



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ŰRLAPOK

A Minőségirányítási Szabályzat 2. sz. melléklete

2012. december

Vevőlista

Utolsó aktualizálás dátuma:				
Vevő	A vevő fontossága	Kapcsolat	Szolgáltatás, termék	Ellenérték
Az intézmény működése által érintett minden külső személy és intézmény.	A vevő miért fontos a szervezet stratégiai céljai szempontjából.	Kapcsolat jellege a vevő és az intézmény között (jogi jelleg, személyes adatok).	A vevő mit kap az intézménytől.	A vevő mit ad az intézménynek.
Hallgatók				
Alapképzés				
Államilag támogatott				
Költségtérítéses				
Felsőfokú szakképzés				
Államilag támogatott				
Költségtérítéses				
Mesterképzés				
Államilag támogatott				
Költségtérítéses				
Szakirányú továbbképzés				
Felnőttképzés				
Szülők				
Középiskolák (tanárok)				
Munkaerőpiaci szereplők				
Céges partnerek (K+F, szolgáltatások)				
Tatabánya város				
Budapest város				
Komárom-Esztergom megye				
Közép-Dunántúl régió				
Magyar állam				
Társadalom				

Terméklap

Utolsó aktualizálás dátuma:						
Szolgáltatás / termék neve, kódja:						
Érintett vevők:						
A vevők elégedettségét mérő módszerek:						
Vevők által óhajtott szolgáltatás jellemzők	Vevők által óhajtott teljesítményszint	Jellemző fontossága	Elégedettség a jelenlegi szinttel	Fejlesztendő jellemzők	Célértékek	Intézkedések
A vevők termékekre vonatkozó óhajtott jellemzői összegyűjtése (minőség dimenziók).	Milyen teljesítmény szintet óhajt (kimondott, kimondatlan, lappangó és rejtett szintű igények) a vevő a jellemzőkhöz rendelten? (mérhető dimenziókban lehetőleg, ebből lesznek a termékek mutatószámai).	Milyen a jellemzők fontossága (benne versenytárs-elemzés)?	Mennyire elégedettek a vevők a teljesítmény jelenlegi szintjével?	A fejlesztendő jellemzők meghatározása, eltérések okainak feltárása (ok-okozati elemzési módszerek).	Célértékek kitűzése.	Javító intézkedések tervezése.

Folyamatleltár

Utolsó aktualizálás dátuma:							
Folyamat neve, kódja	Folyamat célja	Folyamatot elindító esemény és bemenetek	Folyamatot záró esemény és eredményei	Típus	Kulcs- folyamat?	Folyamatgazda	Szervezeti egységek
Az intézmény működését átszövő folyamatok listája.	A folyamat céljának rövid ismertetése.	A folyamat elindulását okozó esemény és a folyamat bemenetei.	A folyamat eredményei, záró eseménye.	A folyamat típusa: főfolyamat, támogató folyamat, kiegészítő folyamat, vezetési folyamat.	A kulcs-folyamatok kiemelése.	Annak a munkakörnek a megnevezése, aki felelős a folyamat sikeres lebonyolításáért.	A folyamatban részt vevő szervezeti egységek.

Minőségfejlesztési terv

Szervezeti egység neve:								
Tanév:								
Fejlesztési cél	Fejlesztési tevékenység, intézkedés leírása	Fejlesztés tervezett módszere	Felelős	Munkacsoport	Határidők	Mutatószám	Mutatószám bázisértéke	Eredmény mérése, célérték
A fejlesztés célja irányulhat valamely folyamatra, valamely szolgáltatás, termék minőségére stb.	A fejlesztési tevékenység pontos meghatározása, pl. folyamatfejlesztés.	A fejlesztés milyen szervezeti keretben, milyen módszerrel történik.	A fejlesztés végrehajtásának felelőse (személy vagy szervezet).	A fejlesztési munkacsoport tagjai.	A fejlesztés egyes fázisainak részhatáridejei és a véghatáridő.	A fejlesztési célt jellemző mutatószám.	A mutatószám bázisértéke.	Az eredmény mérésének módszere, mutatószám célértéke.

Minőségfejlesztési program értékelése

Szervezeti egység neve:								
Tanév:								
Tervek						Eredmények		
Fejlesztési cél	Tervezett fejlesztési tevékenység, intézkedés leírása	Tervezett határidők	Mutatószám	Mutatószám bázisértéke	Tervezett eredmények, célérték	A tervezett tevékenységek, határidők értékelése	Eredmények értékelése	Fejlesztési cél elérésének értékelése
A fejlesztés célja irányulhat valamely folyamatra, valamely szolgáltatás, termék minőségére stb.	A tervezett fejlesztési tevékenység pontos meghatározása, pl. folyamatfejlesztés.	A fejlesztés egyes fázisainak részhatáridejei és a véghatáridő.	A fejlesztési célt jellemző mutatószám.	A mutatószám bázisértéke.	Tervek az eredmények mérésére, mutatószám célértékére.	A tervezett tevékenységeket sikerült-e végrehajtani határidőre, ha nem akkor mi volt az oka?	A tervezett eredményeket sikerült-e elérni, mutatószám eredményértéke?	A fejlesztési célt sikerült-e elérni?

Folyamatleírás

Folyamat neve, kódja	
Folyamat célja	
Folyamat típusa	
Folyamatgazda személy	
Folyamatban részt vevő szervezetek, személyek	
Folyamatot elindító esemény, ok	
Folyamatzáró esemény	
Folyamat bemenetei	
Folyamat kimenetei, eredményei	
Folyamat szabályozási háttere	

Folyamatlépések:

Sorszám	Folyamat-lépés elnevezése	Folyamatlépés leírása	Folyamatlépés bemenete(i)	Folyamatlépés eredménye(i)	Kezdő- és határidő	Folyamatlépés felelőse
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

Folyamatábra: