

# ADATOKRA ALAPOZOTT FOLYAMATFEJLESZTÉS A FELSŐOKTATÁSI INTÉZMÉNYEKNÉL

**BEDZSULA BÁLINT, TOPÁR JÓZSEF**

Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem  
Menedzsment és Vállalatgazdaságtan Tanszék



M Ű E G Y E T E M 1 7 8 2

**„Nemzeti Minőségügyi és Minőség-Innováció  
Konferencia a Minőségügyi Világforum  
tükrében”**

**Európai Minőség Hét 2015**

*2015.11.10.,*

*Budapest*

# Minőség - felsőoktatás

- **Minőségmenedzsment rendszerek megjelenése**
- **ISO 9001, TQM, ENQA...**
- **Mi tette szükségessé?**
  - **Piac!**
  - **Eu felsőoktatási térség**
  - **Tömegesedés – színvonal!?**

# Minőségmenedzsment rendszerek - felsőoktatás

- Külső – belső rendszer
- Az egyetemek szervezeti kultúrájához a TQM alapú rendszer alkalmazása indokolt
- Minőség fogalom használatával való visszaélés!  
Szektor, intézmény, szervezeti egység, tantárgy szintjén
- Folyamatmenedzsment jelentőségének növekedése
- *„....akkor beszélhetünk egy felsőoktatási intézményben a minőségkultúra jelenlétéről, ha mind az akadémiai, mind az adminisztratív stáb elfogadja, hogy szükség van rendszeres monitoringra ahhoz, hogy a működés átlátható legyen, de úgy, hogy az ne bürokratikus rendszerben testesüljön meg.” (Hrubos,2009)*

# Mérőszámok alapján történő minőségfejlesztés!

- Monitoring – stratégia - vezetés
- Minőség értékelése (Crombag, 1978):
  - Oktatás hatékonysága
  - +  
– Végzetek minősége
- Rendelkezésre állnak adatok! –Bővítsük  
Használjuk, elemezzük!
- Az elemzéseknel és a döntéseknel  
vegyük figyelembe, hogy szubjektív  
elemek is megjelennek az indikátorokban!

# Mérés lehetőségei a felsőoktatásban

- Mérés három szintje
- ENQA sztenderdek és irányelvek
  - 1.6 belső információs rendszer - **FORRÁS**
  - 1.7 nyilvánosság – **KÖZZÉTÉTEL**
- **Ott kezdjük, amire hatásunk lehet!**
- **Vezetői elkötelezettség - értékrend**

# Gyakorlati példák

Hallgatói elégedettségmérés a BME-n  
Oktatás Hallgatói Véleményezése (OHV)



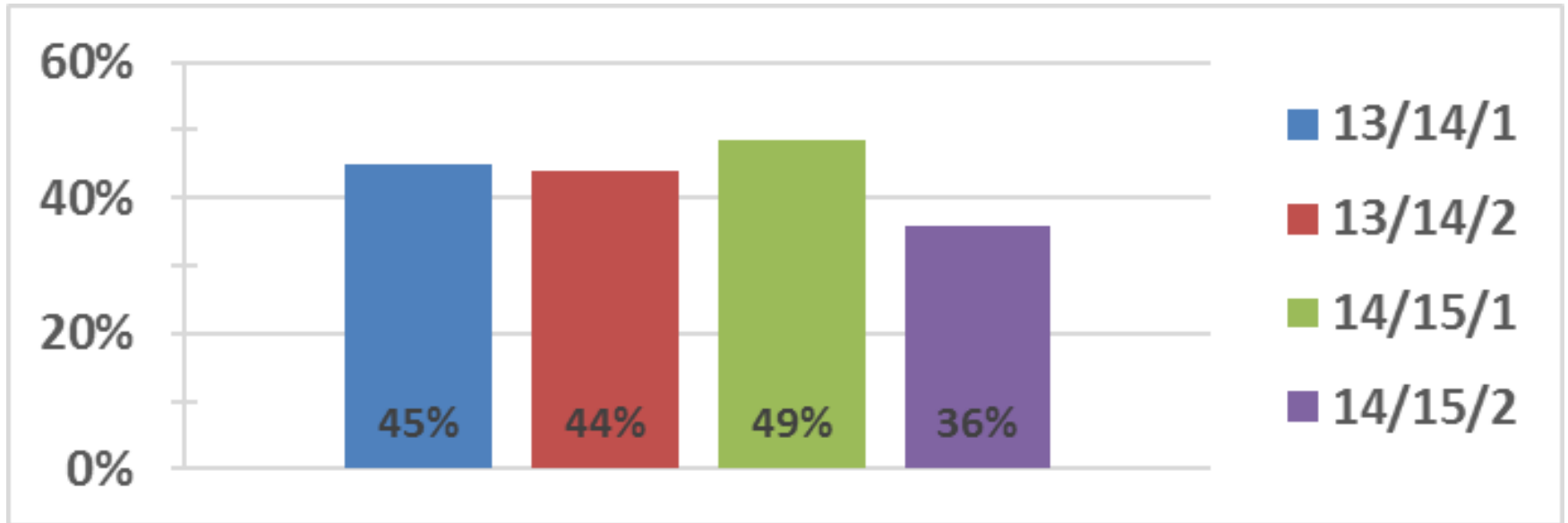
[www.bme.hu](http://www.bme.hu)

# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV
  - A BME minőségmenedzsment rendszerének fontos eleme.
  - Új struktúra, de változatlan fókusz (kötelező kérdések – előadás esetén):
    1. Értékelje az alábbi oktató által tartott tanóra színvonalát (szempontok: logikus felépítésű, magával ragadó, követhető)
    2. Mennyire érezte a tantárgy során elsajátított ismeretek reális felmérésére alkalmasnak a számonkéréseket (szempontok: tételek, kérdések, választott számonkérési módszer)?
    3. Kérjük, ossza meg az oktatóval kapcsolatos további észrevételeit!
    4. Értékelje, hogy a rendelkezésre álló oktatási segédanyagok, jegyzetek összességében mennyire adják át a tananyagot, ill. mennyire készítene fel a számonkérésekre!
    5. Vannak-e további észrevételei a tantárggyal, a számonkérésekkel vagy a tanszéki adminisztrációval kapcsolatban?
    6. Értékelje a tantárgyat összességében!

# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV



Tantárgyi kérdőívek kitöltési aránya (GTK)

- A rendszer működésével, eredményeivel szemben annál nagyobb az oktatói bizalom, minél nagyobb arányban nyilvánítanak véleményt a hallgatók.



# Gyakorlati példák

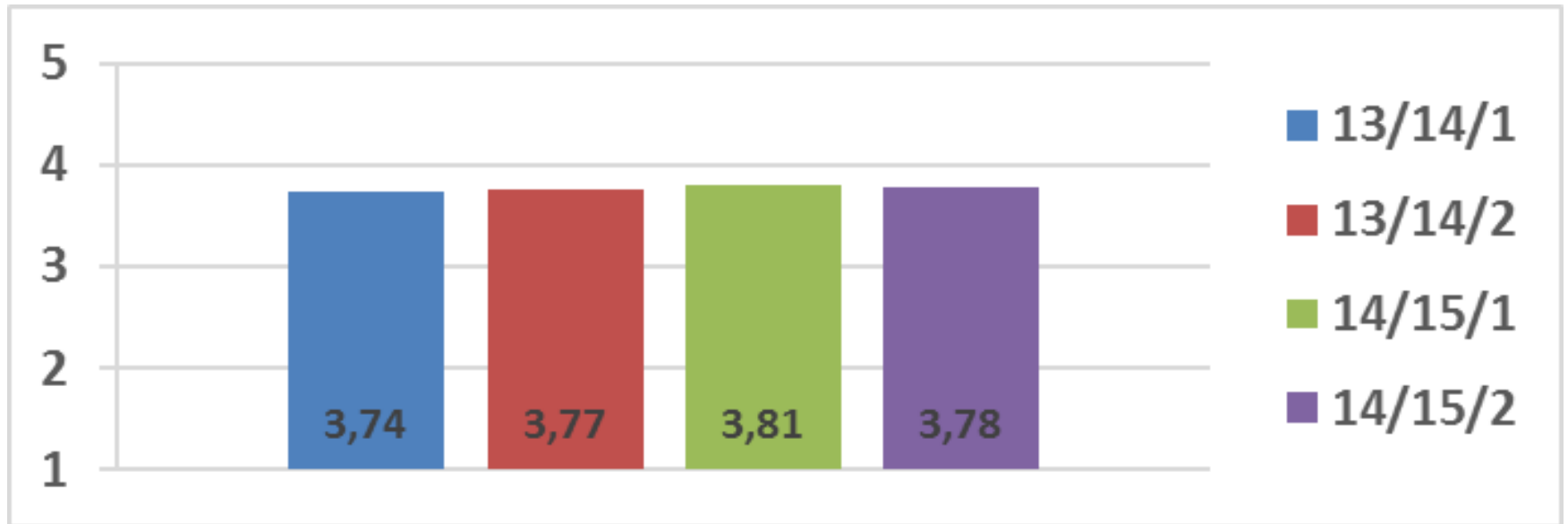
- Hallgatói elégedettségmérés - OHV
  - Új mérőszámok: a kérdésekre adott válaszok kombinált vizsgálata.
  - Tantárgy Minőség Index (TMI):

$$\text{TMI} = \frac{K1 * n_1 + K6 * n_6}{N}$$

- K1, K6 – a kérdőív 1. és 6. kérdésének az átlaga.
- $n_1, n_6$  – a kérdőív 1. és 6. kérdésre érdemi választ adók száma.  
( $N=n_1+n_6$ )

# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV
  - Tantárgy Minőség Index (TMI):

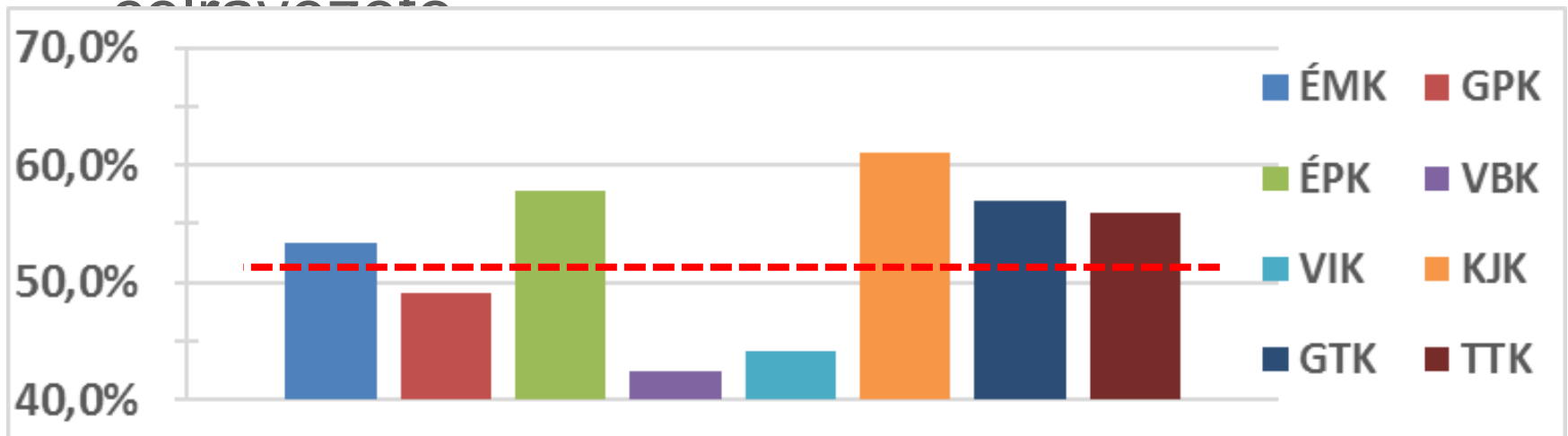


Tantárgyi átlag eredmények (GTK)

- A hallgatók következetesen értékelnek féléről félévre, az OHV alapjaiban stabil és megbízható.

# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV
  - Az adatok nem használhatóak kellő körültekintés nélkül: BME sokrétű tudományterületi érintettsége és működése miatt a kari eredmények összehasonlítása nem célszerű



Az előző 6 félév OHV eredményeiben javuló tendenciát elért oktatók aránya

# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV
  - A GTK Kari Tanácsa döntése: az OHV eredmények érvényesítése a kari költségvetés tanszékek közötti elosztásában.
    - Az OHV eredménye teljes mértékben gyakorol pozitív vagy negatív befolyást a tanszékek számára.
    - A tanszékek oktatási teljesítménye az elmúlt két félév átlagaként számított tanszéki/kari OHV átlaggal szorozva kerül meghatározásra.

# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV
  - A GTK Üzleti Tudományok Intézetének mesterképzései kapcsán megfogalmazott hallgatói értékelések nemcsak az oktatók alapbérükön túli jutalmazását is befolyásoló tényező.
  - Minősítés:

$$\text{Minősítés} = 50\% * K1 + 25\% * K2 + 25\% * K4$$

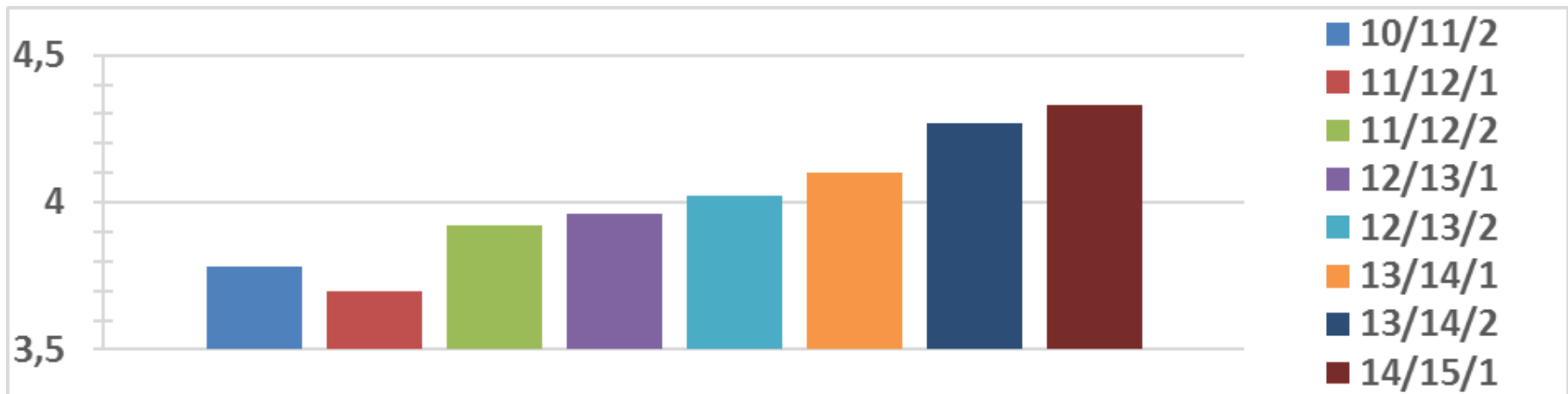
- A jutalmak számításakor a kar vezetése által meghatározott minősítési értéket vesznek figyelembe.
- A jutalmak megállapítása:

$$\text{Összeg} = (\text{Minősítés} - \text{Célérték}) * \text{Hallgatószám} * \text{Kredit} * \text{Normatíva}$$

# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV
  - Minősítés:

sem.	N	Mean	Std. Dev.	Min.	Max.
1.	58	4.11	0.51	2.78	4.97
2.	47	4.12	0.52	2.70	5.00
3.	52	4.11	0.48	2.61	4.93
4.	47	4.06	0.59	1.94	4.92
5.	60	4.13	0.46	3.00	5.00
6.	46	4.17	0.51	3.23	5.00



Konkrét oktató minősítésének alakulása a félévek során

# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV
  - Minősítés
    - Legnagyobb eltérések:

previously	later	change
4,53	3,79	-0,74
4,74	4	-0,74
4,17	3,54	-0,63

previously	later	change
3,05	3,75	0,7
4,04	4,62	0,58
3,41	3,9	0,49

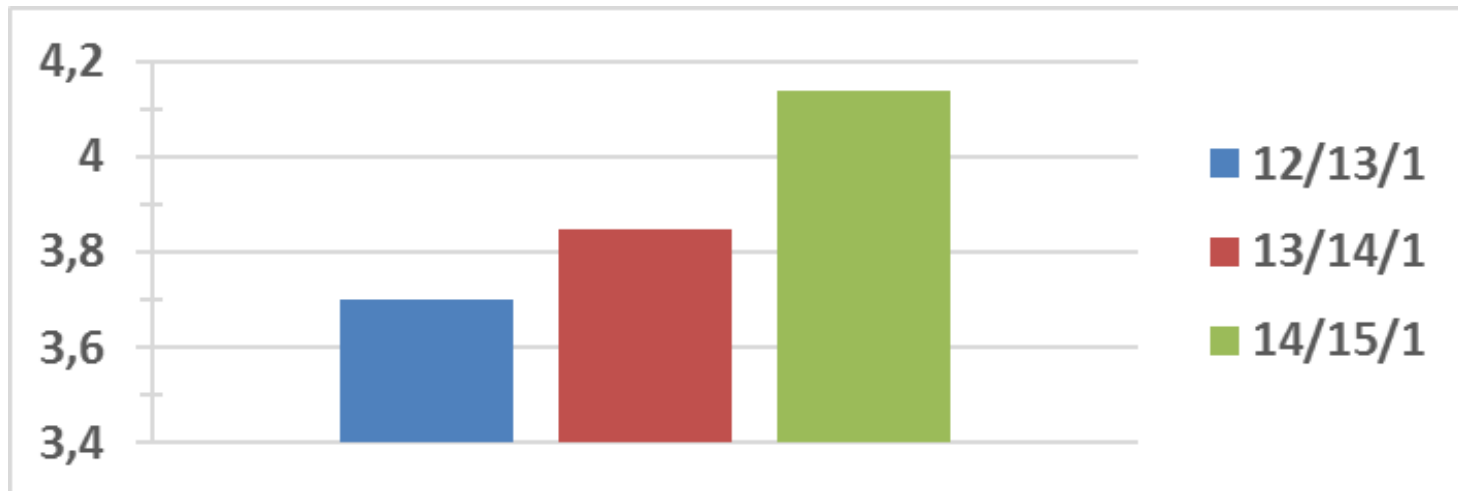
# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV

- Tantárgy fejlesztés:

- Specifikus és mély vizsgálat:

- gyakorlati tudás oktatása és számonkérése, csoportos problémamegoldás, modern oktatási segédanyagok alkalmazása



Egy konkrét tantárgy minősítésének eredményei



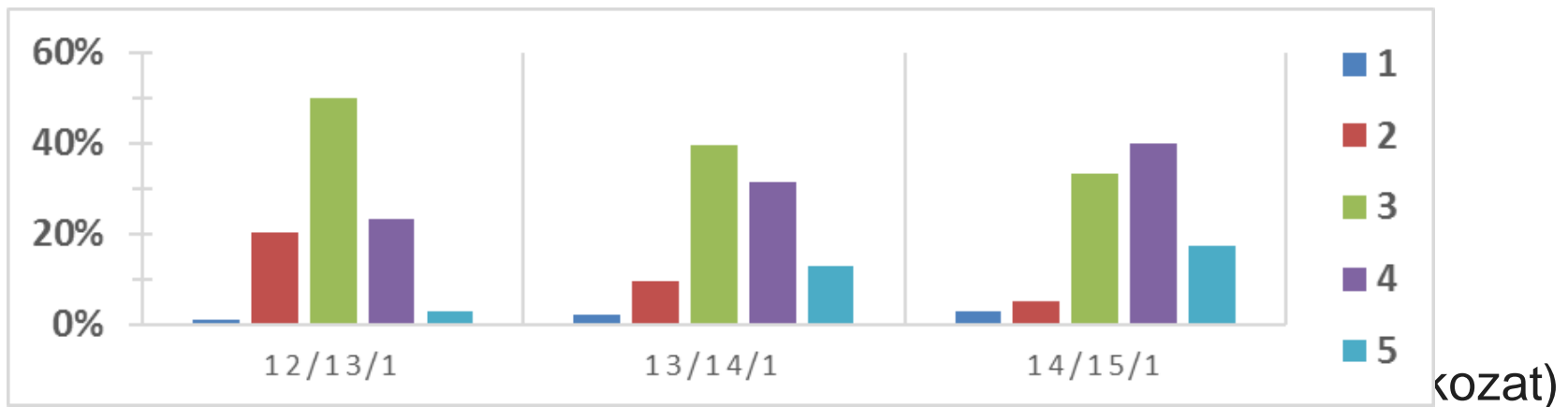
# Gyakorlati példák

- Hallgatói elégedettségmérés - OHV

- Tantárgy fejlesztés:

- Specifikus és mély vizsgálat:

- „Csupán a jobb jegyek eredményezik a jobb tantárgyi értékelést?”



(egyrészt a hallgatók a félév során folyamatos gyakorlati munkavégzésre lettek kötelezve, így csökken a lemorzsolódás veszélye, másrészt csökkent az elméleti, lexikális számonkérés aránya a hallgatói teljesítmények értékelésében)

# Következtetések

- A felsőoktatásban az adatok rendszeres értékelése és elemzése segítik a vezetőket megalapozott döntések meghozatalában, ill. az oktatókat saját tevékenységük értékelésében és innovációjában.
- Ennek a megközelítésnek széles körű terjesztésére és alkalmazására van szükség az intézmények vezetői és az oktatók között egyaránt.
- Az oktatás minőségének javítása nem csak a hallgatói elégedettségét növeli, hanem a tanulás eredményességét is.

# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Bedzsula Bálint, Topár József

[bedzsula@mvt.bme.hu](mailto:bedzsula@mvt.bme.hu), [topar@mvt.bme.hu](mailto:topar@mvt.bme.hu)

BME MENEDZSMENT ÉS VÁLLALATGAZDASÁGTAN TANSZÉK  
ÜZLETI TUDOMÁNYOK INTÉZET  
GAZDASÁG- ÉS TÁRSADALOMTUDOMÁNYI KAR

