az Egyetem területén található

- oktató termekből,
- laboratóriumi helyiségekből,
- kísérleti állatházakból,
- növénytermesztési oktató és bemutató telepből,
- irodákból áll.

Szabályoztuk a megfelelő munkakörnyezet kialakítására és fenntartására vonatkozó alapvető fontosságú teendőket.

### 6.2 Legfontosabb felszereléseink:

- számítógépek,
- oktatási segédberendezések,
- laboratóriumi rendszerek,
- munkagépek

Ezeket a felszereléseket megfelelő állapotban tartjuk, szükség esetén kezelési utasításokat bocsátunk a kezelők rendelkezésére.

### 6.3 Mivel szolgáltatásaink teljesítése során széles körben alkalmazzuk a számítógépes rendszereket, adatállományokat, nagy hangsúlyt helyezünk az adatvédelemre.

### 6.4 A vevői követelmények kielégítése érdekében biztosítjuk gépeink, berendezéseink megfelelő műszaki állapotát. Legyen az számítógép vagy a szolgáltatást segítő más eszköz, berendezés. (mérőeszközök, kommunikációs eszközök, stb.)

### 6.5 A berendezéseink megfelelő műszaki állapotban tartása és a szükséges hatósági vizsgálatok elvégzése érdekében éves karbantartási tervet készítünk, illetve gondoskodunk az azonnali javításról. A munka elvégzését dokumentáljuk.

### 6.6 **Felkészülés és reagálás vészhelyzetekre**

A szabályozó dokumentáció úgy került kialakításra, hogy ezen szabályozások betartásával a minimálisra csökkenthető a vészhelyzetek előfordulásának valószínűsége. Ebben az értelemben az Integrált irányítási rendszer működtetése a vészhelyzetek megelőzésének legfontosabb eszköze.



A lehetséges veszélyhelyzetek során követendő eljárásokat az alábbi dokumentumok tartalmazzák:

- Tűzvédelmi Szabályzat
- Munkavédelmi Szabályzat
- Hulladékgazdálkodási Szabályzat
- Veszélyelhárítási és Mentési Terv
- Szabályzat a veszélyes hulladékok kezelésére

A fenti dokumentumokat a MEBIR vezető meghatározott időközönként (bekövetkezett káresemények után mindenképpen) átvizsgálják, és szükség szerint aktualizálják. A MEBIR vezető kezdeményezésére egyes vészhelyzeti eljárásokat az oktatásokon túlmenően gyakorlatok keretében is megismertetnek a munkatársakkal.

Környezeti vészhelyzetnek tekintjük a Társaságunk területén folytatott azon tevékenységet vagy bekövetkezett eseményt, amelynek környezeti hatása meghatározott határértéket meghalad, vagy a normális üzemeltetési feltételektől eltér, és megszüntetése rendkívüli beavatkozást igényel.

A potenciális környezeti vészhelyzetek azonosítása a környezeti tényezők azonosítása során történik meg, melyet a „Környezeti tényezők azonosítása és értékelése” c. Eljárás Rend szerint végzünk.

A vészhelyzetek esetén fennálló környezeti hatások kezelésére kárelhárítási tervekkel rendelkezünk, amelyek tartalmazzák a vészhelyzetek leírását és az ilyenkor teendők részletezését.

Gondoskodunk ezen szabályozások teszteléséről, begyakoroltatásáról, melyet rendszeres időközönként a minőségügyi vezető szervez meg.

A gyakorlatok elvégzését dokumentáljuk, eredményét kiértékeljük és szükség esetén megteesszük a helyesbítő tevékenységeket.

- 6.7 A módszerek, feladatok, felelősségi és feladatkörök, valamint a dokumentáció részleteit a **Működési Rendeik és Szabályzatok tartalmazzák.**

## 7. A VEVŐKKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK

### 7.1 Szolgáltatásaink vevői:

- Hallgatók
- Minisztériumok
- Kutatásokat, kísérleteket, szolgáltatásokat megrendelők
- Az adott Kar más Intézete, Tanszéke

7.2 A vevői követelmények kielégítésére vonatkozó szerződések megkötése előtt az erre hatáskört kapott vezetők elvégzik a teljesíthetőségnek és az Egyetemmel, az adott szervezettel, intézménnyel szemben támasztott igények átvizsgálását.

Az átvizsgálás általában a következő kritériumokra terjed ki:

- a követelmények meghatározása egyértelmű-e,
- meghatározásra kerültek-e a teljesítéshez szükséges adatok,
- a szükséges dokumentáció biztosítható-e,
- a szükséges erőforrások biztosíthatók-e (anyag, berendezés, megfelelő helyiség, szakképzett munkaerő, pénz),
- a rendelkezésre álló ellenőrző, mérő- és vizsgálóberendezések megfelelőek-e a követelmények ellenőrzésére, illetve szükség van-e továbbiak biztosítására.

7.3 Az átvizsgálásért, a megállapodás elkészítéséért a vevői megállapodás megkötésére hatáskört kapott vezető a felelős. Az érintett vezető, ha szükséges, felveszi a kapcsolatot a partnerrel annak érdekében, hogy megbizonyosodjunk arról, hogy helyesen értelmezzük a megadott követelményeket, és eleget tudjunk tenni azoknak.

7.4 Szabályoztuk a vevői szükségletek követelményekké alakítását, és gondoskodunk arról, hogy ezeket minden, a szerződés, megállapodás teljesítésében közreműködő munkatársunk megértse és teljesítse.

7.5 Az elfogadott szerződések (megállapodások) megkötése a Gazdasági Főigazgatói utasítás szerint történik.

7.6 A szerződéseket, megállapodásokat külön dossziében őrzi meg a felelős vezető, az adott szerződéshez, megállapodáshoz kapcsolódó valamennyi hivatalos levelezéssel, feljegyzéssel együtt. A szerződés egy-egy példányát a szerződés jóváhagyók megőrzik.

7.7 Az érintett vezetők a felelősök azért, hogy a megkötött szerződések, megállapodások, és azok esetleges módosításai tartalmáról azokat a munkatársakat folyamatosan tájékoztassák, akiknek a munkájához ezen információra szükség van.



## Integrált irányítási kézikönyv

- 7.8 A követelmények változását és/vagy a teljesítést akadályozó belső problémákat, ha szükséges, egyeztetjük, feljegyezzük, és vezetői átvizsgálásokon, vagy egyéb vezetői fórumokon értékeljük. A szükséges intézkedés meghozásáért az érintett vezető a felelős.
- 7.9 A vevővel történt egyeztetés alapján, ha szükséges, az érvényes szerződésben vagy visszaigazolásban az érintett vezető végezhet módosításokat. A módosításokat a vevővel írásban jóváhagyatjuk, az eredeti példányt a módosítással együtt lefűzzük a megfelelő dossziéba. A módosításokról mindazok értesülnek, akik az eredetiről.
- 7.10 Szabályoztuk a vevőkkel való kapcsolattartási feladatokat annak érdekében, hogy
- a nyújtandó szolgáltatásról minden szükséges információval rendelkezzenek,
  - ismerjék szerződéskötési eljárásainkat,
  - elvárásaikat és munkánk értékelését gyorsan és hatékonyan eljuttathassák hozzánk,
  - munkatársaink megfelelően feldolgozzák a vevői véleményeket.
- 7.11 Szabályoztuk a vevői észrevételek, vevőpanaszok kezelését, és az ezekkel kapcsolatos tapasztalatok értékelését, az információk eljuttatását minden érintetthez.
- 7.12 Módosítási igény esetén hasonlóan járunk el, mint az eredeti szerződés, megrendelés elfogadásakor, és gondoskodunk minden érintett tájékoztatásáról, valamint szükség esetén a vonatkozó dokumentáció módosításáról.

## 8. TERVEZÉS, FEJLESZTÉS

8.1 Kutatás, fejlesztési tevékenységre alapvetően két okból kerül sor:

- vevői, felhasználói igény kielégítése céljából,
- saját kezdeményezésre, a tudományterület aktualitásai és/vagy a várható piaci igények elemzése alapján.

Munkaköri leírásokban, SZMSZ-ben, aktuális pályázatokban került meghatározásra a kutatási és fejlesztési tevékenységekért viselt felelősség.

8.2 A kutatás kísérleti fejlesztés megtervezése

Kutatás, kísérleti fejlesztés tervezése új pályázat beadása vagy eseti megbízások esetén íródik, a pályázatnak megfelelően. A pályázatban meghatározásra kerül a téma rövid leírása, a konkrét feladatok meghatározása, a közreműködő kutatók neve, a téma előzménye, a várható eredmény és a pénzügyi terv is.

A kutatás- fejlesztés megtervezése

- Minden kutatási, fejlesztési tevékenységet – a lehetséges mélységben - megtervezünk. A tervet a kijelölt **témafelelős** készíti el, aki egyben felel a végrehajtáshoz szükséges erőforrások meghatározásáért, a kutatás-fejlesztési terv aktualizálásáért is.
- Amennyiben a kutatási-fejlesztési folyamat megváltoztatása szükségessé válik, vagy külső feltételek változása miatt a terv módosítása indokolt, a módosított tervet újra kiadjuk. A módosítási eljárást, a módosítás szabályait meghatározzuk. A kutatás-fejlesztési tervet és azok módosításait a témafelelős kezeli.
- A kutatás-fejlesztésben résztvevők közötti szervezeti és szakmai kapcsolatokat, a szükséges információk dokumentálását, továbbítását, ezek átvizsgálásáért viselt felelősséget meghatározzuk.

8.3 Kutatási, fejlesztési adatok

A kutatás, kísérleti fejlesztés szükséges adatai meghatározásra és feljegyzésre kerülnek, a pályázat követelményeknek megfelelően.

A kiinduló adatok/követelmények meghatározása

A kiinduló adatok meghatározásánál - többek között - figyelembe vesszük a törvényi és jogszabályi előírásokat, a hasonló témában folytatott kutatások eredményeit, Az Egyetemen belül folyó más, összefüggő kutatási eredményeket, és a szerződés felülvizsgálat eredményeit.

A kiinduló adatokat dokumentáljuk, miután meggyőződünk ezek megfelelőségéről. A hiányos, kétértelmű vagy ellentmondásos követelményeket az előíró illetékeseivel tisztázzuk, az egyeztetés eredményét dokumentáljuk.

#### 8.4 Kutatási tevékenység

A kutatási tevékenység szabályozása kiterjed az alábbi területekre:

- pályázati felhívás rendszere
- pályázat elkészítésének alapelvei
- pályázat engedélyeztetése, jóváhagyása dokumentálása
- pályázat elbírálása, eredményének közlése
- szerződéskötés
- kutatás-fejlesztési tevékenység végrehajtása
- eredmények bemutatása, publikálása
- új módszerek, eljárások bevezetése

#### 8.5 Kutatási-fejlesztési eredmények

A kutatás-fejlesztés eredményeit oly módon dokumentáljuk, hogy azok minden esetben összevethetők – és ennek alapján igazolhatóak – legyenek a kiindulási adatokkal/követelményekkel.

A kutatás-fejlesztési eredmények dokumentumait – a tervben meghatározott ütemezés szerint – jóváhagyás előtt átvizsgáljuk, hogy megbizonyosodjunk az eredmények megfelelőségéről. Az átvizsgálásban mindazon személyek, szervezetek (más kutatási csoportok) képviselői részt vesznek, akik az adott kutatás-fejlesztési szakaszban érintettek voltak.

Amennyiben szükséges, a felülvizsgálati eljárásba külső szakértőt is bevonunk, melyről a **témafelelős** dönt.

Az átvizsgálás eredményét dokumentáljuk, és a kutatás-fejlesztési dokumentáció részeként meghatározott ideig megőrizzük.

A kutatás és kísérleti fejlesztés eredményei jelentések, publikációk, disszertációk (poszterek, előadások, cikkek, könyvek, jegyzetek) formájában kerülnek dokumentálásra. A projekt akkor tekinthető befejezettnek, ha az eredmények:

- a. kielégítik a tervezési bemenő adatok követelményeit,
- b. tartalmazzák az elfogadási feltételeket,
- c. megfelelnek a vonatkozó jogszabályoknak,
- d. kibocsátás előtt átvizsgálásra kerülnek az eredmények.

## 8.6 A kutatás-fejlesztés átvizsgálása

A kutatás és kísérleti fejlesztés megfelelő szakaszaiban a tevékenységek átvizsgálásra kerülnek. Az átvizsgálásban részt vesznek a tervezési szakaszban érintett szakemberek.

## 8.7 A kutatás-fejlesztés igazolása és jóváhagyása

A kutatás-fejlesztési tervben meghatározott ütemezés szerint igazolási eljárást hajtunk végre, hogy meggyőződjünk arról, hogy az adott szakasz eredményei megfelelnek a kiinduló követelményeknek. Az ezekről az eljárásokról készült feljegyzéseket meghatározott ideig megőrizzük.

A sikeres igazolási eljárást követően meghatározunk egy jóváhagyási eljárást annak biztosítására (és igazolására), hogy az eredmények kielégítik a megbízó által vagy az Egyetem vezetősége által meghatározott elvárásokat és/vagy a kutatás-fejlesztési tevékenység tovább folytatása, vagy új kutatási irány meghatározása és finanszírozása indokolt.

A kutatás fejlesztési tevékenységek ellenőrzése az erre kijelölt szakemberek feladata, akik a tervezés és kutatás fejlesztés különböző fázisaiban végrehajtott vizsgálatok tapasztalatait feljegyzik.

## 8.8 Tervezési módosítások

A szükségesnek ítélt módosításokat az adott téma felelőse indítványozza közvetlen felettesének, aki jóváhagyja vagy elutasítja azt. Amennyiben a módosítás több témát is érint, a résztvevők előzetesen egyeztetnek.

A módszerek, feladatok, felelősségi és feladatkörök, valamint a dokumentáció részleteit a

**Működési Rendek és Szabályzatok tartalmazzák.**

## 9. BESZERZÉS ÉS SZÁLLÍTÓK IGÉNYBEVÉTELE

- 9.1 Szállítóinkkal kölcsönösen előnyös kapcsolatokra törekszünk. Ezek a szervezetek:
- Minisztériumok
  - Oktatói és kutatói tevékenység végzéséhez szükséges alap és segédanyagok szállítói
  - Társ oktatási intézmények
- 9.2 Meghatároztuk a szállítók első alkalmazása előtti és rendszeres értékelésének módszerét és az elfogadás kritériumait. Alapvető szempont, hogy milyen mértékben képesek követelményeinket teljesíteni, a szállított termék/szolgáltatás típusa, annak mi szolgáltatásunk minőségére gyakorolt hatása, a szállító korábbi teljesítménye. Az értékelésről és az azt követő intézkedésekről feljegyzést készítünk. Az értékelés eredményét közöljük a szállítókkal, és ha szükséges, egyeztetjük velük tevékenységük tökéletesítésére vonatkozó követelményeket (Központi Beszerzés, Műszaki és Ellátási Osztály).
- 9.3 Meghatároztuk a beszerzési megrendelés folyamatát. A beszerzési dokumentumok tartalmazzák a megrendelt termék/szolgáltatás egyértelmű leírását és minőségi követelményeit, valamint minden olyan adatot (beleértve – szükség szerint – a szolgáltatásra, minőségirányítási rendszer működtetésére vonatkozókat is), amelyre a megfelelő minőségű termék beszerzéséhez szükség van.
- 9.4 Minden a termék minőségével kapcsolatos beszerzési adatot feljegyzünk és ellenőrizzük elküldés előtt.
- 9.5 Ha a beszerzett terméket a szállító telephelyén igazolni kívánjuk vagy a vevőinknek van ilyen követelménye, akkor a beszerzési dokumentumokban meghatározzuk az erre vonatkozó követelményeket. A szállítók közül történő választás, valamint az elvégzett ellenőrzés foka, fajtája függ a termék, szolgáltatás típusától és a saját szolgáltatási tevékenységünkre gyakorolt hatásától, valamint a szállító, teljesítményétől, a szervezetek, intézmények, tanszékek által megszabott követelményektől, valamint - szükség esetén - a piaci helyzettől.
- 9.6 A módszerek, feladatok, felelősségi és feladatkörök, valamint a dokumentáció részleteit a  
**Működési Rendek és Szabályzatok tartalmazzák.**



## **10. A SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMATOK VÉGREHAJTÁSA**

### **10.1 Az oktatási tevékenység**

Ebben a fejezetben azt írjuk le, hogy az Egyetem szervezeti egységeiben, a Tanszékeken

- hogyan történik az oktatási tevékenység tervezése és irányítása,
- hogyan történik az oktatási tevékenység és termékeink azonosítása, és hogy milyen eszközöket használunk a nyomon követhetőség biztosítására,
- hogyan történik a hallgatók által az oktatási tevékenység előírtak szerinti teljesítéséhez nyújtott információk, adatok kezelése, tárolása, és az oktatás résztvevőivel való foglalkozás,
- hogyan határozzuk meg és teljesítjük a kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatokat, és hogyan vizsgáljuk érdekelt feleink megelégedettségét.

#### **10.1.1 Az oktatás megtervezése**

Az oktatási tevékenységet megfelelően képzett és megfelelő gyakorlattal rendelkező oktatóink végzik, a Tanulmányi Osztály előre elkészített oktatási terve – adott tanévre vonatkozó tanrend - alapján.

#### **10.1.2 Az oktatás végrehajtása**

Az oktatás szabályozása kiterjed a graduális és posztgraduális képzésben az alábbiakra:

- a felvétellel kapcsolatos tevékenységek
- elméleti, gyakorlati képzés
- szemeszterenkénti elméleti, gyakorlati vizsga
- záróvizsgák
- a vizsga eredményének dokumentálása

#### **10.1.3 A hallgató által átadott személyes adatok, információk kezelése**

Minden hallgató által nyújtott írásos vagy számítógépen rögzített személyes anyagot, információt, amit felhasználunk a megbízás teljesítése során, átvesz a tanulmányi osztály vezetője, vagy a megbízott munkatárs.

Az átvett írásos, vagy számítógépen rögzített anyagokat olyan módon tárolják a Tanulmányi Osztály munkatársai, hogy visszavezethetők legyenek, ne károsodjanak, és ne vesszenek el. Ezeket az anyagokat bizalmasan kezeljük.

Ha az átadott információkban, adatokban a megbízás eredményét hátrányosan érintő hibát talál a Tanulmányi Osztály munkatársa, erről – szükség esetén írásban – tájékoztatja a hallgatót és gondoskodik a helyes információ beszerzéséről a hallgató egyetértésében.



#### 10.1.4. Az oktatás résztvevőivel való foglalkozás

A hallgatókat tájékoztatjuk az oktatás részvételi követelményeiről. Az oktatás résztvevőiről feljegyzéseket vezetünk, az elért eredményről, az esetleges távolmaradásról tájékoztatjuk a hallgatókat és a Tanulmányi Osztályt.

#### 10.2 A szaktanácsadási tevékenység

Ebben a fejezetben azt írjuk le, hogy az Egyetem szervezeti egységeiben, a Tanszékeken

- hogyan történik a szaktanácsadási tevékenység tervezése és irányítása,
- hogyan történik a szaktanácsadási tevékenység azonosítása, és hogy milyen eszközöket használunk a nyomon követhetőség biztosítására,
- hogyan határozzuk meg és teljesítjük a kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatokat, és hogyan vizsgáljuk érdekelt feleink megelégedettségét.

##### 10.2.1 A szaktanácsadási tevékenység megtervezése

Megbízás, megrendelés alapján a Tanszék vállalhat szaktanácsadási tevékenységet. A szaktanácsadási tevékenység feladatait a szaktanácsadási szerződés tartalmazza, amely egyértelműen rögzíti a szaktanácsadás időtartamára vonatkozó tevékenységet. A szerződéstervezetet a szaktanácsadást végző személy készíti el, amelyet a tanszékvezető, a szaktanácsadási dékán helyettes és a gazdasági főigazgató (vagy főigazgató helyettes) ellenjegyez. A megrendelő a szaktanácsadási tevékenység elfogadását ezután aláírásával igazolja. A szaktanácsadási szerződés egy példányát a Szaktanácsadási Osztálynak le kell adni.

##### 10.2.2 A szaktanácsadási tevékenység végrehajtása

A Tanszék szaktanácsadási tevékenységét témavezetők, valamint az általuk bevonásra kerülő munkatársak végzik a tanszékvezető irányításával. Minden szaktanácsadási feladatot megtervezünk. A tervet a szerződéses dokumentumok és/vagy egyedi projekt tervek tartalmazzák. Az oktatók jelentős része rendszeresen kiállít, szerepel, rendez és publikál hazai és nemzetközi szintereken, számosan magas kitüntetések, díjak tulajdonosai. A Kar Bajcsy-Zsilinszky utcai épülettömbjében jelenleg is folyamatban vannak olyan építészeti átalakítások, amelyek a művészeti képzések igényeinek megfelelően teremtenek korszerű térszerkezetet, feltételrendszert és otthonos, kulturált körülményeket.

### 10.3 Innovációs tevékenység

A Kaposvári Egyetem innovációs tevékenysége a szervezeti egységeiben (Tanszékek) folyó kutatási, fejlesztési tevékenység eredményeként létrejövő szellemi termékek elterjesztését, gyakorlati hasznosítását jelenti. A tevékenység megtervezésére, végrehajtására, a folyamatban szereplő személyek és szervezetek feladataira és hatásköreire a KE Innovációs Szabályzata vonatkozik.

#### 10.3.1 Innovációs tevékenység megtervezése

Az innovációs tevékenységet a megfelelően képzett és megfelelő gyakorlattal rendelkező oktatók-kutatók bevonásával az egységvezetők (Tanszékvezetők) tervezik, a Tanszéken folyó aktuális K+F tevékenység alapján.

#### 10.3.2 Innovációs tevékenység végrehajtása

Az innovációs tevékenységet megalapozó kutatás-fejlesztési munkát az Egyetem tudományos rektorhelyettese és a Karok kijelölt felelős vezetői (tudományos dékánhelyettesek) irányításával az egységekben (Tanszékeken) dolgozó oktatók-kutatók végzik. A keletkező tudás és technológia piacra vitelét, a lehetséges partnerek felkutatását, a partneri kapcsolatok ápolását és a kutatási eredmények üzleti hasznosítását az Egyetemen kialakításra kerülő Innovációs és Tudás Transzfer Iroda (ITTI) segíti.

### 10.4 Művészi alkotótevékenység

Művészeti alkotótevékenységet az esetek többségében az Egyetem Művészeti Főiskolai Kar kvalifikált oktatói, a szakma neves személyiségei végzik az ország több táján. Ez a tevékenység kiterjed a képző-, a fotó- és az alkalmazott művészetek különféle ágazataira, színesi és rendezői munkákra. A művészeti alkotótevékenységet sajátítják el a hallgatók az oktatási tevékenység alapján, valamint gyakorolják is Karon kiállítások, vetítések és előadások során.

#### 10.4.1 Művészi alkotótevékenység megtervezése

Az oktatók fejlődése egyéni képzési tervben meghatározottak szerint történik. Egy évre előre meghatározzák azokat a terveket, célokat, amelyek a művészeti fejlődést szolgálják. A Tanszékek kollektívája értekezletek keretében megbeszéli – tanszékvezetői jóváhagyással – a képzési ütemtervet, amely tartalmazza a tanfolyamokat, kurzusokat, kiállításokat, előadásokat, publikációkat, vetítéseket.

#### 10.4.2 Művészi alkotótevékenység végrehajtása

A művészeti alkotótevékenység megvalósulásaként számos kiállítás, előadás, filmvetítés történik, amely igazolja azt a művészeti tevékenységet, amely által az alkotó tovább halad kijelölt útján, valamint a hallgatók a minőségi alkotások technikáit, az alkotások realizálódását tanulhatják meg.

#### 10.5 Azonosítás és nyomon követhetőség

10.5.1 Az Egyetemen a szolgáltatási tevékenységeket egyértelműen azonosítjuk annak érdekében, hogy vevőink szükségleteinek teljesítése nyomon követhető és visszakereshető legyen. Az azonosítás lehetővé teszi az ellenőrzött állapot bemutatását is az oktatási, kutatási tevékenység végzése közben.

10.5.2 A vevők/hallgatók azonosításának – nyomon követésének folyamata a Működési Rendeletben került szabályozásra.

#### 10.6 A vevő tulajdonának kezelése

10.6.1 A Tanszékeken, vevők által beszállított termékek az alábbiak lehetnek:

- dokumentációk,
- saját tulajdonú tárgyak,
- vizsgálati anyag,

10.6.2 Ha a vevő nem kielégítő minőségű terméket (dokumentumokat,) szállított be, akkor a tényt jegyzőkönyvben is rögzítjük és a vevőt a lehető legrövidebb időn belül értesítjük. A továbbiakban a vevő rendelkezései szerint járunk el, melyet szintén rögzítünk a felvett jegyzőkönyvben.

A vevő által beszállított terméket úgy tároljuk és kezeljük felhasználás során, hogy megelőzzük minőségének károsodását. A kapcsolódó bizonylatokat megőrizzük, ameddig a végtermékre vonatkozó felelősségünk meg nem szűnik. (Ptk. ide vonatkozó előírásai).

10.6.3 A vezetői áttekintő üléseken megvizsgáljuk, hogy lehet-e számítani újabb, a vevő által beszállított termékre. Amennyiben igen, meghatározzuk a szükséges tennivalókat, átvételi ellenőrzéseket.

#### 10.7 Mérő- és megfigyelő eszközök kezelése

10.7.1 Az oktatási és kutatási tevékenység végzéséhez, valamint az ellenőrzési feladatokhoz meghatározzuk az elvégzendő méréseket, a szükséges mérőképességet, és kiválasztjuk a megfelelő mérő- és megfigyelő eszközöket.

10.7.2 Biztosítjuk, hogy a szükséges pontosságú mérő- és vizsgáló eszközök rendelkezésre álljanak, a mérést végző dolgozók ismerjék a kezelésüket, jellemzőiket.



## Integrált irányítási kézikönyv

- 10.7.3 Azonosítjuk és nyilvántartjuk a mérő- és vizsgáló eszközöket, amelyekkel a szolgáltatás minőségét befolyásoló méréseket végzünk.
- 10.7.4 Meghatározott időnként ezeket a berendezéseket, eszközöket hitelesítetjük vagy kalibráltatjuk, kalibráljuk. A hitelesítést, kalibrálást erre jogosult, képzett személy végezheti, aki dokumentálja tevékenységét.  
Szabályoztuk a szolgáltatás minőségét befolyásoló mérésekre, folyamat figyelemmel kísérésre szolgáló eszközök jelölésével, hitelesítésével, kalibrálásával, beállításával kapcsolatos feladatokat.  
Meghatároztuk továbbá azt a módszert, ahogyan azonosítjuk, jelöljük mérő- és vizsgáló, kezelő berendezéseink hitelesített vagy kalibrált állapotát. A hitelesítésről, kalibrálásról készített feljegyzéseket megőrizzük.
- 10.7.5 A mérő eszközöket, berendezéseinket megfelelően képzett személyzet kezeli, tartja karban és tárolja annak érdekében, hogy fenntartsuk használatra való alkalmasságukat és megóvjuk azokat.  
Ha valamelyik mérő eszköz a hiteles, illetve a kalibrált állapotán kívül kerül, akkor azonnal kivonjuk a használatból. A megelőző ellenőrzési és vizsgálati eredményeket értékeljük és dokumentáljuk azok érvényességét. A csak tájékoztató mérésre használt ellenőrző eszközöket megjelöljük. Ezekről az eszközökről külön nyilvántartást vezetünk.
- 10.7.6 A termék megóvása, tárolása a Működési Rendeletben került részletes szabályozásra.
- 10.7.7 A módszerek, feladatok, felelősségi és feladatkörök, valamint a dokumentáció részleteit a **Működési Rendelet és Szabályzatok tartalmazzák.**

## 10.8 Környezeti tényező

Dokumentált szabályozás szerint végezzük a környezeti hatást okozó tényezők felmérését, értékelését és nyilvántartását.

A minőségirányítási vezető és a szervezeti egységvezetők által felmérjük a környezeti hatótényezőket.

A környezeti hatótényezők felmérése magába foglalja a következőket:

- légtéri szennyezés, szag, por,
- szilárd hulladékok,
- veszélyes anyagok kezelése (gyűjtés, tárolás, szállítás)
- természeti erőforrások felhasználása,
- zaj, rezgés és vizuális hatások.

A hatások azonosítását és jelentőségük értékelését a minőségirányítási vezető és a környezetvédelmi megbízott végzi.

A jelentősnek ítélt környezeti hatásokat egy ún. "jelentős környezeti hatások listájá"-ban foglaljuk össze, melyet a Rektor hagy jóvá.

A jelentős környezeti hatások listáját a vezetői áttekintő üléseken évente és szükség esetén módosítjuk.

A módszerek, feladatok, felelősségi-, és hatáskörök, valamint a dokumentációk részleteit a **„Környezeti tényezők azonosítása és értékelése” c. Eljárás Rend** tartalmazza.

## 10.9 Veszélyes anyagok és készítmények kezelése

A vonatkozó szabályozások alkalmazásában veszélyes anyagnak tekintendő minden olyan anyag és készítmény (termék), amely a hatályos jogszabályok szerint annak minősül, valamint azok, amelyeket a veszélyes anyagok jegyzékében találhatunk meg a rendszerben.

A szervezet tevékenységeihez beszerzett veszélyes anyagokkal kapcsolatban *a veszélyes anyagokkal kapcsolatos szabályozások* által meghatározottak szerint kell eljárni (a hazai aktuális jogszabályok mellett).

Az illetékes szervezeti egység vezetők a környezetvédelmi vezető szakmai támogatásával biztosítják, hogy

- A veszélyes anyagok felhasználását lehetőség szerint elkerülik (kevésbé veszélyes alternatív termékek használatával)
- A lehető minimálisra szorítják a veszélyes anyagok felhasználását



### Integrált irányítási kézikönyv

- Biztosítják a veszélyes anyagok szigorúan ellenőrzött kezelését és nyilvántartását a szervezet területére való bekerüléstől a termékként vagy hulladékként való távozásáig
- A veszélyes anyagokkal kapcsolatos veszélyeket a használati csomagoláson feltüntetik, a szükséges védő intézkedéseket megteszik, és a munkatársakat tájékoztatják a helyes magatartásról.

Ezen túlmenően a beszerzési tevékenységet végző a környezetvédelmi vezető szakmai támogatásával biztosítja, hogy

- A szervezet területére csak a veszélyes anyagok jegyzékében szereplő veszélyes anyag kerülhet be, szigorúan a vonatkozó eljárási utasításban foglaltak betartása mellett
- A veszélyes anyagok raktári készleteit a szükséges minimális szinten tartják.
- A beszerzési tevékenységet végző vizsgálja és ellenőrzi a megrendelési jogosultságokat.

A veszélyes anyagok beszerzésének, szállításának, tárolásának, üzemben belüli mozgatásának és kezelésének részletes szabályait *a veszélyes anyagokkal kapcsolatos szabályozások* eljárás tartalmazza.

#### 10.10 Környezeti tervezés

Szabályozott eljárást működtetünk a környezeti hatást okozó tényezők felmérésére, értékelésére és nyilvántartására. Ezek az alábbiakra vonatkoznak:

- üzemszerű működésre,
- nem üzemszerű működésre,
- műszaki balesetekre, haváriákra,
- múltbeli és tervezett tevékenységekre.

A környezeti tervezés az üzleti terv része, melynél a fenti célokat vesszük figyelembe.

Jogi és egyéb követelmények

Szabályoztuk minden olyan jogszabály és egyéb előírás nyilvántartásáért viselt felelősséget, amely környezeti szempontból alkalmazható a Társaság területén végzett tevékenységekhez, a kibocsátott termékekhez és szolgáltatásokhoz.

## 11. MÉRÉS ÉS FIGYELEMEL KÍSÉRÉS

A rendszerben meghatározásra és bevezetésre kerültek azok a folyamatok, amelyek

- bizonyítják a szolgáltatás követelményeknek való megfelelőségét,
- biztosítják az integrált irányítási rendszer megfelelőségét.

Fentiekhez meghatároztuk, és rendszeresen átgondoljuk az alkalmazandó módszereket, a szükséges statisztikai módszereket és azok alkalmazását.

### 11.1 Vevői elégedettség figyelése

11.1.1 A szolgáltatásaink értékelésében vevőink meglegedettségének ismerete a legfontosabb.

11.1.2 Ennek érdekében az Egyetem vezetősége rendszeresen vizsgálja, hogy milyen módszerekkel gyűjthet megbízható információkat a vevők meglegedettségéről és esetleges elégedetlenségéről.

11.1.3 A hallgatók elégedettségéről a következő módszerekkel szerzünk megbízható információkat:

- a vevők megkérdezése a napi munkakapcsolat során,
- vevőelégedettségi kérdőív alkalmazása.

11.1.4 A vevői elégedettségi vizsgálatok értékelésre kerülnek a vezetői áttekintő értekezleten, ezeket a soron következő szakmai megbeszéléseken elemizzük.

### 11.2 A szolgáltatások mérése és figyelemmel kísérése

11.2.1 Meghatároztuk nyújtott tevékenységeink ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat és felelőségeket.

11.2.3 A tevékenységeinkkel kapcsolatos ellenőrzéseinket, a folyamatok figyelemmel kísérését a Működési Rendszerben szabályoztuk, a szabályozás a következő területekre terjed ki:

- a tevékenységeink minőségére hatással lévő beérkező anyagok ellenőrzése,
- a vevők igényeinek ellenőrzése,
- a tevékenységeink ellenőrzése, a tevékenység végzés közben és a végén, a tevékenységről készített dokumentumok ellenőrzése, a dokumentáció kiadása,
- a berendezések megfelelő műszaki állapotának rendszeres és időszakos ellenőrzése.

11.2.4 A szakmai folyamatok figyelemmel kísérésére vonatkozó szabályozás a Működési Rendszerben található.



## Integrált irányítási kézikönyv

- 11.2.5 Valamennyi mérésre, ellenőrzésre vonatkozó gyakorlatot írásban határoztunk meg, és ezekben részleteztük:
- az elvégzendő ellenőrzéseket, az ellenőrzési módszereket, az alkalmazandó mérőeszközöket (ahol van ilyen),
  - az ellenőrzési pontokat, az elfogadási kritériumokat, a felelősségi köröket, a készítendő feljegyzéseket.
- 11.2.6 A mérési, ellenőrzési feljegyzésekből egyértelműen kitűnik, hogy az ellenőrzést elvégeztük és eredménye megfelelt - e az elfogadási kritériumoknak. A feljegyzéseket mindazon munkatársak rendelkezésére bocsátjuk, akik intézkedésért felelősek, vagy akiket tájékoztatni akarunk. Az ellenőrzés megtörténtének jelölésére módszereket dolgoztunk ki. Különös gondot fordítunk a jelölésre abban az esetben, ha nem megfelelésről van szó.
- 11.2.7 A mérési, ellenőrzési feljegyzések azonosítják a végrehajtásért felelős munkatársat, és bizonyítják a szolgáltatások, folyamatok megfelelését. Csak olyan szolgáltatást nyújtunk, csak azt a szolgáltatást tekintjük teljesítettnek, amelyre az összes előírt mérési, figyelemmel kíséresi eljárást végrehajtottuk, és ezek eredményei szakmailag megfelelőek voltak.
- 11.3 Belső felülvizsgálat
- 11.3.1 A Minőségirányítási Vezető belső felülvizsgálati programot készít és hajtat végre abból a célból, hogy a minőségirányítási rendszer összes alkotóelemét rendszeresen felülvizsgálják. Ezeknek a felülvizsgálatoknak a gyakoriságát a megelőző felülvizsgálatok eredményei alapján határozza meg a Minőségirányítási Vezető, aki figyelembe veszi a rendszer egyes tevékenységeinek fontosságát is.
- 11.3.2 A minőségirányítási rendszer összes alkotóelemét – az Egyetem sajátos működését is figyelembe véve - évente legalább egyszer felülvizsgáljuk. A Minőségirányítási Vezető éves felülvizsgálati ütemtervet és naplót készít, melyet a Rektor aláírásával hagy jóvá. A felülvizsgálatok során értékeljük:
- a folyamatra vonatkozó dokumentumokat,
  - a munkavégzés gyakorlatát, a tevékenységeket, a munkaterületet,
  - a bizonylati rendszert, és
  - ezen elemek összhangját.
- 11.3.4 A felülvizsgálatokat a Minőségirányítási Kézikönyvre, a Működési Rendekre, és az Egyetemi szabályzatokra támaszkodva a legfontosabb elemeket azonosító ellenőrzési listák alapján végezzük. A felülvizsgálatokat megfelelően (tanácsadó által) képzett személyek végzik.
- 11.3.6 A felülvizsgálat előkészítése  
A felülvizsgálat megkezdése előtt a Minőségirányítási Vezető megbíz képzett felülvizsgálókat (auditorokat), és ellátja a felülvizsgálat elvégzéséhez szükséges

## Integrált irányítási kézikönyv

formanyomtatványokkal (ellenőrző kérdéslista és jelentés). A belső felülvizsgáló (auditor) a felülvizsgálandó folyamat alapján ellenőrző kérdéslistát állít össze, melyet a Minőségirányítási Vezető hagy jóvá.

### 11.3.7 A felülvizsgálat végrehajtása

A felülvizsgáló az ellenőrzési lista alapján elvégzi a felülvizsgálatot. Az ellenőrzési lista eredmény rovatában "megfelel" "M" vagy "nem felel meg" "NM" vagy "nem ellenőrizhető" "NE" bejegyzéssel minősíti a talált helyzetet, a megjegyzés rovatban pedig indokolja a minősítést, rögzíti az előfordult nem megfelelőségek okait. Amennyiben a folyamat működtetésével szoros kapcsolatban nem levő észrevétele van, az ellenőrzési lista hátoldalára azt feljegyzi. A felülvizsgálat befejezése után a felülvizsgáló kitölti a felülvizsgálati jelentést.

A jelentés tartalmaz minden

- hiányosságot, az előfordult nem megfelelőségek okait,
- olyan körülményt, ami káros a minőségre,
- olyan egyéb megfigyelést, ami önmagában nem tekinthető hiányosságnak,
- vagy másik folyamatot érint, de a felülvizsgáló a minőségirányítási rendszer szempontjából szükségesnek tartja megemlíteni.

A Minőségirányítási Vezető ezután áttekinti a felülvizsgálati jelentést az érintett terület vezetőjével, a felülvizsgálóval és megállapodnak:

- a végrehajtandó javító- és helyesbítő tevékenységről,
- a végrehajtásért felelős személy(ek)ről,
- a végrehajtás határidejéről.

Ezeket a felülvizsgálati jelentésben rögzítik. A kitöltött és aláírt jelentésekből a felülvizsgált személyek és a szervezeti egységek vezetői fénymásolatot kapnak. A felülvizsgálati jelentés alapján a Minőségirányítási Vezető kitölti a felülvizsgálati naplóban.

- a felülvizsgálat tényleges dátumát,
- a felülvizsgálat eredményét (megfelelt / nem felelt meg),
- az ellenőrző felülvizsgálat dátumát (ha szükséges).

### 11.3.8 Ellenőrző felülvizsgálatok

Ha a felülvizsgáló hiányosságot tapasztalt a felülvizsgálat során, akkor ellenőrző felülvizsgálatot végzünk a szükséges helyesbítő tevékenység végrehajtásának ellenőrzésére.

Az ellenőrző felülvizsgálatot az előző pontokban leírtak szerint végzi el ugyanaz a kijelölt felülvizsgáló azzal a különbséggel, hogy a felülvizsgálatot az előzőleg meghatározott nem megfelelő tevékenységre korlátozzuk.

A felülvizsgáló az ellenőrző felülvizsgálatról készült ellenőrzési listát és jelentést ugyanazzal a számmal látja el, mint az eredeti ellenőrzési listát és felülvizsgálati jelentést, de megjelöli egy "E" betűvel, és a kitöltés után az eredeti ellenőrzési listával és jelentéssel együtt tárolja a Minőségirányítási Vezető.



### Integrált irányítási kézikönyv

Ha az ellenőrző felülvizsgálat során megállapítást nyer, hogy az előírt helyesbítő tevékenységet a felelősök nem a megfelelő módon végezték el, vagy az intézkedés nem hozta meg a kívánt eredményt, akkor a Minőségirányítási Vezető dönt a további teendőkről.

Amennyiben a hibák újbóli előfordulásának megakadályozására a felülvizsgált terület vezetőjének nincsen kompetenciája, akkor helyesbítő tevékenység meghatározására vezetői áttekintő ülést kell összehívnia a Minőségirányítási Vezetőnek.

#### 11.3.9 A minőségirányítási felülvizsgálatok értékelése

A felülvizsgálati jelentéseket, valamint az esetleges külső fél által végzett vizsgálatok eredményeit a Minőségirányítási Vezető elemzi és értékeli. A vezetői áttekintések alkalmával megbeszéljük ezen értékelések tapasztalatait és meghozzák a szükséges határozatokat, helyesbítő és megelőző intézkedéseket.

Valamennyi, a felülvizsgálatokkal kapcsolatos kitöltött formanyomtatványt a Minőségirányítási Vezető őrzi meg 5 évig. Ugyancsak ő őrzi meg szintén 5 évig az esetleges külső fél által végzett felülvizsgálatok írásos bizonylatait.

## 12. AZ ELTÉRÉSEK KEZELÉSE

12.1 Az eltérések (nem megfelelések) megállapítása és jelentése az Egyetem minden munkatársának kötelessége és felelőssége. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a hiányosságokat feltárjuk, a hibákat kijavítsuk, még mielőtt az a vevőket érintené. A szolgáltatás során fellépő eltéréseket feljegyezzük.

12.2 Ha a tevékenységeink végrehajtása után derül ki eltérés, megteszük a szükséges intézkedéseket, figyelembe véve az eltérés lehetséges következményeit.

### 12.3 **A nem megfelelések dokumentálása, intézkedés**

Amely területeken nem megfelelések előfordulnak elsősorban a vezetők, de bármely dolgozó is nem megfelelési jelentést készíthet. A nem megfelelési jelentést a Minőségirányítási Vezetőhöz, vagy az adott szervezet, intézet vezetőjéhez juttatják el. Az adott szervezet, intézet vezetője a hozzá érkező nem megfelelési jelentésekről értesíti a Minőségirányítási Vezetőt.

Sürgős beavatkozást igénylő nem megfelelés esetén az esetet az észlelő szóban is jelenthet az adott szervezet, intézet vezetőjének, de az esetről utólag ekkor is nem megfelelési jelentést kell készíteni.

A hibajavításra, helyesbítésre adott határidő letelte után az érintett vezető ellenőrzi a hibajavító, helyesbítő tevékenység megtörténtét és erről értesíti a Minőségirányítási Vezetőt.

A Minőségirányítási Vezető a nem megfelelésekből a vezetői áttekintő ülésekre elemzést készít.

### **13. ELEMZÉS, HELYESBÍTŐ-, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG ÉS TÖKÉLETESÍTÉS**

Az eltérésekkel kapcsolatos intézkedések során (beleértve a belső felülvizsgálatokon megállapított eltéréseket is) azok okait feltárjuk és a javítás mellett a szükséges helyesbítő és megelőző intézkedéseket is megteesszük, az ismételt vagy a lehetséges előfordulás megelőzése érdekében.

#### **13.1 A vevői panaszok kezelése**

Az írásban érkező vevő panaszokat az érintett szervezet, intézet vezetőjéhez juttatja a panaszt vevő munkatárs. Az érintett vezető megteszi a szükséges intézkedéseket. Amennyiben az érintett vezető tanszékvezető saját hatáskörben nem tudja elintézni a vevőpanaszt, úgy azt továbbítja az oktatási vagy kutatási dékán-helyetteshez, aki meghozza a szükséges intézkedés(ek)e)t, amelye(ke)t a panaszt tartalmazó feljegyzésen dokumentál. A meghatározott intézkedések (kivizsgálásért, helyesbítésért felelős, határidő) megtörténtét a Minőségirányítási Vezető ellenőrzi, ellenőrizteti az adott szervezet, intézet Minőségügyi Megbízottjával. Amennyiben a meghatározott intézkedés nem került végrehajtásra a Minőségirányítási Vezető erről feljegyzést készít, s ezt a minőségirányításért felelős Rektor-helyetteshez juttatja el, aki intézkedik ez ügyben.

A szóban jelzett vevő panaszokat a panaszt vevő munkatárs jegyzi fel és juttatja el az érintett vezetőhöz. A továbbiakban a fentiek szerint járunk el.

Az elintézés módjáról az érintett vezető feljegyzést készített a Minőségügyi Megbízottjával a reklamáció nyilvántartó lapon és a "Vevő panaszok" feliratú dossziében tárolja a vevőpanasszal kapcsolatos feljegyzésekkel együtt. Megőrzési idő: 3 év. A Minőségirányítási Vezető két vezetői áttekintő értekezlet közötti időszakban érkezett vevő panaszról elemzést és beszámolót készít a vezetői áttekintő értekezletre. A feljegyzésekről másolat készül, mely a jegyzőkönyv részét képezi.

#### **13.2 Helyesbítő tevékenység**

A meghatározott helyesbítő tevékenységek megfelelőségét, végrehajtását a Minőségirányítási Vezető ellenőrzi, ellenőrizteti, hogy meggyőződjünk azok kielégítő és hatékony végrehajtásáról.

A beszerzett termékekkel kapcsolatban előforduló nem megfelelőségekről a beszerzésért felelős munkatárs, az Egyetem tevékenységeivel kapcsolatban előforduló nem megfelelőségekről a nem megfelelőséget észlelő munkatárs feljegyzést készít. Ezeket a nem megfelelőségi jelentéseket, vevő panaszokat, belső felülvizsgálati jelentéseket, tanúsító testület észrevételeit a minőségirányításért felelős Rektor-helyettes és a Minőségirányítási Vezető a vonatkozó terület vezetőit bevonva a vezetői áttekintő értekezleten is átvizsgálják, hogy azonosítsák a nem megfelelőség okait.

A nem megfelelőségek okait elemezzük, az elemzések eredményét jegyzőkönyvben dokumentáljuk, és helyesbítő tevékenységet határozunk meg. A helyesbítő tevékenység meghatározásakor figyelembe vesszük a probléma nagyságát és a lehetséges kockázati tényezőket is. Ha a helyesbítő tevékenység azt jelenti, hogy meg kell változtatni a minőségirányítás dokumentációs rendszerének bármely elemét, akkor ezeket a változtatásokat az előírásoknak megfelelően végrehajtjuk, és a változtatásokról tájékoztatjuk az érintetteket.

### 13.3 Megelőző tevékenység

A minőségirányítási rendszerben keletkezett megfelelő információforrásokat (pl.: külső és belső felülvizsgálati jelentések megfigyeléseit, a szolgáltatásokra vonatkozó saját feljegyzéseket, hatóságok, tulajdonosok jelzéseit, a szabályozók változásait, meghibásodások, karbantartások elemzését, felhasználási engedélyeket, szállítói értékeléseket) a vezetőség és/vagy a Minőségirányítási Vezető irányításával átvizsgáljuk, hogy meghatározzuk a lehetséges nem megfelelőségek okait.

A lehetséges nem megfelelőségek okait az adott terület vezetői elemzik, és erről összeállítást készítenek a vezetői áttekintő értekezletekre, ahol ezen elemzések eredményeképpen a vezetőség megelőző tevékenységet határoz meg, annak érdekében, hogy kiküszöböljük a lehetséges nem megfelelőségek okainak előfordulását. Megelőző tevékenységeket minden szervezet, intézet vezetője szükség szerint meghatározhat.

A megelőző tevékenységek konkrét végrehajtásának eredménye a soron következő vezetői áttekintő üléseken kerül értékelésre. Ha a megelőző tevékenység azt jelenti, hogy meg kell változtatni a minőségirányítás dokumentációs rendszerének bármely elemét, akkor ezeket a változtatásokat az előírásoknak megfelelően végrehajtjuk.

A minőségirányítási rendszert folyamatosan továbbfejlesztjük akkor is, ha eltérések nincsenek vagy nem jelentősek. A minőségpolitika, a minőségcélok, a belső felülvizsgálatok, adatelemzések segítségével tárjuk fel azokat a tökéletesítési lehetőségeket, amelyek nem függenek össze hibákkal, eltérésekkel. Ezeket a vezetőségi átvizsgáláson határozzuk meg és rögzítjük a minőségcélok között.

Megelőző tevékenységeink közé tartozik a rendszeresen megtartásra kerülő képzések különböző fórumokon, fejlesztésekre, korszerűsítésekre vonatkozó megbeszélések, melyeket jegyzőkönyvekben, illetve emlékeztetőkben rögzítünk. Ezekből az érintettek kapnak egy példányt.

Az intézkedések végrehajtását ellenőrizzük, hogy meggyőződjünk azok kielégítő és hatékony végrehajtásáról.



#### 13.4 Elemzés

A vevők megelégedettségéről a vezetői áttekintő értekezleteken, a szakmai megbeszéléseken végzünk elemzéseket a Minőségirányítási Vezető előkészítése alapján.

A folyamatainkkal, a beszállítóinkkal kapcsolatosan a vezetői áttekintő értekezleteken, valamint a szakmai megbeszéléseken végzünk elemzéseket a Minőségirányítási Vezető előkészítése alapján.

Az elemzések eredményéről feljegyzéseket készítünk.



## FOGALMAK ÉS MEGHATÁROZÁSOK

A minőségirányítási kézikönyvben alkalmazott legfontosabb kifejezések értelmezése alfabetikus sorrendben:

<b>Eljárás</b>	Egy tevékenység vagy folyamat végrehajtásának meghatározott módja. Az eljárás lehet dokumentált vagy nem dokumentált.
<b>Eltérés</b>	Az előírt követelmények nem teljesülése.
<b>Feljegyzés</b>	Olyan dokumentum, amely tartalmazza az elért eredményeket vagy bizonyítékot szolgáltató a végrehajtott tevékenységekről.
<b>Felülvizsgálat</b>	Módszeres, független és dokumentált folyamat felülvizsgálati bizonyíték megszerzésére és objektív értékelésére annak meghatározására, hogy a felülvizsgálati kritériumok milyen mértékben teljesülnek. Attól függően, hogy ki végzi a felülvizsgálatot, három csoport különböztethető meg: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Első fél által végzett, vagy belső felülvizsgálat</li><li>2. Második fél által végzett felülvizsgálat: egy szervezet a saját érdekében egy másik szervezetnél végez felülvizsgálatot (pl. A szállítójánál).</li><li>3. Harmadik fél által végzett felülvizsgálat: egy független szerv végzi el a szervezetnél (pl. Tanúsító testület).</li></ol>
<b>Folyamatos továbbfejlesztés</b>	A követelmények teljesítésére vonatkozó képesség növelésére irányuló ismétlődő tevékenység.
<b>Formanyomtatvány</b>	Olyan kitöltetlen, de előre meghatározott, írott vagy számítógépes forma, amit a szervezet különböző szervezetei egységesen használnak, és kitöltve, érvényesítve (dátum, aláírás) válik feljegyzéssé, bizonyítékká.
<b>Helyesbítő tevékenység</b>	Egy megállapított eltérés vagy más nem kívánatos esemény okának kiküszöbölésére megtett intézkedés.
<b>Hibajavító tevékenység</b>	Egy megállapított eltérés kiküszöbölésére megtett intézkedés.
<b>Igazolás</b>	Az előírt követelmények teljesítésének objektív bizonyíték szolgáltatása útján történő megerősítése.



## Integrált irányítási kézikönyv

<b>Megelőző tevékenység</b>	Egy lehetséges eltérés vagy más nem kívánatos esemény okának kiküszöbölésére megtett intézkedés.
<b>Minőség</b>	Annak a mértéke, amennyiben egy belső jellemző halmaz kielégíti a követelményeket.
<b>Minőségirányítási kézikönyv</b>	Egy szervezet minőségirányítási rendszerét meghatározó dokumentum.
<b>Minőségpolitika</b>	Egy szervezetnek a minőségre vonatkozó, a felső vezetőség által hivatalosan kinyilvánított általános szándéka és irányvonala.
<b>Minőségirányítási rendszer</b>	Rendszer egy szervezet vezetésére és szabályozására a minőséggel kapcsolatban.
<b>Szállító</b>	Szervezet vagy személy, amely vagy aki terméket szolgáltat.
<b>Szervezet</b>	Az Egyetem
<b>Termék</b>	Folyamat eredménye.
<b>Vevő</b>	Szervezet vagy személy, amely, vagy aki terméket (szolgáltatást) kap. Ők az Egyetem megrendelői.

A kézikönyvben szereplő, a minőségirányítási rendszerben használt fogalom meghatározásokat az ISO 9001:2008 szabvány szerint értelmezzük és alkalmazzuk.