

Pécsi Tudományegyetem Gyógyszerésztudományi Kar



Minőségirányítási Kézikönyv

Dokumentum adatai		
Azonosító kód/fájlnev	Verziószám	Mellékletek száma
MK_GYTK	3.0	4
Készítette	Minőségügyi szempontból átvizsgálta	Jóváhagyta
Vida Tímea	Tamás Melinda	Dr. Fittler András
Érvénybelépés időpontja: 2020.03.01.		
Utolsó felülvizsgálatot végezte: Tamás Melinda, Vida Tímea		
Utolsó felülvizsgálat ideje: 2026.07.07.		

Tartalom

Bevezetés.....	5
A. A Gyógyszerésztudományi Kar története, vezetői nyilatkozat	5
B. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	6
B/1. Karunk helye a Pécsi Tudományegyetemen belül	6
B/2. A Kar szervezeti felépítése.....	6
B/3. Kari Minőségfejlesztési Bizottság	6
1 Alkalmazási terület	7
2 Rendelkező hivatkozások	8
3 Szakkifejezések és meghatározásuk	9
4 A szervezet környezete.....	9
4.1 A szervezetnek és környezetének megértése	9
4.1.1 Belső környezet, a Kar kultúrája, értékei és a szervezeti tudás és teljesítmény vonatkozásában.....	10
4.1.2 Külső környezet, a Kar társadalmi és piaci szerepe, regionális, nemzetközi tényezők	10
4.2 Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése.....	10
4.3 A minőségirányítási rendszer alkalmazási területének meghatározása	11
4.3.1 Alaptevékenység.....	11
4.3.2 Alaptevékenységén belüli kiegészítő tevékenység.....	11
4.4 A minőségirányítási rendszer és folyamatai.....	12
5 Vezetői szerepvállalás.....	13
5.1 Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség	13
5.1.1 Általános előírások	13
5.1.2 Vevőközpontúság (partnerközpontúság)	13
5.2 Politika	14
5.2.1 Minőségpolitika kialakítása	14
5.2.2 Minőségpolitika kommunikálása.....	14
5.3 Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök	14
6 Tervezés.....	14
6.1 A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek.....	15
6.2 Minőségcélok és az elérésük megtervezése	15
6.3 A változtatások tervezése.....	15
7 Támogatás	15
7.1 Erőforrások.....	15
7.1.1 Általános előírások	15
7.1.2 Munkatársak.....	16

7.1.3	Infrastruktúra.....	16
7.1.4	A folyamatok működési környezete.....	16
7.1.5	Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások.....	16
7.1.6	Szervezeti ismeretek.....	17
7.2	Felkészültség (kompetencia).....	17
7.3	Tudatosság.....	18
7.4	Kommunikáció.....	18
7.5	Dokumentált információ.....	18
7.5.1	Általános előírások.....	18
7.5.2	Dokumentált információk felügyelete.....	18
8	Működés.....	19
8.1	Működéstervezés- és felügyelet.....	19
8.2	A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények.....	19
8.2.1	Kapcsolattartás a vevővel.....	19
8.2.2	A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása.....	19
8.2.3	A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása.....	20
8.2.4	A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása.....	20
8.3	Termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése.....	20
8.3.1	Általános előírás.....	20
8.3.2	A tervezés és fejlesztés megtervezése.....	20
8.3.3	A tervezés és fejlesztés bemenetei.....	21
8.3.4	A tervezés és fejlesztés felügyelete.....	21
8.3.5	A tervezés és fejlesztés kimenetei.....	21
8.3.6	A tervezési és fejlesztési változtatások.....	21
8.4	A külső forrásból biztosított termékek és szolgáltatások felügyelete.....	21
8.5	A termék előállítása és szolgáltatás nyújtása.....	21
8.5.1	A termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtás szabályozása.....	21
8.5.2	Azonosítás és nyomon követhetőség.....	21
8.5.3	A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona.....	22
8.5.4	Megóvás.....	22
8.5.5	Kiszállítás utáni tevékenységek.....	22
8.5.6	Változáskezelés.....	22
8.6	A termékek és szolgáltatások kibocsátása.....	22
8.7	A nemmegfelelő kimenetek felügyelete.....	22
9	Teljesítményértékelés.....	23
9.1	Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés.....	23

9.1.1	Általános előírások	23
9.1.2	Vevői elégedettség	23
9.1.3	Elemzés és értékelés.....	23
9.2	Belső auditok	23
9.3	Vezetőségi átvizsgálás	23
9.3.1	Általános előírások	23
9.3.2	Vezetőségi átvizsgálás bemenetei.....	24
9.3.3	Vezetőségi átvizsgálás kimenetei	24
10	Fejlesztés	24
10.1	Általános előírások	24
10.2	Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység	25
10.3	Folyamatos fejlesztés	25
11	Mellékletek	26

Bevezetés

A. A Gyógyszerésztudományi Kar története, vezetői nyilatkozat

A Pécsi Tudományegyetem oktatási és tudományos bázisán, a gyógyszerészeti szakintézetek megalakulásával, a Dunántúl egyetlen gyógyszerészképző helyeként, 2000. szeptemberében indult meg a Gyógyszerész oktatás. (2023-tól a Biotechnológia BsC Szak). A képzést nappali tagozaton indítjuk magyar és angol nyelven, a felvehető hallgatók száma képzési nyelvenként a mindenkor meghatározott (államilag finanszírozott és költségtérítés helyekre együttesen). Az általunk adott diplomák elfogadottak és megbecsültek az Európai Unióban és a 2008. évi CVI. törvény értelmében doktori címet (dr. pharm.) adnak megszerzőinek. A Pécsi Tudományegyetemen végzett gyógyszerészeknek az Általános Orvostudományi Karral közösen működő színvonalas Gyógyszertudományok Doktori Iskola keretében államilag finanszírozott vagy önköltséges, nappali vagy levelező formában lehetősége nyílik tudományos fokozat (PhD) megszerzésére. A Gyógyszerésztudományi Szakot a Magyar Akkreditációs Bizottság (MAB) 2006-ban akkreditálta, azóta 2016-tól már önálló Karként működünk. Akkreditációnk folyamatos. Célunk olyan gyógyszerészek képzése, akik az elsajátított ismeretanyag, szakmai készségek, gyógyszerészi szemlélet és magatartás alapján vesznek részt a gyógyszerkutatásban, - előállításban és - forgalmazásban, valamint az egészségügyi ellátás rendszerében. A végzést követően 3-5 év alatt továbbképzés keretében szakgyógyszerészi képesítés megszerzésére van lehetőség mintegy 15 különféle szakterületen. A végzett gyógyszerészek évek óta egyre több álláshely között válogathatnak. Legtöbbször a gyógyszerellátás valamely területén kezdik el munkájukat, de lehetőség nyílik a gyógyszergyártás, gyógyszerkutatás, gyógyszerismertetés, gyógyszer- és gyógynövény-minősítés és az államigazgatás területein történő elhelyezkedésre is. Új lehetőségként a végzést követően újabb egy év alatt gyógyszerészdoktori címet is szerezhetnek majd a gyógyszerészek.

A Kar bemutatkozása a weboldalon:

<https://gytk.pte.hu/hu/menupont/10026>

Jelenleg hatályos egyetemi akkreditáció a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság weboldalán:

<https://www.mab.hu/wp-content/uploads/PTE-hat%C3%A1rozat-2023.12.15.pdf>

Az Intézmény folyamatosan fejlesztette minőségügyi tevékenységét, ennek következő lépcsőjeként döntöttünk az MSZ EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények című Szabvány szerinti minőségirányítási rendszer bevezetéséről és tanúsíttatásáról.

Minőségpolitikai nyilatkozat

<https://gytk.pte.hu/hu/menupont/10032>

B. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

B/1. Karunk helye a Pécsi Tudományegyetemen belül

A Pécsi Tudományegyetem oktatási, tudományos kutatási, egészségügyi szolgáltató és egyéb funkcionális szervezeti egységekből áll, ezáltal biztosítható az alap-, és kiegészítő feladatok ellátása. A Gyógyszerésztudományi Kar 2016-tól (továbbiakban: GYTK) az Egyetem oktatási és igazgatási szervezeti egysége, amely a gyógyszerésztudományok területén összefogja a képzést, a továbbképzést, a tudományos kutatást, a doktori (PhD) képzést, szervezi és biztosítja e feladatok ellátását.

<https://www.gytk.pte.hu/hu/menupont/10026>

B/2. A Kar szervezeti felépítése

A szervezet vezetője a Dékán. A GYTK oktatási-kutatási és funkcionális, továbbá egyéb oktatási-kutatási szervezeti egységeket működtet. Oktatási-kutatási szervezeti egységeknek minősülnek az intézetek, a tanszékek.

A Kar funkcionális szervezeti egysége a Dékáni Hivatal. Egyéb oktatási-kutatási egység a Szakkollégium.

Karunk működésében, irányításában Bizottságok is részt vesznek, hatáskörüket, felelősségkörüket a Szervezeti és Működési Szabályzat mellett ügyrendekben rögzítettük.

A jogi szabályozók az Egyetemvezetés döntése értelmében a Complex Jogtárban érhetők el.

B/3. Kari Minőségfejlesztési Bizottság

A Kar állandó Bizottságainak egyike. A Minőségfejlesztési Bizottság (továbbiakban: Bizottság) koordinálja a karon folyó minőségirányítási szakmai tevékenységet. A Bizottság véleményt nyilvánít a Kar minőségpolitikájával, minőségfejlesztésével összefüggő minden kérdésben, javaslatot tesz a Kar vezetésének a felsőoktatási minőségpolitikai követelményrendszernek megfelelő, a minőségpolitikai követelményeket megvalósító intézkedésre, a kar vezetőjének a minőségpolitikai követelményrendszernek nem megfelelő körülmények okainak feltárására, illetve megszüntetésére, a minőségpolitikai követelményrendszernek nem megfelelő intézkedés esetén a kari vezetésnek a beavatkozásra. A Bizottság tagjaiként közreműködnek a Kar minőségügyi rendszerének működtetésében és fejlesztésében a megbízott Intézeti minőségirányítási felelősök.

<https://gytk.pte.hu/hu/egyseg/1046>

1 Alkalmazási terület

A Minőségirányítási Kézikönyv alkalmazási területét a minőségügyi rendszertől várt eredmények alapján határoztuk meg. A Kar célkitűzései, valamint minőségirányítási rendszere a következő stratégiai követelményrendszeren alapul:

- a hatályos felsőoktatási jogszabályokra, különösen a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvényre és annak végrehajtási rendeleteire (a továbbiakban: Nftv.),
- MSZ EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszerek, Követelmények. Szabvány előírásaira,
- az Európai Felsőoktatási Térség minősbiztosítási elvárásait meghatározó ESG 2015 (The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area) standardokra és irányelvekre,
- érdekelt felek – különösen a hallgatók, oktatók, munkatársak, fenntartó, szakmai partnerek, gyakorlóhelyek, munkáltatók, hatóságok és társadalmi partnerek – igényeire és elvárásaira,
- PDCA ciklus gyakorlati alkalmazására,
- kockázatok és lehetőségek azonosítására, értékelésére és kezelésére,
- nemzetközi fenntarthatósági elvárások érvényesítésére, a klímaváltozás hatásainak mérséklésére.

A Kézikönyv alkalmazásával a Kar Minőségirányítási Rendszere integrált módon támogatja az ISO 9001:2015 szabvány és az ESG 2015 követelményeinek teljesülését, elősegítve a folyamatos minőségfejlesztést és a szervezeti teljesítmény javítását. A Minőségirányítási Kézikönyv összefogja a Kar szervezeti egységeinek belső szabályozását, a minőségügyi eljárásokon, szisztematikus adatgyűjtési renden, továbbá a tudatos és rendszeres önértékelési, illetve mérési-ellenőrzési folyamatokon keresztül. Tartalmazza és bemutatja mindazokat a szervezeti, szervezési és vezetési alapelveket, melyeket e rendszer működtetésének érdekében alkalmazni kell. A Kézikönyv rögzíti a rendszer működtetéséért felelős személyek feladatát, hatáskörét és felelősségét.

A minőségirányítási rendszer tanúsításának hatálya alá tartozó intézményi tevékenységek:

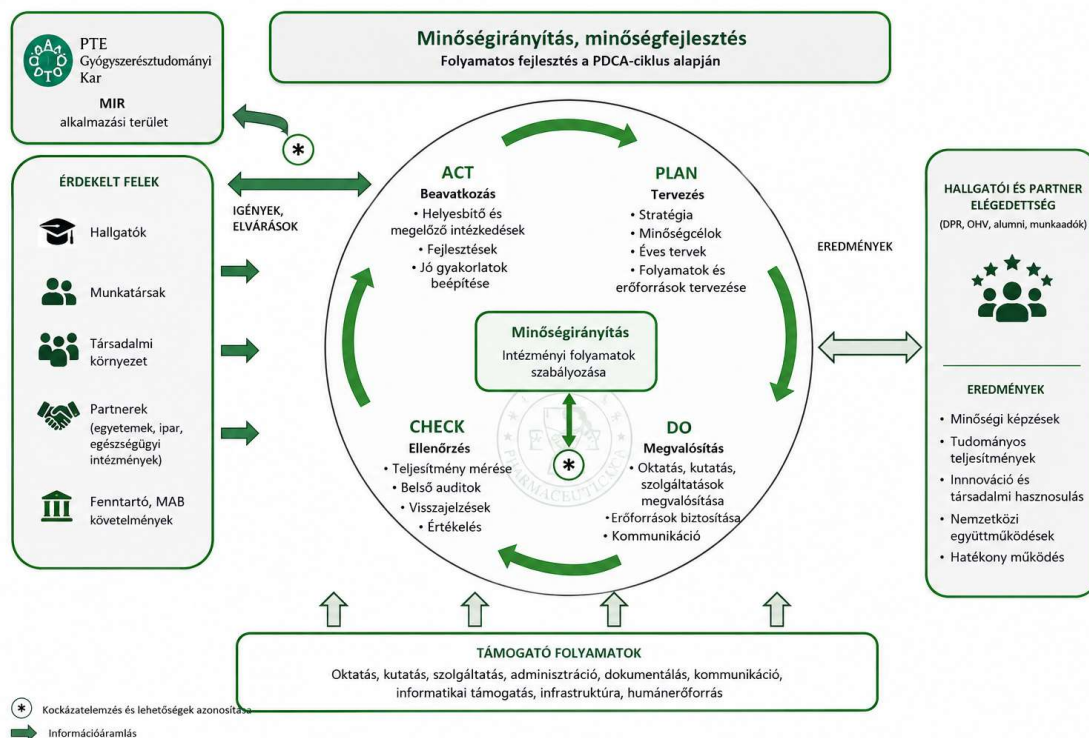
- akkreditált felsőoktatás,
- felnőtt- és szakirányú továbbképzés,
- tudományos kutatás-fejlesztés, innováció,
- igazgatási-ügyviteli feladatok.

Földrajzi alkalmazási terület (intézetek és dékáni hivatal):

Székhely: 7624 Pécs, Rókus utca 2. (K épület) és 7624 Pécs, Rókus utca 4. (régí épület)

Telephely: 7624 Pécs, Honvéd u. 1.

1. ábra A minőségirányítás rendszermodellje, a PDCA minőséghurok alkalmazásával.



A Szabvány követelményeinek alkalmazhatóságát fejezetenként vizsgáljuk meg, figyelemmel intézményünk méretére, összetettségére, a Kar tevékenységi körére, valamint a feltárt kockázatokra és lehetőségekre.

2 Rendelkező hivatkozások

A Kar minőségirányítási rendszerének működtetésénél alkalmazott dokumentumok, amelyek teljes egészében, vagy részben hivatkozásként szerepelnek a Kézikönyvben.

1. MSZ EN ISO 9000:2015 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár
2. MSZ EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
3. MSZ EN ISO 19011:2018 Útmutató irányítási rendszerek auditálásához
4. MSZ 13073:2014 Kockázatelemzés- és kezelés. Szakszótár
5. MSZ ISO 31000:2018 Kockázatelemzés és - kezelés. Alap- és irányelvek
6. Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei (ESG 2015)
7. A mindenkor hatályos együttműködési megállapodás az Általános Orvostudományi Kar és a GYTK között.
8. ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok és a kapcsolódó Európai Unió fenntarthatósági szabályozások

3 Szakkifejezések és meghatározások

A GYTK minőségirányítási rendszerének kialakításához használt és a gyakorlatban alkalmazott kifejezések és jelentésük megfelel a 2. fejezetben hivatkozott Szabványokban feltüntetett fogalmaknak és magyarázatoknak.

4 A szervezet környezete

A Kar környezete azon külső és belső tényezők kombinációja, amelyek hatással lehetnek szervezetünk céljainak fejlesztésére és elérésére. A vezetői stratégiában meghatározott célok elsősorban az oktatási szolgáltatáshoz, az intézményi beruházásokhoz és az érdekelt felekkel szembeni viselkedéshez kapcsolódnak. A környezet, a klímavédelmi törekvések és fenntarthatósági elvárások, valamint az érdekelt felek a minőségirányítási alapelveknek megfelelően kiemelt jelentőséggel kezelt fogalmak a belső minőségirányítási rendszerben. Szervezetünk legfontosabb érdekelt felei, partnerei és vevői a Kar jelenlegi és leendő hallgatói, a végzett a hallgatók (alumni), a Kar oktatói, kutatói és adminisztratív munkatársai, a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (MAB), valamint a hazai gyógyszerészképzést folytató felsőoktatási intézmények (DE, SE, SZTE) és azok oktatói, kutatói.

A Kar további meghatározó érdekelt felei a gyógyszerészeket foglalkoztató munkaerőpiaci szereplők, így különösen a hazai és nemzetközi közforgalmú és intézményi gyógyszerellátás szervezetei, a gyógyszeripari vállalatok, a gyógyszer-nagykereskedelmi szereplők, az egészségügyi és gyógyszerészeti hatóságok, valamint a végzett hallgatókat foglalkoztató munkáltatók.

A Kar stratégiai partnerei közé tartoznak továbbá az egyetem klinikai és egészségügyi szervezeti egységei, szakmai és tudományos társaságok, kamarák, kutatóintézetek, hazai és nemzetközi felsőoktatási intézmények, valamint a kutatási, innovációs és képzési együttműködésekben részt vevő partnerek.

A Kar működése során figyelembe veszi az érdekelt felek igényeit és elvárásait, azok rendszeres felmérésére, értékelésére és visszacsatolására törekszik annak érdekében, hogy oktatási, kutatási és szolgáltatási tevékenysége folyamatosan megfeleljen a szakmai, társadalmi és munkaerőpiaci elvárásoknak.

A szervezet által a minőségirányítási keretrendszerben végzett tevékenység:

A Kar minőségirányítási rendszerének hatálya kiterjed a gyógyszerésztudományi és biotechnológiai képzésekre, a tudományos kutatási és innovációs tevékenységekre, valamint az ezekhez kapcsolódó igazgatási, szervezési és támogató folyamatokra.

4.1 A szervezetnek és környezetének megértése

A Kar minőségirányítási rendszerének működtetése a következő célkitűzések megvalósítását szolgálja:

4.1.1 Belső környezet, a Kar kultúrája, értékei és a szervezeti tudás és teljesítmény vonatkozásában

Ezek a tényezők garantálhatják a folyamatos fejlesztést, a kockázatok és lehetőségek magas szintű kezelését, ezáltal az akkreditációs folyamatok magasabb szinten valósulhatnak meg:

- Az oktatási színvonal magas szinten tartása.
- A gyógyszerészeti kutatási teljesítmény növelése.
- Költséghatékony és környezettudatos működés megvalósítása, folyamataink korszerűsítése a vezetői stratégiához illeszkedve.
- A szervezeten belüli érdekelt felek elégedettségének növelése, ennek folyamatos figyelemmel kísérése, mérése és elemzése a fejlesztési irányvonal meghatározása érdekében.
- A kari minőségkultúra kialakítása, a képzésre, a tudatosságra és munkatársaink motiváltságára alapozva. Ez a tényezőcsoport egyben befolyásolja kulcsfontosságú külső partnereink elégedettségét is.
- A szervezeti önértékelés modelljének összehangolása a minőségirányítási rendszer folyamataival, a W. A. Shewhart és W. E. Deming féle PDCA modell logikáját felhasználva.

4.1.2 Külső környezet, a Kar társadalmi és piaci szerepe, regionális, nemzetközi tényezők

- A Kar célja az egészségügyi-gyógyszerészeti gyakorlatban alkalmazható, a gyógyítás területén és a munkaerőpiac igényeit kielégítő, folyamatosan megújuló, magas színvonalú képzés biztosítása a hallgatói számára. A képzési tényező megvalósításában a szervezet a városi és regionális társadalmi – gazdasági - szakmai környezettel harmonikusan együttműködve érhet el eredményt. Az elméleti és a gyakorlati képzések fejlesztésénél a Kar figyelembe veszi a külső partnerek változó igényeit, valamint az európai és nemzetközi egészségügyi, illetve gyógyszerészeti trendeket. Ezáltal biztosítható a versenyképesség fenntartása és fejlesztése.
- Alumni-program fejlesztése, a posztgraduális-, doktori és szakgyógyszerész-képzés színvonalának növelése.
- A Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság stratégiájával összhangban kialakítani és fejleszteni a szervezet működését mérő szempontrendszert.
- A PTE Karaként a társadalmi és klímavédelmi kötelezettségek magas színvonalú ellátása, mivel a legnagyobb foglalkoztató és a város meghatározó intézménye is egyben az Egyetem.
- Aktív közreműködés az egyetemvárosi szerepkör fenntartásában. Karunk egészség- és környezettudatos szemléletének erősítése.

4.2 Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

Az érdekelt felek elvárásainak, továbbá az Intézmény működését leíró belső-külső szabályozó követelményeknek megfelelő szolgáltatások egyenletes biztosítása érdekében Karunk meghatározta azokat az érdekelt feleket és követelményeiket, amelyek lényegesek a minőségirányítási rendszer szempontjából. A 4.1. pontban szereplő érdekelt feleket, továbbá a hozzájuk rendelt lényeges követelményeket összefoglaló táblázatban tüntettük fel. Az érdekelt

felek elvárásainak értékelése 1–5 skálán történik, ahol az 5 érték kiemelt fontosságú, az 1 érték csekély jelentőségű elvárást jelöl. Az értékelés célja a minőségirányítási rendszer szempontjából lényeges követelmények prioritásának meghatározása.

Jelen Kézikönyv 1. számú mellékletét képezi a lényeges felek és lényeges elvárásaik meghatározása

4.3 A minőségirányítási rendszer alkalmazási területének meghatározása

4.3.1 Alaptevékenység

A minőségirányítási rendszer alkalmazási területénél az alaptevékenységek között figyelembe vettük jelen Kézikönyv 1. fejezetében felsorolt tevékenységeket.

A Kar alaptevékenysége a Szervezeti és Működési Szabályzatban felsorolt szakon:

- a jóváhagyott képesítési követelmények szerint alapképzést,
- mesterképzést (osztatlan képzés),
- posztgraduális képzést

Ezen képzési formákban oklevelet, illetve bizonyítványt ad ki az Intézmény.

A Kar Intézetei a képzés kurzusaihoz kapcsolódó tudományágakban tudományos kutatást és fejlesztést végeznek. Az oktatás, valamint a kutatás-fejlesztés és innováció színvonalas ellátásához szükséges nemzetközi kapcsolatait a Szervezet folyamatosan fejleszti és gondozza.

A magyar és az egyetemes egészségügyi kultúra közvetítésével, művelésével és fejlesztésével, az anyanyelvi és az idegen nyelvi ismeretek fejlesztésével szervezetünk hozzájárul a hallgatók látókörének bővítéséhez. Oktatási feladataihoz kapcsolódóan a Kar tankönyv- és jegyzetkiadást, taneszköz-fejlesztést végez. Hallgatói részére a GYTK intézményen belül tankönyv- és jegyzetellátást, könyvtári szolgáltatást, kollégiumi elhelyezést, kulturális és sportolási lehetőségeket nyújt, továbbá olyan szolgáltatásokat biztosít, amelyek a hallgatók beilleszkedését és egészséges életvitelét szolgálják.

A Kancellária funkcionális szervezeti egységei biztosítják a Kar működésére hatással lévő szolgáltatási területek közül:

- a jogi, pénzügyi, gazdasági, műszaki, környezetvédelmi, humán-erőforrást érintő és informatikai szolgáltatásokat.

4.3.2 Alaptevékenységén belüli kiegészítő tevékenység

A Kar az alaptevékenységén belül jogosult olyan kiegészítő tevékenység végzésére, amelyet az alaptevékenysége feltételeként rendelkezésre álló, és e célra csak részben lekötött személyi és anyagi kapacitások fokozott kihasználásával nem nyereségszerzés céljából végez, az egyetemi szabályozásnak megfelelően. Ezek a kiegészítő tevékenységek javítják a Szervezet költséghatékonyágát.

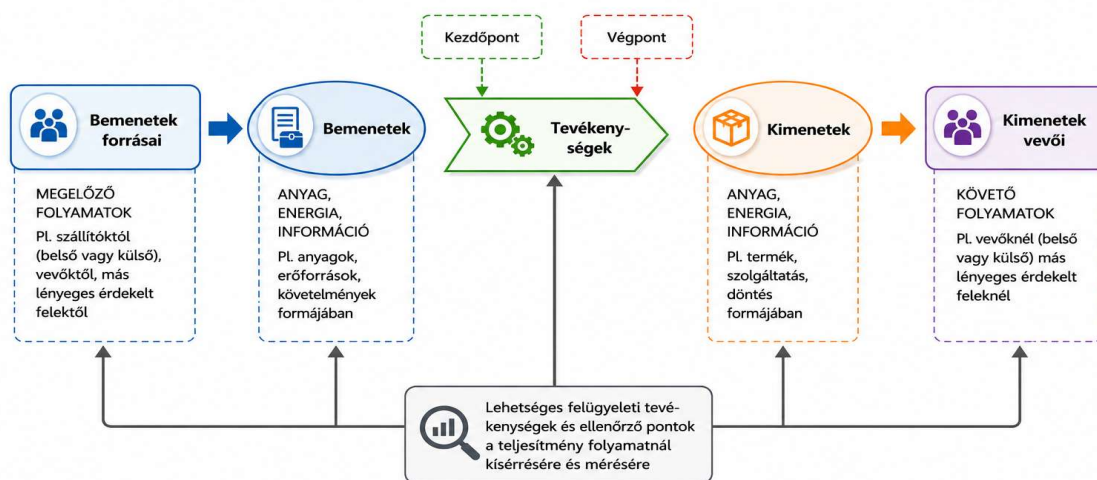
Kiegészítő tevékenységek lehetnek:

- az államilag finanszírozott (állami ösztöndíjas) felsőfokú szakemberképzésben részt vevő hallgatók számára olyan képzés, illetve szolgáltatás nyújtása, amely közvetlenül nem kapcsolódik a képesítési követelményekben és a tantervekben foglalt tanulmányi kötelezettségek teljesítéséhez,
- költségtérítéssel (önköltséges) felsőfokú szakemberképzés a szakindítási engedéllyel rendelkező szakokon, valamennyi képzési szinten és formában,
- felvételi előkészítő és egyéb tanfolyamok tartása,
- általános továbbképzés,
- a képzéshez kapcsolódó tudományágakban kutatás és fejlesztés, tudományszervezés, kultúraművelés és fejlesztés, szaktanácsadási és egyéb tevékenység.

4.4 A minőségirányítási rendszer és folyamatai

A Kar létrehozta, bevezette, fenntartja és folyamatosan fejleszti minőségirányítási rendszerét, a szükséges folyamatokkal és kölcsönhatásaikkal együtt. Részletezve a 2. ábrán látható. A folyamatok alkalmazásához szükséges Szabványkövetelményeknek (4.4.1) megfelelő szervezeti folyamatmodell. A belső minőségirányítási rendszer dokumentációja hivatkozik a szabályzatokra, és tartalmazza az eljárásleírásokat, melyek a Minőségpolitikában meghatározott célkitűzések megvalósításához vezetnek.

2. ábra A szabványos folyamat struktúra vázlatos modellje.



1. ábra: Egy folyamat elemeinek vázlatos bemutatása

Eljárásleírások:

- Dokumentált információk kezelése, felügyelete ME_01
- Belső audit ME_02
- Vezetőségi átvizsgálás ME_03

A Kar működési modelljét két folyamat-típus alkotja, ezek az irányítási és a végrehajtási folyamatok. A stratégiai szintű tervezés, célkitűzés, gazdálkodási és igazgatási folyamatok, ideértve a minőségügyi folyamatokat, amelyek az irányítási struktúrához is tartoznak. A Kar alaptevékenységei a végrehajtási folyamatok, a képzés, kutatás és az ezek támogatását szolgáló jellemzően a PTE Kancellária által végzett tevékenységek. A Kar együttműködési megállapodása, - amelyet az Általános Orvostudományi Karral kötött - részletezi az oktatás, kutatás, valamint adminisztratív-ügyviteli feladatok összehangolását. (Jelen Kézikönyv rendelkező hivatkozásaiban rögzítve.)

5 Vezetői szerepvállalás

5.1 Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség

A Kar Vezetősége bizonyítani kívánja elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer létrehozása és bevezetése, fenntartása iránt, valamint folyamatosan fejleszti annak eredményességét az MSZ EN ISO 9001:2015 Szabvány alapelveivel összhangban.

5.1.1 Általános előírások

A Kari Vezetés szerepe a minőségirányítási rendszer működtetésében:

- Stratégiai célokat tűz ki, amelyeket a Minőségpolitikában és a minőségcélokban határoz meg.
- Elősegíti a PDCA- elv és a kockázatalapú gondolkodásmód beépülését a Kar működési folyamataiba.
- Biztosítja a minőségirányítási rendszerhez szükséges erőforrások rendelkezésre állását.
- A munkatársak elköteleződése érdekében kommunikálja a minőségirányítás eredményességének fontosságát.

5.1.2 Vevőközpontúság (partnerközpontúság)

A partnerközpontúság megvalósításában intézményünk jól működő gyakorlatként biztosítja a személyes jellegű kapcsolattartást valamennyi érdekelt féllel. Ez az elvárás megjelenik a szervezeti struktúra valamennyi szintjén. Így a Kar munkatársai, alkalmazottai felé követelmény munkájuk során olyan kommunikációs kapcsolat fenntartása, amely az adott szinten biztosítja az elvárások feltárásának, a tevékenységgel kapcsolatos jelzések visszacsatolásának lehetőségét az információk, adatok, javaslatok, észrevételek hatékony kezelése érdekében. Célunk annak bemutatása, hogy a Kar a partneri igények kielégítése, a partneri elégedettség folyamatos javítása érdekében hogyan gyűjt információt a saját tevékenységéről, és az információ feldolgozása alapján hogyan teszi meg a szükséges intézkedéseket. Hallgatók esetén

ez a TVSZ szabályai szerint a tanulmányi rendszeren keresztül a kötelező oktatói munka hallgatói véleményezése (OMHV-Feedback) folyamaton keresztül megoldott.

<https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A19S1128.PTE/ts/20260519/>

Munkatársi visszajelzéseket évente kari szinten végzünk a vezetőségi átvizsgálást megelőzően, hogy az eredményekkel már intézkedéseket fogalmazhassunk meg.

5.2 Politika

5.2.1 Minőségpolitika kialakítása

Karunk a Minőségpolitika kialakításánál figyelembe vette a működési környezetet, a tevékenységünkben érintett érdekelt felek elvárásait, a szervezeti kultúra értékeit. A Vezetőség megfogalmazta elkötelezettségét a stratégiai döntés mellett, amellyel minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése mellett döntött. A hosszabb távú célkitűzések megvalósítása érdekében hangsúlyos területként jelenik meg a folyamatok újragondolása és fejlesztése, továbbá a kockázatok és lehetőségek kezelése.

5.2.2 Minőségpolitika kommunikálása

A Kar Vezetése gondoskodik arról, hogy a Minőségpolitikai nyilatkozatot valamennyi érdekelt fél megismerje, ezért az elektronikus elérhetőségen túl nyomtatott formában is kihelyezésre került valamennyi szervezeti egységben.

5.3 Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök

A Kar Szervezeti és működési szabályzata és mellékletei, valamint függelékei rögzíti a Kar strukturális felépítését, a szervezet tagozódásait, az egyes tevékenységekhez kapcsolódó felelősségeket és hatásköröket. Jelen Kézikönyv B/3. fejezete nevesíti a minőségirányítási rendszer megfelelő működéséért, eredményességéért és a fejlesztési lehetőségek feltárásáért felelős szervezetet. A Minőségfejlesztési Bizottság a Kar Dékánjával együtt biztosítja a minőségirányítási rendszer követelményszabványban meghatározottak szerinti működtetését. A Kar Dékánja rendelkezik a legmagasabb szintű hatáskörrel és felelősségkörrel. Az Intézmény minden munkatársa felelős feladatai maradéktalan végrehajtásáért, tevékenysége minőségéért, a kialakított intézményi kultúra képviselőjéért.

Az egyes munkakörökhöz, vezetői megbízásokhoz tartozó feladatokat, felelősségeket és hatásköröket az egyéni munkaköri leírások, az egyetemi szabályzatok, ügyrendek, eljárások rögzítik.

6 Tervezés

A minőségirányítási rendszer tervezése során Karunk a Minőségpolitikai nyilatkozatban megfogalmazott célok és elkötelezettségek megvalósítása és érvényesítése érdekében, az

ehhez szükséges erőforrások megtervezését, a lehetőségek optimális kihasználását, valamint a kockázatok kezelését is megtervezi. Ez a tényezőcsoport egyben kijelöli a fejlesztési irányokat a magasabb szintű újra tervezésnél (PDCA minőséghurok).

6.1 A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

A Kézikönyv 4. fejezete rendelkezik a Kar minőségirányítási rendszerének belső-külső környezetéről, a lényeges érdekelt felek köréről, továbbá lényeges elvárásairól. A Kar a kockázatok és lehetőségeket évente legalább egyszer, valamint jelentős szervezeti változás esetén értékeli. Az értékelés során figyelembe veszi a bekövetkezés valószínűségét és a lehetséges hatás mértékét. Az értékelés eredményeit a vezetőségi átvizsgálás során felülvizsgálják.

6.2 Minőségcélok és az elérésük megtervezése

A Kar minőségirányítási rendszerében a Vezetés éves szinten minőségcélokat tűz ki, amelyek harmonizálnak a mindenkor egyetemi minőségfejlesztési célkitűzésekkel. Ezek a célok a Szabványkövetelményekre, az Intézmény tevékenységeivel érintettek igényeire és a Minőségpolitikára alapozott konkrét, mérhető értékek, elősegítve a teljesítés, valamint a folyamatos fejlődés ellenőrzését. A minőségcélok tartalmazzák a GYTK tevékenységeivel szemben megfogalmazott követelmények teljesítéséhez szükséges feladatokat és a felelősségi köröket. A minőségcélokról valamennyi érintett fél tájékoztatást kap a kommunikációs csatornákon keresztül.

6.3 A változtatások tervezése

A Karnak jelen Kézikönyv 4. fejezetében részletezett működési környezet és érdekelt felek, valamint az érdekelt felek elvárásai, továbbá a Kar kockázatai és lehetőségei ismeretében rendszeresen felügyelnie és fejlesztenie kell a minőségirányítási rendszerét. A változtatásokat tervezetten és módszeresen kell végrehajtani, hasonlóan a minőségirányítási rendszer tervezéséhez. A Kar Vezetésének gondoskodnia kell arról, hogy a minőségirányítási rendszer működőképessége akkor is fennmaradjon, ha a minőségirányítási rendszerben módosításokat tervezünk és vezetünk be.

7 Támogatás

7.1 Erőforrások

A kari Minőségpolitikában rögzített és kitűzött minőségcélok elérése érdekében szükséges gondoskodni az erőforrásokról, az Egyetemi és Kari Szervezeti és működési szabályzatok figyelembevételével.

7.1.1 Általános előírások

Intézményünk a PTE Karaként a támogató-kisegítő folyamatokat részben a Kancellária hatáskörébe tartozó szervezeti egységektől kapja. A minőségirányítási rendszer alkalmazási területének meghatározásánál kitértünk ezekre a folyamatokra, így azokat külső szolgáltatásként értelmezzük. A Kar évenként elkészíti a működéséhez szükséges erőforrások biztosítása érdekében a költségvetését, amely az egyetemi pénzügyi tervvel szemben támasztott elvárásoknak megfelelő. Ebben a folyamatban az ÁOK Gazdasági referatúra végzi az előkészítő és koordináló tevékenységeket.

7.1.2 Munkatársak

A minőségirányítási rendszer eredményes bevezetéséhez, a folyamatok működéséhez és felügyeletéhez a Kar Vezetésének meg kell határoznia és biztosítania kell a szükséges személyzetet. A hatályos egyetemi és külső jogszabályok alapján a Vezetés minden munkakörrel kapcsolatban rögzítette az elvárásokat.

7.1.3 Infrastruktúra

A GYTK a költségvetés megtervezésekor meghatározza és az infrastruktúra fejlesztéskor figyelembe veszi az egyes feladatok teljesítésének biztosításához szükséges és elégséges feltételrendszert. A tervezett képzési irányok határozzák meg a megfelelő minőségű szolgáltatásnyújtáshoz szükséges alapvető infrastruktúrát, épület- és helyiséгийényt, oktató-, laborfelszereltség és berendezés igényét. Az erőforrásokra vonatkozó egyetemi és intézeti szintű szabályozás rendelkezik a nyilvántartás, a használat, a javítás és a karbantartás feladatáról.

7.1.4 A folyamatok működési környezete

A Kar fokozott figyelmet fordít a szolgáltatások megfelelőségének eléréséhez szükséges működési környezet kialakítására. Tevékenységei során ügyel a vonatkozó külső és belső szabályozókban előírt követelmények betartására. Az Intézményvezetés különös figyelmet szentel a munkatársak mellett a Kar hallgatói elvárásainak megfelelően a munkahely ergonomiai, egészségügyi és munkabiztonsági szempontjaira, továbbá a Kar környezetterhelésének csökkentésére, a költséghatékony működésre, azaz az energiatakarékosságra.

Munkavédelmi szabályzat: <https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A12S0209.PTE/ts/20250101/>

Környezetvédelmi szabályzat: <https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A22S1027.PTE/ts/20251010/>

Informatikai biztonság szabályzata:

<https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A22S0623.PTE/ts/20220701/>

7.1.5 Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások

A Szabványpont elsősorban a Kar tudományos-kutatási, és innovációs fejlesztési folyamataira alkalmazható.

A Szervezet meghatározza és biztosítja azokat az erőforrásokat, amelyek alkalmasak az elvégzendő figyelemmel kíséresi és mérési tevékenységekhez, gondoskodik továbbá a megfigyelő- és mérőeszközök karbantartottságáról, azok rendszeres ellenőrzéséről és/vagy kalibrálásáról –amennyiben jogi szabályozás, szabályozói követelmény, vagy egy vevői elvárás-követelményként fogalmazza meg.

7.1.6 Szervezeti ismeretek

A Kar Vezetése gondoskodik a meglévő tudás fenntartásáról és hozzáférhetőségéről, a szervezeti struktúrában meghatározott felelősség és hatásköröknek megfelelően, illetve a kollégák munkaköri leírásában szereplő feladatok figyelembevételével. A szervezeti ismeretek belső információs bázisát a szervezeti egységek Intézeti Működési Rendje jelenti. Ez a dokumentált információ képezi a gyakorlati ismeretek alapját, átfogó, rendszerszemléletű struktúrában bemutatva az Intézet tevékenységét és céljait.

Kari szinten a szervezeti ismeretek a weboldalon érhetőek el. A nem dokumentált ismeretek és tapasztalatok a különböző szinten összehívott döntéshozó fórumok, megbeszélések és egyéb kommunikációs csatornák segítségével jutnak el a munkatársakhoz és érdekelt felekhez. A kétoldalú kommunikáció részét képezi a különböző elégedettségi vizsgálatok keretében a Kar Vezetéséhez beérkező információ, amely növeli a Vezetőség ismereteit a Szervezet működésére vonatkozóan, továbbá lehetőséget nyújt a stratégiai célkitűzések és a fejlesztési irányok kijelölésére.

7.2 Felkészültség (kompetencia)

A szervezeti struktúra vezetői szintjén gondoskodnak az alkalmazottak kompetenciájának megfelelőségéről. Az oktatók kiválasztása és minősítése az oktatandó tantárgy sajátosságainak figyelembevételével történik. Oktató munkát csak szakirányú egyetemi végzettséggel rendelkező személy végezhet. Az oktatók kiválasztásánál e döntő szempont mellett figyelembe kell venni a tantárgy elméleti vagy gyakorlati jellegét, s a tantárgy által megkívánt speciális felkészültségigényt is. Az előadásokat általában vezető oktatók (egyetemi tanárok és docensek), míg a gyakorlatokat beosztott oktatók (adjunktusok és tanársegédek) tartják. Az oktatók minősítése a vonatkozó egyetemi és szervezeti szabályzatok szerint történik.

Az oktatók kiválasztásánál meg kell különböztetni a belső és a külső (felkért) oktatókat. Külső oktatók alkalmazása esetén a belső oktatókra érvényes minőségi követelményeket kell alkalmazni. A belső oktatók kiválasztásánál az egységvezető dönt. A külső oktatók esetében az intézetvezetők/tanszékvezetők javaslatára a dékán dönt a megbízatásokról. Az oktatók kiválasztása az intézetvezetők/tanszékvezetők feladata, akik ebben együttműködnek a tantárgyfelelős vezető oktatókkal. Az oktatók minősítését a tanszékvezetőkkel együttműködve a dékán végzi. A kompetenciafejlesztő intézkedések eredményességét a vezetői értékelések,

teljesítményértékelések, oktatói visszajelzések, valamint a képzésekhez kapcsolódó eredmények alapján rendszeresen felülvizsgáljuk.

7.3 Tudatosság

A Kar Vezetése elvárja, hogy alkalmazottai tudatában legyenek a rendszer előíró és szabályozó dokumentumaiban meghatározott elvárásoknak.

7.4 Kommunikáció

A Kar belső és külső kommunikációja a Pécsi Tudományegyetem informatikai és kommunikációs infrastruktúrájának igénybevételével valósul meg, figyelembe véve a szervezet méretét, működését és az adott feladat jelentőségét.

Az információcsera elsősorban elektronikus úton történik, különösen az egyetemi és kari honlapokon, elektronikus levelezésen, valamint az egyetem által működtetett informatikai rendszereken keresztül.

A kapcsolattartás formális és informális módon valósulhat meg. Leggyakoribb formái a személyes megbeszélések, az értekezletek, a telefonos kommunikáció, az elektronikus levelezés, valamint az elektronikus vagy szükség szerint papíralapú dokumentumok alkalmazása.

A Kar vezetésének döntéseiről, intézkedéseiről és eseményeiről a Dékáni Hivatal az érintetteket a karon alkalmazott kommunikációs csatornákon keresztül tájékoztatja.

7.5 Dokumentált információ

Intézményünk a következő dokumentált információ típusokat alkalmazza:

- szervezet működése érdekében létrehozott (előíró dokumentáció),
- az elért eredmények bizonyítéka (feljegyzések).

Ezek a dokumentumok bármilyen formában és adathordozón létezhetnek és a Kar külső és belső működési környezetének bármely területéről, illetve az érdekelt felek bármelyikétől származhatnak.

Hivatkozás: ME_01 Dokumentált információk kezelése, felügyelete

7.5.1 Általános előírások

A Kar minőségirányítási rendszere tartalmazza a Szabványban meghatározott, valamint az irányítási rendszer eredményességéhez szükséges dokumentált információkat.

7.5.2 Dokumentált információk felügyelete

Intézményünk eleget tesz a dokumentált információk létrehozása és frissítése során a Szabvány követelményeinek, így valamennyi dokumentumra vonatkozóan érvényes az alábbi szabályozás:

- meghatározott a dokumentumok készítésének, ellenőrzésének, hatályba léptetésének folyamata;

- a kari honlapon elérhető az irányítási rendszer dokumentumainak érvényes változata és belső hálózaton minden érdekelt fél által olvasható;
- az érvénytelen dokumentumokat a honlapról azonnal visszavonjuk,
- a dokumentumok egyértelműen jelöltek, azonosíthatók;
- szabályozott keretek között történik a külső dokumentumok azonosítása, kezelése, szétoztása;
- számítógépes dokumentumok és adatállományok esetén a hozzáférési jogosultság jellegének és mértékének a meghatározása szervezeti egység szinten történik, figyelembe véve a munkatárs által végzett tevékenységeket és kompetenciáját;
- változtatás, módosítás esetén a módosított dokumentumot ugyanazok vizsgálják át és hagyják jóvá, akik az eredeti dokumentum készítését, ellenőrzését és jóváhagyását végezték;
- a dokumentumok visszakereshetők;
- a dokumentumok tárolásának kialakítása biztosítja az ott tárolt dokumentumok, adatok állagának megőrzését, nyomon követhetőségét, áttekinthető és biztonságos kezelését.

8 Működés

8.1 Működéstervezés- és felügyelet

Intézményünk működését az Egyetemi és Kari szintű belső szabályozókon túl számos külső jogi szabályozás, hatósági engedély foglalja keretbe.

8.2 A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények

A Kar szolgáltatási folyamatának eredménye:

- a munkaerő piaci igények és a Képzési és Kimeneti Követelmények (KKK) által meghatározott tudás átadása,
- a tudományos kutatás és a kapcsolódó publikációs tevékenységek,
- valamint egyéb társadalmi-regionális szolgáltatások eredményei.

8.2.1 Kapcsolattartás a vevővel

Karunk érdekelt felekkel folytatott kommunikációja tartalmazza a szolgáltatásokkal kapcsolatos információk átadását, az ajánlatkérések, szerződések vagy megrendelések kezelését (ideértve a módosításokat), a reklamációkezelést és vevői visszajelzéseket, a vevői tulajdon kezelését vagy felügyeletét és váratlan helyzetekre készülve speciális követelmények kialakítását.

<https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A15S1217.PT5/ts/20241001/>

A kulcsfolyamatok kapcsán az 5.1.2. pontban leírt visszajelzési rendszereket működtetjük.

8.2.2 A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása

A szolgáltatásra vonatkozó követelmények alatt jellemzően a Kar stratégiai céljai, a felügyeletet ellátó szervezetek által közvetített követelményrendszer, valamint az érdekelt felek konkrét igénye értendő.

Az érvényességi területben meghatározott folyamatot a Kar a szolgáltatások jellegének megfelelően megtervezi és kialakítja, olyan részletességgel, melyet a tevékenység szükségessé tesz. A szolgáltatási folyamatok tervezése összhangban történik a minőségirányítási rendszer kézikönyvben meghatározott követelményeivel. A Kar Vezetősége meghatározta a folyamatokat, a szolgáltatásra vonatkozó minőségcélokat és követelményeket, a végrehajtásban és az ellenőrzésben résztvevő személyeket.

8.2.3 A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása

Intézményünk az előző pontban meghatározott követelmények átvizsgálásával ellenőrzi, hogy a szolgáltatás nyújtásához:

- az egyetemi és a szak/szakirány specifikus ígérvényei teljesíthetők-e;
- a rendelkezésre álló személyi erőforrások mennyisége és minősége elegendő-e;
- biztosítottak-e a szükséges oktatóhelyiségek, tantermek, felszerelések;
- a saját erőforrások szűkössége esetén van-e mód óraadók bevonására;
- az erőforrások időbeli ütemezhetősége megfelelő-e.

Az átvizsgálást és egyeztetést követően a Kar Vezetése dönt a kitűzött feladat végrehajtásáról és rendelkezik annak megvalósításáról, továbbá biztosítja annak feltételeit.

8.2.4 A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása

Karunk a szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása esetén gondoskodik az előíró rendszerdokumentumok módosításáról, közzétételéről.

8.3 Termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése

8.3.1 Általános előírás

A kari oktatás tervezése, fejlesztése a képzési struktúra egyes elemeinek a tervezését és fejlesztését foglalja magába. A képzés tervezésénél a következő szinteket vesszük figyelembe: szakok, szakirányok, tantervek, tanrendek, kurzusok.

A kutatási tevékenység kimenete a kutatási eredmény. A kutatási eredmény egy kutatási projekt folyamat eredményeként jön létre, amelynek legfontosabb belső érdekelti köre a Kar, vagy a pályázatot kiíró szervezet, külső környezetben vizsgálva érdekeltnek tekinthető az adott tudományos szakterület, továbbá az ehhez kapcsolódó oktatási tevékenység, és a társadalom.

8.3.2 A tervezés és fejlesztés megtervezése

A tervezés és fejlesztés folyamata az irányítási rendszer PDCA modelljének megfelelően került kialakításra, folyamatszakaszokkal és felületei tevékenységgel.

Az oktatási és kutatási folyamat modellezését jelen Kézikönyv 2-3. számú mellékletei tartalmazzák. Egyben ez a 8.3.3-8.3.5. pontok hivatkozása is.

8.3.3 A tervezés és fejlesztés bemenetei

A Kar oktatási és kutatási szolgáltatása tervezésének és fejlesztésének követelményei, a folyamat-bemenetek.

8.3.4 A tervezés és fejlesztés felügyelete

A Kar és a PTE belső szabályozóiban meghatározott döntési hatáskörrel rendelkező vezetők kialakítják és működtetik az oktatás és kutatás-fejlesztés, mint szolgáltatási területek felügyeleti folyamatait, ideértve az igazoló (verifikálás) és érvényesítő (validálás) tevékenységeket.

8.3.5 A tervezés és fejlesztés kimenetei

A Kar egyéb folyamataihoz hasonlóan a működési alaptevékenységeink tervezése és fejlesztése során meghatároztuk a Szabványban előírt kimeneteket.

8.3.6 A tervezési és fejlesztési változtatások

A Kar azonosítja, átvizsgálja, és felügyelet alatt tartja a képzés és kutatás tervezése és fejlesztése során, vagy azt követően végzett változtatásokat, ezzel biztosítva a kedvezőtlen hatások elkerülését.

8.4 A külső forrásból biztosított termékek és szolgáltatások felügyelete

Intézményünk gondoskodik a külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások meghatározott követelményeknek való megfelelőségéről.

8.5 A termék előállítása és szolgáltatás nyújtása

8.5.1 A termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtás szabályozása

A GYTK fő folyamatának tekintett szolgáltatási tevékenysége az oktatási és tudományos kutatás-fejlesztési folyamatokból tevődik össze.

8.5.2 Azonosítás és nyomon követhetőség

Az azonosítás és nyomon követhetőség, mint Szabványkövetelmény egyrészt az oktatási folyamatban résztvevő hallgatókra, illetve a tanulmányaikat kísérő dokumentumokra, másrészt az oktatási folyamatot támogató tevékenységek azonosítására szolgáló dokumentált

információkra vonatkozik, többek között tanulmányi nyilvántartások, egyetemi informatikai tanulmányi rendszer.

8.5.3 A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona

A hallgatói személyes tulajdon védelmét a Kar az oktató- és munkahelyek megfelelő kialakításával valósítja meg, öltözőszekrények állnak a hallgatók rendelkezésére a személyes tárgyaik elhelyezésére.

Amennyiben külső partner nagy értékű műszereket, gépeket, berendezéseket használatra ad át a Karnak (pl. oktatás, kutatás-fejlesztés), akkor az átadás-átvétel tényét dokumentálják. Ebben rögzítik a felelősségvállalás módját, a berendezés paramétereit, igény esetén a kezelés módját.

8.5.4 Megóvás

A szabványpont Karunkon a szolgáltatásnyújtásra értelmezhető, a kutatási tevékenység kimenetéhez kapcsolódóan.

8.5.5 Kiszállítás utáni tevékenységek

Intézményünkben ez a Szabványpont a Diplomás Pályakövető Rendszerre vonatkoztatva értelmezhető.

<https://alumni.pte.hu/hu>

https://adminisztracio.pte.hu/sites/pte.hu/files/files/Adminisztracio/Szabalyzatok_utasitasok/Hat_Es_Egyeb_Sz/pdkszabalyzat20140213.pdf

8.5.6 Változáskezelés

Az irányítási rendszer követelményeinek megfelelően Karunk gondoskodik a szolgáltatásait érintő változások megfelelő kezeléséről, hogy a vevői elvárásoknak való folyamatos megfelelést fenntartsa.

8.6 A termékek és szolgáltatások kibocsátása

8.7 A nemmegfelelő kimenetek felügyelete

Intézményünk a folyamatszabályozásban tervezett felügyeleti pontokban végrehajtja az igazoló intézkedéseket, amelyek bizonyítják a szolgáltatási folyamat során elvárt követelmények teljesítését, a nemmegfelelő kimenetek felügyeletét.

<https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A06S0901.PTE/ts/20260415/>

<https://pte.hu/sites/pte.hu/files/share/PTE/PTEstrategia2023-2030.pdf>

https://adminisztracio.pte.hu/sites/adminisztracio.pte.hu/files/files/Adminisztracio/Szabalyzatok_utasitasok/PTE_SZMSZ/36mell-kf_szabalyzat_20240701.pdf

<https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A22S0004.PTE/ts/20260415/>

<https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A11S0224.PTE/ts/20250828/>

<https://uj.jogtar.hu/#doc/db/584/id/A23S0701.PTE/ts/20250828/>

9 Teljesítményértékelés

9.1 Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés

9.1.1 Általános előírások

A Kar az alaptevékenységébe tartozó és az azon kívüli szolgáltatásainak megfelelőségét mérési módszer alkalmazásával ellenőrzi.

9.1.2 Vevői elégedettség

9.1.3 Elemzés és értékelés

A vezetői elköteleződés fontos elemét képezi a Kar érdekelt felei véleményének közvetlen, strukturált megismerése. Erre a célra alapvetően kérdőívet használunk eszközként mind a hallgatók, mind a munkatársak esetében. Ezzel az eredmények számszerűsíthetők és összehasonlíthatók. A Kar meghatározza a fő folyamatok teljesítménymutatóit (KPI), azok célértékeit, mérési gyakoriságát és értékelési módszerét. A mutatók eredményeit a vezetőségi átvizsgálás során elemzik és felhasználják a fejlesztési intézkedések meghatározásához.

9.2 Belső auditok

A minőségirányítási rendszer követelményeknek és céloknak megfelelő működését a Kar belső auditokkal ellenőrzi.

A belső auditokat a Kar Minőségfejlesztési Bizottsága hajtja végre jelen Kézikönyv 3. fejezetében nevesített Szabványok követelményeinek megfelelően. Az auditok időben és tárgyakat tekintve egyaránt tervezettek, mind az egyes auditfolyamatok, mind az éves rendszer tekintetében. Indokolt esetben rendkívüli auditra is sor kerülhet.

Hivatkozás: Belső audit ME_02

9.3 Vezetőségi átvizsgálás

9.3.1 Általános előírások

A belső auditokat követően a Kari Vezetés a szervezeti egységvezetőkkel együttműködve évente egy alkalommal felülvizsgálja és értékeli a minőségirányítási rendszer hatékonyságát, ez egy előzetesen meghatározott fókuszú áttekintés, amelyet kiegészít a szabványos elvárásoknak megfelelő adattábla. A minőségirányítási rendszer átvizsgálása az Intézmény működésének valamennyi folyamatára, valamint az összes olyan tevékenységre és eljárására vonatkozik,

amely hatással van a működtetett minőségirányítási rendszerre. A kari menedzsment ezen túl a rendszeres Szervezeti Egységvezetők Tanácsa üléseken és a kari döntéshozó fórumokon is foglalkozik a kari kulcsmutatókkal, folyamatokkal, kockázatokkal. Ezek tartalmáról, döntéseiről a kari érdekelteket a szokásos kommunikációs csatornákon értesítik.

Hivatkozás: Vezetőségi átvizsgálás ME_03

9.3.2 Vezetőségi átvizsgálás bemenetei

A vezetőségi átvizsgálásról készült dokumentált információ bemenő adatai:

- a korábbi vezetőségi átvizsgálások intézkedéseinek megvalósulása,
- a minőségirányítási rendszer szempontjából lényeges külső és belső tényezők változásai,
- az irányítási rendszer teljesítményével és eredményességével kapcsolatos információk (elégedettség, visszajelzések, minőségcélok teljesülése, folyamatok működésének számszerű jellemzői, eltérések és helyesbítő tevékenységek, figyelemmel kísérés és mérés eredményei, a belső auditok eredményei, külső szolgáltatók teljesítménye),
- az erőforrások megfelelősége,
- kockázatok és lehetőségekkel kapcsolatos intézkedések,
- fejlesztési lehetőségek határidőkkel, erőforrásokkal, felelősökkel.

9.3.3 Vezetőségi átvizsgálás kimenetei

A vezetőségi átvizsgálásról készült dokumentált információ kimenő adatai, azaz az intézkedési területek:

- fejlesztési lehetőségek,
- a minőségirányítási rendszer változtatásaira vonatkozó igény,
- erőforrásigények.

10 Fejlesztés

10.1 Általános előírások

A Kari Vezetés számára információt biztosítanak a fejlesztéshez:

- a rendszeres önértékelés,
- a többkörös mérési rendszer,
- valamint a minőségirányítási folyamatok figyelemmel kíséréséből származó adatok.

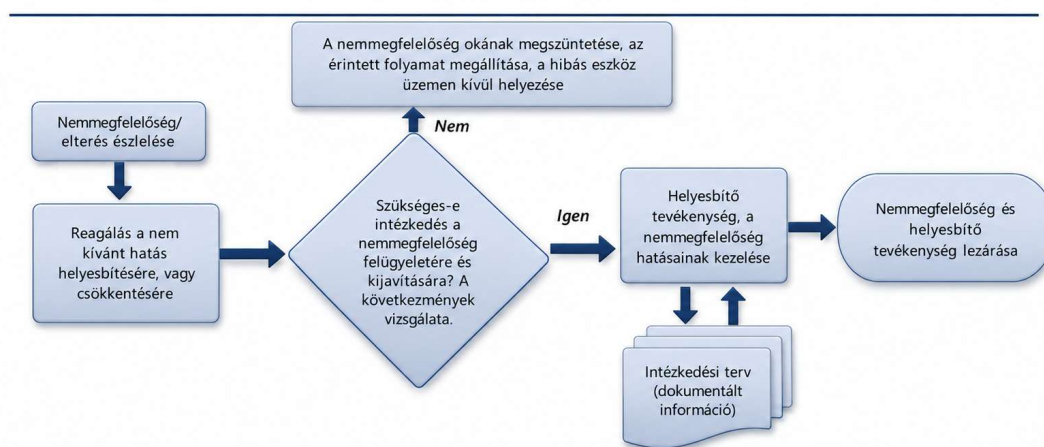
A fejlesztésben valamennyi érdekelt fél részt vehet, hozzájárulhat a véleményével, nyilatkozatával az általa igénybe vett szolgáltatásra vonatkozóan. A beérkező mérési adatok, elvárások elemzése alapján történik az oktatási módszertan, a tananyag és a szakok-szakirányok fejlesztése. A rendszer többi elemének folyamatos fejlesztése a Minőségpolitika szellemében, a minőségcélok kitűzésével, az auditok eredménye, az adatok elemzése, a helyesbítő és megelőző tevékenységek, valamint a vezetőségi átvizsgálás alapján történik. A rendszer

fejlesztésének összetettségét szemlélteti a 4. számú melléklet a Kar stratégiai felépítése, a PDCA modell integrálásával.

10.2 Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

Az Intézmény a fejlesztési folyamata részeként kialakította a nem megfelelő folyamatok kezelésére, illetve a helyesbítő intézkedés megtételére vonatkozó szabályozását, folyamatábraként.

3. ábra Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység folyamata



10.3 Folyamatos fejlesztés

A minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése a Kar Minőségpolitikájában és stratégiai célkitűzésében megfogalmazott elvárás. Éves szinten a minőségcélok képezik az iránymutatást. A vezetőségi átvizsgálás információi, valamint a kockázatok és lehetőségek kezelése az irányítási rendszer folyamatos tökéletesítését támogatja. A fejlesztéshez további szempontokkal szolgálnak az akkreditációs eljárás során megfogalmazott javaslatok.

A Kar stratégiai rendszerét jelen Kézikönyv 4. számú melléklete ábrázolja.

11 Mellékletek

1. GYTK lényeges érdekelt felek-lényeges elvárások mátrix
2. Az oktatási folyamat modellje
3. A kutatási folyamat modellje
4. GYTK stratégiai rendszere