

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS E- LEARNING

Jelli János
Apor Vilmos Katolikus Főiskola

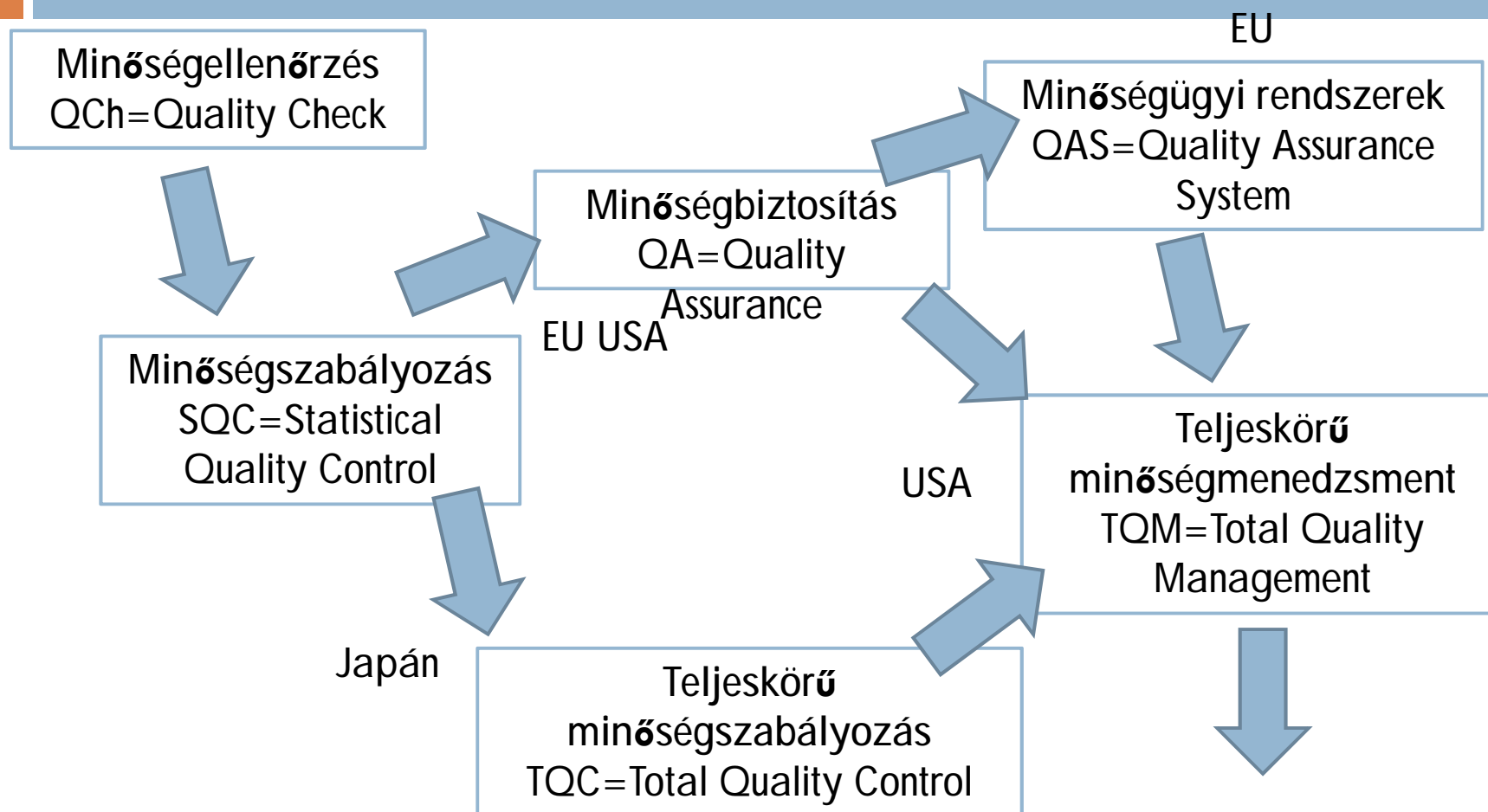
Minőség fogalma (üzleti)¹

„.....egy termék vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak összessége amelyek meghatározott vagy elvárható igényeket elégítenek ki”

- .. Objektív – előírt jellemzők, mintadarab
- .. Szubjektív – használatra való alkalmasság

¹Polonyi István: A felsőoktatás minőségügye (2006)

Minőségmenedzsment fejlődésének szakaszai²



²Kövesi – Topár: A minőségmenedzsment alapjai (2006)

Minőség a felsőoktatásban

- .. felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. Törvény
- .. Ipari termelés és szolgáltatások minőségbiztosítása alapján
 - ✧ ISO
 - ✧ TQM
 - ✧ ENQA

ISO³

(International Organization for Standardization)

- Az ISO 9000 egyszerre jelöl egy szabványsorozatot is és egy konkrét szabványt is
- Elősegíti és garantálja a termékek és szolgáltatások állandó kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését
 - ✘ MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár
 - ✘ MSZ EN ISO 9001:2008 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
 - ✘ MSZ EN ISO 9004:2000 A szervezet tartós sikerének irányítása. Minőségirányítási megközelítés

TQM

(Total Quality Management = teljes körű minőségirányítás)

irányítási, vezetési módszer, filozófia, amely támogatja és elősegíti a folyamatos fejlődést

Alapelvek	Kiegészítő elemek
Vevőközpontúság	Oktatás és képzés
Folyamatok javítása	Támogató struktúrák
Teljes elkötelezettség	Kommunikáció
Vezetők szerepe	Jutalmazás és elismerés
	Mérés

ISO vs TQM

ISO 9000-es (auditálás)	TQM (önértékelés)
Főleg statikus követelmény	Dinamikus követelmény
Biztosítja a megfelelőséget, de a kiválóságot és a versenyképességet nem	Biztosítja a folyamatos javulást és a versenyképesség növelését
A hibák megakadályozására szolgál	A vevői igények egyre magasabb szintű kielégítését célozza
A minőségszabályozási és minőségbiztosítási módszereket korlátozottan alkalmazza	A minőségszabályozási és minőségbiztosítási módszereken kívül a minőségfejlesztési módszerek széles körét alkalmazza.
A gyártó időszakos belső auditja vezérli	A vevő meglegedettségének elemzése vezérli
Belépőjegy a piacra	Növekvő piaci részesedés

ENQA

(the European Association for Quality Assurance in Higher Education)

- Intézményi minőségpolitika, eljárások diploma minőségéhez
- Belső mechanizmus a képzési programok indítására, jóváhagyására, követésére
- Hallgatók értékelése előre közzétett, következetes, egységes legyen
- Oktatók minőségének és kompetens voltának biztosítása
- Erőforrások a hallgatók tanuláshoz támogatására
- Belső információs rendszer – információk szisztematikus gyűjtése, elemzése, felhasználása
- Nyilvánosság – objektív, mennyiségi és minőségi adatok a képzésekről

Dilemmák az oktatás minőségügyében

- .. Ki a kliens, kinek az igényeinek kell megfelelni?
- .. Melyek azok a jellemzők, amelyek a minőséget biztosítják?
- .. „figyelmet és energiát von el...leginkább a tanítástól”⁴
- .. „a minőségbiztosítás a minőségbiztosítási dokumentumok által valósul meg”⁴

⁴Csoma Gyula: Különvélemény az oktatási-képzési minőségbiztosításról (és a minőségről)(2003)

E-learning a minőségmenedzsmentben

- .. Tananyagok minőségbiztosítása
 - ✘ Tartalmi és formai minimumok
 - ✘ Folyamatos fejlesztés, aktualizálás
- .. Kurzusok
 - ✘ tudás szintfelmérés,
 - ✘ kurzus –anyag rész értékelés
- .. Munkatársak oktatása
 - ✘ a QTM filozófia megvalósítása

NWS 2012, Veszprém

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET