

ÖNÉRTÉKELÉSI ÚTMUTATÓ
INTÉZMÉNYAKKREDITÁCIÓS ELJÁRÁSBAN
2014/2015

Tartalomjegyzék

Az önértékelés formai és tartalmi kialakítása	2
1. Az intézmény/kar általános helyzetképe	3
2. Az intézmény/kar kulcsfontosságú eredményei.....	3
2.1. Oktatás.....	4
2.2. Kutatás-fejlesztés, alkotó/művészeti tevékenység.....	4
2.3. Gazdálkodás.....	4
3. A minőségbiztosítás alapelvei és gyakorlata (az ESG rendszere)	4
3.1. Stratégia és eljárások a minőség biztosítására (<i>szervezet, dokumentumok, eredmények</i>)...	4
3.2. Képzési programok indítása, követése és rendszeres belső értékelése.....	5
3.3. A hallgatói teljesítmények értékelési rendszere	5
3.4. Az oktatók minőségének biztosítása.....	6
3.5. Tanulástámogatás, eszközök és hallgatói szolgáltatások.....	6
3.6. Belső információs rendszer	7
3.7. Nyilvánosság, a közvélemény tájékoztatása	7

Az önértékelés formai és tartalmi kialakítása

A MAB intézményakkreditációs eljárásának középpontjában egy tervszerűen végrehajtott, tartalmas önértékelés áll, mely hatékony eszköze a belső minőségfejlesztésnek és egyúttal alap a MAB minőségitelesítő és minőségértékelő tevékenységéhez. Az önértékelés célja az oktatás, kutatás, alkotómunka, társadalmi eredményesség színvonalának, az intézmény működésének önkritikus elemzése és jellemzése, értékeinek megmutatása, problémáinak feltárása, az intézményfejlesztés következő lépéseinek megtervezéséhez szükséges rendszerezett információk összegyűjtése. Az eredményesség megítélésakor alapvető a képzésben érintettek nézőpontjának érvényesítése: a hallgatók, a munkaerőpiac, az értelmiségi lét funkcióit elváró társadalmi és regionális közeg, az oktatási intézmény munkatársainak és a fenntartók reális elvárásainak tükrében kell értékelni a tényeket és a folyamatok minőségét. Lényeges ezért, hogy **az önértékelés a lehető legszélesebb munkatársi és hallgatói kör bevonásával**, a felhasználói visszajelzéseket is figyelembe véve készüljön. Legyen az intézményben, a karokon közös gondolkodás, vitassák meg az önértékelés egyes elemeit.

Az intézményakkreditáció során a **jogszabályi és MAB elvárási minimumok** teljesülésének igazolásán kívül a hatékony működés, a minőségfejlesztés ösztönzése és segítése a célunk. Ezért az **európai sztenderdek**, az ESG¹ szerinti elveket is követjük az értékelésnél. Ennek teljesítése érdekében a jelen *Önértékelési útmutató* túlmutat a minimális elvárásokon. Elvárja, hogy az intézmény sajátosságai szerint bizonyítson a minimumon felüli készséget és eredményeket, mutassa be a menedzsment képességét arra a fejlesztésre, mely az intézményt érő kihívásokra feleletet ad. Ez a bemutatás vélhetően más eredményeket hoz elő a homogén szakma-területeken oktató, gyakorlati orientáltságú intézmények és egy széles spektrumú kutató egyetem esetében.

Az önértékelés mutassa be az intézményt, mint egészet, valamint (ha vannak) meghatározó egységeit (karait) – külön-külön 40–60 oldal terjedelemben. A dokumentum alapján összességében legyen értékelhető az intézmény/kar megfelelése. A bemutatás tartalmi arányaira tudatosan nem teszünk javaslatot, ezzel is hangsúlyozva a jelen útmutató ajánlás jellegét, valamint, hogy érvényesülhessenek az egyes intézmények és egységeinek szakmai sajátosságai. Az önértékelésben adatszerűen kell megjelölni az egység akkreditálási feltételeinek tényeit.

A MAB értékelés számára – az önértékelésen túl – elérhetővé kell tenni **az intézmény / kar értékelés szempontjából fontos adatait, információit**, jelentős hányadban (linkekkel) az intézmény (kar) internetes honlapján. Amennyiben az adatok jelenleg még nem, vagy nem kellő részletességgel állnak rendelkezésre, úgy az önértékelés céljából azokat teljessé kell tenni. Kérjük, hogy *a hallgatói, illetve oktatói adatok a minisztérium számára legutóbb készített statisztikai jelentésben megadottakra épüljenek, azokkal azonosíthatók legyenek.*

Az önértékelés során az adatok intézményre történő értelmezése szükséges, mely a trendeket, a célokat, az egyes vezetői folyamatokat, eredményeiket és korlátaikat áttekinthetővé teszi. Ennek az értékelésnek a jellegrére a jelen dokumentum egy javasolt megoldást ad, azt az intézményben folyó minőségmenedzsmentnek az értékelési elvárásoknak megfelelő megoldásaival is be lehet mutatni.

Az egyes szempontok értékelésénél kapjon hangsúlyt a **folyamatos fejlesztés** (PDCA elv) alkalmazásának bemutatása az alkalmazott minőségbiztosítási rendszer kereteibe illesztve. Az egyes területek bemutatásánál célszerű az alábbi **elveket** követni a kifejtés sorrendjében:

1. Külső, belső és különleges elvárások, a tervezésnél figyelembe veendő intézményi sajátosságok.
2. Az intézmény célja az adott témában, szegmensben.
3. A célok teljesülését elősegítő folyamatok (eljárások, a végrehajtást biztosító tevékenységelemek rendszere, a célérés jellemző vezetői eszköztára, a mérések és visszacsatolások). A jellemző adottságok az elvárhatóhoz mérten.
4. A jellemző állapotok meghatározása, eredmények, hiányok, lehetőleg törekedve a számszerűsítésre és objektivitásra.
5. A területre jellemző erősségek és gyengeségek, a szükséges és a folyamatban lévő fejlesztések.

Az értékeléshez olyan mérőszámokat kérünk használni, melyek az intézmény (kar) működése, illetve a MAB értékelések szempontjából relevánsak. Az önértékelő anyagban az indikátorokat és adatokat csak a jól követ-

¹ *Standards and Guidelines in the European Higher Education Area*, a továbbiakban: ESG
[http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf)

hetőség szintjéig célszerű részletezni. Az elemzéseknél, folyamatoknál a grafikus megjelenítés segíti az áttekinthetőséget.

Az önértékelést az **alábbi szerkezetben** javasolt összeállítani:

Bevezetés

Röviden mutassák be, hogyan készült az önértékelés (kik, hányan készítették, kiket kérdeztek meg, volt-e közös gondolkodás, megbeszélés).

1. Az intézmény/kar általános helyzetképe

- 1.1. Rövid tájékoztatás a minőség fejlesztése érdekében tett intézkedésekről és azok hatásáról. Ezen belül az értékelés tételesen térjen ki az előző intézményakkreditációs határozat ajánlásaihoz készített intézkedési tervre és annak végrehajtására (**honnan – hová** tart az intézmény/kar).
- 1.2. Az érvényes intézményi/kari **alapdokumentumok** rövid bemutatása. (Az alapdokumentumokat nem, csak internetes elérhetőségüket kérjük.)
 - Alapító okirat.
 - Küldetésnyilatkozat (ha van).
 - Organogram.
 - Intézményfejlesztési terv [Nftv. 12. § (3) c), és (4)] és éves végrehajtási jelentései.
 - Kutatási-fejlesztési és innovációs stratégia [Nftv. 12. § (3) c)].
 - Szervezeti és működési szabályzat [Nftv. 11. § (1) a) és b)].
 - Minőségbiztosítási szabályzat.
 - Az előző akkreditáció nyomán a FOI intézkedési terve és végrehajtásáról szóló beszámoló.
 - [Évkönyvek, éves költségvetési beszámolók bevezetői, értékelések, átfogó beszámolók stb. (csak a honlapon)]

Az intézmény/kar **szervezete, vezetési rendszere**, küldetése, jövőképe, értékrendje, intézményi kultúra. A stratégiaalkotás szervezeti keretei. A célok egymásra épültsége és kiegyensúlyozottsága. Az intézményi működés számszerű jellemzésének területei, az indikátorok kezelése a vezetési folyamatokban. A vezetés minőség és kiválóság melletti elkötelezettségének bizonyítékai. A **HÖK részvétele** az intézmény vezetésében.

A karok együttműködése az oktatási feladatokban és az infrastruktúra hatékonyságának növelésére. A karok közötti átoktatások a kompetencia célok teljesítéséhez.

- 1.3. **C-SWOT analízis:** az intézmény/kar működésének külső korlátai (*Constraints*, tényezők, adottságok, melyekről az intézmény nem tehet); erősségei (*Strengths*); problémás és gyenge pontjai (*Weaknesses*, melyek javítása az intézmény hatáskörében áll); a további működésre vonatkozó lehetőségek (*Opportunities*); és várható veszélyek (*Threats*). A javító fejlesztések tervezése, megvalósítása, vizsga- és mérés az előző akkreditáció óta. Az elemzés következtetéseit a rövid és hosszabb távú célok rendszerébe illesztve váljon láthatóvá a vezetés minőségcentrikus elkötelezettsége.

Az intézményre/karra jellemző összegyűjtött, értelmezett és fogalmilag tisztává tett SWOT elemeket további elemzésnek érdemes alávetni. Ennek keretében a kapott külső, illetve belső tényezőket egymással páronként kapcsolatba hozva több esetben a stratégiai tennivalók logikusan következnek a megoldáskeresések során. Az egyes tennivalókat az intézmény/kar vonatkozásában célszerű fejlesztési (cselekvési) projektekként azonosítani. A tennivalókkal kapcsolatos kölcsönhatásbecslések alapján meghatározott kockázatok megalapozzák az intézményi értékelést és fejlesztési lehetőségek átfogó bemutatását.

2. Az intézmény/kar kulcsfontosságú eredményei

Az önértékelés e pontjában az adatokat a hiteles forrás megjelölésével, az értékelésnél és következtetésekénél a számszerű értékek közlésével, vagy grafikus megjelenítéssel kérjük megadni a 2010-2014 október 15-e közötti időszakra vonatkozóan. Az értékelés az akkreditálási egység kutatási-fejlesztési, alkotó/művészeti tevékenységének **eredményeire** összpontosítson, mivel ezek az eredmények az ESG kritériumok között kevésbé hangsúlyosak.

2.1. Oktatás

Az **intézményi/kari képzési szerkezet** bemutatása karonként képzési területenkénti bontásban: alap-, mester- és doktori képzések (iskolák), felsőfokú szakképzések, szakirányú továbbképzések.² Indított szakok száma; felvett – végzett hallgatók aránya; hallgatók aránya finanszírozási forma szerint.

A **folyó képzések kimeneti eredményei, hallgatói létszámadatok** (felvettek, abszolutóriumot, oklevelet szerzők, lemorzsolódók) az elmúlt öt évről (az adatokat a **Függelék 1. sz. táblázata** szerint kérjük megadni a **2010-2014 közötti időszakra vonatkozóan**). A hallgatók beiskolázásának, a végzettek arányának javítására használt eszközök, módszerek, eredmények.

Az **oktatás és tanulás eredményessége a hallgatói teljesítmények** tükrében. A hallgatók előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérése. Az aktív-passzív félévek, halasztások, ezek okai, a tanterven felüli félévek száma, a nyelvvizsga problémaköre stb. A vizsga-, záróvizsga eredmény-változás tendenciája, elemzése.

Elitképzés, tehetséggondozás, TDK munka és eredményei. Helyi, ill. országos, nemzetközi konferenciák (koncertek, fellépések, kiállítások), cserekapcsolatok, idegen nyelvű kurzusok, szakkollégiumok, az egyéni tanulás lehetőségének biztosítása, a kiemelkedő hallgatók támogatásának módja demonstrátori rendszer, kutatásba, gyakorlati munkába, innovációba kapcsolás lehetőségei, PhD (DLA) képzés, publikálási lehetőségek, kiállítások, fellépések stb.

Végzettek elhelyezkedése, alkalmazhatósága munkaerőpiaci visszajelzések alapján (**DPR felmérések eredményei**).

2.2. Kutatás-fejlesztés, alkotó/művészeti tevékenység

Az intézményben/karon folyó tudományos kutatási (művészeti) alkotótevékenység és feltételeinek rövid összefoglaló értékelése. Jelentősebb **tudományos publikációs és pályázati** (tartalmi) **eredmények**. Tudományos publikációk, alkotó tevékenységek adatai és ennek hazai és nemzetközi hatása (internetes és papíralapú publikációk adatbázisának elérhetősége) tudományági bontásban. Hazai és nemzetközi **pályázati eredményesség** meghatározó egyedi és összesítő adatai.

Az intézmény/kar **belső és külső kapcsolatainak** kiterjedtsége, célszerűsége, tartalma, formái. Regionális, országos, nemzetközi oktatási-kutatási kapcsolatok és azok hatásai. A kapcsolatrendszer felhasználása az oktatás és kutatás gyakorlativá tételére, a végzettek támogatására a munkaerőpiaci tájékozódásban és az elhelyezkedésben.

2.3. Gazdálkodás

Az intézmény/kar gazdálkodásának eredményei. Külső és belső erőforrások megszerzése és felhasználásuk, a változások tendenciái.

3. A minőségbiztosítás alapelvei és gyakorlata (az ESG rendszere)

Fontos megjegyzés: A szervezeti önértékelések (pl. EFQM) szempontjai egy szervezet menedzsmentfolyamatainak áttekintésére hivatottak, míg az ESG egyes elemei az oktatás minőségi szempontjaira koncentrálnak. A kétféle megközelítésnek lehetnek közös elemei. Amennyiben az ESG kifejtése során a fentiekben már ismertetett részhez jut az önértékelő, célszerű, ha visszautalást tesz, a tények ismétlése nélkül. Az egyes ESG elvárásokat *dőlt szedés* jelzi, alatta a kifejtésre javasolt tartalmak, lábjegyzetben az értékeléshez használható, de **nem kötelezően alkalmazandó** szempontok és mutatók olvashatók.

3.1. Stratégia és eljárások a minőség biztosítására (szervezet, dokumentumok, eredmények)

ESG: *Az intézmény/kar rendelkezzen átfogó minőségpolitikával és ehhez kapcsolódó eljárásokkal, melyek képzési programjainak és az intézmény által kiadott diplomáknak a minőségét garantálják. Emellett határozottan kötelezze el magát egy olyan kultúra mellett, mely elismeri a minőség és a minőségbiztosítás fontosságát. Dolgozzon ki és valósítson meg stratégiát a minőség folyamatos javítása érdekében.*

² Kérjük **képzésenként** a képzési formák (nappali, esti, levelező, székhelyen kívüli, távoktatás) feltüntetését is. Amennyiben van **idegen nyelvű képzés** a szakon, azt is kérjük feltüntetni. Többkarú intézmény esetén a listát kari bontásban kérjük megadni.

A stratégiának, minőségpolitikának és eljárásoknak legyen formális-hivatalos státusza, s e dokumentumok legyenek nyilvánosak. Tartalmazzák továbbá a hallgatók és más érdekelték szerepét. Az intézményi/kari célokat, feladatainak eredményességét szolgáló minőségbiztosítási rendszer tartalmazza:

- az intézmény/kar minőségpolitikáját, valamint az azt megvalósító intézményi/kari és erre épülő kari/egyéb szervezeti egységre érvényes stratégiát és az adott időszakra vonatkozó programokat,
- az intézményen/karon belüli viszonyt az oktatás, kutatás és egyéb funkciók között,
- az intézményi/kari minőségbiztosítás szervezeti helyét a szervezeti hierarchiában, vonatkozó feladat-, felelősség-, és hatásköröket,
- a tanszékek, intézetek, karok és más szervezeti egységek és egyének minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségét,
- a hallgatók bevonását a minőségbiztosításba,
- a minőségpolitika, stratégia és a minőségfejlesztés megvalósulásának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának, valamint a szükséges beavatkozások módjait.

Az intézményi/kari vezetés minőség és kiválóság melletti elkötelezettségének bizonyítékai. A minőségbiztosításra fordított erőforrások. Az intézményi stratégia megvalósításához illeszkedő **minőségbiztosítási rendszer** kialakítása és működtetése. Az alkalmazott minőségbiztosítási rendszer alapelvei.

Az intézmény, kar **minőségbiztosítási rendszerének szervezete**, személyi állománya.

A rendszer **dokumentációja**, pl. minőségbiztosítási kézikönyv, éves értékelések stb.

A minőségbiztosítási rendszer működése és eredményességének értékelése.³

3.2. Képzési programok indítása, követése és rendszeres belső értékelése

ESG: Az intézmény/kar szabályozza képzési programjainak jóváhagyását, rendszeres átvizsgálását, és figyelemmel kísérését. Ennek keretében:

- a program által elérni kívánt tanulmányi kimenetek (learning outcomes) meghatározása,
- a különböző képzési formák megfelelő működtetésének biztosítása (távoktatási képzések stb.),
- a hallgatók előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérése,
- a programok rendszeres időszakonkénti felülvizsgálata (külső tagok bevonásával),⁴
- rendszeres visszacsatolás kérése munkáltatóktól, a munkaerőpiac képviselőitől és más szervezetektől a képzésről és a végzett hallgatókról,⁵
- az új képzési programok összhangja az intézményi, kari stratégiával.⁶
- a hallgatói felmérések eredményeinek hasznosítása a tantárgyfejlesztésben.

3.3. A hallgatói teljesítmények értékelési rendszere

ESG: A hallgatók (tanulmányi előrehaladásuk, teljesítményük, a képzési követelmények elérésének) értékelése előzetesen közzétett és következetesen, egységesen alkalmazott kritériumok, szabályok és eljárások szerint történjék. A vonatkozó irányelvek közül:

- mérjék a programban kitűzött és nyilvánosságra hozott célok és kimeneti eredmények elérését,
- az értékelések feleljenek meg a céljaiknak, ami lehet felmérő, formáló vagy összegző,
- legyen világos és közzétett követelmény az osztályozásra,

³ A minőségbiztosítási folyamatokba bevont munkatársak részaránya, a rendszeres felmérések száma, az eredmények alapján indított minőségfejlesztési projektek száma. Az önértékelések vagy független külső auditok sikeressége, hatása.

⁴ A tantárgyi programok korszerűsítése, kötelező és ajánlott szakirodalmak naprakészsége. Az akkreditált programokban az eredeti beadványhoz képest bekövetkezett szerkezeti, tartalmi, személyi és infrastrukturális változások dokumentálása. A kutatás és fejlesztés eredményeinek megjelenítése az oktatásban.

⁵ Kérdőíves felmérések eredményei, az intézkedések eredményeképpen bekövetkező változások. Hazai és nemzetközi oktatási igények, munkaerőpiaci helyzet és trendek elemzése tendenciák ismerete, tekintetbe vétele. A felhasználói szféra számbavétele, munkaerőpiaci visszajelzések, irányító hatóságokkal való együttműködés, volt hallgatók, további társadalmi szereplők (önkormányzatok, kamarák stb.) azonosítása, az elégedettség mérésére szolgáló rendszer, ennek működtetése. Az elégedettségi vizsgálatok eredményeinek elemzése, hasznosítása.

⁶ Az oktatási programok kidolgozásának folyamata. A programok indításához szükséges kapacitások, a programok tervezésével összefüggő lépések, felelősségi körök. Akkreditációs beadványok összeállításának technikája, szaklétesítésnél a képzési és kimeneti követelmények megfogalmazásának mechanizmusa.

- olyan oktatók végezzék, akik értik az értékelésnek a hallgatói fejlődésben betöltött árnyalt szerepét, hogy a hallgató elérje a kívánt képzettség megszerzéséhez szükséges kompetenciákat,
- ahol lehet, ne csak egy vizsgáztató értékítéletére támaszkodjanak,
- vegyék figyelembe a vizsgaszabályzatok minden lehetséges következményét,
- legyen világos szabályzata a hallgatók körében méltányosságból alkalmazott eljárásoknak,
- biztosítsák, hogy az értékeléseket biztonságosan végezzék az intézmény meghatározott eljárásai szerint,
- pontosságukat adminisztratív ellenőrzővizsgálatok támasszák alá.⁷

3.4. Az oktatók minőségének biztosítása

ESG: Az intézmény/kar rendelkezzen belső mechanizmusokkal az oktatás minőségének biztosítására.⁸

A vonatkozó irányelvek közül:

- az oktatók rendelkezzenek a megfelelő szakmai és pedagógiai felkészültséggel és tapasztalattal a tudás átadására, közvetítésére, a kompetenciák fejlesztésére,
- az oktatók férjenek hozzá a saját teljesítményükre vonatkozó visszacsatolásokhoz,
- az intézmény/kar biztosítson lehetőséget szakmai, illetve felsőoktatás-didaktikai felkészültségük fejlesztésére, valamint bátorítsa felkészültségük önértékelését,
- tervszerű, az oktatási tevékenység eredményességével, mint prioritással számoló humánpolitikai stratégia érvényesüljön (rendszeres teljesítményértékelés a munkatársi, illetve vezetői körben, előrelépés ösztönzése, minőségi csere),
- az intézmény/kar rendelkezék eszközökkel a nem megfelelő munkatársaknak az oktatási tevékenység alól való felmentésére,
- az emberierőforrás-tervezés, irányítás, fejlesztés az oktatók-kutatók körében,
- az emberierőforrás-tervezés, irányítás, fejlesztés az oktatást, kutatást segítő személyzet körében.

3.5. Tanulástámogatás, eszközök és hallgatói szolgáltatások

ESG: Minden képzési program esetében álljanak rendelkezésre megfelelő eszközök a tanulás támogatására, biztosítottak legyenek a hallgatók által elvárt hallgatói szolgáltatások.⁹

A vonatkozó irányelvek közül:

- mind a fizikai mind a szellemi- és humán szolgáltatásokat biztosítani kell.¹⁰
- ezek kialakításakor vegyék figyelembe a hallgatói (vissza)jelzéseket,
- az intézmény rendszeresen vizsgálja felül és folyamatosan javítsa e szolgáltatások minőségét.

⁷ A tanulmányi és vizsgaszabályzat, értékelési, vizsgáztatási, követelmények nyilvánossága, alkalmazása. A szabályzatok érthetősége, egyértelműsége, a működés biztonsága, a módosítások gyakorisága, panaszkezelési módok, a hallgatók tanulmányi előrehaladása segítése. A számonkérések következetessége, a tudásmérés reprodukálhatósága és megismételhetősége. A hallgatók esélyegyenlősége és személyi méltóságuk megőrzésének biztosítékai.

⁸ Az oktatók/kutatók aktuális létszámadatai a **Függelék 2. sz. táblázata** szerinti bontásban. Ezen túl: az **oktatók életkor szerinti megoszlása a Függelék 3. sz. táblázata szerint** (az oktatói korfa jellemzői, várható következmények). Az oktatók oktatási terhelése, a terhelések trendjének elemzése az értékelés intézményi dokumentumainak elérhetővé tételével (pl. link az oktatók kredit/tantárgyszám táblájához). Az oktatók tudományos továbbképzésének intézményi támogatása. Az oktatók konferenciákon (egyéb szakmai rendezvényeken) való aktív/összes részvételek száma, az elvégzett egyéni teljesítményértékelések, karriertervek részaránya, előléptetések száma oktatási egységenként, munkatársi elégedettségmérés eredményei.

⁹ Oktatási infrastruktúra (előadótermek és szemináriumi termek) ellátottság, hozzáférhetőség és kihasználtság. A képzéshez szükséges gyakorlóhelyek (gyakorlóiskola, klinikák, tangazdaság, informatikai, vegyi, anyagvizsgáló laborok, műhelyek, műtermek, pályák, színpadok, oktatástechnikai szolgáltatás, öltöző stb.) technikai felszereltsége, elérhetősége, kihasználtsága, alkalmassága. Berendezések, eszközök rendelkezésre állása. Könyvtárállomány/hallgató; számítógépes állomány/hallgató. A kollégiumi, szociális, rekreációs, kulturális infrastruktúra számadatai. A tanácsadások, támogató rendszerek igénybevételének értékei. Az oktatók hallgatói elérhetősége.

¹⁰ A hallgatói tanácsadás szerkezete, tartalma és működése. Támogató szolgálatok megléte (pl.: tutori rendszer). Idegen nyelvi képzés biztosítása. Sportolási, rekreációs, egészségmegőrző-egészségfejlesztő lehetőségek biztosítása. Tudományos ismeretterjesztő, művészeti, diákközéleti lehetőségek biztosítása. Hallgatók, oktatók tudományos-ismeretterjesztő, öntevékeny művészeti, diákközéleti stb. lehetőségek biztosítása.

Hallgatói szolgáltatások (szociális-jóléti juttatások, az oktatás szociális és kommunikációs feltételei, fenntartása, külföldi tanulási lehetőségek, munkalehetőségek).

3.6. Belső információs rendszer

ESG: *Az intézmény/kar gondoskodik a képzési programjainak (és egyéb tevékenységeinek) eredményes működtetését biztosító információk szisztematikus gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról, információs csatornák eredményes működtetéséről.*¹¹

Az információs rendszer adatgyűjtése terjedjen ki:

- *hallgatói előmenetel nyomonkövetésére,*
- *hallgatói elégedettség (képzésekkel, oktatókkal) mérésére,*
- *a diplomás pályakövetésre (DPR),*
- *a hallgatói populáció egészére, irányultságára, pályaképére (profile),*
- *az intézmény/kar kulcsfontosságú eredményességmutatóinak mérésére,*
- *más hazai és külföldi intézményekkel való összehasonlításokra.*

3.7. Nyilvánosság, a közvélemény tájékoztatása

ESG: *Az intézmény/kar adjon rendszeres tájékoztatást az általuk kínált programokról, ezek tervezett kimeneteiről, az elérhető végzettségekről, az alkalmazott oktatási, tanulási és teljesítményértékelési eljárásokról, és a hallgatók számára kínált tanulási lehetőségekről. A közzétett információ tartalmazhatja továbbá a korábbi hallgatók észrevételeit és elhelyezkedésüket, valamint a jelenlegi hallgatói kar irányultságát, pályaképét (profile).*¹²

¹¹ Az oktatási programok nyilvánosság tétele, elérhetősége. Tantárgyfelvételi, tantervi tájékoztatás. Az intézményi/kari belső információs rendszer működésének adatai és a vezetés által elemzett mutatók száma. A visszacsatolásra felhasznált mutatók részaránya, a tervszerűen indított és sikeresen zárt beavatkozások részaránya. Az intézmény kulcsfontosságú adatainak elemzési rendszere. Az intézményben gyűjtött adatok relevanciája és a gyűjtések hatékonysága. Az adatok rendezettsége, biztonsága, elérhetősége. Az adatok felhasználása, elemzése. Az értékelések eljuttatása az érintettekhez. Az értékelések felhasználása a stratégia megvalósításában, a napi szabályozásban és a problémakezelésben.

Információ és tudásmenedzselés. Az alkalmazottak és a hallgatók információellátottsága a szervezet, a szabályzatok, az aktuális események vonatkozásában. Az informatikai rendszer kiépítettsége, kihasználtsága. A működési folyamatok informatikai ellátottsága követhetősége informatikai eszközökkel (tanulmányi, ügyviteli, gazdasági és egyéb folyamatok informatikai rendszere).

¹² A honlapon közzéteendő információk: az intézmény azonosítói, kapcsolatai, jogszabályilag kötelezően közzéteendő adatok. Tájékoztatók, oktatási anyagok. A kínált programok, az elérhető végzettségek, az alkalmazott oktatási, tanulási és teljesítményértékelési eljárások, a kutatási területek, azok eredményei, az oktatók publikációs teljesítménye, hazai és nemzetközi tanulási lehetőségek. Sajtó- és médiaközlemények rendszeressége, tartalma.

A minőségfejlesztési tevékenység során nyert adatok, hallgatói elégedettségmérések eredményeinek publikálása.

A közvélemény tájékoztatására eljuttatott, a partnerekhez juttatott információs anyagok száma, terjedelme, tartalma. A honlap frissítési adatai; a honlap és a felhasználók közti elektronikus interakció adatai (letöltések, olvasottság). A honlap minősége informativitás szempontjából (információ szenátusról, tanszékekről, intézetekről, képzési kínálatról, adatokról, minőségbiztosításról).