A magyarországi minőségügy felsooktatási aspektusai

Nemeskéri Magdolna

Az utóbbi évtizedben fontos változás a felsooktatásban a minőség szerepének felismerése. Ez egyik oldalról a minőségügyi szemlélet, ismeretek, minőség kultúra fejlesztése, a másik oldalról a felsooktatási intézmények működési színvonalának növelésére irányuló törekvés. A minőségügy lehet az oktatás tárgya, de egyben az eszköze is kell, hogy legyen. Ezt a célt kell, hogy szolgálja a felsooktatási intézményekben létrehozandó, vagy már létrehozott minőségértékelésre alkalmas rendszer.

Minőségügy és az oktatásügy kapcsolata

Magyarországon – a fejlett országokhoz hasonlóan – a minőségügy a társadalmi-gazdasági fejlődés meghatározó eleme kell, hogy legyen. Ennek felismerése az utóbbi tíz évben fokozottan előtérbe került, mégpedig a hazánkban végbement változások miatt. Mik voltak ezek a változások?

A rendszerváltást követően Magyarországon kiépült a piacgazdaság, a külgazdasági kapcsolatok átalakultak. Az elmúlt években stabilizálódott a gazdaság, 1998-as évektől pedig felgyorsult a növekedése, amihez az ipar dinamikus fejlődése nagymértékben hozzájárult. A magyar gazdaság fejlődését befolyásolja és meghatározza az Európai Unióhoz való csatlakozási szándékunk, ami tervszerűen irányított gazdaságpolitikát feltételez. Ennek egy része a minőség szemlélet alakítása, formálása. A mennyiségi szemléletet fel kell, hogy váltsa a minőségi szemlélet, aminek a kialakítását az iskolapadban célszerű elkezdni.

A változások egyenes következménye a szemléletváltás a minőségfelfogás terén, de ezt még erősítette az 1996-ban megjelent Kormányrendelet, miszerint a muszaki felsooktatásban oktatni kell a minőségügyi ismereteket. Ez egy jelentős lépés a szemlélet formálásához, de a következő lépés, hogy a humán területekre is ki kell terjeszteni a minőségügy oktatását. A minőség és a minőségügy tudományos rendszerét felépítő és elemző minőség tudomány nem muszaki tudomány és nem humán-társadalom tudomány, hanem a mindkét tudományterületet magába foglaló társadalmi-muszaki (socio-technical) tudomány.

Tehát a minőségügy elmélete és gyakorlata humán, társadalmi és muszaki ismeretekre épít, így annak oktatása mind a muszaki felsooktatásban, mind a nem muszaki felsooktatásban lehetséges, és a minőség szemlélet kialakítása, formálása szempontjából szükséges is.

A minőségügy oktatása

1993-ban és 1996-ban történt felmérés alapján a minőségügy oktatása nagyon vegyes képet mutatott. Ez a tény is hozzájárult ahhoz, hogy a minőségügy oktatásával kiemelten kell foglalkozni. A minőségügy oktatásának két célja lehet, az egyik az eddig vázolt minőség kultúra, minőség szemlélet kialakítása, formálása, a másik a gazdaság számos területén felmerült igény kielégítése, a jó minőségügyi szakemberek képzése.

A PHARE programok közül a TDQM program keretében, kiváló szerzők bevonásával, háromszintű tananyagcsomag készült, (amely több minőségügyi szakkönyvet tartalmaz), különböző terjedelemben, igazodva a felhasználói igényekhez.

Egyre több felsooktatási intézményben kezdtek el foglalkozni a minőségügy oktatásával. Ez a fent említett szinteken lehetséges, alapok nyújtása a szemlélet alakításához és/vagy jól képzett minőségügyi szakemberek képzése. Erre fokozott az igény mind az ipar részéről, mind pedig a gazdaság egyéb területeiről is. A vegyes képhez hozzájárul az is, hogy iskolarendszeren kívül is egyre több intézmény folytat minőségügyi szakemberképzést. Tehát a minőségügyi oktatás továbbra is vegyes képet mutat, ami önmagában nem jelenti azt, hogy nem jó a minőség szemlélet formálása, vagy a minőségügyi szakemberképzés, hanem célszerű lenne egyes területeken az alapokat egységesíteni és a rendelkezésre álló erőforrásokat (pályázatok, minőségügyi szakemberek bevonása, a már meglévő tananyag minél szélesebb körű alkalmazása...) a célnak megfelelően, minél gazdaságosabban hasznosítani.

Az Magyarországon több fórum foglalkozik ezzel a kérdéssel. Évente megrendezik a "Minőségoktatók Országos Konferenciája"-t, szintén évente kerül megrendezésre a "Magyar Minőség Hét" rendezvénysorozat, ahol egy teljes napot szentelnek ennek a témának. Ezekon a fórumokon egyaránt szó esik a minőségügy oktatásáról és az oktatás minőségértékeléséről. 2000-ben látott napvilágot a Magyar Minőség Társaság munkabizottsága által kidolgozott: "A minőségügyi oktatás és képzés fejlesztési programja".

Néhány gondolat a programból.

A társadalom csak akkor fogadja el és tartja fontosnak a minőség kultúrát, ha minden tagja és csoportja tisztában van ehhez fűződő érdekével.

A társadalom különböző csoportjai a minőségkultúrának azokat a részeit ismerjék meg, amelyek számukra meghatározóak, fontosak. A minőségügyi szempontok szerint megkülönböztetett célcsoportok minőségügyi oktatása és képzése különböző szintjeinek módszerei, tematikái épüljenek egymásra, és harmonikusan illeszkedjenek egymáshoz. A lehetőségekről szóló információk legyenek közismertek és hozzáférhető.

A minőségügyi oktatás és képzés akkor válik elismertté, ha meghatározott követelménye szerint működik.

A minőségügyi oktatás és képzés hazai intézményrendszere feleljen meg a nemzetközi/európai követelményeknek. Nemzetközi/európai követelményrendszerrel nem rendelkező oktatási és képzési rendszernek legyen egységes hazai értékelési követelményrendszere.

A minőségügyi oktatás és képzés megvalósításához megfelelő jogszabályok szükségesek.

Az oktatási és képzési jogszabályok átláthatók, átfedésmentesek és összehangoltak legyenek.

A minőségügyi oktatáshoz és képzéshez átlátható, állandó és hosszú távú tervezésre lehetőséget adó pénzügyi környezet szükséges.

Legyen ismert a minőségügyi oktatási és képzési program kialakításának, fenntartásának és fejlesztésének költségigénye. Legyenek ismertek a minőségügyi oktatási és képzési program kialakítására, fenntartására és fejlesztésére felhasználható pénzügyi források. Ez a program irányelveket nyújt, és alkalmas arra, hogy a minőségügy oktatását rendszerében lehessen kezelni. Ha egy felsőoktatási intézmény minőségügy oktatását akarja elindítani, a következő kérdésekkel kell foglalkozni, amit az 1. ábrán lehet nyomon követni.

Mi legyen a képzési cél?

Ki lesz a szolgáltatás "vevoje"? Ha a kérdésre megvan a válasz, a további feladat az információgyűjtés, a kutatási eredmények felhasználásával az oktatandó ismeret előállítása.

Mi legyen az oktatandó ismeret rendszer tartalma?

Általános alapozó, minőségszemlélet formáló ismeretek, vagy speciális ismeretek, amelyek alkalmasak a minőségügyben dolgozó szakemberek képzésére.

1. ábra. Képzési folyamat

Milyen legyen az oktatandó ismeretek rendszere?

Tematika, tananyag egymásra épülése, elmélet, gyakorlat aránya. Ezek számbavétele szükséges ahhoz, hogy az oktatandó ismeret rendszerből tananyag váljék.

Milyen formában történjen az oktatás?

Nappali tagozaton, levelező tagozaton, távoktatás formájában? Itt dol el a képzés, oktatás, tanítási folyamat.

Minőségügy értelmezése a felsőoktatásban

Az utóbbi 10 évben, a gazdaságban végbemenő változások közvetlenül és közvetve is érintik a magyar felsőoktatást. Melyek ezek a változások a felsőoktatási intézmények életében?

A felsőoktatás expanziója

A felsőoktatásban egyre több hallgató vesz részt. A nagyarányú létszámnövekedés szervezési és szakmai problémákat vet fel.

Új felsőoktatási intézmények alakulása

Az újonnan létesített, különböző színvonalú intézmények között meg kell teremteni az összemérhetőség és összehasonlíthatóság feltételeit.

Az Európai Unióhoz való csatlakozás

Ez kettős probléma elé állítja a magyar felsőoktatást. Nemcsak azt kell nézni, hogy hol tart jelenleg az Európai Unió, hanem, hogy hová tart. Egyidejűleg jelentkeznek az Európai Unióhoz való csatlakozással járó és az Európai Unió előtt álló kihívások. A magyar felsőoktatás és az Európai Unió is szembesül az ezredforduló sokféle változásaival.

Mint például:

- Informatikai forradalom: egybemossa a tanulást és a munkát, az oktató és oktatott szerepét.
- Globalizációs folyamat: biztosítani kell a munkaero szabad áramlását.
- Civilizációs folyamat: az ismeretek gyors elavulása miatt felértékelődik a kvalifikáltság és a kreativitás, az ismeretek megújulásának, továbbfejlesztésének képessége.

A felsőoktatás klasszikus minőségfelfogását – a minőség, mint kiválóság – egyre inkább felváltja a piactudományra jellemző megközelítés. Ezt legjobban az Európai Unió

1997-ben megjelent javaslatának egy mondata összegzi: *“...a kutatás tudományos minősége és az (oktatói) állomány minősége többé már nem garancia az oktatás minőségére, mert ugyanolyan fontos a programok szervezésének, az oktatási módszereknek, az intézmény menedzselésének, a struktúrájának és a kommunikációnak a minőségi értékelése.”* Ezt a folyamatot kísérhetjük figyelemmel a 2. ábrán. A felsőoktatás minőségfelfogása csak potenciális minőséget jelent, az effektív minőséget a szolgáltatás vevőinek elégedettsége határozza meg. Ebből következik, hogy a minőségről beszélni a vevői vélemény állandó visszacsatolása nélkül értelmetlen.

2. ábra. Az Európai Unió felsőoktatásra vonatkozó minőség fogalma

Többek között ezek a változások indokolják azt, hogy átfogóan kell foglalkozni a felsőoktatási intézmények minőségirányításával. Magyarország Európa azon kevés országai közé tartozik, ahol a felsőoktatás minőségbiztosítását törvény szabályozza. A felsőoktatási törvény megteremtette az Magyar Akkreditációs Bizottság (MAB) működésének törvényes alapját. Ez a felsőoktatás minőségértékelésének első lépése. Az akkreditáció alapja az intézményi akkreditáció.

Az akkreditáció vizsgálja:

- az intézmények küldetésnyilatkozata, fejlesztési terve, jelenlegi helyzete megfelel-e a törvényben előírtaknak,
- az intézmény oktató, kutatómunkája mennyire felel meg a küldetésnyilatkozatban leírtaknak,
- az intézmény szaktantervei mennyire korszerűek,
- az oktatók szaktudása megfelel-e a korszerű tantervek színvonalas oktatásának,
- az intézmény infrastruktúrája, belső rendszere és külső kapcsolatai megfelelően segítik-e az oktatási és kutatási alaptevékenységet.

A MAB véleményt nyilvánít:

- egyetem, foiskola létesítéséről és elismeréséről,
- szak indításáról és megszüntetéséről,

- képesítési követelményekről,
- az egyetem doktori és habilitációs szabályzatáról.

Kérdés az, hogy a felsőoktatási törvényben előírt intézményi akkreditáció mennyire biztosítja a minőséget. Mivel az akkreditációs folyamat azt vizsgálja, hogy az intézmény személyi és tárgyi feltételei megfelelnek-e az intézményben folyó képzésnek, és nem tér ki a minőségirányítás sok más területére, ezért megfogalmazódott a kormányzat részéről is, – figyelembe véve a hazai és külföldi körülményeket, – az elvárás, hogy a felsőoktatási intézmények minőségirányítási rendszert építsenek ki, az átláthatóság és összemérhetőség érdekében, aminek a formáját az autonóm intézmények maguk választhatják meg. A minőségirányítási rendszer kiépítésére több lehetőség kínálkozik. A cél, hosszabb távon a teljes körű minőségirányítás kiépítése. Ennek egy közbulso állomása lehet a Magyarországon 2001-ben életbe lépett, ISO 9004:2000 szabvány alapján történő minőségirányítási rendszer kiépítése. Az új szabvány korszerűségét hangsúlyozza a megfogalmazott nyolc alapelv, ami nagyrészt megegyezik a teljes körű minőségirányítás (TQM) alapelveivel. A nyolc alapelv a következő.

1. **Vevőközpontúság:** a szervezetek a vevőiktől függenek, ezért ismerniük kell a jelenlegi és jövőbeli vevői szükségleteket, teljesíteni kell a vevők követelményeit, és igyekezniük kell felülmúlni a vevők elvárásait.
2. **Vezetés:** a vezetők gondoskodnak a szervezet céljainak és irányításának egységéről. Olyan belső környezetet hoznak létre, amelyben a munkatársak teljes mértékig részt vesznek a szervezet céljainak elérésében.
3. **A munkatársak bevonása:** a szervezet lényegét minden szinten a munkatársak jelentik, és az a teljes mértékű bevonása teszi lehetővé képességeik kihasználását a szervezet javára.
4. **Folyamatszemplélete megközelítés:** a kívánt eredményt hatékonyabban lehet elérni, ha a tevékenységeket és erőforrásokat folyamatként irányítják.
5. **Rendszerszemlélet az irányításban:** az egymással összefüggő folyamatok azonosítása, megértése és irányítása hozzájárul ahhoz, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan érje el céljait.
6. **Folyamatos fejlesztés:** a szervezet működésének átfogó, folyamatos fejlesztése legyen a szervezet állandó célja.
7. **Tényeken alapuló döntéshozatal:** az eredményes döntéshozatal az adatok elemzésén alapulnak.
8. **Kölcsönösen elonyös kapcsolatok a (be)szállítókkal:** fokozza mindkettőjük értéktérítő képességét.

A nyolc alapelv közül szeretnék hármat kiemelni, ami különösen fontos a minőségirányítási rendszer kiépítésénél. Az egyik fontos alapelv a *folyamatszemplélete megközelítés*. Ennek az a jelentősége, hogy a felsőoktatási intézmény meghatározza a kulcsfontosságú folyamatait, amit egyértelműen definiál, értelmezi a folyamat bemeneteit, kimeneteit és a folyamat jellemzőit, és meghatározza a különböző folyamatok közötti kapcsolódásokat. Egy felsőoktatási intézménynek egyik

kulcsfontosságú folyamata a képzési folyamat, de kulcsfontosságú folyamatként értelmezheti ezt a folyamatot kiszolgáló tanulmányi osztály tevékenységét is.

A másik fontos alapelv a *vevőközpontúság*. Meg kell határozni a felsőoktatási intézménynek, hogy kit tekint vevoinek. Egyik legfontosabb vevo a hallgató, de vevo a hallgatót alkalmazó munkaadó, a középiskola, mint a felsőoktatási intézmény beszállítója és természetesen a felsőoktatási intézményben dolgozó összes munkatárs és oktató is. Meg kell ismerni a vevők igényeit, amit felsőoktatási intézmény ki akar elégeíteni, és folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a vevők mennyire elégedettek a szolgáltatással. Mérti kell a hallgatók elégedettségét, például a képzési folyamatról, a tananyag felépítéséről, korszerűségéről, az oktatás tárgyi, technikai feltételeiről, stb. Mérti kell a felsőoktatási intézményben dolgozó munkatársak elégedettségét, például a karrierépítési lehetőségekről, a munkahelyi légkörrel, stb. Tehát a felsőoktatási intézménynek meg kell határozni azoknak a vevőknek a körét, akiknek az igényeit, elégedettségét figyelembe veszi a folytonos tökéletesítésben.

Ehhez kapcsolódik a harmadik lényeges alapelv, a *folyamatos fejlesztés*. Ez úgy valósítható meg, ha a vevők elégedettségmérésének eredményeit a folyamatos fejlesztéshez, tökéletesítéshez használja fel a felsőoktatási intézmény. Működik egy szabályozási kör, ami által a folyamatba, a mérési eredményeket felhasználva, megfelelő időben és a megfelelő ponton beavatkozunk azért, hogy a folyamat egyre jobb legyen. Ha a felsőoktatási intézmény a minőségirányítási rendszer kiépítésénél komolyan veszi ezeket az elveket, egy jól működő, átlátható rendszert kap.

Egy másik lehetőség a minőségirányítási rendszer működtetésére az "Üzleti Kiválóság" (Business Excellence) modell, EFQM (European Foundation for Quality Management) alkalmazása a felsőoktatásban is. A gazdaság egyéb területein, Magyarországon is 1996 óta alkalmazzák. A 3. ábrán az EFQM modell adaptációja látható az oktatásra.

A modell alapján történő minőségértékelés is alkalmas a felsőoktatási intézmények összemérhetőségére, összehasonlíthatóságára és alkalmas minőségirányítási rendszer működtetésére.

Irodalom

Veress Gábor-Kovács Károly: A minőségügy oktatása a nem muszáki felsőoktatásban. IX. Magyar Minőség Hét, 2000. november, kiadványa, 10-12. old.

Veress Gábor: A felsőoktatás minőségmenedzsmentje. Muszáki Könyvkiadó, Budapest, 2000.

Dinya László: A felsőoktatás minőségbiztosítása és az EU-csatlakozás. Magyar Felsőoktatás 1999/4. 30-31. old.

Szerző

Nemeskéri Magdolna

Budapesti Muszáki Főiskola

Kandó Kálmán Villamosmérnöki Főiskolai Kar

Számítógéptechnikai Intézet

Székesfehérvár, Budai út 45. Magyarország

E-Mail: nemeskeri@szgti.bmf.hu

3. ábra. EFQM modell alkalmazása az oktatásra