



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Szervezeti és Működési Szabályzat

I. kötet

Szervezeti és Működési Rend

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

Gödöllő, 2026. augusztus 27.

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

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Az egyetemi minőségirányítási rendszer célja, működésének alapelvei

1. §

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

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

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

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

(5) A Szabályzat további célja, hogy az Egyetem rendelkezzen szabályozott panaszkezelési, igény- és elégedettségmérési folyamatokkal az érdekelt belső és külső partnerek vonatkozásában.

A Szabályzat hatálya

2. §

- (1) A Szabályzat az Egyetem minőségirányítási rendszerének alapelveit és kereteit tartalmazó alapidokumentum.
- (2) A Szabályzat személyi hatálya kiterjed az Egyetem valamennyi szervezeti egységére, valamennyi foglalkoztatási jogviszonyban állóra, az Egyetem hallgatóira és mindazokra a külső közreműködőkre, akik az Egyetem oktatási, kutatási, fejlesztési, szolgáltatási és a kiegészítő tevékenységeivel, valamint az intézményirányítással összefüggésben végeznek tevékenységet.
- (3) A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed valamennyi belső érdekeltre, akik az oktatásban, a kutatásban, a fejlesztésben, a szolgáltatásokban és a kiegészítő tevékenységekben, valamint a minőségügyi szempontból vizsgálható működési folyamatokban közreműködnek, továbbá a külső érdekeltre, akik szolgáltatásokat nyújtanak vagy terméket értékesítenek az Egyetem részére.

II. AZ EGYETEM MINŐSÉGÜGYI SZERVEZETE

A minőségügyi szervezet, feladat- és hatáskörök

3. §

- (1) A Szenátus, mint az Egyetem vezető testülete
- a) létrehozza az Egyetem minőségügyi szervezetét, elfogadja az Egyetem minőségirányítási rendszerének működését szabályozó dokumentumokat;
 - b) biztosítja az AMB működését;
 - c) az AMB előterjesztése alapján rendszeres időközönként áttekinti a minőségpolitikai célkitűzések teljesülését;
 - d) elfogadja az Egyetem Küldetésnyilatkozatát, Minőségpolitikáját.
- (2) Az Akkreditációs és Minőségügyi Bizottság (a továbbiakban: AMB) az SZMR 13. §-ában foglaltak szerint az intézményi szintű minőségbiztosításért felelős testület, elnöke az oktatási rektorhelyettes.
- (3) Az AMB
- a) a felsőoktatás, a kutatás és a szolgáltatás minőségbiztosítási, minőségfejlesztési és akkreditációs tevékenységeivel kapcsolatos döntéselőkészítő, elemző és javaslattevő állandó testülete a Szenátusnak, amelynek feladati közé tartozik a minőségügyi rendszer fejlesztési lehetőségeinek feltárása, a fejlesztési feladatok meghatározása, az akkreditációs eljárásokkal kapcsolatos teendők koordinációja, javaslattevő az Egyetem minőségügyi rendszerére, az Egyetem Minőségfejlesztési programtervére és minőségcéljaira;
 - b) gondoskodik az akkreditációs eljárásokra (intézményi, doktori iskolák) történő szakmai felkészítésről, az akkreditációhoz kapcsolódó követő (monitor és egyéb) eljárások teljesítéséről, szenátusi jóváhagyásra előkészíti az Egyetem Küldetésnyilatkozatát és Minőségpolitikáját, annak érvényesülését rendszeresen felülvizsgálja;
 - c) közreműködik az intézményfejlesztési stratégia véleményezésében, valamint a működési engedély felülvizsgálati eljárás (Oktatási Hivatal által) előkészítésében;
 - d) összetételét és a működésére vonatkozó további részletszabályokat az SZMR 13. §-a, valamint az AMB ügyrendje rögzíti.

(4) A Minőségügyi Iroda (a továbbiakban: MIR) az oktatási rektorhelyettes, valamint a tudományos és nemzetközi rektorhelyettes minőségügy területen ellátandó feladatainak ellátáshoz nyújt operatív szintű szakmai és adminisztratív háttérrel.

(5) A MIR:

- a) látja el az Egyetem minőségirányítási rendszere kialakításának, működtetésének és továbbfejlesztésének, valamint minőségbiztosítási feladatainak a koordinálását, szakmai felügyeletét;
- b) feladatait az SZMR 45. §-ában rögzített szabályozás és a Szabályzatban foglaltak szerint végzi;
- c) irodavezetője felelős a minőségügyi tevékenységet érintő szabályzatok aktualizálásáért.

(6) A campusok, intézetek és egyéb szervezeti egységek:

- a) a minőségügyi rendszer által meghatározott folyamatok és eljárások mentén kapcsolódnak be, azokat a sajátosságaikra tekintettel kiegészített formában is alkalmazhatják;
- b) alkalmazhatnak továbbá bármilyen, a minőség fejlesztésére irányuló olyan további folyamatot, mérési és értékelési módszert, eljárást, eszközt, feltéve, hogy a Szabályzatban foglaltakkal nem ellentétes és nem eredményez párhuzamos szabályozást;
- c) az Egyetem minőségügyi rendszerének folyamataiban a campusok támogató szerepet töltenek be az SZMR-ben foglalt, campusokra vonatkozó feladatkörökben az érintett szervezeti egységekkel együttműködve.

Vezetők minőségirányítási feladat- és hatáskörei

4. §

(1) Az Egyetem minőségügyi vezetője a koordinációs főigazgató.

(2) A rektor felelős az Egyetem minőségpolitikai elveinek meghatározásáért, az abban megfogalmazottak érvényesítéséért; az AMB által előkészített Minőségpolitikát a Szenátus elé terjeszti jóváhagyásra.

(3) A rektor minőségüggyel kapcsolatos egyes feladatainak ellátását az SZMR 54. § (9) bekezdésében rögzítettek szerint az Nftv.-ben és az SZMR-ben meghatározott jogkörét esetenként vagy az ügyek meghatározott körében helyettesére vagy az Egyetem más vezető állású vagy vezetői feladatokkal megbízott munkavállalójára átruházhatja. Az átruházás történhet rektori utasítással vagy egyedi okirattal. Az átruházott hatáskör gyakorlója a hatáskört nem adhatja tovább. Az SZMR 57. § (2) bekezdés c) pontja szerint az oktatási rektorhelyettes feladata az Egyetemen folyó oktatási tevékenység akkreditálásához szükséges előkészítő tevékenység intézményi szintű összehangolása és irányítása. Az SZMR 60. § (1) bekezdésében foglaltak alapján a koordinációs főigazgató felel a minőségbiztosításhoz kapcsolódó rendszerek működtetéséért. A koordinációs főigazgató feladatai a minőségbiztosítás területén:

- a) irányítja az Egyetemen alkalmazott minőségügyi rendszerek működtetését az alábbi célterületeken: ESG alapú felsőoktatási minőségbiztosítási rendszer a felsőoktatási és kutatási területek vonatkozásában, továbbá az ISO 9001 és ISO 14001 szabvány szerinti menedzsment irányítási rendszerek az Egyetem egyes szolgáltató egységeiben;
- b) irányítja és koordinálja az Egyetem teljeskörű minőségirányítási és minőségbiztosítási feladatait;
- c) kialakítja a minőségügyi rendszerek szervezeti háttérét, felügyeli a működésüket.

(4) Az SZMR 61. § (8) bekezdése szerint a campus főigazgató a szolgáltatások minőségéről rendszeres egyeztetést tart a rektorral és az Egyetem felsővezetőivel.

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

Közreműködők feladat- és hatásköre

5. §

(1) A minőségügyi szervezet közvetett vagy közvetlen közreműködői a campusok minőségügyi koordinátorai, az Egyetem szervezeti egységeinek minőségügyi megbízottjai, valamint a szakmaspecifikus integrált irányítási rendszert működtető IIR megbízottak (4. számú melléklet A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem minőségügyi szervezete).

(2) A campus minőségügyi koordinátor:

- a) A MIR vezetőjének iránymutatása szerint, vele szorosan együttműködve koordinálja és ellenőrzi az Egyetem minőségirányítási feladatait,
- b) koordinálja és ellenőrzi a campuson működő intézetek és egyéb szervezeti egységek vonatkozásában a minőségügyi tevékenységgel kapcsolatos feladatokat, együttműködve az intézeti és a szervezeti egységek minőségügyi megbízottjaival.

(3) Az intézeti minőségügyi megbízott:

- a) a MIR vezetőjének iránymutatása szerint, vele és a campus minőségügyi koordinátor irányításával részt vesz a minőségfejlesztési és akkreditációhoz kapcsolódó munkában,
- b) az általa képviselt intézetben javaslatokat gyűjt a Minőségfejlesztési Programterv elkészítéséhez,
- c) gondozza az intézetet érintő oktatási és kutatási dokumentációt,
- d) együttműködik a campus minőségügyi koordinátorával,
- e) tájékoztatja az intézet munkatársait a minőségirányítással kapcsolatos feladatokról.

(4) A szervezeti egységek minőségügyi megbízottja:

- a) a MIR szakmai útmutatása alapján ellátja az egységszintű operatív minőségügyi feladatokat,
- b) az intézeti és campus minőségügyi koordinátor irányításával részt vesz a szervezeti egységéhez tartozó folyamatok minőségfejlesztési munkájában,
- c) részt vesz az akkreditációhoz kapcsolódó feladatok ellátásában,
- d) javaslatot tesz a MIR részére a Minőségfejlesztési Programterv elkészítéséhez.

(5) A szakmaspecifikus IIR megbízott:

- a) koordinálja, ellenőrzi és figyelemmel kíséri az Egyetemen működtetett ISO 9001 és ISO 14001 szabvány alapú menedzsmentirányítási rendszereket működtető, szakmaspecifikus gazdasági egységeinek folyamatait,
- b) részt vesz belső auditok, valamint a harmadik fél által történő tanúsítási eljárások előkészítésében, koordinációjában és lebonyolításában.

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

III. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER MŰKÖDÉSE

A külső szabályozási környezet

6. §

- (1) Az Egyetem minőségirányítási rendszerét az alábbi külső követelmények és ajánlások figyelembevételével alakította ki:
- a) a felsőoktatási intézmények működésének és tevékenységeinek minőségi kritériumait meghatározó jogszabályi előírások;
 - b) a mindenkor érvényben lévő ESG standardjai és irányelvei;
 - c) a TQM minőségirányítási modell felsőoktatási adaptációja (3. melléklet);
 - d) a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (MAB) ajánlásai, eljárásrendjeiben foglalt kritériumok.
- (2) Az Egyetem azon területeken, ahol relevanciával bír, szakmaspecifikus ISO nemzetközi szabványok alapelveire tekintettel integrált irányítási rendszert működtet.
- (3) Az Egyetem minőségirányítási rendszer célrendszerének kialakításához a mindenkor érvényben lévő intézményi stratégiája és az az alapján megfogalmazott Minőségfejlesztési Programterv biztosít háttérrel.

A minőségirányítási rendszer kialakításának alapelvei

7. §

- (1) Az Egyetem minőségirányítási tevékenysége a TQM modellre épül, amely szerint a szervezet irányítási koncepciójának középpontjában a minőség áll, a szervezet valamennyi munkatársának közreműködésén alapul, amely azt célozza, hogy hosszú távon sikert érjen el elsősorban a hallgatók elégedettsége révén és hasznára legyen a szervezet minden tagjának és a társadalomnak is. (2. melléklet)
- (2) Az alapelvek érvényre juttatását támogatja a megfelelő vezetés, a hatékony kommunikáció, a munkatársak képzése, motiválása, jutalmazása és elismerése, a teljesítmény mérése és értékelése, ezek nyomán a szükség szerinti beavatkozások és támogató struktúrák biztosítása.
- (3) A minőségfejlesztési tevékenységek során elvárás a PDCA elv (Plan-Do-Check-Act, vagyis a folyamatos fejlesztési ciklus alkalmazása) alkalmazása, továbbá benchmark tevékenységek végzése hazai és nemzetközi felsőoktatási környezetben.
- (4) A minőségirányítási rendszer működtetése során érvényre jutnak a folyamat- és rendszerszemléletű működés szempontjai, amelyek az egyes működési folyamatokat leíró szabályzó dokumentumok, eljárások, ügyrendek kialakítása során kerülnek figyelembevételre. Az egyes folyamatlépések a különböző működési folyamatokra és tevékenységekre vonatkozó szabályzatok, eljárások, ügyrendek részeként értelmezendők, és ezek rendszere lefedi az intézményi működés valamennyi, minőségbiztosítási szempontból meghatározó folyamatát. A szabályzatok, eljárások, ügyrendek részletesen leírják egy-egy folyamat lépéseit, az azokhoz kapcsolódó felelős/közreműködő személyét, és ahol értelmezhető a kapcsolódó határidőket is. Esetenként folyamatábrában kerülnek rögzítésre az egyes folyamatlépéseknek a könnyebb áttekinthetősége biztosítása érdekében. Ezen dokumentációs rendszer tekintendő a minőségirányítási rendszer alapidokumentumaként, amelynek részei rendszeresen felülvizsgálat alá kerülnek és szükség szerint – az alkalmazásból fakadó módosítási igények függvényében – kerül sor azok módosítására, aktualizálására a gyakorlattal való teljes összhang biztosítása érdekében.
- (5) Az Egyetem doktori iskolái a doktori képzés és fokozatszerzés minőségbiztosítási és -fejlesztési elveit és módszereit önállóan, saját hatáskörben alakítják ki úgy, hogy az szervesen

illeszkedjen az Egyetem minőségirányítási rendszeréhez, figyelemmel az abban foglalt alapelvekre, továbbá a minőségcélok meghatározása során figyelemmel kell lenni az intézményi stratégiai és minőségcélokra és indikátorokra.

(6) Az Egyetem az oktatási és kutatási tevékenységeket támogató/kiszolgáló, egyéb szolgáltatási tevékenységeket végző egyes szervezeti egységeiben szakmaspecifikus ISO nemzetközi szabványok alapelveire épülő integrált irányítási rendszert működtet, azokat e §-ban rögzített alapelvek mentén szervezi az érintett szervezeti egység minőségügyi felelőse. Az integrált irányítási rendszer működtetésével kapcsolatos részletszabályokat az érintett szervezeti egység minőségügyi dokumentációja rögzíti.

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

(8) A minőségirányítási rendszer működéséhez közvetlenül kapcsolódó dokumentációs háttér kezelése és folyamatos karbantartása a MIR szakmai iránymutatásával történik.

A minőségirányítási rendszer működtetése

8. §

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

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

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

(4) A minőségfejlesztési tevékenységek megvalósulása érdekében az Egyetem évente Minőségfejlesztési programtervet készít a mindenkor érvényben lévő intézményi stratégia alapján. Ezen célok meghatározását megelőzi az egyetemi minőségirányítási tevékenységét felügyelő vezetői testület által végzett értékelés a szervezet erősségeinek, gyengeségeinek figyelembevételére a külső környezetből fakadó veszélyek és a fejlesztési lehetőségek mérlegelésével. Az elemzés eredményei az AMB felé továbbításra kerülnek az éves önértékelés során történő figyelembevételhez.

(5) Az AMB a MIR-rel együttműködésben évenkénti rendszerességgel előkészíti és elvégzi a minőségirányítási rendszer teljesítményének ESG szempontokon alapuló önértékelését belső auditok formájában. Az önértékelés részeként évente kerül sor az adott időszakban végzett különböző felmérések (hallgatói, munkatársi, külső partneri, ALUMNI elégedettségmérések, OMHV) eredményeinek összegzésére; az adott időszakban értékelt mutatószámok vizsgálati eredményeinek összegzésére; az előző időszak értékelési eredményei alapján megfogalmazott fejlesztésre vonatkozó javaslatok feldolgozására; a minőségcélok teljesülésének értékelésére. Ezen vizsgálatok az egyes tevékenységek által érintett és illetékes szervezeti egységek közreműködésével kerülnek lebonyolításra az egyetemi Minőségfejlesztési Programterv szerint. Az eredmények alapján cselekvési tervek készülnek, amelyekben rögzítésre kerülnek a feladatok, felelősök, határidők és erőforrás-szükségletek (ahol az releváns). A cselekvési tervek megvalósulásának nyomonkövetése a feladat által illetékes szervezeti egység felelőssége, amelyek koordinációját az AMB látja el és teljesülését az AMB tartja felügyelet alatt.

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

IV. ÁTMENETI ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

9. §

- (1) A Szabályzatot a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem Szenátusa a 138/2026 (VIII. 27.) számú határozatával fogadta el. A Szabályzat az elfogadását követő 8. napon lép hatályba.
- (2) A Szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetemért Alapítvány Kuratóriuma által 2021. február 1-jén, a 19/2021 (II.01.) számú határozattal elfogadott, a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem Minőségügyi Szabályzata.
- (3) A campusok, az intézetek és az egyéb szervezeti egységek jelen Szabályzat rendelkezései alapján, sajátosságaik figyelembevételével kiegészíthetik, illetve meghatározhatják saját minőségügyi működésük részletesebb tartalmát.

Gödöllő, 2026. augusztus 27.

Dr. Gyuricza Csaba
rektor, a Szenátus elnöke

Mellékletek:

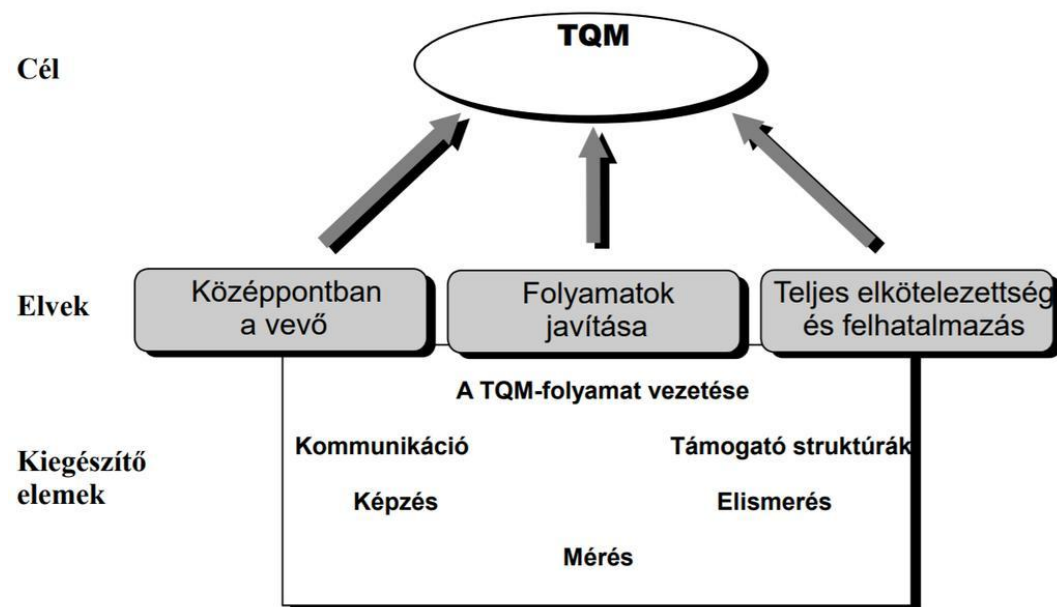
1. számú melléklet: Az ESG standardjai
2. számú melléklet: A TQM modell és az alapelvek
3. számú melléklet: TQM – ESG 2015 kritériumok kapcsolata a felsőoktatásban
4. számú melléklet: A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem minőségügyi szervezete

Az ESG standardjai

Standard száma	Standard	Standard tartalma
ESG 1.1	Minőségbiztosítási politika	Az intézmények rendelkezzenek publikus és a stratégiai menedzsment részét képező minőségbiztosítási politikával. Ezt a belső érintettek [azaz a hallgatók, az oktatók és a nem oktató személyzet] dolgozzák ki és valósítsák meg, megfelelő struktúrák és folyamatok révén, a külső érintettek [felhasználók, munkaadók, partnerek] bevonásával.
ESG 1.2	A képzési programok kialakítása és jóváhagyása	Az intézmények rendelkezzenek folyamatokkal képzési programjaik kialakítására és jóváhagyására. A képzési programokat úgy kell kialakítani, hogy elérjék kitűzött céljaikat, beleértve az elvárt tanulási eredményeket. A program révén megszerezhető képesítés legyen világosan meghatározott és közzétett, utalással a nemzeti képesítési keretrendszer megfelelő szintjére, s ennek révén az Európai Felsőoktatási Térség képesítési keretrendszerére.
ESG1.3	Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés	Az intézmények biztosítsák képzési programjaik olyan megvalósítását, amely aktív szerepre ösztönzi a hallgatókat a tanulási folyamat létrehozásában. A hallgatók értékelése tükrözze ezt a megközelítést.
ESG1.4	A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése	Az intézmények következetesen alkalmazzák a teljes hallgatói életciklust lefedő, előzetesen meghatározott és közzétett szabályzataikat, például a hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése tekintetében.
ESG1.5	Oktatók	Az intézmények biztosítsák, hogy oktatóik megfelelő kompetenciával rendelkezzenek. Alkalmazzanak méltányos és átlátható eljárásokat oktatóik toborzására és továbbképzésére.

ESG1.6	Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások	Az intézmények megfelelő finanszírozási forrásokkal rendelkezzenek a tanulási és tanítási tevékenységekhez, valamint biztosítsanak adekvát és könnyen hozzáférhető tanulástámogató feltételeket és hallgatói szolgáltatásokat.
ESG1.7	Információkezelés	Az intézmények gyűjtsenek, elemezzenek és használjanak releváns információkat képzési programjaik és egyéb tevékenységeik irányítására.
ESG1.8	Nyilvános információk	Az intézmények tegyenek közzé világos, pontos, objektív, naprakész és könnyen hozzáférhető információkat tevékenységükről, benne képzési programjaikról.
ESG1.9	A képzési programok folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése	Az intézmények folyamatosan kísérik figyelemmel és rendszeres időközönként tekintsék át képzési programjaikat, biztosítandó, hogy azok elérjék kitűzött céljaikat, illetve megfeleljenek a hallgatók és a társadalom igényeinek. Ezen értékelések eredményezzék a programok folyamatos javulását. Az ennek folytán tervezett vagy megtett intézkedéseket minden érdekelt felé közölni kell.
ESG1.10	Rendszeres külső minőségbiztosítás	Az intézményeket rendszeres időközönként külső minőségbiztosítás alá kell vetni az ESG szerint.

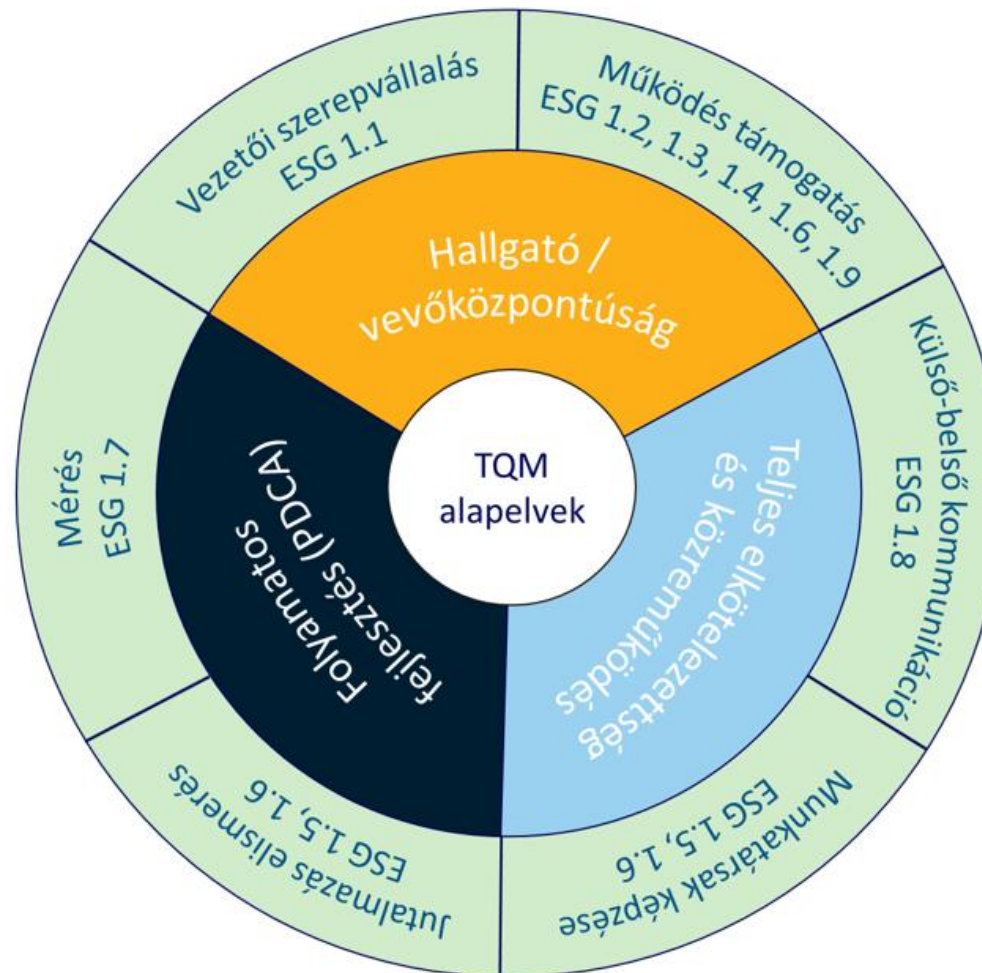
A TQM modell és az alapelvek



A TQM három legfontosabb alapelve a következő:

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

TQM – ESG 2015 kritériumok kapcsolata a felsőoktatásban



A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem minőségügyi szervezete