

TÁMOP 4.1.4
Minőségfejlesztés a felsőoktatásban
Trénerek képzése

II. modul
**Gyakorlati megoldások a felsőoktatás minőségfejlesztésének folyamatában –
módszertani alap**

Rendszerépítés módszertana
Elégedettségvizsgálatok a gyakorlatban
Pedagógiai értékelés

Bertalan Tamás

Rendszerépítés módszertana

SZINOPSZIS/TÁMOP 4.1.4.
(Tervezet)

1. A rendszer, minőségfejlesztési rendszer fogalma, jogszabályi és szakmai megközelítésben

Cél:

A rendszer fogalmának, mint általánosan alkalmazott fogalomnak a megértése, értelmezése. A minőségmenedzsment rendszer fogalmának, minőségmenedzsment rendszerek főbb jellemzőinek meghatározása. A minőségfejlesztési rendszer értelmezése a jogszabályok alapján. A minőségfejlesztési rendszer értelmezése a TÁMOP 4.1.4. projekten belül.

2. Különböző rendszerszintek bemutatása (EU szintű együttműködések, elvárások; ágazati szint/nemzeti szint; intézményi szint, intézmény egységek)

Cél:

Annak bemutatása, hogy az intézményi szintű minőségmenedzsment rendszerek nem tekinthetők függetlennek a felsőoktatási rendszer magasabb, vagy akár párhuzamos rendszerszintjeitől, illetve ezeken a rendszerszinteken kialakított minőségmenedzsment rendszerektől. Kiemelt figyelmet fordítunk az akkreditációs rendszer, az intézményi minőségmenedzsment rendszer és az önértékelés alapvető kapcsolódási pontjaira. Ráirányítjuk a képzésen résztvevők figyelmét arra, hogy az intézményi szintű rendszerépítés során tudatosan kell figyelni a rendszerek közötti kapcsolódási pontokra, az intézmény szervezeti tagolódására, a különböző szintek saját elvárásaira, célrendszerére.

3. Minőségfejlesztési rendszerek, rendszer megközelítések, modellek a felsőoktatásban

Cél:

Annak bemutatása, hogy milyen módon használhatók fel a különböző - akár ágazat specifikus, akár ágazat független minőségügyi megközelítések az intézményi minőségfejlesztési tevékenységben.

4. Intézményi minőségmenedzsment rendszer tartalma, kiterjedése

Cél:

A nemzetközi trendek, jogszabályok, szakmai, szakmapolitikai és projektcélok alapján annak bemutatása, hogy melyek azok a minőségmenedzsment rendszerrel kapcsolatos kötelezettségek, elvárások, amelyeknek a felsőoktatási intézmények mindenképpen meg kell, hogy feleljenek. Ezzel annak bemutatása, hogy a rendszer kiépítése, fejlesztése során mekkora az intézmény mozgástere.

5. Folyamatok a minőségmenedzsment rendszeren belül

Cél:

A folyamatszabályozással kapcsolatos alapfogalmak bemutatása. A folyamat központú szervezeti gondolkodás szerepének és jelentőségének bemutatása. A folyamatközpontú gondolkodás és minőségfejlesztés kapcsolódási pontjainak bemutatása.

6. A folyamatok leírásának módszerei

Cél:

Annak megismertetése, hogy milyen módon, milyen módszerekkel lehet elkészíteni az intézmény szolgáltatásainak minősége szempontjából meghatározó folyamatok leírását.

7. A folyamatos fejlesztés, mint a minőségmenedzsment rendszer alapja

Cél:

A folyamatos fejlesztésnek, mint a minőségmenedzsment rendszerrel szemben támasztott alapkövetelménynek a bemutatása. A folyamatos fejlesztés rendszeren belüli megvalósításának megismertetése.

8. A rendszerépítéshez szükséges minőségfejlesztési módszerek

Cél:

A kauzális és heurisztikus minőségfejlesztési módszerek alapttechnikáinak megismertetése. A módszerek alkalmazhatósági feltételeinek megismertetése.

9. Minőségirányítási/minőségmenedzsment rendszer dokumentumai

Cél:

A minőségmenedzsment rendszerek jellemző dokumentumainak bemutatása. A dokumentumokkal szemben támasztott tartalmi és formai követelmények ismertetése, és a dokumentumok helye, szerepe a minőségmenedzsment rendszeren belül.

10. A rendszerépítés szervezeti feltételei

Cél:

Annak megismertetése, hogy melyek a hatékony rendszerépítés feltételei. A külső és belső körülmények, és figyelembevételük fontosságának tudatosítása. Annak bemutatása, hogy milyen egyszerű, könnyen alkalmazható eszközökkel lehet biztosítani a szervezeti feltételek rendelkezésre állását.

11. A minőségmenedzsment rendszer (intézményi szintű) kiépítésének folyamata (fő szakaszok és a szakaszok tartalma)

Cél:

A rendszerépítés fő tevékenység szakaszainak bemutatása annak érdekében, hogy a képzésben résztvevő képes legyen a rendszerépítési folyamat átgondolt megtervezésére, az intézményi sajátosságok figyelembe vételével és a rendszerépítés projektként való értelmezésére, a projektmenedzsment szabályainak figyelembe vételével.

Cél továbbá a minőségmenedzsment rendszer építésével, fejlesztésével kapcsolatos tevékenységek értelmezése intézményi szinten. Felkészítés a rendszerépítéssel kapcsolatos tevékenységek megtervezésére. Annak bemutatása, hogy melyek a rendszerépítés kockázatai, amelyekre a tervezés és a megvalósítás szintjén egyaránt figyelni kell, illetve milyen módon kezelhetők a kockázatok.

Dr. Veres Zoltán

ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLATOK A GYAKORLATBAN

A szolgáltatások minőségmenedzsmentje az igénybe vevők minőségéről alkotott értékítéletének stabilizálásával és/vagy javításával fokozza az elégedettséget. Célja az oktatásban

1. a célcsoporttal való kapcsolat
2. az intézmény megítélése és
3. a versenyhelyzet javítása.

Az elégedettség forrása a célcsoportok (elsősorban a hallgatók) elvárásai és tapasztalatai közötti eltérés. Minél jobban meghaladja a tapasztalt (észlelt) szolgáltatás minősége az elvárt minőséget, vagy attól minél kevésbé marad el, annál magasabb az igénybe vevő elégedettségének szintje.

A kérdőíves elégedettségvizsgálatok főként ennek feltárását célozzák, és eredményük a teljesítmény-fontosság térkép, amely az egyes minőség-összetevők teljesítettségét és fontosságát mutatják.

Az elégedettségvizsgálatokban ezen kívül a következő eljárásokat alkalmazzák:

- Kvalitatív minőségkép-feltáró vizsgálatok a célcsoporttal folytatott mélyinterjúkkal és fókuszcsoportos vitákkal
- Rendkívüli esemény analízis az elégedettség eseti befolyásoló tényezőinek megismerésére
- Helyszíni megfigyelések a szolgáltatási folyamatok elégedettségi kulcsszituációinak megértésére
- Álcázott vásárlás jellegű kísérletek a frontvonal működésének tesztelésére
- Longitudinális vizsgálatok az elégedettség időbeli változásának feltárására
- Panaszhelyzetek elégedettségre gyakorolt hatásának vizsgálata és
- Konfliktusvizsgálatok szabálytalan viselkedésű hallgatók esetében

Kinyó László

PEDAGÓGIAI ÉRTÉKELÉS

Az utóbbi években számos nemzetközi összehasonlító vizsgálat (pl. PISA vizsgálatok, IEA vizsgálatok) és hazai rendszerszintű értékelés (pl. országos kompetenciamérés) megvalósult a közoktatásban, amelyek oktatási rendszerünk súlyos minőségi és eredményességbeli problémáira mutattak rá. Ezzel párhuzamosan folyamatos törvény- és rendeletalkotó folyamatnak, intézkedések sokaságának is tanúi lehettünk. A magyar oktatási rendszer rendszerszintű problémái és a tanulók tudásának minőségi problémái jól ismertek a pedagógiai értékeléssel foglalkozó oktatáskutató szakemberek körében. A felhalmozott szakmai tudás azonban mit sem ér, ha a tudásvagyon a tudomány művelőinek szűk körében marad, s nem hagyományozódik át azokra, akik közvetlenül tehetnek is valamit a folyamatok befolyásolására.

A 80-as évek végétől kezdődően a pedagógiai mérés–értékelés és tesztelés szerepe jelentősen megnövekedett. A közoktatási intézmények külső értékelési-ellenőrzési rendszerének megszűnésével és a megyei pedagógiai intézetek elsorvadásával egyrészt előtérbe kerültek az intézmények belső, önértékelésen alapuló értékelési mechanizmusok, másrészt, az országos értékelési és vizsgarendszer jelenleg is folyamatban levő reformja egyre több, magas szintű értékelésméleti- és gyakorlati felkészültséggel rendelkező szakember munkáját igényli. Alapvető célkitűzés, hogy – a pedagógiai értékelés területén élenjáró országok gyakorlatához illeszkedve – hosszabb távon a magyarországi pedagógusok, a köz- és felsőoktatásban dolgozó szakemberek is tisztában legyenek az értékelés nemzetközi és hazai eredményeivel, a különböző mérési technikák gyakorlati alkalmazásának lehetőségeivel. A pedagógiai értékelés módszertani kultúrájának különböző szakmai fórumokon történő terjesztése hozzájárulhat ahhoz, hogy a szakemberek hétköznapi munkájukba integrálják a releváns kutatási eredményeket és jó gyakorlatokat, s ezáltal a munkájuk eredményesebbé váljon. A terület felértékelődésével az oktatásügyben is egyre növekvő igény mutatkozik az értékelési feladatok megoldására vállalkozó szakértők és képzett pedagógusok iránt.

A rendezvénysorozatba illeszkedő előadás alkalmassá teszi a résztvevőket a pedagógiai értékelés elméleti háttérének és a gyakorlati ismeretek integrálására, az előzetesen meglévő és a foglalkozáson elsajátított tudáselemek ötvözésére, az ismeretrendszer gyarapítására. A pedagógiai értékelést végző aktorok (kutatók, aktív pedagógusok, felsőoktatásban oktató tanárok) közötti párbeszéd elősegítésén túl a résztvevők számára iránymutatást nyújt az adott szinten alkalmazható innovatív értékelési módszerek hasznosításának elméletéről és gyakorlatáról, ösztönzően hat a szakmai megújulásra és továbbfejlődésre. A résztvevők bepillantást nyernek az eredményeken alapuló oktatáspolitikai döntések szakmai háttérébe, megismerkednek a pedagógiai felmérések, vizsgálatok szakmai követelményeivel és fontosabb eredményeivel.