

JAKAB TAMÁS

## Minőségbiztosítás a felsőoktatásban – nemzetközi kitekintés az ezredfordulót követően

A felsőoktatásban megvalósuló minőségbiztosítási vagy inkább már minőségfejlesztési tevékenység elemzése során két irányt kell szemügyre vennünk.

Egyik oldalról az egyes országok felsőoktatási színvonalának összehasonlításáról van szó. A minőség felsőoktatási nemzetközi értelmezésének másik szempontja az, amikor azt tekintjük, hogy az egyes intézményekben, sőt kultúrákban az üzleti szektor minőség értelmezése mennyire terjed át a felsőoktatási intézményekre.

Amennyiben az első megközelítést vesszük, akkor azt látjuk, hogy az a folyamat, amely megpróbálja összemérni az egyes felsőoktatási intézmények azonos szakjainak színvonalát, nem más, mint az akkreditáció folyamata. Az akkreditáció értelmezése ebben az aspektusban az, hogy az egyes országok felsőoktatási struktúrája, illetve egyes szakjai szakmai minősége mennyire koherens.

Az akkreditáció mint minőséghitelesítési tevékenység helyzete nemzetközi összehasonításban eléggé vegyes képet mutat. Olyan általánosan kötelező, az intézmények egyes karainak, illetve szakjainak életét hosszú távon meghatározó, kötelező jellegű akkreditációs folyamat, amely hazánkban valósul meg, nem megszokott a nemzetközi gyakorlatban. Ezért aztán eléggé érdekes ennek a gyakorlatnak a megítélése: míg itthon a kezdeti ellenállást a beletörődés és a kötelezettségek szolgái jellegű végrehajtása követte, addig nemzetközi vélemények példaértékűnek és követendőnek tartják a magyar példát.

Az akkreditációs folyamat elsődlegesen „holland import”: azonban, míg Hollandiában az ily módon kidolgozott akkreditációs rendszert annak korlátjai miatt legfeljebb ajánlják megvalósítani (ez az ún. HBC értékelési rendszer), nálunk meg is valószínűsítették.

Léteznek azonban bizonyos szegmensekben nemzetközi összehasonlításban is kötelező akkreditációs eljárások. Mindenekelőtt az amerikai orvosi felsőoktatás akkreditációs tevékenysége emelendő ki. A nem akkreditált orvosképző helyek által kiadott diplomákat az Amerikai Kórházak Szövetsége nem ismeri el, és tagjai nem is alkalmaznak ilyen orvosokat.

Angliában is ismert az akkreditáció fogalma. Az egyetemek szabadon választhatnak, hogy egy kidolgozott eljárásnak alávetik-e magukat. Amennyiben igen, és az sikeres, az megjelenik a nagyközönség előtt is; ezzel a minősítéssel az egyetemek és főiskolák mint versenyeszközzel élhetnek. Figyelembe kell azonban venni azt is, hogy a tradíciók országában ez a versenyeszköz meglehetősen korlátozott.

Ismeretes továbbá az európai akkreditációs rendszer, a CRE is. Ennek az elvileg összeurópai elismerést adó akkreditációs folyamatnak azonban komoly valós hatása nincs: az akkreditációs tevékenység elsősorban az egyetemi menedzsment folyamatára irányul.

Az akkreditáción túllépve, van még egy folyamat, amelyet az egyes országok felsőoktatási színvonalának összehasonlításánál figyelembe kell venni. A kreditrendszerrel van szó. Látszólag nem sok köze van a minőséghez a kreditrendszernek, azonban, ha egy kicsit közelebről megvizsgáljuk a kérdést, akkor a kezdeti véleményünket meg kell változtatnunk.

A kreditrendszer az egyes egyetemek különböző tárgyainak összemérését teszi lehetővé – elviekben. Már a fogalom, az összemérés, azaz benchmarking is minőségügyi fogalom, de a tartalom, amelyet a kreditek jelentenek, is kielégíti az összemérést. Arról van szó, hogy ugyanolyan nevű, tartalmú tárgyaknál, a tárgy tartalmának összehasonlításával el lehet dönteni, hogy az elviekben ugyanolyan nevű tárgyak a valóságban azonosak-e. Az összemérés alapján el lehet végezni azt a minőségügyi tevékenységet, amely az összes tárgy ismeretében meg tudja állapítani, hogy az adott szakot melyik képző helyen oktatják a legmélyebben, a legalaposabban. Hozzá kell tenni, a kreditrendszernek nem ez az elsődleges tanulmányi szerepe, de mivel van ilyen szerepe is, nem csodálkozhatunk, hogy az európai felsőoktatás ebben a kérdésben nem képes ötről hatra jutni. A nyilvános összemérés egyben az egyes szakok sajátos know-how-ját is elárulná: erre a „levetkőzésre” semelyik szakgazda sem vállalkozik.

A másik kérdéskört vizsgálva azt kell tekintetbe vennünk, hogy mennyire jelenik meg a minőségügy üzleti értelmezése a felsőoktatásban. Két irányban kell haladnunk. Először meg kell vizsgálni, hogyan áll a szabványos minőségbiztosítás helyzete az egyes európai országokban. Másik oldalról megvizsgálendő, hogy a TQM mint minőségfilozófia hogyan érvényesül a felsőoktatásban.

A szabványos minőségbiztosítás helyzetét tekintve felemás a helyzet. Egyrészt, majd minden országban megindult az a folyamat, hogy bizonyos egyetemek és főiskolák elsősorban saját menedzsmentjük működésének szabályozására bevezették az ISO 900x szabványt. A folyamat európai összehasonlításban nagyjából a kilencvenes évek második felében indult meg. Németországban spontán módon, de például Franciaországban kormányzati támogatással. A folyamat megítélése kettős: azok az intézmények, amelyek kiépítették a szabványos működés rendszerét, teljes elkötelezettségükről és odaadásukról tesznek tanúbizonyságot. Az ISO minőségügyi szabvány felé el nem kötelezett intézmények viszont enyhén szólva is szkeptikusan fogadják a szabvány alkalmazhatóságát a felsőoktatásban.

A TQM mint vezetési filozófia „begyűrűzése” a felsőoktatásba elsősorban az önértékelés révén jelenik meg. Az önértékelés mint mérési technika a TQM egyik nagy fejlesztése. Megvalósulási formái számosak.

A továbbiakban tekintsük át néhány, a tárgykör szempontjából jelentős ország felsőoktatásának helyzetét részletesebben, a minőségbiztosítás/minőségirányítás szempontjából.

### **1. Minőségügy a brit felsőoktatásban**

A Major korszak reformjainak eredményeként jelen állapot szerint a következő folyamatok figyelhetők meg. Az intézményi minőségügy, valamint finanszírozás kérdéseivel az alábbi jelentős szervezetek foglalkoznak:

- CVCP (Committee of Vice Chancellors and Principals),
- HEFC (Higher Education Funding Council = Felsőoktatási Finanszírozási Tanács), ez a szervezet területenként önálló tanáccsal (Anglia, Wales, Skócia) rendelkezik. Állam által irányított testület azzal a feladattal, hogy a felsőokta-

tási intézmények által felajánlott tanulmányok tekintetében és a minőségi eljárás megítélésében felelősséget vállaljon azért, hogy a mindenkorinál finansziális ellátást területenként meg tudja állapítani.

- QAC (Quality Assessment Committees = Minőségbiztosítási Tanács), aminek a képviselői a felsőoktatási intézményekhez, az iparhoz, a gazdasághoz tartoznak. Tevékenységével támogatja a HEFC-et.
- HEQC (Higher Education Quality Councils = Felsőoktatási Minőségbiztosítási Tanács). A felsőoktatási minőségértékelési (akkreditációs jellegű) tevékenységben vállal szerepet.

Mivel az egyes testületek jogköre és feladatrendszere nem teljesen tisztázott, ezért jelenleg legalább 4 különböző értékelési eljárás létezik az angol felsőoktatásban:

1. A záróvizsgán nyújtott teljesítmények alapján történő értékelés.
2. Bizonyos szakok szokásos hivatásorientált értékelési eljárása.
3. A HEQC vizsgálati eljárása (a QAC közreműködésével).
4. A HEFC értékelése.

Számunkra a második kettő értékelési eljárás a fontos.

A HEQC vizsgálati eljárása felállította a felsőoktatási intézmények primer felelősségeit egy optimális minőség menedzsment érdekében, így szolgálva a tanítási, tanulási folyamatok szervezésének javítását, emellett ezek minőségi standardjait is. Azonban nem tesz rangsort a teljesítmények alapján a felsőoktatási intézmények között.

Ezt a vizsgálati eljárást a felsőoktatási intézmények kérésére vezették be. Az eljárás az intézmény és a szakok önálló értékelésére épül, amelyek eredményei értékelési jelentésben fogalmazódnak meg. Az önálló értékelés a felsőoktatási intézmény minőségbiztosítási rendszerén alapszik a szervezet egészére és részegységeire nézve, mint pl. a tanulmányi folyamat alakítása és átvizsgálása, tanítási módszerek és hallgatókkal való kapcsolatok alakulása, az akadémiai standardok, pl. a személyiségfejlődés biztosítása. A különböző szakok értékelési jelentését három külső szakértő készíti el. A négynapos látogatás alatt - amit a HEQC szervez, a szakértők az összes résztvevő szakterület képviselőivel beszélnek - mind a hallgatókkal, mind a tanárokkal az intézmény eseményeiről, az értékelési munkában szereplő témakomplexumokról. Az értékelési megbeszélések végén egy zárójelentésben összegyűjtik a szakértői véleményeket, az eredményeket, az ajánlatokat. A főiskola felkéri őket, foglaljanak állást azért, hogy a szükséges intézkedéseket meg tudják tenni. A jelentéseket belső publikációban hozzák nyilvánosságra azért, hogy így az 5 évente ismétlődő értékelésekhez járulékos információkat nyerjenek, hogy a fellépő változásokat nyomon tudják követni.

A HEFC által országszerte elterjedt, és a szakterületre jellemző értékelési eljárásai azt a szándékot követik, hogy az államilag megkövetelt tanulmányi irányok kielégítő minőségűek legyenek, a minőségi javulások értékelési jelentéseit nyilvánosságra hozzák, hogy végül a finanszírozás megalapozott, a teljesítmény pedig honorálva legyen.

Ez az eljárás is az egyetemen lévő szakok kapcsolatának belső és külső analízisének alapszik. A szakok jelentései pl. arról nyújtanak felvilágosítást, hogy milyen módon határozzák meg a tanulmányi célt, és ezt hogyan szövik bele a tanmenetbe,

hogyan gondoskodnak a hallgatókról, zajlott-e vita a tanítás illetve a tanulás minőségéről, volt-e előrelépés a személyzet fejlődésében, és hogy a tanulmányi segéd-eszközöket sikeresen vezették-e be.

A QAC és szakértői a fenti értékelési jelentéseket olyan szempontból analizálják, hogy a látogatások a szakokon sikeresnek tűnnek-e vagy nem. Minden jelentést a 3 alábbi kategóriából eggyel értékelik:

- kiváló,
- kielégítő vagy
- nem kielégítő.

Azonban a HEFC korlátozott kapacitásainak köszönhetően az összes szakot a szakértői csapatok nem tudják meglátogatni. Ezért az ilyen látogatások csak akkor előre láthatóak, ha a szakértők a szakjelentések alapján azzal a kialakult benyomással rendelkeznek, hogy a szóban forgó szakok minősége kiváló vagy a képzés minősége kétségbe vonható. Azon szakok közül, amelyek teljesítőképességét kielégítőnek találták, csak néhányat szűrőpróbaszerűen látogatnak meg. Ha egy helyről úgy ítélik meg, hogy szükségszerű a meglátogatása, akkor a QAC a csapatot olyan szakmai specialistákból állítja össze, akik elvégzik a szakok helyzetének vizsgálatát direkt megfigyeléssel (előadáson, szemináriumon stb.): a tanmenet, a tanterv, a belső jelentések, a statisztikai adatok, a vizsgabizottság jelentéseinek- és a diplomamunkák áttekintésével; a hallgatók és a tanárok kikérdezésével azért, hogy megfelelő minőségű képet kapjanak. Minden egyes látogatás végén a csapat szóban informálja a kart az eredményekről. Az írott zárójelentésben megjelenítik az erősségeket és a gyengeségeket, és azt hogy a képzési folyamatot együttrév kiválónak, kiemelkedőnek vagy nem kiemelkedőnek tekintik. E mellett a kiválónak megítélt kart további egyéb eszközökkel segítik, a kiemelkedők esetében a támogatási forrásokat azonnal nem csökkentik, és azok, amelyek nem kielégítőek, és semmi javulás nem várható, ott viszont a támogatási forrásokat csökkentik.

A zárójelentést csak a kiválónak és a kiemelkedőnek ítélt karok esetében publikálják. Azért a nem kiemelkedőnek ítélt karok is kapnak pénzügyi hozzájárulást. Mindenesetre az eddigi értékelések alig 1%-át ítélték a legalacsonyabb kategóriába tartozónak.

A HEFC által vezetett értékelési-eljárás 3 évente rangsort állít fel a felsőoktatási intézmények esetében azzal a szándékkal, hogy a kutatási- és pénzügyi eszközöket a kiválónak ítélt kutatási területekre koncentrálják.

1. táblázat: Az angol akkreditációs értékelési rendszer

Megítélési rangsor	Financiális rangsorolás	
5	4	minden téren nemzetközi és nemzeti szempontból kimagasló nemzeti, részben nemzetközi szempontból kimagasló,
4	3	minden tudományág tekintetében nemzetközileg kimagasló, néhány tudományág esetén egyidejűleg nemzetileg kimagasló a tudományágak összességét tekintve
3	2	tudományágak többségét tekintve nemzetileg kiemelkedő vagy néhány tudományág tekintetében nemzetközileg kiemelkedő
2	1	tudományágak fele tekintetében nemzetileg kiemelkedő
1	0	nemzetileg szinte semmilyen tekintetben sem kiemelkedő tudományág

Forrás: Richter (1996)

A szakértőcsoportok megítélése ellen, a kutatási források és lehetőségek elvesztésének tekintetében a karok számára nincs tiltakozási lehetőség. A rangsorolás eredményét a rangsorolás ténye után publikálják.<sup>1</sup>

## 2. Minőségügy a francia felsőoktatásban

Egy felsőoktatási intézmény minőségi kritériumait Franciaországban az alábbiak határozzák meg:

- egyetem vagy Ecole,
- a tanulmányi követelmény színvonala,
- a végzősök száma, a lemorzsolódási arány együttesen,
- a szociális háttér,
- a hírnév, mint külső keretfeltétel,
- a Grande ECOLE esetében pedig a versenyképesség.

Az intézmény értékelések a Nemzeti Értékelési Bizottság (COMITÉ NATIONAL D' EVALUATION 1985) megalapításával váltak rendszeressé. Ez a bizottság független az Oktatási Minisztériumtól, 17 tagból áll, amelyből 11-en a felsőoktatási intézményekből származnak, akiket a köztársasági elnök választ 4 évre. Azonban a tagok fele két évente cserélődik. A bizottság munkáját titkárság támogatja. A bizottságnak az a törvényes feladata, hogy elemezzen, és ajánlatokat készítsen a felsőoktatási politika problémáinak megoldására, illetve átvizsgálja az egyetemeket és a GRANDES ECOLE-kat és más képzési irányokat, amelyek az Oktatási Minisztérium vagy más minisztériumok alá tartoznak.

A CNE felelősségi körei az alábbiak:

- az Oktatási Minisztérium hatáskörébe tartozó intézmények értékelése,
- más minisztériumokhoz tartozó, de az oktatást érintő részlegek értékelése,
- horizontális értékelés végzése az oktatási rendszer területén.

A CNE tevékenysége intézményeket, nem személyeket értékel. A CNE értékelői külső szakértői-független segítséget kérhetnek az értékelések elvégzéséhez. Az értékelés során az intézmény célkitűzésein keresztül az ügyfél kapcsolattartás és a tanári képzési feljegyzések mind tárgyként szerepelhetnek. Minden értékelt intézmény kötelező értékelési pontja a tanítás folyamatának értékelése.

Minden vizsgálat 12-18 hónapig tart, ami alatt a bizottság egy külső és egy belső értékelést folytat. A belső értékelés (tkp. önértékelés) keretei között a vezetés kidolgozott az intézmény egészére, és a kari igazgatók a saját karukra vonatkozó önálló értékelési jelentéseket, amelyek pontos felvilágosítást nyújtanak az aktuális helyzetükről. Az értékelési szempontokat az alábbi táblázat mutatja.

2. táblázat: A francia akkreditációs értékelési rendszer

Oktatásértékelés szempontjai	Kutatásértékelés szempontjai	Menedzsment értékelés szempontjai
1. Felsőoktatási politika (célok)	1. Keretfeltételek: oktató/kutató arány	1. Keretfeltételek: hallgatók, oktatók, kutatók, ügyintézők
2. Hallgatók (profil, tanulmányi helyzet stb.)	2. Tudományos tevékenység	2. Finanziális erőforrások

<sup>1</sup> Az összefoglalás alapjai a következő tanulmányok voltak: Richter (1996)

3. Oktató/hallgató arány	3. Kutatáspolitikai: külső, belső (regionális/nemzetközi)	3. Ráfordítás hallgatók szerint
4. Eredményességi helyzet		4. Ráfordítás oktatók szerint
5. Szakmai tanulmányok időtartama		5. Infrastruktúra állapota
6. Munkaerő-piaci elhelyezkedés		6. Tárgyi felszerelés
7. Oktatói továbbképzések		7. Tanulási folyamat minősége
8. Továbbképzési szakirányok		8. Felsőoktatás-politika (regionális/nemzetközi)

Forrás: *Richter* (1996)

A CNE értékelő bizottsága az értékelésről beszámolót készít. Az egyes intézményi éves beszámolót prezentáció formájában adják a Minisztérium tudtára, plenáris ülésen. Ezt követően publikálják az eredményeket.

Az értékeléseket nyomon követik. A nyomon követés folyamata a minőségmutatók figyelemmel kísérése miatt vált nélkülözhetetlenné. Az észlelt problémákra adott megoldási javaslatok bevezetését vagy be nem vezetését is ezeken a nyomon követő látogatásokon tudják megvizsgálni.

Az Oktatási Minisztériumon kívül a Mezőgazdasági és Halászati Minisztérium felelős a mezőgazdasági oktatásért, a Munkaügyi és Szociális Minisztérium aktív szerepet vállal a szakképzésben, illetve a munkaerőpiac és az oktatás összehangolásában, valamint az Ifjúsági és Sportminisztérium, és a Kulturális Minisztérium együttesen szerepet vállal a fiatalok oktatási programjainak, illetve a nemzetközi együttműködés létrehozásának területén.

Az 1984-es felsőoktatási törvény szabályozása alapján az egyetemek saját hatáskörükben döntenek belső működési struktúrájukról és saját, belső használatú szabályozásaikról.

Alapfelépítésük és felelősségi köreik:

- Igazgató Tanács, mely a szabályozások meghatározásáért, költségvetés elfogadásáért, számlák jóváhagyásáért, szerződések és megállapodások érvényesítéséért és együttműködési egyezmények hitelesítéséért felelős.
- Tudományos Tanács, mely a kutatás területét azonosítja, valamint az oklevél kiállítási jog felelősségében játszik szerepet, itt döntenek az oklevelek tartalmáról és az esetleges változásokról.
- Egyetemi Tanács, mely az egyetemi életet felügyeli, tanácsadó, és szociális szerepe van, a hallgatók számára nyújtott szolgáltatások (könyvtár, dokumentációs központ, hallgatói iroda, kollégiumok) illetve a nemzetközi kapcsolatok területén játszik szerepet.

1989-ben új törvény által szabályozták a felsőoktatási intézmények működését. Az 1984-es törvények alapján meghatározott éves költségvetési kötelezettséget négyéves beszámolási kötelezettség váltotta fel, teret adva ezzel az egyetemek önállóságának.

Minden intézmény tudományos tervezést kell, hogy folytasson, a nemzeti prioritásoknak és a helyi igényeknek való megfelelés mellett. Ezt mindig a meghatározott minisztériumnak kell benyújtani (tehát, ha például mezőgazdasági tanulmányokról beszélünk, akkor a Mezőgazdasági és Halászati Minisztériumnak).

Minden, a felsőoktatásban részt vevő magániskolának lehetősége van állami elismerésért folyamodni a francia államhoz.

Az alábbi kritériumoknak kell megfelelni:

- Először is, a tanítás hossza és felvételi követelmények területén: majd az órarendek, tanterv, tanítási módszerek, és a tanári kar akadémiai tapasztalata alapján nyújtott kiválóság, de legalábbis a nemzeti szabályozásoknak való megfelelés.
- Az oktatási intézmény épületének és felszerelésének megfelelősége.
- Törvényes státusz egyesület vagy vállalat esetén.
- Pénzügyi helyzet: a bevételek és kiadások összhangja és tisztasága.

Állami elismerést az Oktatási Minisztérium ad. Ezáltal lehetővé teszi, hogy az adott intézmény állami támogatásokat vagy kölcsönöket kapjon. Ugyanakkor az állami elismerésű intézményekben várható az állami felülvizsgálat is. Állami elismerésű diplomát az Oktatási Minisztérium jóváhagyásával lehet csak kiadni, de minimális követelmény az öt éves sikeres működés.<sup>2</sup>

### 3. Minőségügy a svéd felsőoktatásban

Svédországban a Nemzeti Felsőoktatási Intézet felelős a felsőoktatásban működő minőségügyi rendszerek felügyeletéért, támogatásáért és értékeléséért. Mindemelllett foglalkozik még a felsőoktatási intézményekre vonatkozó információ terjesztésével (disszemináció). Ez az intézmény bonyolítja le a felsőoktatási rendszerek minőségügyi felülvizsgálatait (audit) is, és nemzeti értékelést is végez. A nemzeti értékelés vonatkozhat felsőoktatási programokra és intézményekre, de akár ezek részeire, mint pl. vizsgákra is. 2001. óta az Intézet rendszeres időközönként tárgy- és program értékelést végez. Az értékelés minden intézmény számára kötelező, és ingyenes.

Minden felsőoktatás részét képező program értékelésre kerül legalább egyszer hat év folyamán. Az eredményeket szakújságokon és az Interneten keresztül teszik közzé. A kilencvenes évek elejétől életbe lépő új értékelő rendszer bevezetésével egyre inkább az ellenőrző funkció erősítésére helyezték a hangsúlyt.

Az egyetemek és főiskolák az értékelést saját fejlődésük nyomán követésére alkalmazták. Az értékelés általában az intézmény keretein belül történt meg. Az 1993-as felsőoktatási törvény kötelezővé tette az egyetemek és főiskolák számára is az oktatási tevékenység rendszeres értékelését. Társadalmi elvárássá vált a felsőoktatás garanciális, minőségi oktatása. A minőségbiztosítási rendszer az új erőforrás-elosztási rendszer alapkövetelménye lett (alapvetően a mennyiségi eredmények figyelembe vétele mellett). A Felsőoktatási Intézet segíti az egyetemeket és főiskolákat abban, hogy az állandó szinten tartott, és fejlesztett oktatási minőséget biztosítani tudják ügyfeleik számára.

Minden egyetem és főiskola saját maga felelős az intézmény oktatási minőségéért. A felsőoktatási szabályozás kijelenti, hogy a minőségfejlesztés az oktatók és a tanulók közös felelőssége. A minőségfejlesztés szervezése tesz különbséget az intézmények között. Minden oktatási intézménynek képesnek kell lennie egy három évre vonatkozó minőségfejlesztési tervet felmutatni. Ezeket a terveket, és az ebben megjelölt fejlesztési tevékenységeket a Felsőoktatási Intézet értékeli, a minőségfejlesztési program keretein belül.

---

<sup>2</sup> uo.

Minden minőségfejlesztési mérés kiinduló pontja, hogy a diákok lehetőséget kapnak a saját tanulmányaikért való felelősség vállalásra, mind tartalmi, mind pedig szervezési szinten. Ugyanakkor az egyetemek és főiskolák is felelősséget vállalnak azért, hogy a diákok megkapják a szükséges támogatást a kurzusok közötti választás lehetőség, illetve a tanulmányok felsőbb szinten való folytatása szintjén. Nem csak a diákok, de a tanárok és kutatók, valamint a tudományos élet további szereplői is felelősséget kell, hogy vállaljanak a szakterületükön végbemenő változások, fejlődés figyelemmel kíséréséért, az új pedagógiai megközelítések alkalmazásáért, illetve más kiegészítő erőforrások (könyvtárak, egyéb felszerelések) felhasználásáért, hogy minél magasabb fokon tudjanak megfelelni a kitűzött céloknak.

Az értékelési program az alábbi területeket foglalja magában:

1. Az iskola feltételei és felszereltsége
2. A szabályozási elvek és fejlesztések
3. Belső körülmények
4. Tanítási folyamat és tevékenységek
5. Iskolai teljesítmény és eredmények

Az oktatási intézményekben működő minőségügyi rendszerek értékelését az alábbi három értékelési funkcióra alapozzák:

1. Tárgyak és programok értékelése. 2001-től kezdődően a Felsőoktatási Intézet minden felsőoktatásban részt vevő intézménynél rendszeres értékeléseket végez. A posztgraduális programok értékelésére minden hatodik évben kerül sor.
2. Oklevél-kiállítási jog. Az oklevél kiállításának jogát a Felsőoktatási Intézetten keresztül lehet kezdeményezni, az értékelést az Intézet (néhány esetben az állam) végzi, meghatározott kritériumok szerint, alapos vizsgálat után.
3. A felsőoktatásban dolgozó intézmények munkájának nemzeti szintű értékelése. Az egyetemeknek és főiskoláknak rendelkezniük kell minőségfejlesztési tervvel, és éves szinten be kell erről számolniuk az államnak. A Felsőoktatási Intézet értékeli ezeket a terveket. Miután 1999-től 2002-ig bezárólag minden intézményt értékelték, egy egyszerűsített értékelési modellt vezettek be.

Az értékelés/felmérés akkreditáció formájában történik, egy értékelő csoport jelentése alapján. Ez a csoport az intézmény minőségügyi rendszerét vizsgálja meg, és meghatározott szempontok szerint végzi az értékelést, melyet az Intézetnek ad be. Az Intézet által meghatározott értékelési szempontokat folyamatosan fejlesztik és ellenőrzik a tanárok, aktív kutatók és tudósok bevonásával.

A minőségi ismérveket minden kritériumra kiterjesztik. Ezek a kritériumok a következők: tanári kompetencia és fejlődés, kutatói tevékenység, az oktatás tartalma és szervezése, tárgyak és oktatási szintek, részletesség, széles látókör, a posztgraduális továbbképzési lehetőség, értékelés és minőségügyi rendszer, hallgatói arány, egyenlőség, internacionalizáció, kiegészítő eszközök (mint pl. könyvtár) minősége és elérhetősége, kirendeltségek és felszerelés, a kiválasztási feltételek és felvételi vizsgák, pénzügyi és szervezeti tervezés és vezetés, hosszú távú stabilitás, kritikai és kreatív szellemi környezet.

Az oklevél-kiállítási jog ellenőrzése két funkciót szolgál: az engedélyezési szintek ellenőrzés alatt tartását és kiadását. Fontos funkció ezen kívül, hogy a kis és középmeretű főiskolák fejlődését segítse. Ezt folyamatos felelősségi kör bővítéssel,



egyéni oklevél-kiállítási jog teremtésével, kutatási területek azonosítási jogával érik el, és néhány esetben az egyetemi címet is sikerült már megkapni ezen az úton.

1998 óta, az Intézet által végzett auditok központjában egyre inkább a minőség, mint a minőségügyi rendszer értékelése áll. Az értékelések fejlődést előmozdító hatását egy kétoldalú megközelítés mérsékeli: az ellenőrzés és fejlődés az érem két oldala. A nemzeti értékeléseket egyre változatosabb témakörökben kezdeményezték és vitték véghez.

Változásként jelentkezett az auditori csoport jellegét illetően, hogy 2000-től kezdve ugyanazok az auditorok látogatták meg az összes auditálandó intézményt, így az összehasonlítás lehetősége sokkal kézenfekvőbbé vált, mint a régi rendszerben, amikor is különböző auditor csoportokat használtak. Az eredményeket közzétették, és a legjobb gyakorlatot összegyűjtötték, majd publikálták. Az oklevél-kiállítási jog felülvizsgálatával viszonylag nagy számban vonták vissza egyes intézményeknek a jogosultságát, ami a médiában is nagy visszhangot keltett.

2001 januárjában egy új értékelési rendszert vezettek be, újat abban a tekintetben, hogy külön értékelést vezettek be a tárgyakra és egy másikat a programokra. Az új rendszert kiterjesztették a posztgraduális tanulmányok értékelésére is, és meghatározott időközönként ismétlik őket. Az oktatás minősége és a minőségügyi rendszer eredményei állnak az értékelés központjában.

A 2000-es év folyamán a Felsőoktatási Intézet egy hatéves látogatási tervet dolgozott ki az értékelésekre, és az iskolákkal együtt határozta meg azokat a tényezőket, amelyekre az értékelést alapozták. Háttér információként szolgált még az adott intézmény folyamatrendszere, a bevezetett változások, és oktatási eredmények is.

Figyelembe vették még az értékelés előkészítésénél az előzetes rendszerismertet, a tanulói motivációt és tájékozottságot, a tanári kompetenciákat, az oktatási célokat, azok megvalósításának lehetőségeit és mértékét, a szervezeti felépítést, és az információhoz való hozzáférést a szervezeten belül. Érdekes még azt is figyelni, hogyan szabályozzák a tanulmányok frissen tartását, másképpen, hogyan jutnak el a szakmai újdonságok, kutatási eredmények a tanárokig, a tanárokon keresztül a diákokig (vagy az egyik iskolai részegységtől a másikig). Mennyire hatékonyak a vizsgák, mennyire érvényes az intézményi környezetre a kritikus és kreatív szemlélet.

Az önértékelést benyújtják a Felsőoktatási Intézetnek, és ott egy erre kijelölt szakértői gárda értékeli az eredményeket. Ezt egy látogatás követi, a szakértők a helyszínen vizsgálják meg a minőségirányítási rendszer – önértékelés alapján – általuk kiválasztott területeit. Javaslatokat tesznek az általuk kívánatosnak ítélt változásokra.

A harmadik szint egy 1-3 éves szakasz után jön, amikor is a javaslatok nyomán született helyesbítő/megelőző tevékenységeket és azok sikerességét vizsgálják meg, egy nyomon követő audit folyamán. Ha szükséges, akkor az Intézet interjúkkal, kérdőívekkel (pl. a tanári kar, a diákok, vagy más érdekelt felek által kitöltött) segíti saját munkáját, hogy a változások sikeres bevezetését vizsgálja.

Az önértékelést kérdéslista alapján végzik. Az önértékelés tartalmának kérdéseire a Felsőoktatási Intézet ad választ az intézményeknek. A kérdéslista mellett, tudományterületenként kiegészítő listákat lehet igénybe venni. Fontos, hogy az intézmények saját profiljuknak megfelelő kérdéslistákkal is kibővítsék a mindenki által alkalmazott listát, hiszen az egyéni oktatási tervek is jelentős részét képezik a rendszernek. Az auditor bizottság saját meglátásai szerint további területek elemzését kérheti az intézménytől.

A külső értékelők funkciója az, hogy együttműködve az adott osztállyal, illetve témafelelősökkel, betekintést nyerjenek és következtetéseket vonjanak le az adott oktatási program minőségét illetően. Alapot kell tudniuk adni az oktatási intézmény fejlesztési terveinek is. Amikor a külső értékelők megkapják az önértékelést, először mindegyikük önállóan tanulmányozza azt. Ezt követően megbeszélést szerveznek, és együtt megtervezik az intézmény látogatását.

Mielőtt az auditorok közzé tennék a jelentésüket, az oktatási intézménynek joga van átnézni a megfigyeléseket, és saját véleményének hangot adni.

Ezt követően a Felsőoktatási Intézet döntést hoz arról, hogyan kezeljék az értékelés eredményét. A riport végleges formáját ők adják meg, és az auditori csoport által hozott javaslatokat is ők hagyják jóvá. Értesítik az adott oktatási intézményt a riport általános eredményéről.<sup>3</sup>

#### **4. Minőségügy a német felsőoktatásban**

A német felsőoktatás és kutatás problémái alapvetően gazdasági és társadalmi tendenciákat tükröznek. A gazdasági tendenciák felvázolásáról később lesz szó, a társadalmi tendenciák egyértelműek: egyszerre jelenik meg az igény a fiatalok mind nagyobb számú beiskolázása iránt, ugyanakkor erősödik a társadalmi nyomás az egyetemek/főiskolák hatékonyabb működése terén. Az adófizető polgárok ezen a területen is kontrollálni akarják befizetett adójuk „jó” elköltését. Ezt a folyamatot oktatási oldalról a színvonal kérdése erősíti: a polgárok hatékonyan működő, gyermekeiket befogadni képes, ugyanakkor minél magasabb színvonalon szolgáltató egyetemet akarnak látni. Ezek a követelmények alapvetően érvényesek a kutatásra is, azzal a megszorítással, hogy a gyermekeiket befogadni képes kritériumot a gazdaság és a társadalom számára produktív, hasznosítható kutatási eredmények követelménye helyettesíti. Ezek az alapvető követelmények az állami források relatív szűkülésével találkoznak; ebben a helyzetben a konfrontáció a következő alapproblémákban csapódik le:

- a tömegegyetemek problémája, azon belül,
- a finanszírozás kérdése, valamint
- a hallgatói létszám leépítésének (a tanulmányi idő csökkentésének a kérdése, illetve,
- a kutatás finanszírozás, kutatási teljesítményértékelés és a hasznosítható kutatási eredmények problematikája.

Rendkívül jelentős minőségi problémája a német felsőoktatásnak a tömegegyetemek kérdése. A teljes szakspektrumot kínáló, gyakorlatilag felvételi nélkül a hallgatókat befogadó intézmények a viszonylag megfelelő infrastrukturális kiépítettség és az oktatói leterhelés növekedése révén szívták magukba az érettségizett fiatalokat. A jobbára csak egyetemi kimenetekkel rendelkező intézmények pedig túlnőtték magukat, az egykori tervezett létszámok 1,5-2-szerese tanul a legnagyobb egyetemeken, így pl. a berlini Freie Universitätén 28 ezer hallgatói helyen több, mint 60 ezren.<sup>4</sup> Az oktatói leterheltség a társadalomtudományi szakokon szembetűnő, a hatalmas előadótermek megléte nem egyszer megenged 1:80, 1:100, vagy akár 1:140-es oktató/hallgató arányt. Az ilyen tömegegyetem tulajdonképpen abból a „megnem-támadási szerződésből”, abból a közös szociális tudatból tudja fenntartani magát,

---

<sup>3</sup> Az összefoglalás alapjai a következő tanulmányok voltak: Papp (2002a)

<sup>4</sup> Greiff (1991)

hogy általános vélekedés szerint úgy sem megy be mindenki egyszerre a tanszék-re/karra. Ha ezt a kölcsönös szociális megegyezést felborítanák, akkor egyszersmind összeomlanának ezek az intézmények.<sup>5</sup>

A probléma gyökere és végső oka egyértelmű: a tanulmányi idő, azaz a hallgatók által az egyetemen eltöltött idő hosszu. Müller<sup>6</sup> vizsgálatában kimutatja hogy az átlagos tanulmányi időt legalább két szemeszterrel túllépők aránya 10 szak viszonylatában 8-28 % között mozog. Ugyanakkor még szembetűnőbb adatok kerülnek napfényre, ha ugyanezt az adatot a BaföG (Bundesausbildungsförderungsgesetz, német felsőoktatás támogatási törvény) által támogatott tanulmányi idő túllépésénél vesszük szemügyre. Ebben az esetben a túllépők aránya 60 és 92 % között mozog. Ez az adatsor rendkívül akut problémára irányítja figyelmünket. A német hallgatók tanulmányi idejének egy részét gyakorlatilag az egyetemnek kell finanszírozni, hiszen azt nem vállalja át senki sem (nem ismeri el sem a szövetségi, sem a tartományi vezetés ezt a plusz költséget).

Schneider-Wolf<sup>7</sup> tanulmányukban a problémát matuzsálem-szindrómának nevezik, hiszen elvégzett nemzetközi összehasonlító vizsgálatok alapján a német fiatalok átlagéletkora a legmagasabb az első diploma megszerzésekor: 27,9 év. Ugyanakkor a hasonló adat az angol fiatalok életében 22,8 év, a japánok esetében 23,3 év. Tanulmányukban azt is kiemelik, a problémát a késői beiratkozás is fokozza, aminek az az alapvető oka, hogy Németországban 13 év tanulás kell az érettségi megszerzéséhez. Azt is ki kell emelni, hogy a gazdasági aktorok párhuzamot vonnak az oktatás minősége és az oktatásban eltöltött idő között, és ennek alapján szelektálnak a gazdasági szakot elvégző pályakezdők között. A különféle gazdaságtudományi szakokon 11,5-13 szemeszter a tanulmányi idő, az elérhető minimális 8-8 és féllel szemben.

A megoldáshoz a tanulmányi idő csökkentését kell célul kitűzni, hiszen alapvetően ez okozza a „dugulást”. Müller fent idézett felmérésében azt emeli ki, hogy ehhez alapvetően a képzési kínálat növelése és az oktatói személyzet bővítése szükséges. Lényeges azonban a tanulmányi szervezet munkájának javítása, a jogtanácsadás is. Greiff idézett cikkében ennél tovább megy: a gigantománia végét hangoztatja, vagy Ernst F. Schumacherrel élve: the small is beautiful, azaz a kicsi szép, méghozzá akkor, ha a tömegegyetemeket lebontják, és megkezdik a szakegyetemek/szakköziskolák kiépítését. Kiemeli a professzori felelősség visszaállítását, azaz a professzori elmozdíthatóságot. Összegzésül megállapítja, az egyetemektől mint diplomagyárártól meg kell szabadulni. Koch<sup>8</sup> hasonló javaslatokat fogalmaz meg. Éles kritikával kijelenti, ma a német egyetem nem más, mint államilag támogatott professzori korporatizmus, hivatali tudományos vállalkozás, munkahelyi rizikó nélkül. Javasolataival azonban már tovább megy, és a tömegegyetem problémát egyben a tömegegyetem finanszírozásának, illetve egyáltalán az egyetemek finanszírozásának megoldásával kapcsolja össze. Véleménye szerint is a szakköziskolák felé történő elmozdulás a döntő lépés, ahol az egyes egyetemek és főiskolák professzorainak, illetve oktatóinak versenyezniük kell egymással.

Straubhaar<sup>9</sup> is a versenygondolatból indul ki, de tovább megy. Szerinte a megoldás az egyetemek privatizálása lenne: állami beavatkozásnak ugyan maradnia kell,

<sup>5</sup> uo.

<sup>6</sup> Müller (1990)

<sup>7</sup> Schneider-Wolf (1991)

<sup>8</sup> Koch (1991)

<sup>9</sup> Straubhaar (1995)

mert a felsőoktatás külső gazdasági hatást, mégpedig pozitív externáliát hordoz, de az államnak elég lenne a keretfeltételek maradását és az esélyegyenlőséget biztosítania. Ennek megfelelően nem a kínálatot, hanem a képzési keresletet kellene szubszencionálnia. Az egyetemek pedig versenyeznének a hallgatókért, így a hallgatók, a hallgatói választás általi kontroll ellenőrizné az egyetemek működését, ez pedig a leghatékonyabb.

A kutatás-finanszírozás problematikája egy másik olyan tényező, amelyet a német felsőoktatási és reformtörekvések relevánsan érintenek. A probléma lényege, amellyel mind az állam, mind a kutatási élet szereplői egyetértnek:

- a kutatás területén válság van, illetve
- ez a válság ösztársadalmi kihatásokat hordoz.

A megoldások körül azonban vita van, ezen vitákat alapvetően két törésvonal határozza meg:

- a tudománypolitikai törésvonal, valamint
- a belső egyetemi újraelosztás gátja.

Egyik törésvonal mentén sem jutnak az érdekeltek dülőre. A tudománypolitikai törésvonal esetében a konfliktust az okozza, hogy az egyetemi oldal szerint az alacsony kutatási teljesítmény oka a források szűkössége. Ez úgy jelentkezett/jelentkezett, hogy a 80-as évek elejétől a továbbra is dinamikusan növekvő hallgatói állomány, és így az oktatási tevékenység finanszírozásának fedezésére a kutatási forrásoktól vontak el pénzt. Ezzel párhuzamosan az oktatói leterheltség növekedett, igaz a fennmaradó munkaidőben a kutatási idő részaránya is nőtt.

Az állami oldal (szövetség, tartományok) szerint a forrásoktól függetlenül csekély az egyetemek és kutató intézetek tudományos teljesítménye. Igaz, ezt a vélelmet az állami oldal elvégzett kutatási teljesítmény értékeléssel nem támasztotta alá. Az állami vélelem mögött az áll, hogy a társadalom, a gazdaság számára nem használható kutatások folynak: a források szűkülése éppen arra irányul, hogy versenyre kényszerítse a kutatókat.

A belső egyetemi újraelosztást a felsőoktatási kerettörvény – elvileg – gyökeresen megváltoztatta. Elfogadásáig a szövetségi minisztérium a kutatási támogatást (Drittmittel) közvetlenül a tanszékekre utalta, jórészt egyedi megállapodás és ahhoz kapcsolódó lobby tevékenység eredményeképp. A törvény elfogadása után e támogatást az egyetem kapta, és az egyetemi, illetve a kari tanácsoknak joga eldönteni a támogatás elosztását. Mivel azonban a tanácsokban azok voltak/vannak többségben, akik a régi rendszer szerint is előny élveztek, ezért az elosztási rendszer megváltoztatása a gyakorlatban gyökeres változást nem hozott. A rendszer gyakorlati bedugulását az állami politika irányítói is érezték, így a redisztribúción további eszközökkel igyekeznek finomítani. Ennek kapcsán három lehetőség áll rendelkezésükre:

- a személyes (a professzor személyének szóló) támogatások rendszerének fenntartása,
- a kutatási támogatás (Drittmittel) pályázati rendszerű alakítása, és ezzel a konkurencia megteremtése, valamint
- az egyes tartományi minisztériumok által létrehozott központi kutatási alapok.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> *Schimank* (1995)

Az első és a harmadik lehetőség valamelyest korlátozza egymást. Az első esetben arról van szó, hogy a tartományoknak lehetőségük van arra, hogy bizonyos forrást személyre szólóan ítéljenek egyes professzoroknak a lehetőség szerint a „legjobb” professzorok kiemelése biztosítható ezzel. A harmadik variáció szerint viszont ezeket az ad personem adott forrásokat lejártukkor a tartományok nem hosszabbítják meg, hanem egy alapba gyűjtik és más, pályázati rendszerben elnyert támogatásokhoz adják, szintén pályázati rendszerben.

### **5. Minőségügy az amerikai felsőoktatásban**

Az USA-ban a felsőoktatásért jórészt az államok vállalnak felelőséget, mint a szövetségi kormány. Fontos kivételeket (mint pl. a katonai akadémiák) azonban a szövetségi kormány végzi. A főiskolák, egyetemek kb. 57%-át (ahová a diákok 23%-a jár) non-profit magán iskolák alkotják.

A szövetségi kormánynak 2 funkciója van, ami egyenlő fokot biztosít a magán és az állami iskoláknak. Az egyik az anyagi oldal, amit garantálnak, a másik a kutatások finanszírozása.

A 2000-es évben 15 millió diákot vettek fel, ennek 57% nő, 77%-az állami intézménybe jutott be, 57% teljes értékű diákként, 38% 2 éves kiegészítő (előkészítő) főiskolára fog menni.

Az amerikai magániskolákban a hatalom a kormányzószerv kezében van, amit általában igazgatóságnak hívnak, és tagjaik társadalmi pozíciója befolyásol másokat. Gyakran kompenzáció nélkül adakoznak, csupán hatással szeretnének lenni a főiskolára. Az amerikai állami iskolák szintén egy kormányzó szerv kezében vannak, akit választanak, vagy a kormányzó jelöli ki, és az állam jóváhagy. Ez képviseli a közérdeket és a főiskola vagy az egyetem érdekeit, közvetít a felek között. A kormányzó szerv két legfontosabb felelősége, hogy kinevez egy vezetőt, akit vagy elnöknek vagy kancellárnak hívnak. Másik felelősége a támogatás, megbecsülés. Ha szükséges, elmozdíthatja a vezetőt, vagy megbízhatja fontos feladatokkal. Megvédi az elnököt esetlegesen a tantestülettől, közintézmény esetén az állami vezetéstől. A korlátozott hatalom ellenére az amerikai egyetemek tantestületei nagy befolyással bírnak, főleg a tanterv, programtervezés, promóció és kutatások felett. Ez különösen érvényes a kutató egyetemek esetében, ahol támogató tantestület működik.

### **6. Minőségügy a magyar felsőoktatásban**

Visszatérve a magyar fejlődésre, érdemes elvégezni azt az összehasonlítást, hogy az akkreditációs tevékenység és az üzleti életből vett, ISO 9001:2000 szabványon alapuló minőségfejlesztési tevékenység összeméréséből milyen eredmény adódik.

A magyar akkreditációs eljárás sokrétű, különféle esetekre vonatkozik. Az eljárások közül ismeretes a programakkreditáció, amikor egy-egy tanulmányi program értékelésére kerül sor. A programakkreditáció Magyarországon szakok akkreditációját, szakirányú továbbképzési szak akkreditációját, valamint akkreditált iskolarendszerű felsőfokú szakképzés akkreditációját jelenti. Beszélhetünk új szak létesítésének akkreditációjáról, valamint már létező szak más intézményben történő indításának akkreditációjáról.

Az akkreditáció másik formája az intézményi akkreditáció, amikor egy-egy felsőoktatási szervezet (kar, vagy egyetem) egészének akkreditációjáról van szó. Ebben az esetben megkülönböztetjük a létező szervezeti egységek akkreditációját az újonnan alapított szervezetek előakkreditációs eljárásától.

Összefoglalóan az alábbi táblázat segít eligazodni a magyar akkreditáció különféle formáiban:

3. táblázat: Akkreditációs formák a magyar felsőoktatásban

Akkreditációs formák	Érintett felek						
	AIFSZ	szak			kar	intézmény	doktori iskola
		alapképzés	szakirányú továbbképzés	távoktatási képzések			
program	X	X	X	X			
előakkreditáció	X	X	X	X	X	X	X
intézmény					X	X	X

Forrás: MAB (2002)

Mivel a legtöbb akkreditáció a szakok akkreditálásakor történik, ezért ennek a követelményrendszere lesz dolgozatunk tárgya. Természetesen az összehasonlítás biztosítása céljából az ISO követelmények érvényesülését is egy szak esetére fogjuk elemezni.

A szakkal szemben támasztott akkreditációs követelmények a Magyar Akkreditációs Bizottság (MAB) 2002/2/IV. sz. MAB határozatával elfogadott anyagban található meg. A határozat az értékelés minimumkövetelményeit fogalmazza meg. A minimumkövetelmények a következő területekre terjednek ki:

személyi feltételek, kutatás helyzete, infrastrukturális feltételek.

Ezek a feltételek tudományágtól független követelmények, amelyeket egyrészt speciális tudományági előírások kiegészíthetnek, másrészt pedig a távoktatási képzéseknek léteznek további követelményei. Mivel a fenti követelményrendszer az összemérhető, ezért ennek ismertetésére kerül sor azzal, hogy a távoktatási képzések során további követelményeket is teljesíteni kell.

Az akkreditációs értékelés személyi feltételei az alábbiak:

4. táblázat: Személyi feltételek a magyar akkreditációban

	Főiskola	Egyetem
A szakon oktatók munkaviszonya	A szak tanterve által meghatározott tanórák 60%-át teljes állású oktatók lássák el.	
Szakfelelős	Teljes állású főiskolai tanár / egyetemi tanár / egyetemi docens.	Teljes állású egyetemi tanár, kis szaknál legalább egyetemi docens.
Szakirány-felelős	Egyidejűleg csak <u>egy</u> akkreditált szakért legyen felelős. A szak egy tantárgyának tantárgyfelelőse is legyen.	
Főtárgyak tantárgyfelelősei	Vezető oktató.	
Zárvizsgatárgyak tantárgyfelelősei	Vezető oktatók, akik 80%-ban teljes állásúak.	
A gyakorlati tárgyak oktatói	Vezető oktatók.	
A gyakorlati tárgyak oktatói	A nem kifejezetten alapozó és elméleti tárgyak oktatásában vegyenek részt legalább 5 éves szakmai gyakorlattal, mesterségbeli tudással rendelkező szakemberek.	

Forrás: MAB (2002)

A kutatási helyzet értékelése az alábbi szempontok szerint történik meg:

Főiskolai szak esetén:

- A szak tudományágában legyen legalább egy, lehetőleg tudományos műhellyel bíró alapvető kutatási terület, mely *országosan elismert*.
- Az oktatók rendszeresen publikáljanak és mutassanak fel kutatásfejlesztési és/vagy oktatásfejlesztési eredményt.

Egyetemi szak esetén:

- A szak tudományágában legyen legalább három (kis szakok esetén legalább egy) tudományos műhely, melyek közül legalább egy nemzetközileg elismert.
- Az oktatók rendszeresen publikáljanak tudományos folyóiratokban és mutassanak fel tudományos és kutatásfejlesztési eredményt.

Az infrastrukturális feltételekre a következőket állapítja meg a MAB határozata:

A szakok infrastrukturális alapfeltételeinek folyamatos (időarányos) biztosítása az alábbiak szerint:

- a mindenkori hallgatói létszámnak megfelelő elhelyezés (tantermek, laboratóriumok, tanszéki szobák) hallgatók, oktatók és segéderők számára a képzések igényeinek megfelelően;
- a képzés oktatási eszközigénye az egész ciklusra;
- a képzést szolgáló szervezeti, hivatali struktúra működtetése;
- Tanszéki, kari vagy egyetemi könyvtár, amelyben az illető tudományág, interdiszciplinális terület legfontosabb folyóiratai megtalálhatók vagy elektronikusan elérhetők. Szakkönyvállománya tartalmazza a tantárgyi tematikák irodalomjegyzékében felsorolt könyveket.
- Olyan korszerű szolgáltatásokat nyújtó informatikai hálózat megléte, amelyhez a hallgatók rendszeresen és szervezett formában hozzáférhetnek.
- Legyenek meg a diplomamunkák és szakdolgozatok elkészítésének kutatási, tervezési, mérési feltételei.
- A gyakorlati oktatás számára biztosítani kell az infrastrukturális feltételeket, illetve gyakorló helyeket.

Ez a követelményrendszer a személyi feltételeket tekintve az egyes szakmai felelősökkel szemben támaszt minőségi követelményeket. Ezt kiegészíti a gyakorlati tárgyak oktatásánál a gyakorlati szakemberek biztosításának minőségigénye. A kutatás helyzetét tekintve eléggé homályosan fogalmaz a határozat: igazából egy kritériumot tekintve nemigen lehet egyértelműen elemezni ezt a pontot. Az az egy kritérium is nehezen értelmezhető azonban, mert a tudományos műhelynek ismertetőjegyeit, kritériumát már nem adja meg az anyag. Az infrastrukturális feltételek elemzésénél azt találjuk, hogy az már eléggé egyértelmű szinte minden esetben, különös tekintettel a második és a negyedik pontra.

Az ISO 9001: 2000 követelményrendszere jól ismert, a vonatkozó szabványban meghatározott. A szabvány követelményei, és ezáltal egy vállalat értékelésének lehetősége négy alapvető tartalmi elem köré csoportosul:

- vezetés felelőssége,
- gazdálkodás az erőforrásokkal,
- termék előállítása,
- mérés, elemzés, fejlesztés.

A szabvány tételesen mintegy ötven követelményt tartalmaz. A vezetés felelősége követelményfejezetben az alábbi követelmények találhatóak:

- a vezetők elkötelezettsége,
- vevőközpontúság,
- minőségpolitika,
- tervezés.
- szervezeti intézkedések,
- vezetőségi átvizsgálás.

A gazdálkodás az erőforrásokkal fejezetben az alábbi főkövetelmények találhatók meg:

- általános követelmények,
- emberi erőforrások,
- infrastruktúra,
- munkakörnyezet.

A termék előállítása kulcsfejezet a szabványban. A felsőoktatási rendszerek vizsgálatánál természetesen a „termék” a felsőoktatási szolgáltatás, azaz az értéknövelő tudás átadása az azt megvevő hallgatóknak. A legfontosabb követelmények az alábbiak:

- termék-előállítás megtervezése,
- vevővel kapcsolatos folyamatok,
- tervezés és fejlesztés,
- beszerzés,
- előállítás és szolgáltatás nyújtása,
- megfigyelő és mérőeszközök kezelése.

A mérés, elemzés, fejlesztés fejezet a minőségügyi szakmai követelményeket tartalmazza. A legfontosabb követelménypontok a következők:

- általános útmutatás,
- figyelemmel kísérés,
- nem megfelelő termék kezelése,
- adatok elemzése,
- fejlesztés.

A két követelményrendszer összehasonlításánál az ISO követelmények szerint csoportosításból indulunk ki, hiszen hipotézisünk az, hogy ez a követelményrendszer átfogóbb, mint az akkreditációs. A folyamatszémleletűséget követve, a vizsgálat tárgya a minőségügy által értelmezett három alapvető folyamat, a

- vezetői folyamatok,
- az értékteremtő folyamatok, és
- a fenti két folyamatot kiszolgáló, támogató folyamatok.

Az alábbi táblázat megadja az összehasonlítás eredményét.



5. táblázat: Az ISO 9001:2000 és  
a MAB akkreditációs követelményeinek összehasonlítása

Folyamatok	ISO 9001 követelmények		Akkreditációs követelmények
Vezetői folyamatok	Vezetők elkötelezettsége	=	Küldetésnyilatkozat
	Vevőközpontúság	≈	Küldetésnyilatkozat
	Minőségpolitika	=	Küldetésnyilatkozat
	Minőségügyi célok és tervezés	=	
	Szervezeti intézkedések	=	Vezető oktatók, felelősök rendszere, szervezeti ábra
	Vezetőségi átvizsgálás	=	
	Vevőelégedettség mérés	≈	Oktatói munka hallgatói véleményezése
	Oktatási folyamatok mérése	=	kidolgozott mutatók az oktatók megoszlására, a hallgatók megoszlására, az oktató-hallgató arányra, az egyes tantárgytípusok megoszlására.
	Belső auditok	=	
	Oktatás és kutatás fejlesztése	=	Tanterv fejlesztés, tankönyv, jegyzet írása, publikációs tevékenység
		=	Vezetői önértékelés
Értékteremtő folyamatok	Az oktatástervezés folyamatának megtervezése*	=	
	Vevővel kapcsolatos folyamatok	=	
	Oktatás és kutatás tervezése	=	Tantervek, tantárgyleírások, kutatási projektek.
	Beszerezés	=	
	Előállítás és az oktatási, kutatási szolgáltatás nyújtása	≈	Hallgatók ellenőrzési rendszere
	Megfigyelő és mérőeszközök kezelése*	=	
Támogató folyamatok	Emberi erőforrások biztosítása	=	oktatói státuszfeltételek
	Információáramlás	=	hazai és nemzetközi kapcsolatok, szervezeti tagságok
	Infrastruktúra.	=	infrastrukturális feltételek
	Munkakörnyezet.	≈	infrastrukturális feltételek
	Nem megfelelő szolgáltatás kezelése	=	
	Oktatási, kutatási és kapcsolódó folyamatadatok elemzése	≈	Az előírt mutatók változásának nyomon követése az éves jelentésekben
	Helyesbítő tevékenység	=	
	Megelőző tevékenység	=	

\* az oktatási szolgáltatásra nem jellemző folyamatok, szerepük itt csak teoretikus.

A jelölések jelentése: = egyértelmű megfelelés, ≈ részleges megfelelés, amelyik cellában nincs szöveg, ott egyáltalán nincs megfelelés. (Forrás: saját szerkesztés)

A három folyamatnál összesen huszonnégy részfolyamatot különítettünk el, azaz az ISO 9001-es szabvány mintegy ötven követelményét fele ennyi nagyobb egységbe csoportosítottuk. Azt lehet megállapítani, hogy az akkreditációs értékelés követelményrendszere ezek közül egyáltalán nem foglalkozik tizenegy követelménnyel, míg öt esetben azt lehet állítani, hogy az akkreditációs eljárás csak érintőlegesen foglalkozik azokkal.

A nem érintett követelmények önmagukért beszélnek, azok elemzésére nincs szükség. Érdemes megvizsgálni azonban az öt részlegesen teljesülő követelményt:

- vevőközpontúság. Nyílt deklarációja ugyan nem akkreditációs követelmény, azonban a kialakult szokás azt mutatja, mégis megteszik az intézmény vagy akár a szak vezetői.
- Vevőelégedettség mérés. Az akkreditációs követelmények alapján nem kell mérni a munkatársi elégedettséget, jóllehet igen jelentős belső értékesítési folyamatokat tapasztalhatunk. Példaként elegendő kiemelni a tanulmányi osztályok oktatókra gyakorolt tevékenységét, vagy akár az oktatásszervezést.
- Előállítás és az oktatási, kutatási szolgáltatás nyújtása. Az oktatási folyamat megvalósulásának ellenőrzése nem tárgya az akkreditációs követelménynek.
- Munkakörnyezet. Ez nem közvetlenül, csak az infrastrukturális feltételek által közvetetten meghatározott.
- Oktatási, kutatási és kapcsolódó folyamatadatok elemzése. Ebben a követelményben önmagában nagyon erős az akkreditációs rendszer, csak éppen az adatelemzések felhasználása, a PDCA ciklusnak megfelelően a vezetői tervezési folyamatokba való visszacsatolása hiányzik. Ezért indokolt itt is a részleges megfelelés.

Mindössze egy olyan követelmény adódik, a vezetői önértékelésé, amelynél kimondható, hogy ilyet az ISO rendszer nem követel meg. Figyelemmel a tizenegy nem teljesített, illetve öt részben teljesített követelményre, elmondható, hogy mintegy ötven százalékos az átfedés a két rendszer között, másként megfogalmazva, az ISO 9001-es szabvány nagyjából dupla annyit követel meg a szervezettől, mint az akkreditációs értékelés követelményrendszere.

#### *Felhasznált, hivatkozott források*

- Greiff, B. (1991): Diogenes falsch verstanden: Tonnenideologie an der Universität. In: Leviathan 2.sz.
- Papp, B (2002a): A svéd oktatási rendszer – és az alkalmazott értékelési módszerek. Kézirat, Bp., Minőség az oktatásban Leonardo da Vinci projekt
- Richter (1996): Evaluation des Hochschulwesens in verschiedenen europäischen Ländern. In: ZSE, Heft 2.
- Koch, C. (1991): Staat und Universität. In: Leviathan 4.sz.
- MAB (2002): A MAB 2002/2/IV határozata az akkreditációs követelményekről. [www.mab.hu](http://www.mab.hu)
- Müller, S. (1990): Die Studiendauer als Problem. In: WiSt 3.sz.
- Schimanck, U. (1995): Probleme der westdeutschen Hochschulforschung seit den siebziger Jahren. In: Leviathan 1.sz.
- Schneider, W.-Wolf, B. (1991): Das Methusalem-Syndrom. In: WiSt 4.sz.
- Straubhaar, Th. (1995): Die Privatisierung der Universitäten - ein Weg aus der Bildungskrise! In: WiSt 2.sz.
- Az idegen nyelvű folyóiratok rövidítései:  
WiSt: Wirtschaftswissenschaftliches Studium  
ZSE: Zeitschrift für Education