

ESG szerinti minőségirányítás az európai felsőoktatásban

SCHMUCK Roland

Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, Pécs
roland@kttk.pte.hu



DOI: 10.18427/iri-2019-0070

A minőségirányításra számos szabvány, módszer létezik. Európában a legismertebb általános minőségirányítási rendszer az ISO 9001:2015, Amerikában a TQM, de ezen kívül számos ipárgspecifikus minőségirányítási szabvány létezik.

A felsőoktatásban széleskörűen elfogadott az ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány szerint minőségirányítási rendszer használata. Ez a szabvány általános jellegű, mely miatt előnye, hogy bármilyen szervezet alkalmazhatja. Hátránya viszont ugyanez, az egyes specifikus igényekre nehezebben tud megoldásokat nyújtani. Ezért hozta létre az Európai Unió a European Standards and Guidelines for Quality Assurance (röviden ESG) felsőoktatási minőségirányítási irányelveket.

Az ESG az Európai Felsőoktatási Térség (EFT) fejlesztését tűzte ki céljává. Az ESG iránymutatásai a felsőoktatási intézmények számára nyújtanak iránymutatást minőségük fejlesztéséhez. Mivel az EFT országaiban nagyon különböznek a felsőoktatási intézmények – többek között méret, szervezeti struktúra, funkció, földrajzi elhelyezkedésből adódó sajátosságok szerint – az ESG ebben a változatos rendszerben használható általános irányelveket szab meg. Az ESG így ugyan megmondja mit kell tenni, de azt nem írja elő, hogy pontosan hogyan tegyünk ezt. Ezzel az általánosítással az ESG elfogadja a felsőoktatási intézmények autonómiáját és a képzési területek sajátosságait.

A kutatás bemutatja az ESG specifikus irányelveit és összehasonlítja az ISO 9001:2015 alapelveivel. Ezáltal a két minőségirányítási rendszer összevethetővé válik, és feltárulnak a különbségek is. A kutatás módszertana a két szabvány irányelveinek összehasonlítása. A kutatás eredményei jól hasznosíthatóak a felsőoktatási intézmények számára.

Bevezetés

A szabványosítás megkönnyíti a szervezetek működését, az üzleti tranzakciókat, mivel a termék vagy szolgáltatás leírása helyett vagy mellett a vonatkozó szabványokra lehet hivatkozni. A versenyben előtérbe

kerül az a szervezet, mely a széleskörűen ismert és elfogadott szabványok szerint működik (Petőcz & Szabó, 2003).

A kutatás célja, hogy megvizsgálja a felsőoktatásban elterjedőben levő ESG szerinti minőségirányítási rendszert és összehasonlítsa annak alapelveit az ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány alapelveivel. A kutatás módszertana egy olyan elemzés elvégzése, mely az ESG belső minőségirányítási alapelveit összeveti és lehetőség szerint megfelelteti az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer alapelveinek.

A téma újszerűségét mutatja, hogy a hazai felsőoktatási intézmények jelenleg vezetik be, vagy hamarosan fogják bevezetni az ESG-t az akkreditációs eljárások miatt. Ennek várható eredménye a hazai felsőoktatási intézmények minőségirányítási rendszereinek egységesedése és a nyújtott szolgáltatás magasabb minőségűvé válása. Ugyanakkor az intézmények számos új kihívással is szembesülnek.

A kutatás jól hasznosítható olyan felsőoktatási intézmények esetében, melyek az ISO 9001:2015 rendszerről állnak át az ESG szerinti minőségirányítási rendszerre, vagy a két minőségirányítási rendszert párhuzamosan működtetik.

ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány

A minőségirányításra számos szabvány, módszer létezik. Európában a legismertebb általános minőségirányítási rendszer az ISO 9001:2015, Amerikában a TQM, de ezen kívül számos ipárgspecifikus minőségirányítási szabvány létezik. Számos iparágban, így a felsőoktatásban is széleskörűen elfogadott az ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány szerint minőségirányítási rendszer használata. Az ISO szabványok alapjait 1947-ben jött létre az International Organization for Standardization (röviden ISO, magyar nevén Nemzetközi Szabványosítási Szervezet) azzal a céllal, hogy nemzetközi minőségügyi szabványokat alkosson (Hevesiné & Dér, é.n.). Bár a szervezetnek különféle nevei vannak különböző nyelveken, a rövidítés minden nyelven ISO, mely a görög „isos” szóból adódik, melynek jelentése „egyenlő”. A Nemzetközi Szabványosítási Szervezet a világ 163 országának nemzeti szabványosítási intézeteiből áll össze. Minden ország egy tagszervezettel képviselteti magát. A szervezet koordinációs központja Genfben (Svájc) van. A szervezet kormányoktól független, összeköti a privát szektort és a közszférát, mivel egyes tagszervezetek kormányzati intézmények, mások pedig a privát szektorból származnak (iso.org, 2018). Az 1970-es években kezdte el az ISO kibocsátani nemzetközi szabványait. Az 1980-as évektől kezdve egyre több szakterületi szabvány készült el. Manapság az európai szabványok kb. 40%-a az ISO szabványokon alapul (Schmuck 2010). Az ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány általános jellegű, mely előnyös, hiszen így bármilyen gazdálkodó szervezet alkalmazhatja. Hátránya viszont ugyanebből adódik, az egyes specifikus igényekre nehezebben tud megoldásokat nyújtani. Ezért hozta létre az Európai Unió

a European Standards and Guidelines for Quality Assurance (röviden ESG) felsőoktatási minőségirányítási irányelveket (ESG, 2015).

Az ISO 9001:2015 szabvány hét alapelvre épül. Az alapelvek célja, hogy a felsővezetés ezeken keresztül fejlessze a szervezet minőségét a szabvány által meghatározott szempontrendszer szerint. Az alapelvek a következők:

1. Vevőközpontúság.
2. Támogató vezetés.
3. Munkatársak bevonása.
4. Folyamatszempléletű megközelítés. Az ISO 9001:2015 szabvány a korábbiaktól eltérően ebbe a pontba sorolja a rendszerszemléletet is, mely előtte külön alapelvként szerepelt (Certop, 2015).
5. Folyamatos fejlesztés.
6. Tényeken alapuló döntéshozatal.
7. Kölcsönösen előnyös kapcsolatok a beszállítókkal (ISO 9001, 2015).

ESG irányelvek összehasonlítása az ISO 9001:2015 alapelveivel

2000-ben a lisszaboni csúcstalálkozón az Európai Unió tagországainak kormányfői az együttműködés szorosabbá tételéről döntöttek többek között az egységes európai oktatási térség létrehozása érdekében is (Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet, 2011). Az ESG első változatát Bergenben fogadták el 2005-ben (ESG 2005), majd 2015-ben adták ki az új változatot (ESG 2015). Az ESG az Európai Felsőoktatási Térség (EFT) fejlesztését tűzte ki céljául. Az ESG iránymutatásai a felsőoktatási intézmények számára nyújtanak iránymutatást minőségük fejlesztéséhez. Mivel az első kiadás Bergenben történt meg, az irányelveket bergeni irányelveknek is hívják, annak ellenére, hogy az aktuális ESG változat már brüsszeli elfogadású. Mivel az EFT országaiban nagyon különböznek a felsőoktatási intézmények – többek között méret, szervezeti struktúra, funkció, földrajzi elhelyezkedésből adódó sajátosságok szerint – az ESG ebben a változatos rendszerben használható általános irányelveket szab meg. Az ESG így ugyan megmondja mit kell tenni, de azt nem írja elő, hogy pontosan hogyan tegyünk ezt. Ezzel az általánosítással az ESG elfogadja a felsőoktatási intézmények autonómiáját és a képzési területek sajátosságait (Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet, 2012).

Az ESG irányelveit három fő csoportba rendezi: (1) belső minőségirányítás, (2) külső minőségirányítás, (3) ügynökségek minőségirányítása. Az összehasonlítás szempontjából a második és a harmadik kategória nem releváns, mivel az ISO 9001 szabvány külső tanúsítására más szabvány az irányadó, tehát az ISO 9001 ezt nem tartalmazza, bár megjegyzendő, hogy említést tesz róla. Jelen cikk ezért csupán az ESG iránymutatásainak első csoportját elemzi, mely 10 iránymutatásból áll (EQUIP, 2016).

1. Programok tervezése és elfogadtatása, a minőségirányítás irányelve: az intézménynek rendelkeznie kell nyilvánosan elérhető

minőségirányítási irányelvvel, amely az intézményi stratégia részét kell, hogy képezze. Az intézmény belső érdekkörébe tartozók által kell kialakítani azt, valamint a szervezeti struktúrához és a folyamatokhoz igazítva kell a végrehajtásáról gondoskodni úgy, hogy az integrálja az intézmény kapcsolatrendszerébe tartozók érdekét is. Az ISO 9001 minőségirányítási rendszer szerint a szervezetnek minőségpolitikát és minőségcélokat kell létrehoznia, melyeket közzé kell tennie az érintettek irányába. Ez a támogató vezetés alapelvhez tartozik.

2. Az intézménynek rendelkeznie kell a programok megtervezéséhez és elfogadtatásához szükséges folyamatokkal. A programokat a célokkal összhangban kell kialakítani, a tervezett tanulmányi kimeneti követelményeket is ideértve. A program által megvalósuló minősítést egyértelműen specifikálni és kommunikálni kell, megfelelően utalva egyrészt a nemzeti, valamint az európai felsőoktatási térség minősítési keretfeltételeire. Az irányelv gyakorlatilag az ISO folyamatszemplétű megközelítésével azonos tartalommal bír.
3. Hallgatóorientált tanulás, oktatás és számonkérés: az intézményeknek biztosítani kell, hogy a programok ösztönözzék a hallgatók aktív szerepvállalását az 1-2. irányelvben említett területeken. Az irányelv az ISO 9001 vevőelégedettség irányelvének felel meg, azonban itt látható, hogy az ESG ennél tovább megy specifikusan az oktatásra vonatkozóan: a hallgatói elégedettség nem önmagában jelenik meg, hanem elvárja az aktív szerepvállalást is, mely az ISO 9001 minőségirányítási szabványban nem elvárás.
4. A hallgatók belépése, előrehaladása, teljesítményének elismerése és minősítése: az intézménynek folyamatosan előre definiált és nyilvánosságra hozott szabályzatot kell alkalmaznia a hallgatói életciklus szakaszaiban, a hallgatók belépése, előrehaladása, teljesítményének elismerése és minősítése tekintetében. Ez az irányelv ESG specifikus, nem feleltethető meg egyetlen ISO 9001 alapelvnek sem.
5. Oktatói kar: az intézménynek biztosítani kell az oktatók kompetenciák rendelkezésre állását és fejlesztését. Méltányos és átlátható módon kell megvalósítani az oktatók toborzását és képzését. Az ISO 9001 rendszerben ez az irányelv a munkatársak bevonása alapelvnek feleltethető meg.
6. Tanulási segédanyagok és a hallgatók egyéb módon történő támogatása: a szervezetnek megfelelő erőforrást kell elkülönítenie a tanulási és oktatási tevékenység támogatására, biztosítva az érintettek számára elérhető tanulási segédanyagokat és egyéb hallgatói támogatást. Tekintettel arra, hogy a leírtak a vevőelégedettség növeléséhez kellene, ez az ISO 9001 minőségirányítási rendszer vevőelégedettség alapelvéhez kapcsolódik, bár specifikusan kifejti, hogy az ESG szerint mit kell tenni. Az ISO 9001 minőségirányítási rendszer általános elvárásokat

foglalmaz meg, az ESG szerinti leírás ebbe beleilleszkedik specifikusan kifejtve.

7. Információmenedzsment: a szervezetnek biztosítania kell a hatékony program- és tevékenység-menedzsment végett a releváns információk gyűjtését, elemzését és hasznosítását. Az ISO 9001 szerint alapelvek közül ez a tényeken alapuló döntéshozatalnak felel meg.
8. Nyilvános, mindenki számára elérhető információ: az intézmény köteles egyértelműen, pontosan, tényszerűen, naprakészen és könnyen hozzáférhetően nyilvánosságra hozni tevékenységét, beleértve programjait is. Ez az irányelv az ESG szerint specifikus, mivel a vállalatoknak nem szükséges nyilvánosan működniük, ezért az ISO 9001 erre vonatkozóan nem ír elő semmit sem – de nem is tiltja ezt.
9. A programok folyamatos ellenőrzése és időszakos felülvizsgálata: az intézménynek folyamatosan ellenőriznie kell, illetve időszakosan felül kell vizsgálnia programjait annak érdekében, hogy ellenőrizze kitűzött céljainak elérését, a hallgatók és a társadalom által támasztott igények kielégítését. Mindezek a programok folyamatos fejlesztéséhez vezetnek. Minden érintett számára kommunikálni kell a tervezett vagy már megvalósult lépéseket és azok eredményét. Ez az irányelv az ISO 9001 folyamatos fejlesztés alapelveinek kifejtése felsőoktatási környezetre vonatkoztatva.
10. Rendszeresen ismétlődő külső minőségellenőrzés: az intézmény rendszeres időközönként köteles alávetni magát az ESG által meghatározott külső minőségellenőrzési folyamatnak. E feltétel szempontjából külső minőségellenőrzésnek tekintendők a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság által lefolytatott ellenőrzések, akkreditációs eljárások is. A külső minőségellenőrzés (más néven külső audit) az ISO 9001 szabvány szerinti tanúsításnak is alapja. Ugyanakkor a szabvány önmagában kötelezően ezt nem írja elő, mivel a minőségirányítási rendszer külső audit nélkül is működtethető. A külső audit a tényeken alapuló döntéshozatalhoz szolgáltat információkat.

Táblázat 1. az ESG irányelveinek megfeleltetése az ISO 9001:2015 alapelveivel

<i>ESG 2015 belső minőségirányítási irányelv</i>	<i>Vonatkozó ISO 9001:2015 alapelv</i>
1. Programok tervezése és elfogadtatása, a minőségirányítás irányelve	2. Támogató vezetés
2. Az intézménynek rendelkeznie kell a programok megtervezéséhez és elfogadtatásához szükséges folyamatokkal	4. Folyamatszempléletű megközelítés
3. Hallgatóorientált tanulás, oktatás és számonkérés	1. Vevőelégedettség

4. A hallgatók belépése, előrehaladása, teljesítményének elismerése és minősítése	-
5. Oktatói kar: az intézménynek biztosítani kell az oktatók kompetenciák rendelkezésre állását és fejlesztését.	3. Munkatársak bevonása
6. Tanulási segédanyagok és a hallgatók egyéb módon történő támogatása	1. Vevőelégedettség
7. Információmenedzsment	6. Tényeken alapuló döntéshozatal
8. Nyilvános, mindenki számára elérhető információ	-
9. A programok folyamatos ellenőrzése és időszakos felülvizsgálata	5. Folyamatos fejlesztés
10. Rendszeresen ismétlődő külső minőségellenőrzés	6. Tényeken alapuló döntéshozatal

Forrás: Saját kutatás ESG (2015), ISO 9001 (2015) alapján

Következtetések

Az ESG tíz belső minőségirányítási irányelve közül nyolc megfeleltethető az ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány alapelveivel. Ezen alapelvek közül az ESG-ben csupán a 7. alapelv: kölcsönösen előnyös kapcsolatok a beszállítókkal nem jelenik meg az ESG belső irányelvei között. Jelen cikk csupán az ESG belső irányelveket elemezte, de a külső irányelvek előírják, hogy a stakeholderek bevonásra kerüljenek a folyamatos fejlesztés során. Ugyanígy a külső irányelvek között megjelenik az az elvárás is, hogy a külső partnerek értesüljenek a jelentésekről, melyeket a belső irányelvek között a 8. nyilvános, mindenki számára elérhető információ irányelv ír elő.

Az ESG az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszerhez képest a felsőoktatásra vonatkozóan specifikus követelményeket határoz meg. Bár a követelmények többsége az ISO 9001 rendszerben is megtalálható, az ESG pontosabb iránymutatásokat határoz meg erre a szektorra vonatkozóan. Az elvégzett elemzés két olyan területet határolt be, mely az ISO 9001-ben nem található meg. Az egyik a hallgatók belépése, előrehaladása, teljesítményének elismerése és minősítése, a másik a nyilvános, mindenki számára elérhető információk. Míg előbbi szektorspecifikus, utóbbi a nyilvánosságra utal, mely a felsőoktatásban elvárás, a vállalatok számára viszont nem. Ezért nem tartalmazhatja ezt elvárásként az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer sem. Ezen felül bár a hallgatóorientált tanulás irányelv megfeleltethető a vevőelégedettség irányelvnek, tartalma mégis túlmutat azon: a hallgatók aktív bevonását várja el, mely specifikus felsőoktatási szektorbeli követelmény.

A kapott eredményeket jól hasznosíthatják olyan felsőoktatási intézmények, melyek az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszert követően – vagy azzal párhuzamosan – bevezetik az ESG szerinti minőségirányítási rendszert.

Irodalomjegyzék

- Certop (2015). *Tájékoztató az ISO 9001 és ISO 14001 szabványváltozásokról*. Budapest: CERTOP Termék- és Rendszertanúsító Kft.
- EQUIP (2016). *Comparative Analysis of the ESG 2015 and the ESG 2005*. EQUIP Project, www.equip-project.eu
- ESG (2015). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Brüsszel.
- Hevesiné Kóvári Éva, & Dér Tünde (é.n.). *A minőségügy története: A szabványok kialakulása, szabványosítás*. Budapest: Minőségügyi és Környezetvédelmi Igazgatóság.
- ISO 9001 (2015). *Magyar szabvány. MSZ EN ISO 9001. Minőségirányítás rendszerek. Követelmények*. Budapest: Magyar Szabványügyi Testület.
- iso.org (2018). International Organization for Standardization honlapja. www.iso.org
- Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet (2011). *Nemzetközi és hazai bevált gyakorlatok a minőségfejlesztésben*. [FEMIP könyvek sorozat]. Budapest: OFI.
- Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet (2012). *Felsőoktatási minőségfejlesztési kézikönyv*. Budapest: OFI.
- Petőcz Mária, & Szabó József (2003). *Minőségirányítás – Minőségmenedzsment*. Budapest: PMS 2000 Mérnöki Társaság.
- Schmuck Roland (2010). *A minőségirányítás alapjai*. Pécs: Comenius.