

# **TQM-es fejlesztési perspektívák a gyulafehérvári földmérő oktatásban**

**Dimén Levente PhD**

**Gyulafehérvári T.E, Románia**

# Áttekintő

- Bevezetés
- A teljes körű minőségirányítás (TQM)
- Intezményi átalakítás feltételei
- Problémamegoldási módszerek
- TQM alkalmazása a felsőoktatásban
- A hallgató mint ügyfél
- Következtetések

# Bevezetés

- *Intézményi fejlesztési perspektívák*
- *Minőségbiztosítás*
- *A hallgató mint ügyfél*
- *Az oktatás elfajzása vagy tökéletesítése?*

# A teljes körű minőségirányítás

- azt célozza, hogy hosszú távon sikert érjen el a vevő megalégedettsége révén
- hasznára legyen a szervezet összes tagjának és a társadalomnak
- Amely a szervezet összes tagjának részvételén alapszik
- A végrehajtásához szükséges az együttműködő minőségjavító csoportok létrehozása (**functional quality improvement teams**)

# Intezményi átalakítás/fejlesztés feltételei

(Deming 1986)

- A cél állandósítása a termékek és szolgáltatások tökéletesítése érdekében
- Új felfogás
- Nem az állandó ellenőrzés valósítja a minőséget. A beépített minőség az első.
- Minden folyamatnak az állandó fejlesztése
- A munkahelyi oktatás létesítése
- Promoválni a vezetői képességet. A felügyelet célja - minőségi munka elvégzése.
- Elüzni a félelmet

# Intezményi átalakítás feltételei(2)

- Ágazatok, osztályok közti együttműködés.
- Eltávolítani a szlogeneket, buzdításokat és irreális célokat
- Nyomatékos oktatási program és önfejlesztés lehetősége mindenkinek
- Mindenkinek kötelessége résztvenni az átalakítási folyamatban

# Problémamegoldási módszerek

Lépések a TQM-ben :

- Probléma kiválasztása
- Probléma ellenőrzése-megállapítása
- Megoldási javaslat(ok)
- Rögzíteni a jó megoldást

# problémamegoldás

Coate(1990) 10-step problem-solving process:

1. **Azonosítani** és kiválasztani a legfontosabb fejlesztési **lehetőségeket**.. Válságos folyamatok előnyben. Csapat megalakítása.
2. Megállapítani a kulcsfontosságú ügyfeleket. Felmérni az ügyfeleket és elvárási szintjüket, eredmények értékelése
3. Kiválasztani a releváns eredményeket
4. Azonosítani a kulcsfontosságú folyamatokat, folyamatábra készítése
5. Megállapodni, milyen nézőpont szerint lesz a teljesítmény értékelve. Célok kitűzése – állandó tökéletesítés – az ügyfelek elvárásainak megfelelően.



# problémamegoldás

6. Felderíteni a problémák okait és a fejlesztést gátló elemeket
7. Adatgyűjtés a probléma okairól. Viszonyítási mérce felállítása.
8. Begyűjtött adatok feldolgozása és modellezése.
9. Állandó megoldások fejlesztése, ezeknek végrehajtása és ellenőrzése
10. Ha a probléma megoldódott, standardizálni a módszert és rögzíteni mint operációs eljárást

# TQM elveinek alkalmazása a felsőoktatásban

- **Ügyfél kielégítése:** megóvni az ügyfelet kétes minőségű oktatási szolgáltatásoktól, különös tekintettel a megelőzésre.
- **Ember alapú irányítás:** Ismerve mit kell tenni, hogyan kell tenni, teljesítmény visszajelzéssel növelni lehet a felelősségtudatot az elvégzett munka iránt.

- ***Állandó tökéletesítés:*** apró módosításokat bevezetni, nem hatalmas áttöréseket. Pl. A hallgatók eredményeinek javítása.

- ***Tényeken alapuló irányítás:***

Oktatási minőség: mily módon a létező tanulási lehetőségek segítik a hallgatókat elérni a kitűzött célokat. Biztosítva, hogy a legmegfelelőbb és hatásosabb tanítást, tanulást, támogató, felmérő lehetőségek vannak számukra biztosíva.

# Hallgató mint ügyfél ?

- Az irodalomban éles vita folyik ennek a fogalomnak a **pozitív** és **negatív** vonatkozásáról, alapozva ezt tapasztalati eredményekre és általános magyarázatokra.



- A hallgatók fizetnek az oktatásukért, tehát ez bizonyos módon ügyféllé teszi őket a felsőoktatási rendszerben
- Ez esteben **lehetséges e**, hogy a felsőoktatás is átalakuljon iparággá?

- **Elterjedt tévhitek**

- A hallgatók a minimális ellenállás elvét akarják alkalmazni
- Jogos (!!!) felháborodás ha az objektív felmérés alapján gyenge minősítésben részesül a hallgató
- Nyomás alá kerülnek az oktatók, mesterségesen magasabb minősítések kiosztása
- Ha hallgató nem éri el a kitűzött célokat, ezt kizárólagosan csak az oktatók felelőssége

- A népszerű mithoszokra nincsenek empirikus adatok
- A feldolgozott adatok pozitív koreláciút mutatnak általában a hallgatók munkaterhelése és az oktatás kiértékelésében

# Következtetések

- A hallgatók hozzájárulnak az oktatási költségekhez
- A hozzájárulás nem fedeti az összköltséget
- Nem lehet bizonyítani, hogy ebben a helyzetben főleg a könnyen megszerezhető képzettségeket helyezik előnyben
- A feldolgozott adatok szerint a hallgatók érthetően megítélik a felsőoktatási szemléletet, elfogadva, hogy a kitartó munka szükséges a célok eléréséhez, és nem pontozzák le felmérésük során azokat az oktatókat, akik sok munkára kényszerítik őket és tárgyilagosan értékelik a teljesítményeiket.



Köszönöm a megtisztelő figyelmet!

[ldimen@uab.ro](mailto:ldimen@uab.ro)