



## **MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ŰRLAPOK**

A Minőségirányítási Szabályzat 2. sz. melléklete

## Vevőlista

Utolsó aktualizálás dátuma:				
<b>Vevő</b>	<b>A vevő fontossága</b>	<b>Kapcsolat</b>	<b>Szolgáltatás, termék</b>	<b>Ellenérték</b>
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.
<b>Hallgatók</b>				
<b>Alapképzés</b>				
<b>Államilag támogatott</b>				
<b>Költségtérítéses</b>				
<b>Felsőfokú szakképzés</b>				
<b>Államilag támogatott</b>				
<b>Költségtérítéses</b>				
<b>Mesterképzés</b>				
<b>Államilag támogatott</b>				
<b>Költségtérítéses</b>				
<b>Szakirányú továbbképzés</b>				
<b>Felnőttképzés</b>				
<b>Szülők</b>				
<b>Középiskolák (tanárok)</b>				
<b>Munkaerőpiaci szereplők</b>				
<b>Céges partnerek (K+F, szolgáltatások)</b>				
<b>Tatabánya város</b>				
<b>Budapest város</b>				
<b>Komárom-Esztergom megye</b>				
<b>Közép-Dunántúl régió</b>				
<b>Magyar állam</b>				
<b>Társadalom</b>				

## Terméklap

<b>Utolsó aktualizálás dátuma:</b>						
<b>Szolgáltatás / termék neve, kódja:</b>						
<b>Érintett vevők:</b>						
<b>A vevők elégedettségét mérő módszerek:</b>						
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

<b>Szervezeti egység neve:</b>								
<b>Tanév:</b>								
<b>Fejlesztési cél</b>	<b>Fejlesztési tevékenység, intézkedés leírása</b>	<b>Fejlesztés tervezett módszere</b>	<b>Felelős</b>	<b>Munkacsoport</b>	<b>Határidők</b>	<b>Mutatószám</b>	<b>Mutatószám bázisértéke</b>	<b>Eredmény mérése, célérték</b>
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

<b>Szervezeti egység neve:</b>								
<b>Tanév:</b>								
<b>Tervek</b>						<b>Eredmények</b>		
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

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

Folyamatlépések:

<b>Sorszám</b>	<b>Folyamatlépés elnevezése</b>	<b>Folyamatlépés leírása</b>	<b>Folyamatlépés bemenete(i)</b>	<b>Folyamatlépés eredménye(i)</b>	<b>Kezdő- és határidő</b>	<b>Folyamatlépés felelőse</b>
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

Folyamatábra: