

A Wesley János Lelkészképző Főiskola Doktori Iskolájának minőségpolitikája

A Doktori Iskola szerves része a Wesley János Lelkészképző Főiskolának, így annak szabályozó dokumentumai értelemszerűen érvényesek a Doktori Iskola működésére is. Tekintettel azonban a Doktori Iskola sajátosságaira, célszerű annak minőségpolitikáját külön is meghatározni.

1. Előzmények

A minőségbiztosítás szerepének fontosságát és az oktatásban való alkalmazásának alapelveit az Oktatási és Kulturális Minisztérium fektette le egy 2000-ben megjelent tanulmányában. Ennek hazai megjelenését olykor heves szakmai viták és szervezeti intézkedések követték, amelyek az oktatási intézmények működésében ismétlődően változó mértékű sikereket és kudarokat hoztak. A viták azon kérdés körül forogtak, hogy mennyiben lehetséges, szükséges és alkalmas a lényegileg az ipari gyártási folyamatokra vonatkoztatott normarendszert a tanítás-tanulás folyamatába beépíteni.

Az elmúlt évtizedben a minőségbiztosítás szemléletének és módszereinek az oktatásban történő gyakorlati alkalmazását jelentős mértékben nehezítették a következő körülmények.

- (1) A minőségbiztosítás hivatalos normatív szabványjellegű dokumentumai olyan fogalomkészlettel dolgoznak és olyan terminológiával élnek, amelynek az értelmezése a humán- és a reálszférában radikálisan különböznek
- (2) Antagonisztikus ellentmondások vannak a versenyszféra és a közszolgálat értékrendje között..
- (3) Hátráltató tényező a kormányváltások során jelentkező oktatáspolitikai irányelvek, preferenciák és intézkedések állandó változása is.
- (4) Rivalizáló projektmenedzselési módszerek jelentek meg az oktatásban. Például az ISO szabványok, a LogFrame módszer, a SWOT technika, a controlling eljárások, stb.
- (5) Súlyosbító körülményt jelentettek az (egyre szükségesebbé váló) európai uniós pályázatok elkészítésénél az állandó és kiszámíthatatlan lobbierdekektől függő elvárások is.
- (6) Nem létezett kielégítően *hatékonyan* (tehát az informatikai eszközök szintjén korszerűen) naprakészen (tehát nem kampányszerűen, illetve bürokratikusán vagy formálisan letudható kötelezettség alakjában) alkalmazható *módszer* a minőségbiztosítás oktatásban való bevezetésére.

2. Alapfogalmak

Dorte Kristoffersen, Andrée Surssock és Don Westerheijden *Minőségbiztosítás a felsőoktatásban. Minőségbiztosítási kézikönyv. Eljárások és gyakorlat.* (European Training Foundation, 1998. november) című kézikönyve tartalmazza a felsőoktatás minőségbiztosításában szükséges és használt fogalmakat.

A minőség központi érték a felsőoktatásban, amivel kapcsolatosan azonban sok félreértés él. Ugyanakkor vannak olyan álláspontok, amelyek jobban alkalmazhatók a felsőoktatási rendszerekre, mint azokra a rendszerekre, amelyek dinamikus és pozitív szerepet játszanak a társadalomban, a kultúrában és a gazdaságban. Az alábbiakban szerepelnek a minőség fogalmának különböző definíciói, mivel a definíció kiválasztása egyben a minőség értékelésének megközelítését is meghatározza.

A minőség fogalmának meghatározásai Harvey és Green felosztása szerint több csoportba sorolhatók, amelyek közül a legfontosabbak a következők:

- A minőség mint kiválóság: Ez az a hagyományos akadémikus nézőpont, ami szerint a cél a legjobbnak lenni. A tudósok és a politikusok gyakran ezt az értelmezést alkalmazzák a felsőoktatás minőségéről folytatott vitákban.
- A minőség mint nullhiba: Szabványok és nullhibák leginkább a tömegtermelésben fogalmazhatók meg, ahol részletes termékspecifikációk határozhatóak meg és az ezeknek való megfelelés egyforma termékek szabványosított mérésével állapítható meg. A felsőoktatásban azonban a végzett hallgatók nem egyformák; épp ezért ez a nézőpont nem igazán alkalmazható ebben a vonatkozásban.
- A minőség mint a célnak való megfelelés: A minőségről szóló szakirodalom egyik legfontosabb tétele, hogy a minőség valamely működő definíciójának mindig pontosan körülhatároltnak kell lennie: valami minőségbeli megfelelése egy adott célnak. Általános minőség nem létezik. A felsőoktatás vonatkozásában ez például azt jelenti, hogy egy adott képzési program, ami kutatók képzésére jó, lehet, hogy gyakorlati szakemberek képzésére nem, vagy pont fordítva. Ez a nézet a minőségnek egy olyan fogalmát vonja maga után, aminek középpontjában a vásárlók igényei (akiket máshol érdekelteknek neveznek) állnak bármilyen nehéz legyen is definiálni ezeket a vásárlókat a felsőoktatásban (a hallgatók, a munkaadók, a tudományos közösség, a kormány mint a társadalom egészének képviselője, stb. mind-mind vásárlók). Ennek a fogalommagyarázatnak az egyik legnagyobb gyengesége, hogy azt sugallja: minden mehet a felsőoktatásban, ameddig annak meg tudnak fogalmazni valamilyen célt. Ennek megfelelően a célnak való megfelelés fogalommagyarázatot a felsőoktatás esetében ki kell egészíteni a cél megfelelésének fogalmával. Erre vonatkozóan egy értékelés során a fejlődés biztosítása érdekében a célok átfogó jellegét és megfelelését is lehet tárgyalni.
- A minőség mint küszöbérték. Egy minőség szempontú küszöbérték meghatározásához fel kell állítani bizonyos normákat és kritériumokat. Minden olyan egység, ami eléri vagy meghaladja ezeket a normákat és kritériumokat, minőség szempontjából megfelelőnek tekinthető. A küszöbérték megállapításának az előnye az, hogy az egész felsőoktatási rendszert illetően objektív, tanúsítható és egységes. A hátránya pedig az, hogy maga a fogalom statikus jellegű: csak nehézkes politikai eljárásokkal igazítható a változó körülményekhez. Épp ezért a normák szinte mindig lemaradnak a tényleges fejlődéstől.

Ez pedig azt vonja maga után, hogy a minőség küszöbértékként történő megfogalmazása nem ösztönzi az egységeket arra, hogy kihasználják az új

lehetőségeket, új nézőpontokat sajátítsanak el az oktatást vagy egy tudomány legújabb eredményeit illetően, egyszerűen, hogy minőségüket javítsák.

A legtöbb európai felsőoktatási rendszerben egy minimális követelményeknek nevezhető variánst használnak. Ezeket a minimális követelményeket gyakran igen tömören definiálják: csupán annak általános megfogalmazására terjed ki, hogy a végzeteknek milyen tudással, ismeretekkel és jártassággal kell rendelkezniük. Ezek a minimális követelmények a felsőoktatási rendszer egészében biztosítanak bizonyos minimális minőséget és az egységek illetve programok bizonyos minimális összehasonlíthatóságát. Ugyanakkor minden egységnek illetve programnak eleget kell tennie ezeknek a minimális követelményeknek, azokat saját célkitűzéseikkel bővítve és a minőséget ezeknek a célkitűzéseknek az elérése révén kell javítania.

- A minőség mint értéknövelés. Ez a megfogalmazás pontosan a folyamatos jobbítást hangsúlyozza. Középpontjában az az elképzelés áll, hogy a minőség elérése alapvető fontosságú a tudományos szellemiséghez és hogy pontosan a felsőoktatásban dolgozó oktatók tudják a legjobban, hogy az adott időben mi képviseli a maximális minőséget. Ez a megközelítés az egyetemi körök azon felelősségére helyezi a hangsúlyt, hogy az intézményi autonómiát és a tanárok tudományos szabadságát a lehető legjobban kihasználják. A minőség ilyen megközelítésének (a küszöbérték-megközelítés ellentétéjeként) pontosan az, hogy nehezen lehet objektíven értékelni.

Érdeemes megemlíteni, hogy a felsőoktatással kapcsolatos nyugat-európai értékelési eljárások inkább a minőség mint értéknövelés megközelítésen, semmint a minimális követelményeken alapulnak

A minőség itt javasolt megfogalmazása a legelterjedtebb megközelítésnek felel meg és a célnak való megfelelés megközelítés továbbfejlesztett változatának tekinthető. A megfogalmazás a következő:

- a minőséget a felsőoktatásban meghatározott célok tükrében kell meghatározni;
- ezeknek a céloknak meg kell felelniük egy felsőoktatási rendszernek;
- a fogyasztók (vagy érdekeltek) különböző csoportjai helyzetükből adódóan eltérő véleményeket képviselnek; a tudományos kiválóság egyike ezeknek a véleményeknek;
- a felsőoktatás elsődleges felhasználóiként a hallgatók a fogyasztók egyik fontos csoportját képviselik;
- a felsőoktatás tömegessé tételével a hallgatói igények egyre többretekűek lesznek;
- a fenti okokból kifolyólag a célok az egyes felsőoktatási intézmények, karok illetve szakok szintjén fogalmazhatóak meg a legjobban, a nemzeti sajátosságok figyelembevételével.

A felsőoktatás minőségének értékelésére (beleértve természetesen az önértékelést is) alkalmazott eljárásnak összhangban kell lennie a választott minőség-fogalommal.

A minőségirányítás alapelvei az MSZ EN ISO 9000:2001-ben

- (1) Vevőközpontúság. A szervezetek a vevőiktől függenek, ezért ismerniük kell a jelenlegi és a jövőbeli vevői szükségleteket, teljesíteniük kell a vevők követelményeit, és ily módon kell felülmúlni a vevők elvárásait.
- (2) Vezetés. A vezetők megteremtik a szervezet céljainak és igazgatásának egységét. Hozzanak létre és tartanak fenn olyan belső környezetet, amelyben a munkatársak teljes mértékig részt vehetnek a szervezet céljainak elérésében.
- (3) A munkatársak bevonása. A szervezet lényegét minden szinten a munkatársak jelentik, és az ő teljes mértékű bevonása teszi lehetővé képességeik kihasználását a szervezet javára.

- (4) Folyamatszempléletű megközelítés. A kívánt eredményt hatékonyabban lehet elérni, ha a tevékenységeket és a velük kapcsolatos erőforrásokat folyamatként irányítják.
- (5) Rendszerszemlélet az irányításban. Az egymással összefüggő folyamatok rendszerként való azonosítása, megértése és irányítása hozzájárul ahhoz, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan valósítsa meg céljait.
- (6) Folyamatos fejlesztés. A szervezet működésének átfogó, folyamatos fejlesztése legyen a szervezet állandó célja.
- (7) Tényeken alapuló döntéshozatal. Az eredményes döntések az adatok és egyéb információk elemzésén alapulnak.
- (8) Kölcsönösen előnyös kapcsolatok a (be)szállítókkal, mert ez fokozza értéktermelő képességüket.

3. Logikai minőségbiztosítás

A minőségbiztosításban szakmai szempontból döntő fordulatot hozott a 2005. év. Egy nemzetközi kutatócsoportnak sikerült ötvöznie, szintézisbe hoznia a minőségbiztosításban addig legelterjedtebb és viszonylag leghatékonyabb (bár lényegileg csak manuálisan működtethető) minőségbiztosítási módszert, az ISO szabványkört, valamint a valószínűségi kockázatelemzés 1967 – óta fejlődő, (1974 óta USA szabvánnyá váló, magát az ISO-t is évtizedekkel megelőző) metodológiáját.

Ennek alapidokumentuma a következő: A. Aghaie: *Evaluating ISO 9001:2000 Implementation Using Fault Tree Analysis (FTA)*. Total Quality Management & Business Excellence, Vol. 15 (2004) No. 7, pp 971-983.

A Főiskola Környezetbiztonsági Tanszéke ekkortól kapcsolódott be a minőségbiztosítás ezen innovatív megközelítését jelentő, újabb nevén logikai kockázatelemzésen alapuló minőségbiztosítás kutatásába és fejlesztésébe. Ezen új megközelítésmódra a *logikai minőségbiztosítás* elnevezést vezettük be.

A logikai minőségbiztosítás ismérvei a következők:

- (1) Nem a „jó minőség” (értsd: elfogadható minőség) *elérését* állítja célba, hanem - indirekt módon - a „rossz minőség” *elkerülését*;
- (2) Nem definíciót ad a célfogalomra, hanem kritériumot ad az *ellencél* fogalmára;
- (3) Célját (értsd: ellencélját) nem *tárgyi-főnévi*, hanem *állítmányi-igei* alakban tételezi. Nem arról van szó, hogy mi a *tárgy* (ti. a „jó minőség”), amit el kell érni, hanem hogy mi az az indirekt formájú *állítás*, *amit meg kell cáfolni*. Ez az állítmány a mi esetünkben részletesen a következő. *Az adott körülmények között az ISO 9001 2000 szabvány bevezetése sikertelen.*
- (4) Feltételezéseit nem verbálisan teszi, hanem *formalizálva, szimbolikus jelrendszerben*. Ennek során a formális (szimbolikus) logika jelrendszerét alkalmazza. Olyan jelrendszer ez, amelyben semmi sem magától értetődő. Így ebben a jelrendszerben vagy minden állítást le kell valamely premisszákból vezetni, vagy pedig egyértelműen és a levezetésekhez alkalmazott jól formált módon (előzetesen rögzített szintaktikai szabályoknak eleget téve) adott premisszákat kell felvenni.
- (5) Újraértelmezi a minőség és a megbízhatóság kapcsolatát. A megbízhatóság humán bizonytalanságtól jelentős mértékben mentes *explikátumát* a valószínűségi megbízhatóságelmélet jelenti. Ez az elmélet feltételezi, hogy megbízhatóságról csak olyan

tárgyi rendszerek esetében lehet beszélni, amelyek vonatkozásában értelmezhető egyrészt a túlélés, másrészt a valószínűség fogalma. Ezen az alapon a megbízhatóság fogalma leszűkül a *túlélés feltételes valószínűségére*. Így azután minőségről csak akkor és annyiban lehet beszélni, ha és amennyiben a szóban forgó rendszer megtartja önzonosságát. Így egy rendszernek akkor és csak akkor van paradigmaticusan megalapozott minősége, ha megbízható. A logikai minőségbiztosítás módszere ott is alkalmazható ahol a valószínűség fogalma értelmezhetetlen.

A logikai minőségbiztosításnak nem a megbízhatóság, hanem a *biztonság* a kulcsfogalma.. Biztonságon az *elfogadható biztonság* és nem az abszolút *biztonság* értendő. A biztonság kritériuma pedig nem a kockázatmentesség, hanem az elfogadhatóság *bizonyossága*, logikai *szükségszerűsége*. Ebben a kontextusban tehát a minőségpolitika alapját a valamely rendszer elfogadhatatlan minőségére vonatkozó esemény (mint állítás) megcáfolhatósága, ennek technikai megléte, *diszponibilitása* (rendelkezésre állása) jelenti. Itt nem a minőségbiztosítás megtervezéséről, hanem az elfogadhatatlan minőségbiztosításra vonatkozó állítás hamisságának logikai cáfolatáról van szó.

- (6) A logikai minőségbiztosítás bevezetése során előforduló mulasztások felelősségi viszonyainak feltárásán túl a sikeresség előfeltételeinek ellenőrizhető garanciáit is szolgáltatja.
- (7) A logikai minőségbiztosítás *logikai* alapját az alábbi felsorolásban szereplő nem kívánatos, a minőségbiztosítást végző szervezet által kezelhető események (a szokásos szakterminológiában: „primesemények”) elkerülése képezik

A nemkívánatos események az alábbiak:

- vezetőségi elkötelezettség hiányossága
- audit (felülvizsgálat) bemenő adatainak hiányossága
- audit (felülvizsgálat) kimenő adatainak hiányossága
- ügyfélelégedettség mérés hiányossága
- minőségpolitika hiányossága
- minőségcélok hiányossága
- minőségirányítási rendszer hiányossága
- felelősségi- és hatáskörök meghatározásának hiányossága
- vezetőség felelősségének hiányossága
- belső kommunikáció hiányossága
- általános követelmények hiányossága
- dokumentációs követelmények általános hiányossága
- minőségi dokumentumok hiányossága
- dokumentáció ellenőrzésének hiányossága
- feljegyzések ellenőrzésének hiányossága
- tartalék erőforrások hiányossága
- felszerelések hiányossága
- munkakörnyezet hiányossága
- emberi erőforrások általános hiányossága
- kompetenciák tudatosságának és képzésének hiányossága
- méréselemzés és javítás általános hiányossága
- nemmegfelelő termékek ellenőrzésének hiányossága
- adatelemzés (feldolgozás, értelmezés) hiányossága
- ügyfél elégedettség hiányossága

- belső audit hiányossága
- eljárások ellenőrzésének és mérésének hiányossága
- termék ellenőrzés és mérés hiányossága
- folyamatos fejlesztés hiányossága
- helyesbítő tevékenység hiányossága
- megelőző tevékenység hiányossága
- termékelőállítás/szolgáltatás megvalósítás tervezésének hiányossága
- ellenőrző tevékenység és mérő műszerek hiányossága
- ügyfélkommunikáció hiányossága
- termékminőség meghatározásának hiányossága
- termékminőség felülvizsgálatának hiányossága
- beszerzési eljárás hiányossága
- beszerzési háttérinformáció hiányossága
- beszerzett termékre vonatkozó igazolás hiányossága
- k+f tervezés hiányossága
- k+f bemenő adatainak hiányossága
- k+f kimenő adatainak hiányossága
- k+f változások ellenőrzésének hiányossága
- k+f felülvizsgálatának hiányossága
- k+f igazolásának hiányossága
- k+f validálásának hiányossága
- termékek és szolgáltatások ellenőrzésének hiányossága
- termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó validálási eljárások hiányossága
- azonosítás és nyomonkövetés hiányossága
- ügyféligények felmérésének hiányossága
- termék megőrzés (raktározás, archiválás) hiányossága
- általános ellenőrzésmulasztás

4. Legfontosabb célok

A Wesley János Lelkészképző Főiskolán az oktatás minőségét a szűkös erőforrások ellenére is folyamatosan javítjuk, mely célkitűzést fenntartjuk a Doktori Iskolára is.

A minőségügy jelentőségét fokozza a hallgatói létszám nagyarányú bővülése a Főiskola működésének megkezdése óta. A hallgatók általános felkészültsége és motiváltsága olyan, mint a felsőoktatás egészében. Ezen tényezők hiányosságait az oktatói oldalon kell ellensúlyozni. A minőségpolitika legfontosabb rendeltetése, hogy ennek a törekvésnek utat mutasson és keretet adjon.

A minőségpolitika alapvető célja továbbá az oktatási kormányzat és a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság vonatkozó előírásainak és ajánlásainak folyamatos és szisztematikus követése.

5. Személyi és technikai feltételek

Minőségpolitikánk a legszorosabb kapcsolatban van oktatási és kutatási tevékenységünkkel, miután a Természetan szakon (a Környezetbiztonsági Kockázatelemzés tantárgy keretében) a minőségbiztosítás témaköre centrális helyet foglal el. Tanári karunk több tagja is rendszeresen publikál a témában, egyikük (Kun István) pedig társszerzője a kétkötetes, 2004-ben megjelent *Minőség és megbízhatóság* c. főiskolai tankönyvnek.

Az oktatói állományunk mindegyike a szakmájukban ismert és elismert személy.

Alapvetőnek tekintjük az előadások és szemináriumok magas színvonalát. Elvárjuk és ösztönözzük, hogy a hallgatók bátran kérdezzenek, vitatkozzanak. Saját tapasztalataink és a korábbi akkreditációs vizsgálatok megállapításai szerint egyaránt a hallgatók elégedettek az oktatás színvonalával.

Szakmai munkánk legalapvetőbb háttérbázisa – mint bármely felsőoktatási intézményben – a könyvtár. Ennek állománya igen gazdag. Képzett, szakmájukat szerető könyvtárosok segítik a hallgatók és az oktatók szakirodalmi és általános művelődési igényeinek kielégítését.

Az oktatástechnikát jól felkészült, lelkiismeretesen dolgozó informatikusok támogatják. Segítségükkel az oktatók hatékonyan tudják használni a rendelkezésre álló informatika eszközparkot, amely megfelel a kor elvárásainak.

6. Szervezeti feltételek

A Főiskola vezetősége elkötelezett a minőség iránt. Ez az elkötelezettség megnyilvánul a rendszer működési feltételeinek biztosításában.

A Főiskolai Tanács egyik szerepe – az iskolai közéletben való részvétel biztosításán túl – az, hogy a szakmai minőség folyamatos megvitatására és ellenőrzésére is lehetőséget nyújt.

A Tudományos Tanács készíti el a Főiskola minőségfejlesztési programját, és évente értékeli a Főiskola minőségbiztosítását.

A főiskolán 2000 óta működik Minőségbiztosítási Tanács, eleget téve a törvényi előírásoknak. A Tanácsot rektor helyettes vezeti. A Minőségbiztosítási Tanács tagjai a szakok vezetői. Ugyancsak részt vesz a Minőségbiztosítási Tanács munkájában a hallgatói képviselő.

A Minőségbiztosítási Tanács a Szenátus munkarendjéhez igazodva ülésezik. A minőségbiztosítási rendszer működését a Tudományos Tanács rendszeresen értékeli.

A Főiskola belső kommunikációja a Szenátus ülésein, a Minőségbiztosítási Tanács értekezletein, szak és oktatói értekezleten, Intraneten, és a Főiskola szellemiségéből következően dominánsan személyesen megy végbe.

A Oktatási és Továbbképzési Hivatal feladata – a különböző képzési szintek szakvizsgáinak, tanfolyamainak megszervezése, szakmai felügyelete mellett – a minőségbiztosítás irányítása.

Az oktatási folyamat ellenőrzése alkalmanként óralátogatások formájában történik. Az oktatói munka hallgatói értékelése része a minőségbiztosítási rendszernek.

7. Minőségbiztosítási dokumentumok

A minőségbiztosítási tevékenység alapdokumentuma a Szervezeti és Működési Szabályzathoz kapcsolódó Minőségbiztosítási Szabályzat. Ennek érvényben levő változatát a Szenátus 2008-ban fogadta el.

A Főiskola minőségfejlesztési programja 5 éves időtartamra készült el, ebben a vezérfonalat az adott időszakban elérendő célok jelentik. A minőségfejlesztési program tartalmazza:

- a partnerközpontú irányítás tökéletesítését,
- a partneri visszajelzések körének bővítését,
- a kiszűrt nem-megfelelések alapján a folyamatok fejlesztését.

A program fő célkitűzései:

- megfelelés a partnerek igényeinek,
- az oktatás és kutatás színvonalának emelése,
- a működés hatékonyságának és gazdaságosságának növelése.

A küldetésnyilatkozatok szakonként a Főiskola honlapján olvashatók, megfogalmazzák a szervezet hivatását és vállalt feladatait.

A minőségbiztosítási rendszer tevékenységei és döntései a következők:

- munkatervkészítés,
- vezetői ellenőrzés,
- irányított önértékelés,
- dokumentumkezelés,
- éves értékelés,
- hallgatói elégedettség mérés.

A tevékenységekhez és döntésekhez folyamatábra készült, a felelőségek, hatáskörök és az elkészítendő feljegyzések egyértelmű hozzárendelésével.

Elkészültek és érvényben vannak az oktatással és kutatással kapcsolatos alapvető szabályzatok. A szabályzatok elektronikus formában a Főiskola honlapján érhetők el az oktatók és a hallgatók számára, de nyomtatott változatban is rendelkezésre állnak.

A feladat- és hatáskörök szervezeti ábrán, munkaszerződésben és munkaköri leírásban egyaránt megfelelő formában megtekinthetők.

8. Összefoglalás

Az előző fejezetekben kifejtésre került, hogy a Wesley János Lelkészképző Főiskola Doktori Iskolája minőségbiztosítási rendszere támaszkodva a Főiskola minőségbiztosítási politikájára a logikai minőségbiztosítás ajánlásait követi. Ennek során:

- alkalmazza a logikai kockázatelemzés úgynevezett hibafa-metodológiáját,
- felhasználja ennek informatikai implementációját,
- ennek alapján az ISO 9001:2000 előírásait maradéktalanul teljesíti,
- nyitott az újabb minőségügyi szabványok befogadására.

Budapest, 2011.