

Bérces Roland (email: berces@chello.hu, web: -)

Minőségorientált felsőoktatás támogatása korszerű értékelő módszerekkel
(Support of the quality-orientated higher education by means of modern evaluative methods)

TÉZISEK

1. ÁLTALÁNOS MINŐSÉGPOLITIKAI TÉZIS

1./A: Az elmúlt évtizedben lezajlott változások alapján kijelenthető, hogy a magyar felsőoktatás nagyrészt a piaci alapelvek szerint működik. A közeljövőben a teljes felsőoktatásban érvényesülnek majd a piac törvényei. Ma a felsőoktatási piac graduális viszonylatban nem teljes mértékben, posztgraduális viszonylatban teljes mértékben működőnek tekinthető.

1./B: A piac törvényeinek érvényesülését elősegíti valamely tudományos módszereken alapuló oktatás-minőségmenedzsment rendszer alkalmazása.

Bár a nemzetközi tendenciákat és az „ISO 9000-es” rendszerek fejlődését áttekintve látható, hogy az ISO 9000-es szabványsorozat filozófiája és a TQM filozófia közötti különbség csökkent, s a két megközelítés nem csak filozófiájában, de tartalmában és módszertanában is egyre jobban konvergál egymáshoz, mégis kijelenthető hogy a felsőoktatás minőségmenedzsment rendszerének a TQM menedzsment-filozófia elvein kell alapulnia. A humánszolgáltatások terén nagyobb hangsúlyt kell fektetni egy korszerű értékelési módszerekkel megtámogatott TQM minőségmenedzsment rendszer folyamatos működtetésére és fejlesztésére, mint egy ISO rendszer „elkészítésére” és tanúsítására.

2. A FELSŐOKTATÁS MINŐSÉGMENEDZSMENT MODELLJÉNEK KIALAKÍTÁSA

2./A: Meghatározhatóak a TQM alapú oktatás-minőségmenedzsment modellek közül a QPSA (Közszolgáltatás Minőség Audit) minőségértékelési modell és a Comenius 2000 modell felsőoktatásban is alkalmazható elemei.

2./B: Az EFQM minőségértékelési modell értelmezhető a felsőoktatásra. Az alkalmazási példákkal is igazolt EFQM értelmezés alapján kidolgozható egy az EFQM-en alapuló, de a felsőoktatás körülményeinek megfelelőbb minőségmenedzsment rendszermodell.

2./C: A kidolgozott modellt, az oktatói tapasztalatokat, s a kapcsolódó értékelési adathalmazok eredményeit felhasználva értelmezhető a szolgáltatási minőség nyolc dimenziója és a szolgáltatások minőségét meghatározó tíz tényező a felsőoktatási szolgáltatásra.

3. A VEVŐI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSI RENDSZERELEM

3./A: A felsőoktatási minőségmenedzsment rendszermodell részelemeként, a rendelkezésre álló hallgatói értékelési adatbázis elemzése segítségével kidolgozható egy vevői elégedettségmérési modul.

3./B: A hallgatói értékelési adatbázis statisztikai elemzésével igazolható, hogy a vevői elégedettségmérési modul helyesen működik. A kialakult minősítések valóban a hallgatók véleményét tükrözik, mivel a kérdéslisák közötti korrelációk legalább közepesek és erősen szignifikánsak.

A vevői elégedettség mérési modul és a hozzá kapcsolódó kérdőív összességében működőképes, több tényező hallgatói értékelésének súlyozott figyelembe vétele és azok visszacsatolása segítségével releváns információkat szolgáltat a képzés minőségéről, és alapot szolgáltat a képzés színvonalának folyamatos fejlesztéséhez.

4. ÚJ VEVŐI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSI MÓDSZER KIDOLGOZÁSA

4./A: A korszerű minőségmenedzsment módszerek közül az asszociációs szellemi alkotótechnikákat felhasználva kifejleszhető egy új módszer a vevői elégedettség mérésére. A módszer segítségével meghatározhatók a hallgatók által preferált, minőséget befolyásoló tulajdonságok. A módszer működése igazolható több független hallgatói csoportban lefolytatott vizsgálat segítségével.

4./B: Az új módszerrel meghatározott minőséget befolyásoló tulajdonságok segítségével konkrét attitűdvizsgálat végezhető. Az elvégzett vizsgálatok alapján állítható, hogy a kérdőíves minőségértékelési módszerrel és az asszociációs szellemi alkotótechnikára épülő módszerrel kapott eredmények azonosak. Azon oktatók rendelkeznek a preferált tulajdonságok magasabb értékeivel, akik a „klasszikus” osztályzások kérdőíveken alapuló vizsgálat alapján is az élre kerültek, s azok a tulajdonságok alacsonyabb értékeivel, akik a „klasszikus” vizsgálat alapján hátrább kerültek.

4./C: A vevői igények, vevői elégedettség szempontjából más paramétereket vizsgálva, de ugyanazt az eredményt adja a hagyományos „osztályzások” kérdőíveken alapuló, és a szabad asszociációs módszerrel kialakított attitűdkérdőíven alapuló módszer. Az összetett módszer alkalmazható a felsőoktatásban belső minőségértékelésre. Az összetett módszer által szolgáltatott eredmények felhasználhatóak a tantervfejlesztésben, az oktatók továbbképzéseinek tervezésében és az oktatók motivációs rendszerének kialakításában egyaránt.

PROPOSITIONS

1. General quality-political thesis

1/A: On the basis of the changes ensued in the last decade it can be statable that the Hungarian higher education functions on the strenght of the market principles. Before long the laws of the market will come across in the whole higher education. Nowadays the market of the higher education can be regarded as a totally operating system on a postgraduate scale but on the other side in the graduate relation it does not function as the same system.

1/B: The application of some educational quality-insurance based on scientific management methods is conductive to the success of the market laws. Regarding to the international tendency and the development of the ISO 9000 systems it can be statable that the difference between the philosophy of TQM and the ISO 9000 standard-series has significantly decreased. These two lines have remarkably approached each other related to the philosophy, content and the mothodology. The principles of the TQM management-philosophy have to serve as the base of the quality-insurance system of the higher education.

2. The development of the quality-insurance system in the higher education.

2/A: From the educational quality-evaluating methods based on the TQM, two quality-audit methods , the QPSA and the Comenius 2000, have a great importance because certain elements of them can be determinated utilazable in the higher education.

2/B: The EFQM quality-evaluating model can also be utilizable in the higher education. On the basis of the EFQM explanation proved by practical precedents, we can develop a quality-insurance system model that is based on the EFQM and is more suitable for the circumstances of the higher education.

2/C: Making use of the developed model , teaching experiences and the results of the related evaluating data, in the field of the higher educational service there are 8 serviceable dimensions of the service-quality and 10 utilizable factors, which determine the quality of the services can be servicable.

3. Customer-satisfaction survey by the means of student-evaluating questionnaire

3/A: A customer-satisfaction survey module can be developed with the aid of the analysis of the available student-evaluating database, As one part of the quality-insurance system model of the higher education.

3/B: The correct operation of the customer-satisfaction survey can be proved by the Kendall-method that is the analysis of the student-evaluating database. The formed classifications really reflect the opinions of the students as the correlations between the questionnaires are significant.

Summarizing all this, the customer –satisfaction survey module and the questionnaire that is linked with this module are able to functionate. With the help of considering several factors of the student-evaluating and the feedback of the given factors the module and the questionnaire provide relevant information about the education quality and serve as the basis of a continuous development of the standard of education.

4. Development of a new method related to the customer-satisfaction survey

4/A: The application of the associative intellectual creative-techniques is conducive to the development of a new method related to the customer-satisfaction survey. By means of this new method we can determine the characteristics that are preferred by the students and influence the quality. The functioning of the method can be proved with the aim of the analysis made in several independent student groups.

4/B: A concrete attitude research can be made by means of the characteristics that influence the quality and are determined on the basis of the new method. According to the achieved analysis, the results of the questionnaire-based quality-evaluating method and the associative intellectual creative-techniques are the same. Those teachers who have reached to the top of the analysis based on the traditional classificational questionnaire are in possession of the higher values of the preferred characteristics and those, who were classified in lower levels in the classical analysis, possess lower values.

4/C: Regarding to the customer demands and satisfaction the traditional classificating questionnaire and the method that is based on an attitude questionnaire developed by free associative method gives the same results, although the parameters under survey are different in the two methods. This complex method can be servicable in the intern quality-evaluation of the higher education. The results of this method can be utilizable in the development of the plan of tuition, in planning of the teachers' further training and in forming of the teachers' motivation system.