

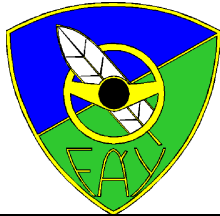


# **MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV**

**MSZ EN ISO  
9001:2009**

**MK-00-01**

# **Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola**



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-00-01

## TARTALOMJEGYZÉK

1. Hatályba léptető nyilatkozat	MK-01-01
2. Bevezetés	MK-02-01
3. A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola bemutatása (3.3 szervezeti felépítés)	MK-03-01
4. Minőségirányítási rendszer	MK-04-01
5. A vezetőség felelősségi köre	MK-05-01
6. Gazdálkodás az erőforrásokkal	MK-06-01
7. A nevelés-oktatás folyamata	MK-07-01
8. Mérés, elemzés, továbbfejlesztés	MK-08-01
1. sz. melléklet Minőségpolitika	MK-09-01
2. sz. melléklet Dokumentumjegyzék	MK-10-01

**2010. június 05.**

**Jóváhagyta:**

**Pletser József**  
**igazgató**

	<h1>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</h1>	<p>MSZ EN ISO 9001:2009</p> <p>MK-01-01</p>
---	--	---

## 1. Hatályba léptető nyilatkozat

A minőségirányítási kézikönyvben leírt minőségirányítási rendszer a Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola alábbi tevékenységeire vonatkozik:

- Érettségivel záródó, szakmacsoportos alapozó oktatás 9-12 évfolyamon.
- Középfokú végzettségre épülő OKJ-s szakképzés autóelektronikai és autószerelő szakképesítés;
- Szakmai végzettségre épülő közlekedésgépészeti technikus, közúti-járműgépész képzés.
- Közúti járművek műszaki megvizsgálása: időszakos és környezetvédelmi vizsgálat

A kézikönyv összefoglaló módon tartalmazza az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeit, fejezetenként bemutatva a követelmények teljesítésének módját a kapcsolódó eljárások, egyéb szabályozások által, és körvonalazza a minőségirányítási rendszerben alkalmazott dokumentáció szerkezetét.

Az intézmény munkatársai felelősséget viselnek minőségpolitikánk megvalósításáért, a minőségi célkitűzések teljesítéséért, a minőséget befolyásoló tevékenységek előírás szerű végrehajtásáért

Minden munkatártnak joga és kötelessége, hogy a folyamat bármely fázisában tapasztalt, minőséget károsan befolyásoló jelenséget észlelve azt jelezze, illetve hatáskörének megfelelően megszüntesse.

A kézikönyvet és a hozzá csatlakozó minőségügyi dokumentumokat hatályba léptetem, és elrendelem a teljes dokumentációval leírt rendszer működtetését.

Budapest, 2010. június 5.

Pletser József  
Igazgató

	<h1>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</h1>	<p>MSZ EN ISO 9001:2009</p> <p>MK-02-01</p>
---	--	---

## 2. Bevezetés

A minőségirányítási kézikönyv leírja a Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola minőségirányítási rendszerét, melyet minőségpolitikánkkal összhangban vezetünk be és működtetünk.

A minőségirányítási kézikönyv példányai elektronikus és nyomtatott változatban kerülnek kiadásra:

- elektronikusan a belső használatra szánt, nyomon követett kézikönyv;
- papíron egy eredeti, jóváhagyott példány, amely biztosítja a nyomon követhetőséget;
- információs példány, amelynek tartalma a kiadáskor érvényes állapotnak felel meg, nincs nyomon követési kötelezettség.

Minőségirányítási kézikönyv példányt az intézményvezető és a minőségügyi vezető jogosult külső személynek átadni.

A kézikönyv másolat példányok sorszámot kapnak, és az átadásról jegyzéket vezetünk.

A kézikönyvben leírt folyamatokról a minőségügyi vezető ad bővebb tájékoztatást

Jelen menedzsment kézikönyv összeállításánál alapul vett szabvány:

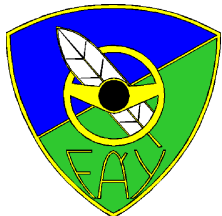
MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények

További alkalmazott szabványok, előírások:

MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár.

MSZ EN ISO 9004:2001 Minőségirányítási rendszerek. Útmutató a működés fejlesztéséhez

MSZ ISO 10013:1998 Minőségügyi kézikönyvek kidolgozásának irányelvei



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-03-01

### 3. A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola bemutatása

A Vallás és Közoktatási Minisztérium iskolánkat, a „Budapesti IX. kerületi Magyar Királyi Állami Főgimnázium”-ot 1908-ban alapította. 1921. szeptember 1-jén vettük fel Fáy András nevét, lettünk „Budapesti IX. kerületi Magyar Királyi Állami Fáy András Főgimnázium”.

Jelenlegi épületegyüttesünk 1928-ban készült el.

A szakképzés több mint 50 éves eredményes gimnáziumi múlt után 1959-ben kezdődött több szakmában, a kifutó gimnáziumi osztályokkal párhuzamosan. Dinamikus fejlődésünknek köszönhetően az ország egyik legnagyobb tisztaprofilú közlekedésgépészeti szakközépiskolájává fejlődtünk.

#### 3.1 Képzési kínálatunk

Iskolánkat a gimnáziumi oktatás befejezése után, az oktatási rendszerünkben bevezetett, szinte minden reform és átalakulás érintette:

- Szakmacsoportos
- Középfokú
- 4+1-es szakmunkásképzési célú szakközépiskolai rendszer
- 1998-tól világbanki modell
- 2001 ősztől kerettanterv
- 2004/2005-ös tanévtől a kétszintű érettségi szerint folytatjuk oktató-nevelő munkánkat.

Közel négy évtizede az érettségi mellett, a 4. év befejezése után autószerelő vagy autóvillamossági szerelő szakképesítést kaptak tanítványaink. A gépjármű-technikai technikus képesítést az 5. tanév végén képesítő vizsga után szerezhették meg tanulóink.

Ebben a rendszerben diákjaink 2001-ben tettek utoljára érettségi és képesítő vizsgát és 2002-ben volt az utolsó technikusképesítő vizsga.

2002-től kezdődően érettségi vizsgát tett tanulók felerészben világbanki, felerészben pedig átmeneti helyi tanterv szerint tanultak. Ők az érettségi vizsga után szakképző évfolyamon autószerelő vagy autóelektronikai műszerész szakmákból tettek/tehettek képesítő vizsgát.

A technikus évfolyamot elvégzők közúti járműgépész technikus végzettséget kaphattak.

Erre a 2003/2004. tanévben került sor először.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-03-01

Azok a tanulók, akik 2005-ben érettségiztek, további két év után tehetnek szakmunkás képesítő vizsgát, majd ezt követte az 1 éves technikusképző évfolyam és vizsga.

Jelenleg modulrendszerű, kompetencia alapú képzés folyik az új OKJ szerint:

- 51 525 01 1000 00 00 Autószerelő
- 51 525 01 0001 54 01 Autótechnikus

## 3.2 Iskolánk gazdasági munkaerő-piaci háttere

Iskolánk neve és rangja révén a Toyota Motor Hungary, a világ harmadik legnagyobb autógyárának magyarországi vezérképviselője 1998-ban választott minket hazai bázisiskolájának. A legmodernebb autós oktatástechnikai és szemléltető eszközökkel látja el iskolánkat.

A Toyota Motor Corporation eszközökkel, berendezésekkel támogatja intézményünket. Szoros kapcsolatban vagyunk a budapesti és környéki Toyota márkaszervizek tulajdonosaival, vezetőivel is.

A Toyota márkaszervizek mellett csaknem 50 azoknak a kisiparosoknak, vállalkozóknak a száma, akikkel az elmúlt években a gyakorlati képzés terén együttműködtünk.

A Toyota Motor Hungary Kft.-vel való együttműködésünk eredményeként a szerviz tulajdonosok illetve vezetők végzős diákjainknak folyamatosan kínálnak elhelyezkedési lehetőséget.

2010-ben az oktatás mellett, a szakmai oktatáshoz szorosan kapcsolódó új tevékenységet kezdünk: a Közúti járművek műszaki megvizsgálását.

Ennek kapcsán tanulóink betekintést nyerhetnek a műszaki vizsgáztatás folyamatába, iskolánk pedig az oktatásba visszaforgatható bevételt szerezhet külső ügyfelek kiszolgálásával. Szakmai tapasztalatainkkal szeretnénk részt venni gépjárművek műszaki megvizsgálását végző szakemberek gyakorlati oktatásában is.

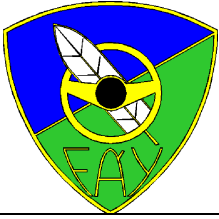
CÍMÜNK:

1095 Budapest, Mester u. 60-62.

Tel: 215-4951, 215-5763

Fax: 476-0901

<http://pc28.fay-bp.sulinet.hu/index.html>

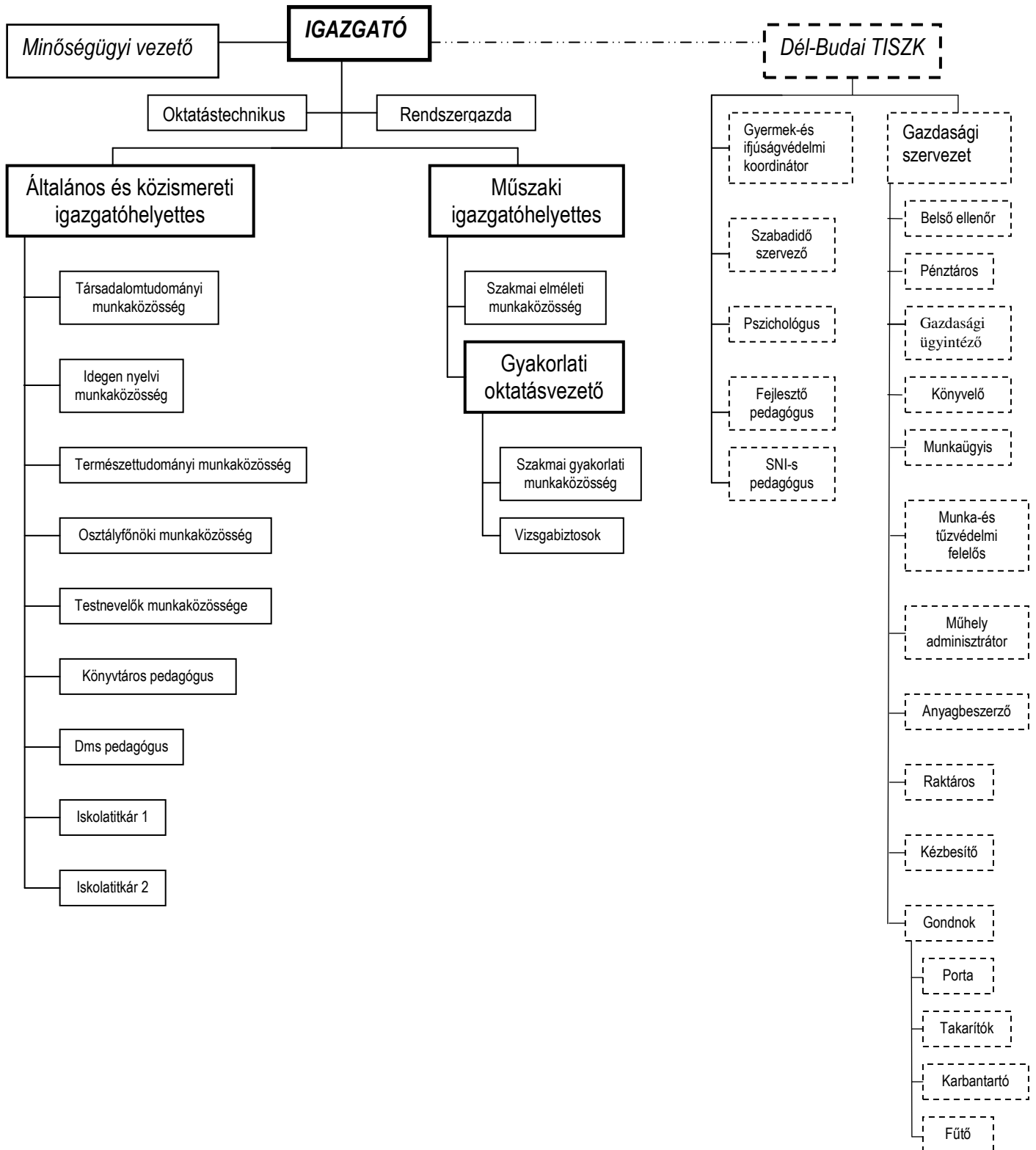


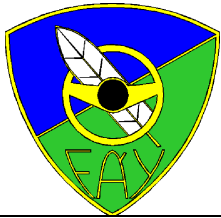
# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-03-01

## 3.3 A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola szervezeti felépítését szemléltető ábra





# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-03-01

## 4. Minőségirányítási rendszer

### Tárgy

A fejezet leírja a Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola minőségirányítási rendszerét és annak előíró és igazoló dokumentumait.

### Érvényességi terület

A dokumentált minőségirányítási rendszer kiterjed az iskola valamennyi tevékenységére, amely összefoglalva:

**Középfokú képzés és szakképzés, valamint közúti járművek műszaki megvizsgálása:  
időszakos és környezetvédelmi vizsgálat**

Folyamatainkra *a szabvány minden követelménye* alkalmazandó.

### Felelősség

A minőségirányítási rendszer érvényességének meghatározása Pletser József igazgató hatásköre, a kiépítéséért és fenntartásáért a mindenkor kinevezett minőségügyi vezető felelős. A minőségirányítási rendszer dokumentációs rendszerének jóváhagyása az igazgató hatásköre.

A minőségirányítási rendszer a Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola irányítási rendszerének fontos része. A rendszert a teljesítés folyamatos továbbfejlesztésének szem előtt tartásával terveztük meg, figyelembe véve minden érdekelt fél igényeit.

Az iskola vezetése gondoskodik a szükséges folyamatok meghatározásáról, hatásos működéséről és szabályozásáról, valamint a kielégítő teljesítés meghatározásához alkalmazandó mérésekről és adatokról.

A rendszer dokumentációja tartalmazza azokat a folyamatokat és eljárásokat, melyek a teljesítés továbbfejlesztéséhez vezetnek. Ezeknek a folyamatoknak és eljárásoknak a figyelemmel kísérése lehetővé teszi a továbbfejlesztés során elért állapot folyamatos kiértékelését.

### 4.1 A dokumentálás általános követelményei

Intézményünk dokumentáltan létrehozott, és működtetett minőségirányítási rendszere biztosítja, hogy a meghatározott és szabályozott folyamatok szerint végezzük a tevékenységeket.

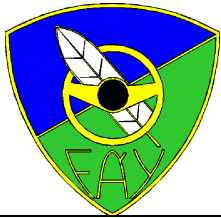
A rendszer bevezetésével célunk az volt, hogy olyan partnerközpontú szervezetet és működést hozzunk létre, melynek korszerűsége és hatékonysága megfelel a XXI. század követelményeinek, biztosítja:

- a szervezet és szervezeti kultúra folyamatos fejlesztésének képességét,
- folyamataink szabályozott működését.

Minőségirányítási rendszerünk a folyamatszempléletű megközelítést alkalmazza. Tevékenységünket olyan szolgáltatásként értelmezzük, amelynek terméke a nevelési-oktatási folyamat. Ennek a tevékenységnek rendeljük alá minden erőforrásunkat, amelyhez a minőségirányítási rendszer biztosítja a keretet.

A rendszerépítés során meghatároztuk mindazokat a folyamatokat és ezek kölcsönhatását, folyamataink sorrendjét, kapcsolódási pontjait és kölcsönhatásait, melyek





# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-03-01

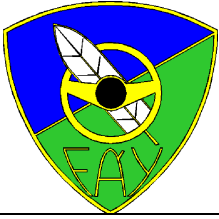
hatással vannak nevelési-oktatási és gépjármű műszaki megvizsgálási tevékenységünk minőségére.

- Előkészítő folyamatok (Dokumentumok kezelése; Tervezés)
- Főfolyamatok (Nevelés-oktatás; Gyakorlati oktatás; Közúti járművek műszaki megvizsgálása: időszakos és környezetvédelmi vizsgálat)
- Támogató folyamatok (Oktatási infrastruktúra; Könyvtár; Tanórán kívüli tevékenység; Képzés)
- Irányítási folyamatok (Erőforrás-gazdálkodás; Vezetőségi átvizsgálások; Helyesbítő, megelőző tevékenység; Belső auditok)

A minőségirányítási rendszer kialakításában az iskola valamennyi munkatársa részt vett, szervezeti kultúránkat együttes munkával formáljuk és fejlesztjük. A minőségirányítási rendszer működtetése az Iskola felső vezetése által jóváhagyott és bevezetett minőségügyi dokumentumok alapján történik. Ez a dokumentációs rendszer biztosítja, hogy a nevelési-oktatási tevékenység során minden folyamatot ellenőrzött és szabályozott körülmények között végezzünk.

Az eljárási utasítások biztosítják a megfelelő módszerek, erőforrások és információk működését.

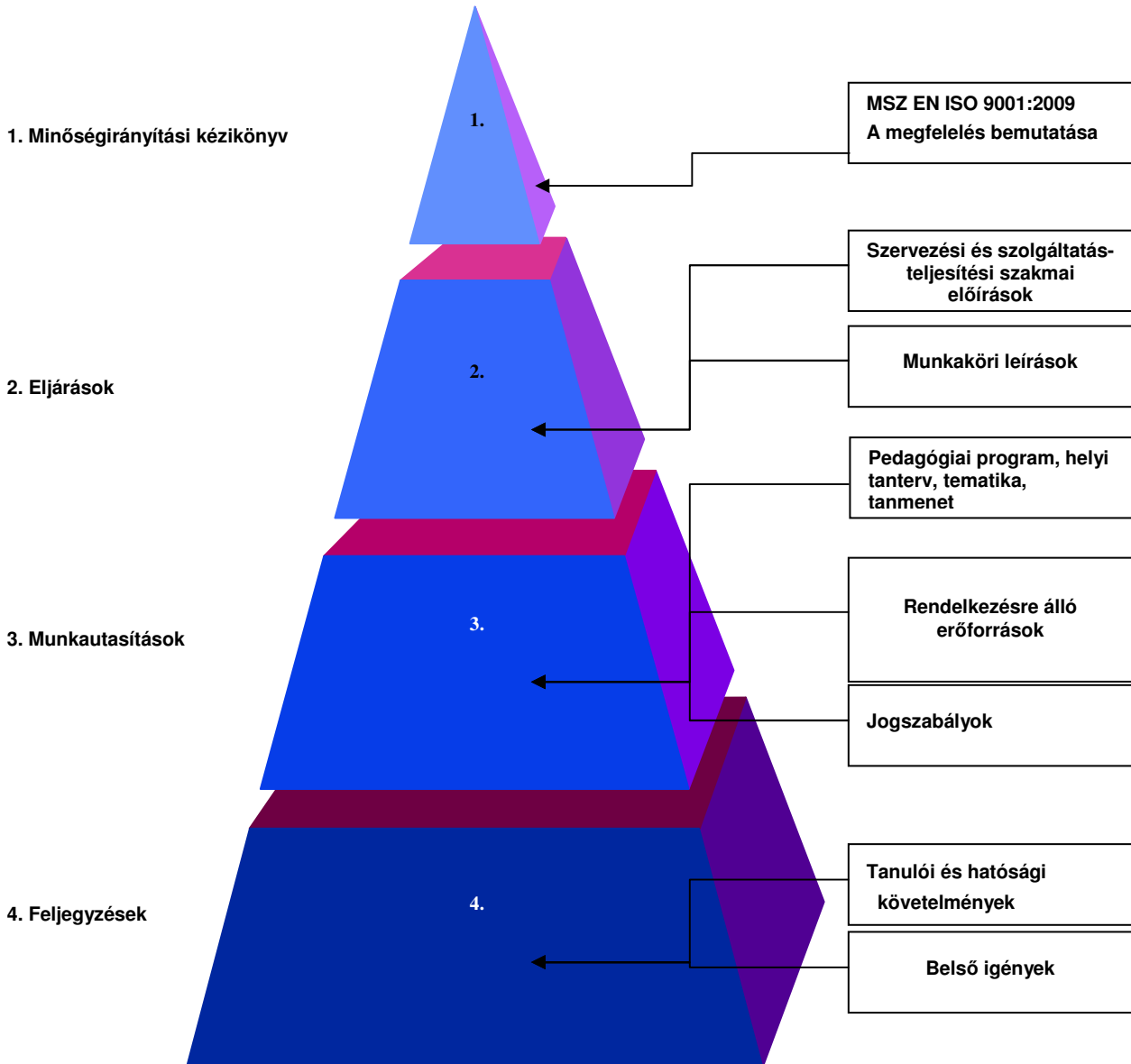
A minőségirányítási rendszer dokumentációja felépítésében az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerkezetét követi, amelyet az alábbi ábra mutat be:



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-03-01



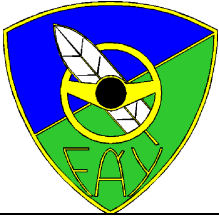
## 1. Minőségirányítási kézikönyv (MK)

A kézikönyv fő funkciója az MSZ EN ISO 9001:2009 szabványnak való megfelelés bemutatása, a rendszer működésének, valamint a rendszert alkotó folyamatok kölcsönhatásainak és kapcsolatainak leírása.

A kézikönyv felépítése követi az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány felépítését, előírja követelményei teljesítésének módját, meghatározva az egyes folyamatok felelőseit.

A kézikönyv alkalmazása az iskola minden szervezeti egysége számára kötelező, jóváhagyása az igazgató felelőssége. Évenként egy alkalommal a belső audit során felül kell vizsgálni.

Jogszabályi módosulások vagy az Iskola működésében bekövetkezett változások (vezetői, erőforrás, szervezeti) esetén a Minőségügyi vezetőnek eseti felülvizsgálatot kell kezdeményezni, melynek eredményeként javaslatot kell tenni az igazgatónak a szükséges módosításokra.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-03-01

A Minőségirányítási kézikönyv a felhasználók számára a belső hálózaton elérhető. Elérési útvonal:  
<http://pc28.fay-bp.sulinet.hu/index/minosegiranyitas.pdf>

Egy nyomtatott, jóváhagyott tőpéldányt, amellyel az elektronikus változat megegyezik, a minőségügyi vezető őriz.

Partnereink tájékoztatására készülhetnek további nyomtatott példányok, amelyek a nyomtatáskor aktuálisak, de nyomon követési kötelezettséget ezekre nem vállalunk.

A kézikönyv készítéséért és módosításáért, valamint a példányok naprakészségéért a minőségügyi vezető felelős.

## 2. Eljárások (ME)

Eljárásaink tartalmazzák a folyamatok megvalósítása során követendő tevékenységeket, az alkalmazott módszert, a kapcsolódási pontokat, a folyamatban résztvevők felelősségét, az ellenőrzési követelményeket, valamint a felhasználandó és készítendő dokumentumokat, feljegyzéseket. Az eljárások dokumentációja tartalmazza azokat a folyamatokat és tevékenységeket (folyamatok figyelemmel kísérése, mérése és kiértékelése), melyek a teljesítéshez, az irányítási rendszer folyamatos fejlesztéséhez vezetnek.

## 3. Munkautasítások (MU)

Ezek az előírások a munka elvégzésére, az ellenőrzések és vizsgálatok végrehajtására vonatkozó részletes leírások. Részletesen szabályozzák az egyes tevékenységek gyakorlati végrehajtását.

Munkautasítást akkor rögzítünk egy tevékenységre, ha annak végrehajtására a kézikönyv és az eljárások szabályozása nem biztosítja egyértelműen a tevékenység eredményességét és hatékonyságát.

## 4. Feljegyzések (Formanyomtatványok)

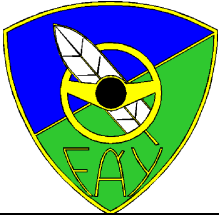
A Minőségirányítási kézikönyv és az eljárási utasítások adott műveletek, eljárások végrehajtásának igazolására feljegyzések készítését, formanyomtatványok használatát írják elő.

### 4.2. A dokumentumok kezelése

A minőségirányítási rendszer számára szükséges dokumentumok kezelését dokumentált eljárás szabályozza.

Az eljárás előírja:

- a dokumentumok megfelelőség szempontjából való jóváhagyását kiadás előtt,
- a dokumentumok időszakos átvizsgálását, szükség esetén naprakésszé tételét és újbóli jóváhagyását
- gondoskodást arról, hogy a módosításoknak és a dokumentumok érvényes kiadási állapotának azonosítása megtörténjen
- gondoskodást arról, hogy a dokumentumok megfelelő változatai álljanak rendelkezésre az alkalmazási helyeken,
- gondoskodást arról, hogy a dokumentumok olvashatók és könnyen azonosíthatóak legyenek
- gondoskodást arról, hogy a külső eredetű dokumentumok azonosítva legyenek, és elosztásuk ellenőrzötten történjen.
- elavult dokumentumok véletlen alkalmazásának megakadályozását.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-03-01

A minőségirányítási rendszer dokumentumait a minőségügyi vezető felügyeli.

Új dokumentum bevezetését a tárgykör által megkívánt előkészítés (ismertetés, oktatás, tárgyi feltételek stb.) előzi meg, melyekért szintén a minőségügyi vezető felelős.

Változtatás esetén a módosított dokumentumot ugyanazon szinten hagyják jóvá, mint amelyen az eredeti dokumentum jóváhagyása történt. A módosított dokumentum egy példányban kinyomtatásra és jóváhagyásra kerül. Az elektronikus változat cseréjéért a minőségügyi vezető felelős. Az érvénytelenné váló változat kinyomtatott példánya megkülönböztető jelöléssel ellátva archiválásra kerül.

Az eljárás alkalmazása biztosítja a módosítások dokumentálását, illetve a megfelelő változatok rendelkezésre állását az alkalmazási helyeken.

### 4.3. A feljegyzések kezelése

Dokumentált eljárás szabályozza a feljegyzések azonosítását, tárolását, kikeresését, védelmét, megőrzési idejét és selejtezését, oly módon, hogy objektív bizonyítékul szolgáljon arra, hogy a minőségirányítási rendszer megfelelően működik.

A feljegyzések többsége szabályozott alakban készül, a célra rendszeresített formátumok alkalmazásával. A jóváhagyott feljegyzés formátumokat a minőségügyi vezető tartja nyilvántartásban.

A formátum kitöltés módját, a feljegyzés ügykezelését, megőrzését, a vonatkozó hatásköröket és kötelezettségeket a kapcsolódó előírás dokumentum, vagy külön utasítás szabályozza.

A feljegyzés egyértelműen hozzárendelhető kell, hogy legyen a termékhez, tevékenységhez, eseményhez stb., amelyre vonatkozik. A papírra készült feljegyzésnek jól olvashatónak kell lennie, és kötelező tartozéka a dátum és aláírás.

### Kapcsolódó eljárás

ME-01 Dokumentumok kezelése

	<h1>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</h1>	<p>MSZ EN ISO 9001:2009</p> <p>MK-05-01</p>
---	--	---

## 5. A vezetőség felelősségi köre

### Tárgy

A fejezet leírja, hogy a Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola vezetése mely formában fejezi ki elkötelezettségét a minőség iránt, hogy a vevői és más érdekelt felek követelményeinek tudatosítása és teljesítésének fontossága a rendszer működtetésével biztosítva legyen.

A minőségirányítási rendszer átfogja az Iskola minden tevékenységét.

### Felelősség

A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola minőségpolitikájának és minőségcéljainak meghatározása, kiadása és érvényesítése a felső vezetőség feladata.

Az iskolavezetés feladata gondoskodni arról, hogy mind a partneri, mind pedig a jogszabályi követelmények ismertek legyenek a szervezet valamennyi dolgozója számára.

Az erőforrások biztosításáért az iskola igazgatója felelős.

### 5.1 A vezetőség elkötelezettsége

A felső vezetőség vezetési magatartásával és részvételével biztosítja a minőségirányítási rendszer hatékony működését, ami minden érdekelt fél számára hasznot eredményez. A vezetőség központi kérdésként kezeli a szervezet számára hozzáadott értéket eredményező nevelési-oktatási folyamatok állandó továbbfejlesztését.

A szabályozások egyértelműen meghatározzák a folyamatok gazdáit, akik teljes felelősségi körrel és hatáskörrel rendelkeznek a folyamat irányításához és céljainak eléréséhez.

### 5.2 Vevőközpontúság

A vezetőség gondoskodik arról, hogy a vevők szükségleteit, elvárásait teljes körűen meghatározzák és teljesítsék a vevők megelégedettségének fokozása céljából.

A vevőközpontúság részeként olyan kapcsolatot alakítottunk ki partnereinkkel és külső munkatársainkkal, mely a közös stratégia és érdek alapján biztosítja a minőség védelmét, valamint a kockázatok csökkentését.

A minőségpolitika, a minőségcélok kihirdetése és végrehajtása, a minőségirányítási rendszer bevezetése végső soron a vevői megelégedettség elérését és ezzel iskolánk további eredményes működését hivatott biztosítani. Partnereink megelégedettségéről a közvetlen kapcsolatokon és a megelégedettséget, igényeket feltáró kérdőíveken keresztül győződünk meg.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-05-01

## 5.3 Minőségpolitika

A kézikönyv 1. melléklet található minőségpolitika meghatározza a vezetőség elkötelezettségét a követelmények teljesítése, és a minőségirányítási rendszer folyamatos továbbfejlesztése iránt.

A minőségpolitika összhangban van az intézmény küldetésével.

A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola kinyilvánított minőségpolitikáját minden munkatárs ismeri. Pletser József igazgató gondoskodik arról, hogy ezt a minőségpolitikát a szervezet minden szintjén megértsék, megvalósítsák és fenntartsák.

A vezetőségi átvizsgálások alkalmával a minőségpolitika alkalmasságának vizsgálata is megtörténik.

A minőségpolitika keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez és átvizsgálásához.

A célkitűzésekkel kapcsolatban alapvető követelmény, hogy azok mérhetőek legyenek, végrehajtásuk konkrét határidőhöz legyen kötve, a végrehajtásért és annak ellenőrzéséért legyen meghatározott felelős kijelölve.

A hosszú távú célkitűzések alapján kerülnek megfogalmazásra a rövidebb (1-3 éves) távon értelmezhető stratégiai célok és ezek eléréséhez szükséges megvalósítási programok. A programok tartalmazzák a részfeladatokat, azok ütemezését, felelőseit és a megvalósítás mértékének jelzőszámait.

A vezetőség gondoskodik arról, hogy a minőségcélok eléréséhez meg legyenek határozva és meg legyenek tervezve a szükséges erőforrások.

A célok megvalósítását évenként értékelik; az értékelés eredményeiről, és a hozott intézkedésekről a munkatársak tájékoztatást kapnak.

## 5.4 Tervezés

A minőségirányítási rendszer úgy került megtervezésre, hogy mindenkor biztosítva legyen a folyamatok hatásossága, és a minőségcélok eléréséhez szükséges folytonos továbbfejlesztés lehetősége.

Amennyiben a célkitűzések megvalósítása a minőségirányítási rendszer, vagy az oktatási folyamatok módosítását jelentenék, megvizsgáljuk, hogy milyen vezetői intézkedések szükségesek ahhoz, hogy még az átmeneti állapotban is fenntartsuk a folyamatos és ellenőrzött működést.

## 5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

Az eljárások egyértelműen rögzítik az egyes tevékenységekhez kapcsolódó felelősségeket és hatásköröket. A munkatársak közötti kapcsolatrendszer szervezeti séma mutatja be (ld. 3.3. fejezet)

A névre szóló munkaköri leírások pontosan meghatározzák a kölcsönös kapcsolatokat, az egyes munkatársak felelősségét és hatáskörét. A munkaköri leírások mellett a minőségirányítási rendszer eljárási utasításai további konkrét feladatokat határoznak meg munkatársaink számára.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-05-01

Egyedi esetekben, amikor valamely tevékenység sem munkaköri leírással, sem eljárási utasítással nem szabályozott, az igazgató hatáskörébe tartozik annak eldöntése, hogy a kérdéses feladatot kinek kell ellátnia. Amennyiben az ilyen jellegű feladatok többször ismétlődnek, igazgatói döntés alapján fel kell venni a vonatkozó terület munkaköri leírásába.

A minőségirányítási rendszer folyamatainak létrehozásáért, működtetéséért, ellenőrzéséért, felügyeletéért a minőségügyi vezető felelős, akinek a hatásköre minőségirányítási kérdésekben kiterjed az iskola teljes területére, és valamennyi nevelési-oktatási tevékenységére.

A minőségügyi vezető

- gondoskodik a minőségirányítási rendszer folyamatainak bevezetéséről és fenntartásáról,
- beszámol a felső vezetőségnek minőségirányítási rendszer eredményességéről, beleértve a fejlesztési szükségleteket,
- közreműködik a vevői követelményekkel kapcsolatos tudatosság kialakításában, az ennek érdekében lefolytatott képzések tervezéséért és szervezéséért,
- felelős a minőségirányítási dokumentumok kezeléséért,
- felel a helyesbítő és megelőző tevékenységek felügyeletéért,
- felelős a minőségirányítási rendszerrel összefüggő információk összegyűjtéséért és ezek elemzéséért.

A minőségügyi vezetőt az iskola igazgatója írásban bízza meg.

A minőségi követelmények, a célok és a teljesítések közléséhez az iskola megfelelő, megtervezett kommunikációs rendszert működtet.

A tanulókkal történő mindennapi kapcsolattartás a tanárokon és az iskolatitkárságon keresztül valósul meg. A tanárok feladata, hogy az előírt tananyag szakszerű átadásán túl szakmai és egyéb információkkal segítsék a diákok tanulmányi előmenetelét, megfelelő empátiával hallgassák meg problémáikat, és lehetőség szerint segítsék annak megoldását, vagy irányítsák a tanulót az illetékes igazgatóhelyetteshez vagy az igazgatóhoz.

A szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamációk, rendezések az igazgatóhelyettesek, illetve az igazgató feladata. A reklamációk feldolgozásakor nagy figyelmet fordítunk annak vizsgálatára, hogy a megtett intézkedések elégségesek voltak-e azok megnyugtató rendezésére.

A külső kommunikációnak rendkívül nagy jelentősége van az üzemi gyakorlatok és az összefüggő nyári szakmai gyakorlatok előkészítése és megszervezése során. E kiemelt feladat előkészítését és lebonyolítását a gyakorlati oktatásvezető végzi.

Az iskolán belüli kommunikációt a kialakult gyakorlat és a minőségirányítási rendszer eljárásai szabályozzák.

Az iskola vezetősége a minőségirányítási rendszer folyamatainak működtetésével, a tantestületi értekezletek rendszeres megtartásával biztosítja, hogy az iskola tanárai és munkatársai megismerjék a folyamatokra és tevékenységekre vonatkozó tanulói,



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-05-01

vevői igényeket, a jogszabályokban és eljárási utasításokban megfogalmazott követelményeket, amelyeket figyelembe kell venni a minőségcélok eléréséhez.

## 5.6. Vezetőségi átvizsgálás

A minőségirányítási rendszer folyamatos alkalmasságának biztosítása érdekében, évente legalább egyszer vezetőségi átvizsgálást kell tartani, hogy biztosítsák a rendszer folyamatos megfelelőségét és eredményességét. A vezetőségi átvizsgálás rendszerint a belső auditot követi, de ettől az igazgató eltérhet.

A vezetőségi átvizsgálás fontosabb témakörei:

### Bemenő adatok:

- az auditok eredményei,
- vevői visszajelzések,
- a folyamatok működése
- a termékek (a szolgáltatás) megfelelősége
- a megelőző és a helyesbítő tevékenységek helyzetképe,
- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból eredő tevékenységek,
- azok a változások, amelyek befolyásolhatják a minőségirányítási rendszert,
- a minőségpolitika és célkitűzések teljesülése
- valamint a fejlesztési javaslatok

Az átvizsgálás eredményeképpen a vezetőség intézkedéseket rendel el a következő szempontok szerint:

### Kimenő adatok:

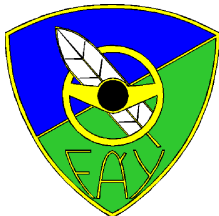
- a minőségirányítási rendszer és folyamatainak tökéletesítése,
- a termékek vevői követelményekkel kapcsolatos tökéletesítése,
- erőforrás szükségletek.

A vezetőségi átvizsgálás dokumentumainak archiválási ideje 3 év.

### Kapcsolódó eljárás

ME-08 Belső audit





# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-06-01

## 6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

### Tárgy

A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola meghatározta és rendelkezésre bocsátotta mindazokat az erőforrásokat, amelyek lényegesek és szükségesek

- minőségpolitikájának, a minőségirányítási rendszer céljainak megvalósításához,
- a minőségirányítási rendszer folyamatainak bevezetéséhez és folyamatos javításához,
- a „vevők”, tanulók megelégedettségéről való gondoskodáshoz.

Az erőforrás-gazdálkodás az alábbiakra vonatkozik:

- személyzetre (az iskola dolgozói)
- képzésre
- infrastruktúrára, munkakörnyezetre.

### Felelősség

Az erőforrások biztosításáért a felső vezetőség felelős, de a szükséges erőforrások időben történő meghatározása elsősorban az érintett folyamatok gazdáinak felelőssége.

#### 6.1 Gondoskodás az erőforrásokról

A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola vezetőségének álláspontja, hogy a megfelelő időben való hatékony gondoskodás az erőforrásokról teret biztosít a lehetőségek megragadására és a kötelezettségek teljesítésére.

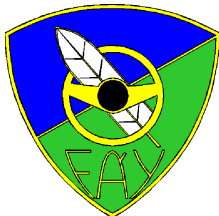
A szolgáltatás előállítási folyamat előzetes megtervezése lehetővé teszi az erőforrás igény tervezését, és ez által a szükséges erőforrások biztosítását, a vevők megelégedettségének fokozásához.

#### 6.2 Emberi erőforrások

A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola vezetése gondoskodik arról, hogy a különböző munkafolyamatokat, különösen az oktatást, megfelelő végzettséggel, képesítéssel és gyakorlattal rendelkező munkatársak végezzék.

A különböző munkakörök betöltéséhez szükséges feltételeket a Köznevelési és Közfoglalkoztatási törvény írja elő, és az egyes munkaköri leírások tartalmazzák. Az iskola igazgatója gyakorolja a személyzeti és munkáltatói jogkört is, így az igazgató nevezi ki helyetteseit, a munkaközösségek vezetőit, pedagógusait, alkalmazza az adminisztratív és technikai dolgozókat.

A munkakörök és az ezeket meghatározó munkaköri leírások felülvizsgálata, módosítása, új – kötelezően pályázat útján meghirdetett - munkaerő felvétele az igazgató hatáskörébe tartozik.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-06-01

**Az iskola vezetése az alkalmazottak kiválasztásának szempontrendszerét az alábbiakban határozta meg:**

- pályázati feltételeknek való megfelelés (betöltendő állásnak megfelelő végzettség, büntetlen előélet és cselekvőképesség, szakmai önéletrajz, erkölcsi bizonyítvány)
- lehetőleg több éves oktatói gyakorlat
- referencia, esetleg próbatanítás
- műszaki szakoktató esetében előny a szerződéses partnerek ajánlása, vagy az, hogy a pályázó az iskola végzett tanulója
- frissen végzetteknél (referencia hiányában) 1 éves szerződés.

A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola vezetése gondoskodik arról, hogy munkatársai megismerjék az iskola tevékenységét, törekvését, nevelési-oktatási folyamatát, minőségpolitikáját, minőségirányítási rendszerét. Tisztában van azzal, hogy szolgáltatásainak minőségét csak jól képzett, gyakorlott munkaerővel tudja biztosítani, akik ismerik az iskola célkitűzéseit, és azzal azonosulni tudnak, értik és tudják, hogy mikor, mit és miért kell tenniük, hogy valamely rendszerem elhagyásának milyen következményei lehetnek.

Ezt a tudatosságot rendszeres képzések keretében biztosítjuk, melyek tárgykörei a következők:

- A minőségirányítási rendszer elemei
- A szakmai és módszertani kérdések
- Tűz és munkavédelem.

A munkatársak tudatosságának és részvételének növelése érdekében a vezetők rendszeres tájékoztató megbeszéléseket tartanak az intézményményben zajló folyamatokról és az aktuális célokról, az iskola jövőképeiről, a vevői visszajelzésekről, a továbbfejlesztésre irányuló tevékenységekről stb.

Munkatársaink motiváltságát és a közös értékek iránti elkötelezettséget segíti az iskola vezetése által kidolgozott kitüntetési rendszer. E szerint kitüntethető - a díjak jellegétől függően - a teljes munkatársi kör: pedagógusok, ügyviteli és technikai dolgozók. A díjak átadása a pedagógusnapi ünnepség keretében történik, odaítéléséről az iskola vezetése dönt.

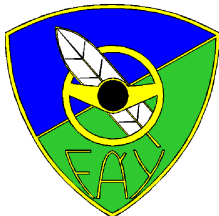
Az Iskolában folyó képzések tervezettek és dokumentáltak, melyet az **ME-02** jelű, **“Képzés”** című eljárási utasítás szabályoz.

## 6.3 Infrastruktúra (feltételrendszer)

Az iskolavezetés feladata meghatározni és biztosítani az oktatási szolgáltatás megfelelőségének megvalósításához szükséges infrastruktúrát

Az oktatási szolgáltatás megfelelőségének érdekében az iskola vezetése folyamatosan vizsgálja az alábbiakat:

- a munkahelyek és tantermek megfelelőségét,
- eszközök, berendezések állapotát (karbantartás, javítás)
- számítástechnikai eszközök állapotát,
- valamint a munka- és egészségügyi biztonságot.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-06-01

Az iskola vezetése folyamatosan fejleszti számítástechnikai eszközeit, szoftvereit, valamint gondoskodik a gyakorlati oktatáshoz szükséges szerszámok, eszközök, berendezések beszerzéséről. Gondoskodik az épület és berendezések karbantartásáról, és a munkafeltételek és körülmények állandó javításáról. A számítástechnikai eszközökön alkalmazott szoftverek üzemeltetését és karbantartását kijelölt rendszergazda felügyeli.

## 6.4 Munkakörnyezet

A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola munkatársainak fizikai és emberi szempontból is igényesen kialakított munkakörnyezetet biztosít. A vezetés úgy ítéli meg, hogy a megfelelő munkakörnyezet elősegíti a munkatársak motiváltságát és megelégedettségét és ezen keresztül a minőségcélok teljesítését.

Ezért folyamatosan gondoskodunk a tanári szobák, tantermek megfelelő hőmérsékletéről és megvilágításáról, a folyosók tisztaságáról, a mellékhelyiségek higiéniai feltételeiről. Az esztétikai igények kielégítésére, illetve nevelési cézzal, mind a folyosókat, mind a tantermeket képekkel, különböző reprodukciókkal díszítjük.

## Hulladékgazdálkodás

A tanulók gyakorlati képzése során a tanműhelyekben és laboratóriumokban hulladék keletkezik, melyet a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően az alábbiak szerint kezelünk.

- Az újrahasznosítható anyagokat – pl. fém hulladék - kijelölt helyen összegyűjtjük, és a hulladékgyűjtő telepekre szállítjuk. E munkában elsősorban nevelési célból részt vesznek az iskola tanulói is.
- A környezetre ártalmatlan, de nem hasznosítható anyagokat – pl. fahulladék - a közterület fenntartóval szállítatjuk el.
- A veszélyes anyagokat – pl. mosó folyadék, fáradt olaj – szerződéses partnerünk szállítja el.

## Kapcsolódó eljárások

ME-02 Képzés

	<h1>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</h1>	<p>MSZ EN ISO 9001:2009</p> <p>MK-07-01</p>
---	--	---

## 7. A szolgáltatás megvalósítása

### Tárgy

A Minőségirányítási kézikönyv jelen fejezete a Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola nevelési-oktatási és gépjármű műszaki megvizsgálási folyamatának végrehajtásával kapcsolatos folyamatokat mutatja be.

### Felelősség

A folyamatokkal kapcsolatos valamennyi tevékenység tervezése és megvalósítása az iskola igazgatójának hatásköre és felelőssége.

A kitűzött célok elérése érdekében a kézikönyvben, illetve a kapcsolódó eljárásokban a nevelés-oktatás és műszaki vizsga folyamatával kapcsolatos tevékenységek rendszerét, módszereit rögzítettük.

### 7.1 A folyamatok megtervezése

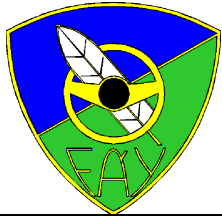
Az egyes tevékenységek folyamatát külön-külön önálló folyamatként, egy-egy eljárásban rögzítettük.

Egy adott tevékenység folyamatának szabályozása magában foglalja:

- a kiindulási adatokat,
- a feladatot,
- a felelőst,
- a végrehajtáshoz szükséges erőforrásokat,
- a kapcsolódó és rögzítendő dokumentumokat,
- a feladat végrehajtásának lépéseit, a tevékenység leírását,
- a tevékenység eredményét,
- a folyamat kapcsolatait és kölcsönhatását más folyamatokkal.

### Minőségterv

A tanulók egyedi sajátosságai, vagy a partnerek (szülők, fenntartó, gyakorlati oktatást végző szerződéses partnerek, ágazati irányítás szervei) megváltozott igényei esetében, amikor a nevelési-oktatási folyamat nem valósítható meg a meglévő Pedagógiai program, Helyi tanterv, tanmenet szerint, a Minőségtervben szükséges rögzíteni a szükséges feladat teljesítésének szabályozását. A Minőségterv készítését az igazgató rendeli el. A megvalósítási folyamat tervezése során a tanulók és a partnerek követelményeinek kielégítése, valamint a teljes folyamat nyomonkövethetősége céljából meghatározzuk, ütemezzük a nevelés-oktatás folyamatához kapcsolódó folyamatok lépéseit, az ellenőrző méréseket, szükséges erőforrásokat, módszereket.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-07-01

A Minőségtervnek tartalmaznia kell:

- a bemenő és kimenő követelményeket,
- az elérendő célokat,
- a felelősség és hatáskörök meghatározását a teljesítés egyes fázisaiban,
- az alkalmazni kívánt eszközöket (mérő- és vizsgálóeszközök, módszerek, eljárások, utasítások, ellenőrzési eljárások)
- a kitűzött célok megvalósításához szükséges egyéb intézkedéseket (pl. továbbképzés)
- a tevékenységeket a folyamaton belül
- a fejlesztési lehetőségeket és a változások ellenőrzését.

## 7.2 A vevővel kapcsolatos folyamatok

Működési környezetünkkel fenntartott mindennapi kapcsolataink a pedagógusokon, a vizsgabiztosokon, valamint az iskolatitkárságon keresztül valósulnak meg. Mind a pedagógusok, mind az iskolatitkárság munkatársai kellő ismeret- és információs anyaggal rendelkeznek ahhoz, hogy a külvilág felé megfelelően képviseljék a Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskolát.

Tájékoztatják az érdeklődőket, leendő tanulóinkat, megválaszolják az iskolánkban folyó oktatási és műszaki vizsgáztatási szolgáltatásunkkal kapcsolatos kérdéseket. Kiemelten fontosnak tartjuk, hogy az információszolgáltatás pontos és gyors legyen. Ennek feltételeit teremtettük meg az **ME-03**, **ME-04** és **ME-10** jelű eljárásokkal. Az iskola magára nézve kötelezőnek tekintti, hogy minden rendeletben és jogszabályban rögzített előírást betartson, a változásokat figyelje és kövesse. Ezt tekintjük nevelési- oktatási munkánk felügyeleti szerveivel és intézményeivel kialakított jó kapcsolatunk alapjának.

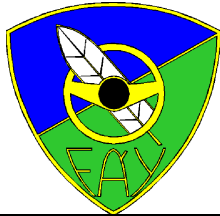
### A vevők követelményeinek megállapítása

A nevelési-oktatási folyamat résztvevője a tanuló. Az iskola vezetése eljárásban rögzítette az iskolába való jelentkezés/beiratkozás folyamatát. Az eljárás bevezetésének célja, hogy lehetőleg csak olyan tanuló kerüljön be iskolánkba, aki az adott tanulmányok folytatásához szükséges belépési feltétellel rendelkezik. A belépési feltétel ellenőrzése tanulóink érdekeit szolgálja, minimálisra csökkentve az esetleges kudarcok számát.

A műszaki vizsgáztatásra jelentkező ügyfeleink követelményei nagyrészt jogszabályokban is megjelennek.

### Kapcsolattartás a vevővel

Az Iskola nevelési-oktatási tevékenysége a tanárok és tanulók munkakapcsolatában valósul meg. Az iskolában csak olyan pedagógus tevékenykedhet, aki magas szintű szakmai ismereteken túl, kiváló kapcsolatteremtő készséggel rendelkezik, alkalmas a tanulói csoportok közösséggé formálására, képes az emberi problémák, a tanulási nehézségek kezelésére.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-07-01

Az iskola minden munkatársának törekednie kell arra, hogy tanulóinkkal jó, a tanulást és a személyiség fejlődését elősegítő és emberi kapcsolatot alakítson ki. A jó munkakapcsolat alapja a jól szervezett munka, a felelőségek egyértelmű meghatározása. A nevelési-oktatási folyamat szabályozására bevezetett eljárások alapozzák meg legfontosabb partnereinkkel – a tanulókkal – kialakított kapcsolatainkat.

Gyakorlati képzési programunk eredményességének vizsgálatához szükségesnek tartjuk szerződéses partnereinkkel kapcsolatos monitoring vizsgálatokat. Ezek eredményét folyamatosan építjük be mind az oktatási folyamatainkba, mind a minőségirányítási rendszerünkbe.

A műszaki vizsga esetében a kapcsolatot a vizsgabiztosok tartják.

Az oktatás-nevelés minőségével és vizsgáztatással kapcsolatos reklamációk rendezése az igazgató és a helyettesek hatáskörébe tartozik. Ugyanakkor minden reklamációt dokumentálunk, feldolgozunk és szükség esetén helyesbítő tevékenységet folytatunk. Ennek koordinálása a minőségügyi vezető feladata. A reklamációk feldolgozásakor figyelmet fordítunk annak vizsgálatára, hogy a megtett intézkedések elégségesek voltak-e azok megnyugtató rendezésére.

## 7.3 Az oktatási folyamatok tervezése

A tervezés dokumentálása a Pedagógia program. Az oktatási folyamat tervezése és dokumentálása összhangban áll a vevői elvárásokkal, az iskola működési rendszerével, a személyzet felkészültségével, valamint a vonatkozó jogszabályok és szabványok követelményeivel.

Az oktatással kapcsolatos folyamatok tervezéskor az alábbiakra térünk ki:

- az oktatás/szolgáltatás minőségcéljaira
- az oktatással/szolgáltatással kapcsolatos konkrét erőforrások és feltételek megteremtésére
- a környezet és technikai berendezések állapotára, megfelelőségére
- valamint azokra a feljegyzésekre, melyek igazolják a folyamatok működését, megfelelőségét.

A minőségirányítási rendszer eljárásainak működtetése, erőforrásaink (személyzet, környezet, infrastruktúra) biztosítják az oktatási tevékenység szabályozottságát és eredményességét. Fő folyamatainkat és a felügyelő tevékenységeket a minőségirányítási rendszer olyan elemeivel egészítettük ki (helyesbítő és megelőző tevékenység, elemzés és értékelés, belső audit és vezetőségi átvizsgálás), melyek működtetésével biztosítani tudjuk folyamataink tökéletesítését, a nem megfelelőségek csökkentését, nevelési-oktatási és műszaki vizsgáztatási szolgáltatásunk megfelelő minőségét és ezen keresztül a vevői megelégedettségét.

## 7.4 Beszerzés

Az iskola nevelési-oktatási szolgáltatásaihoz számos terméket, de elsősorban szolgáltatást (gyakorlati képzést végző szerződéses partnerek és külső munkatársak - óraadók) vesz igénybe. Ezért a beszerzést, szolgáltatásunk jellege és minősége szempontjából kiemelten kezeljük.

	<h1>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</h1>	<p>MSZ EN ISO 9001:2009</p> <p>MK-07-01</p>
---	--	---

Szerződéses partnereinkről jegyzéket készítünk; az oktatás minőségét befolyásoló tevékenység, azaz gyakorlati oktatást végző szerződéses partner kizárólag e jegyzék alapján választható.

A műszaki vizsgálathoz a berendezéseket és a pontosságellenőrzési szolgáltatásokat szerezzük be.

A szerződéses partnerek értékelése azon az alapon történik, hogy milyen mértékben képesek kielégíteni iskolánk által igényelt követelményeket. Szerződéses partnereink rendszeres értékelését az igazgató jóváhagyásával a gyakorlati oktatásvezető és a vizsgabiztos végzi.

Az értékelés kiterjed a szerződéses partner által végzett szolgáltatás, azaz gyakorlati oktatás minőségére. Az értékelésre alkalmazott eljárások: a gyakorlati oktatást követő kérdőív és helyszíni vizsgálat, a műszaki vizsgát igénybevevők véleménye.

## 7.5 A szolgáltatás nyújtása

Az iskola a nevelési-oktatási és a műszaki vizsgáztatási szolgáltatás minőségét folyamatszabályozással biztosítja, melyet az **ME-03, ME-04, ME-05, ME-06, ME-07, ME-10** jelű folyamatok írnak elő. Az iskola vezetése nagy figyelmet fordít arra, hogy dokumentálási rendszerében a tanítás időtartama alatt a tanulók minden tevékenysége és a velük kapcsolatos összes esemény rögzített és visszakereshető legyen. A dokumentálási rendszer előírja, hogy ezek az adatok visszamenőlegesen legalább öt évig megőrzendők legyenek. Az archívum biztosítja, hogy a tanulók neve, szakképesítés megnevezése és időpontja alapján bármely tanulóra vonatkozó adatok visszakereshetők legyenek.

Ugyanez vonatkozik a műszaki vizsgára jelentkező ügyfelekre is.

Iskolánk oktató-nevelő tevékenységét szolgáltatásként értelmezi, melynek eredményessége nagymértékben attól függ, hogy beiratkozott tanulóink hogyan élik meg iskolánkban eltöltött tan éveket. Az iskola klímája, a tanulási környezet a tanárok és tanulók munkakapcsolatában alakul ki. Minőségirányítási rendszerünkben kiemelt szerepet kapnak mindazon elemek, melyek hatást gyakorolnak az iskolában megvalósuló emberi és szakmai kapcsolatok minőségének meghatározására.

## 7.6 A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése

A nevelés-oktatás minőségét folyamatos ellenőrzés és mérés biztosítja, ezekhez azonban nem mérőberendezéseket használunk. A folyamatot a 8.2.3. és 8.2.4. pontban szabályozzuk.

Az iskola mérési célra felhasználható berendezéseit két csoportba soroljuk:

- A.** A demonstrációs eszközök közé soroljuk azokat a mérőeszközöket, amelyeken a tanulók elsajátítják a mérőeszközök felépítését, működését, jellemzőit és használatát. Mivel a demonstrációs eszközök nem a hiteles mérés céljait szolgálják, ezeket külső céggel nem hitelesítjük, hanem a műszerhitelesítés oktatásakor ellenőrizzük azok pontosságát.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-07-01

**B.** A gyakorlati oktatás és a műszaki vizsga során alkalmazott mérőberendezéseket nyilvántartjuk, ezek felügyelete a műszaki igazgatóhelyettes, a pontossági ellenőrzés elvégeztetése a vizsgabiztos feladata.

A hitelesítést és/vagy kalibrálást a hatályos jogszabályok, NKH szabályzatok előírásai szerint szerződéses partnereink, a szerződésben foglaltak szerinti gyakorisággal ellenőrzik. Az ellenőrzési bizonylatokat 5 évig archiváljuk.

## Kapcsolódó eljárás

ME-03 Nevelés-oktatás folyamata

ME-04 Gyakorlati képzés

ME-05 Oktatási infrastruktúra biztosítása

ME-06 Könyvtár

ME-07 Tanórán kívüli tevékenység

ME-10 Közúti járművek műszaki megvizsgálása: időszakos és környezetvédelmi vizsgálat



	<h1>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</h1>	<p>MSZ EN ISO 9001:2009</p> <p>MK-08-01</p>
---	--	---

## 8. Mérés, elemzés, fejlesztés

### Tárgy

A fejezet ismerteti intézményünk, a megfelelőség és folyamatos fejlesztés biztosítására bevezetett mérési, elemzési és figyelemmel kíséresi tevékenységeket, amelyek szükségesek a partnerközpontú működtetéshez, a minőségirányítási rendszer hatásos alkalmazásához.

### Felelősség

A minőségirányítási rendszer eredményességének mérési és figyelemmel kíséresi tevékenységeit a minőségügyi vezető koordinálja.

A vevői megelégedettségre vonatkozó adatgyűjtés és adatelemzés az igazgatóhelyettesek és gyakorlati oktatásvezető felelőssége.

A helyesbítő és megelőző intézkedések elrendelése az igazgató felelőssége.

A bevezetett eljárások határozzák meg, hogy a felügyeleti, mérési tevékenységek során nyert adatokat hogyan kell dokumentálni és megőrizni.

### 8.1 A vevői megelégedettség mérése és figyelemmel kísérése

A vevői megelégedettség vizsgálatánál keressük mind a pozitív, mind a negatív visszacsatolásokat, és azok várható hatását további nevelési-oktatási és gépjármű műszaki megvizsgálási tevékenységünkre. Az iskola tudatosan térképezi fel partnerkapcsolatait, ami elengedhetetlenül fontos a partnerközpontú működéshez.

A „vevők” elégedettségére vonatkozó információk forrásai az alábbiak lehetnek:

- napi kapcsolat a tanulókkal, szülőkkel, vizsgaügyfelekkel;
- reklamációk, vevői észrevételek;
- felügyeleti szervek (pl. Fővárosi Önkormányzat, OM, NKH) véleménye stb.

Az adatok helyes elemzése méri a tervezési, és a megvalósított szolgáltatási tevékenység igényelt minőségének elérését, megmutatja az iskola tevékenységéről alkotott vevői képet, és jelzi a minőségjavítás lehetőségeit. Az elemzés eredménye a vezetőségi átvizsgálás bemenő adatát képezi.

Amennyiben a vevők észrevételei, reklamációi valós hiányosságot tárnak fel, a minőségügyi vezető helyesbítő tevékenységet kezdeményez.

### 8.2 Belső audit

Intézményünk eljárásban szabályozza minőségirányítási rendszerének belső felülvizsgálati rendjét és módszerét. A belső auditok célja, hogy az iskola folyamatosan biztosítsa a vonatkozó szabványnak való megfelelést és a minőségirányítási rendszer hatékonyságát.

Szabályozásunk szerint a belső auditok ütemezésére éves tervet kell készíteni. E tervnek biztosítania kell, hogy a minőségirányítási rendszer minden eleme az év során legalább egyszer felülvizsgálatra kerüljön.

Elvárás, hogy a belső auditok segítsék a minőségirányítási rendszer továbbfejlesztését, a célok megvalósulását, tárják fel az esetleges eltéréseket.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-08-01

Az eljárás alkalmazása a gazdálkodási tevékenység kivételével az iskola valamennyi tevékenységére és folyamatára kiterjed. A belső auditokat tervezetten, a vizsgált területtől független, képzett belső auditorok hajtják végre.

A kijelölt vizsgáló csoport feladata az esedékes audit programjának és terjedelmének megtervezése, melyet a belső audit program tartalmaz:

- a felülvizsgálat tárgyát és céljait
- a megjelölt területen felelős személyek azonosítását
- a vonatkozó dokumentumok azonosítását
- a vizsgáló csoport tagjainak azonosítását
- a vizsgálandó területek felsorolását
- a felülvizsgálat helyszíneit és a vizsgálati fázisok várható időpontját
- a vizsgálandó egység vezetőjével tervezett megbeszélések időrendjét.

A belső auditprogramot az igazgató hagyja jóvá.

A felülvizsgálatok eredményeit az iskola vezetése vezetőségi átvizsgálás keretében értékeli és szükség esetén, további intézkedést rendel el.

A belső auditok során az alábbi szempontokat vizsgáljuk meg:

- a dokumentumok szabványnak való megfelelése
- a megfelelő dokumentumok rendelkezésre állása a felhasználás helyén
- eltérések kezelése
- eredmények dokumentálása
- a munkatársak felkészültsége
- felelősségek, hatáskörök
- tökéletesítési tevékenységek
- Kapcsolat a tanulókkal

Az audit lebonyolításával kapcsolatos feladatok felelőse a minőségügyi vezető.

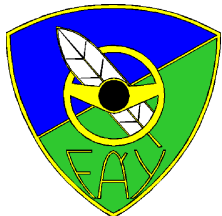
A belső auditokról feljegyzéseket készítünk, melyek az eltérések dokumentálásán túl megjelölik azokat a területeket, melyeknél fejlesztésre van szükség. A belső auditokat az **ME-08** jelű eljárás szabályozza. Az auditokon feltárt eltérések okainak megszüntetésére szükség szerint helyesbítő tevékenységet folytatunk az **ME-09** eljárás szerint.

### 8.3 Figyelemmel kísérés és mérés

A folyamatok működésének értékelésére a Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola mérési módszereket határozott meg. A folyamatokba beépített méréseket az iskola a folyamatok irányításában, kiértékelésében, valamint napi tevékenységében alkalmazza.

Az iskola az oktatási folyamatok működésével kapcsolatosan az alábbi méréseket végzi:

- beiratkozók szintfelmérése
- tananyag elsajátításában való előrehaladás, évközi számonkérés
- félévi és év végi értékelés



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-08-01

- érettségi, szakmai és technikus vizsgák
- óralátogatás
- tanulói és partneri vélemények értékelése,

Munkánk eredményességének elismerésére nem tartjuk elegendőnek a jó osztályzatokat és vizsgajegyeket. Egy képzési ciklust (9-12. 13-14. illetve 13-15. évfolyamig) akkor tekintünk eredményesnek, ha a sikeres érettségi és szakképesítő/technikus minősítő vizsgákon túl végzett tanulóink

- jó közérzettel járnak iskolánkba tanulni
- elfogadják tanáraink nevelési-oktatási módszereit
- leendő munkahelyükön nincsenek beilleszkedési gondjaik
- nem passzív befogadóként, hanem a nevelési-oktatási folyamat aktív részeseként vettek rész iskolánk munkájában.

A fenti elvárások teljesülésére természetesen nincsenek hiteles mérőeszközök; tanulóink elégedettségét minden végzős évfolyamnál kérdőíves megkérdezéssel mérjük fel és kiértékeljük. Az értékelés a vezetőségi átvizsgálás bemenő adatát képezi.

A nevelési-oktatási folyamat során végzendő mérések/ellenőrzések végrehajtását az **ME-03** és **ME-04** eljárások szabályozzák.

## 8.4 Az adatok elemzése

Iskolánk folyamatosan gyűjti a különböző forrásokból származó adatokat, hogy értékelni tudja szolgáltatásait, és meg tudja állapítani azokat a területeket, amelyeken fejlesztésre van szükség.

A vevői megelégedettség mérésével kapcsolatos feladatokat, felelősségeket és módszereket az **ME-03** és **ME-04** eljárás szabályozza.

A vevői megelégedettségről begyűjtött információkat a minőségügyi vezető feladata feldolgozni. A megállapításokat évenként értékelő jelentésbe foglalja, és azt az iskola vezetése a vezetői átvizsgálás fontos bemenő adataként kezeli.

Az adatgyűjtés és adatelemzés módszereit azok alkalmassága és megfelelősége szempontjából évente felülvizsgáljuk.

## 8.5 Helyesbítő és megelőző tevékenység

A helyesbítő és megelőző intézkedések alapját az ellenőrzési tevékenység, az auditok és átvizsgálások során felfedett nem megfelelőségek, vevői reklamációk, munkatársi kezdeményezések, észrevételek, valamint ezek feljegyzései jelentik.

Az **ME-09** eljárás működtetésével alapvető célunk elérni azt, hogy a tevékenységekben felmerült hibát, vagy kifogást a legrövidebb időn belül kijavítsuk, a helytelenül értelmezett folyamatleírásokat, vagy végzett folyamatokat helyesbítsük, illetve ezek elemzésével olyan új eljárásokat, módosításokat és ellenőrzési pontokat vezessünk be, amelyekkel elkerülhető a nemmegfelelőség jövőbeni előfordulása. Az előzőeken túlmenően, fontos szerepe van a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztésében is.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-08-01

A külső és belső auditok, vevői reklamációk, a minőségre hatást gyakorló munkafolyamatok vizsgálatai, a nem megfelelőségek okainak elemzése feltárhatnak olyan potenciális hibaforrásokat, amelyek, kiküszöbölése biztosíthatja a lehetséges folyamathibák megelőzését.

A megelőző tevékenység kezdeményezésébe az iskola minden munkatársát bevonjuk Ennek eszköze a probléma felvetés űrlap, amelyen bármelyik munkatárs jelezheti a megítélése szerint hibához vezető tényállásokat.

A minőségügyi vezető rendszeresen összegzi a minőséggel kapcsolatos információkat és szükség esetén a potenciális hibaforrások megszüntetése érdekében megelőző tevékenységet kezdeményez.

A bevezetett intézkedések hatékonyságát a minőségügyi vezető ellenőrzi. Az ellenőrzése eredménye alapján az intézkedés megfelelőségének kérdésében az igazgató dönt.

A helyesbítő és megelőző tevékenység eredményeinek értékelése a vezetőségi átvizsgálások bemenő adatát képezi.

## 8.6 Fejlesztés

Intézményünk vezetése elkötelezett a folyamatos fejlesztés iránt. A szakmai, emberi és minőségfejlesztésre vonatkozó igény megfogalmazása a minőségirányítási rendszert teljes vertikumában központi szerepet kap.

A bevezetett eljárások tartalmazzák a folyamatok tökéletesítését célzó visszacsatolásokat.

A fejlesztés az intézmény tevékenységeinek valamennyi részfolyamatára kiterjed, kiemelve

- a munkatársak egyéni életpályájának támogatását,
- a szakmai színvonal folyamatos emelését,
- a szervezeti kultúra, munkahelyi légkör jobbítását,
- az infrastruktúra folyamatos javítását.

A fejlesztési feladatokat minőségcéloknak tekintjük, melyek megvalósulását nyomon követjük, és teljesítésük végén értékeljük hatásosságukat.

## Kapcsolódó eljárások

ME-08 Belső audit

ME-09 Helyesbítő és megelőző tevékenység

ME-10 Közúti járművek műszaki megvizsgálása: időszakos és környezetvédelmi vizsgálat

	<h1>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</h1>	<p><b>MSZ EN ISO 9001:2009</b></p> <p><b>MK-09-01</b></p>
---	--	---

1.sz. melléklet

## A Fáy András Közlekedésgépészeti Műszaki Szakközépiskola Minőségpolitikája

Az iskola hatékony működése érdekében magunkra nézve kötelezőként deklaráljuk a folyamatos fejlesztés igényét és a kapcsolatok partnerközpontú irányítását. A fenti értékek közvetítése a tananyagon, a személyes példamutatáson, az iskola egész tevékenységén keresztül történik.

Célkitűzésünk megvalósítása során alapvető feladatunk minőségirányítási rendszerünk MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerinti működtetése és folyamatos fejlesztése.

Minőségpolitikánk stratégiai elemei:

Társadalmi szükségletet kielégítő, magas szintű képzés biztosítása az autós szakmában, a profiltisztaság megőrzésével.

Tanulóink, ügyfeleink elégedettségét folyamatosan mérjük, értékeljük, és az így nyert eredmények alapján módosítjuk szolgáltatásainkat és minőségirányítási rendszerünket.

Politikánk megvalósítása érdekében elhivatott, céljainkkal azonosulni tudó munkatársakat foglalkoztatunk. Gondoskodunk munkatársaink képzettségének és szaktudásának folyamatos fejlesztéséről.

Oktató-nevelő és gépjármű műszaki megvizsgálási tevékenységünket az érvényes jogszabályi és hatósági előírásoknak megfelelően, ellenőrzött és felügyelt körülmények között végezzük.

Maradéktalanul biztosítjuk a szükséges erőforrásokat, infrastruktúrát és munkakörülményeket.

Minőségpolitikánk elemeivel összhangban konkrét minőségcélokat tűzünk ki, melyeknek teljesülését rendszeresen értékeljük.

### Célkitűzéseink:

#### I. 9-12. évfolyam

1. A szakmai alapozó tantárgyak tanításával célunk az, hogy
  - tanulóink megismerjék az autós szakmát, hogy érettségi utáni pályaválasztásuk felelős döntés legyen;
  - biztos alapot nyújtson a rokon szakmák (elektronika, informatika gépészet) tanulásához.
  
2. A természettudományos tárgyak oktatása során:
  - megismertetjük tanulóinkkal a természettudományos gondolkodás alapjait
  - átadjuk a szakmai tárgyak elsajátításához nélkülözhetetlen ismereteket;



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

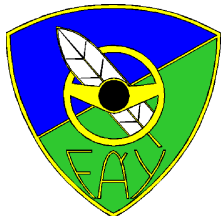
MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-09-01

- felkészítjük tanulóinkat az érettségire;
  - felkészítjük jó képességű tanulóinkat a továbbtanulásra.
3. A humán tárgyak tanításában megőrizzük a „gimnáziumi korszakból” örökölt színvonalat. Ezzel esetleges pályakorrekciókra is lehetőséget adunk
- tanórai munkánkkal törekszünk arra, hogy magyarból, történelemből és idegen nyelvből tanítványaink eredményesen érettségizzenek;
  - tanulóinkat felkészítjük a „Szép magyar beszéd” versenyen való eredményes szereplésre;
  - évente megrendezzük az idegen nyelvi „Szép kiejtési Versenyt”;
  - különböző szintű szavaló versenyeken indítjuk tanulóinkat, a legjobbaknak iskolai ünnepélyeken biztosítunk szereplési lehetőséget;
  - humán érdeklődésű tanulóink a rendszeresen megjelenő újságunkban (FIRKA) közölhetik írásaikat;
  - idegen nyelvi „plusz órákon” készítjük fel tanulóinkat nyelvvizsgára;
  - a Szakközépiskolák Kulturális Egyesülete tagjaként országos SZAKE versenyekre, pályázatokra készítjük fel diákjainkat.
4. A heti 2 testnevelés órán és a hét minden napján tartott tömegsport foglalkozásokon megszerettetjük tanulóinkkal a rendszeres testmozgást.

## II. Szakképző évfolyamok

1. A szakmai elméleti tárgyak oktatása során célkitűzésünk:
- a műszaki gondolkodásmód elsajátíttatása,
  - a központi programokban közölt tananyag követelményrendszerben előírt szintű megismertetése,
  - a tehetséges tanulók felkészítése a műszaki főiskolai vagy egyetemi továbbtanulásra,
  - a szakmai tanulmányi versenyekre történő eredményes felkészítés,
  - a Toyota STEP vizsgákra történő eredményes felkészítés.
2. A szakmai gyakorlati tárgyak oktatása során célkitűzésünk:
- a szakmunkás és technikus életút bemutatása,
  - az autós szakma megszerettetése,
  - a központi programokban közölt tananyag, követelményrendszerben előírt szintű megismertetése,
  - a folyamatos önképzés igényének kialakítása,
  - a tehetséges tanulók felkészítése a szakmai tanulmányi versenyekre,
  - Toyota STEP vizsgákra történő eredményes felkészítés.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

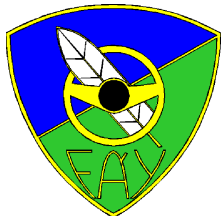
MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-10-01

2. sz. melléklet

## Dokumentumjegyzék

MSZ EN ISO 9001:2009 Fejezetszám, cím	Minőségirányítási Kézikönyv fejezet Eljárási utasítás és formanyomtatvány címe	Azonosító
4. Minőségirányítási rendszer	Minőségirányítási rendszer Dokumentumjegyzék <i>Dokumentumok kezelése</i>	MK-04 MK-08 8.6 <i>ME-01</i>
5. A vezetőség felelősségi köre	A vezetőség elkötelezettsége Minőségpolitika Szervezeti felépítés Felelősség, hatáskör, kommunikáció Vezetőségi átvizsgálás	MK-05 MK-08 8.6 MK-03 MK-05 5.5 MK-05 5.6
6. Gondoskodás az erőforrásokról	Erőforrás gazdálkodás Képzés Képzési nyilvántartó Szakmai és minőségügyi okt. jelenléti ív Éves képzési terv Kérelem egyéni továbbképzésen való részvételre	MK-06 ME-02 F-02-01 F-02-02 F-02-03 F-02-04
7. A termék előállítása	A nevelés-oktatás folyamata A nevelés-oktatás folyamatának megtervezése A vevővel kapcsolatos folyamatok Az oktatás folyamata Nevelés - oktatás folyamata Óralátogatási terv Óralátogatási jegyzőkönyv Javaslat iskolai szintű elismerésre Tanulói elégedettségi kérdőív Gyakorlati képzés folyamata Véleménykérő lap termelési gyakorlat értékeléséhez Véleménykérő lap gyakorlati oktatás értékeléséhez	MK-07 MK-07 7.1  MK-07 7.2 MK-07 7.5 ME-03 F-03-01 F-03-02 F-03-03 F-03-04  ME-04 F-04-01 F-04-02



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO  
9001:2009

MK-10-01

	Szerződéses partnerek értékelése Szerződéses partnerek jegyzéke <i>Véleménykérő lap a szerződéses partnerek megaláztatásának mérésére</i> Oktatási infrastruktúra megteremtése <i>Videó igény bejelentés</i> <i>Kölcsönzési engedély</i> Könyvtár folyamata Törlési jegyzőkönyv Megrendelő Előjegyzés Értesítés tartozásról Tanórán kívüli tevékenység folyamata Közúti járművek műszaki megvizsgálása: időszakos és környezetvédelmi vizsgálat folyamata	F-04-03 F-04-04 <i>F-04-05</i>  ME-05 <i>F-05-01</i> <i>F-05-02</i> ME-06 F-06-01 F-06-02 F-06-03 F-06-04 ME-07 ME-10
8. Mérés, elemzés, továbbfejlesztés	Mérés, elemzés továbbfejlesztés Belső audit <i>Belső audit folyamata</i> Belső audit tervezete Auditálási jegyzőkönyv Helyesbítő, és megelőző tevékenység <i>Helyesbítő, megelőző tevékenység folyamata</i> Helyesbítő, megelőző tevékenység	MK-08 MK-08 8.2 <i>ME-08</i> F-08-01 F-08-02 MK-08 8.5 <i>ME-09</i> F-09-01