

SCHMUCK ROLAND

**AZ EURÓPAI FELSŐOKTATÁSBAN ALKALMAZOTT
ESG MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI IRÁNYELVEINEK
ÖSSZEHASONLÍTÁSA AZ ISO 9001
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI SZABVÁNY ALAPELVEIVEL**

*COMPARISON OF THE ESG QUALITY MANAGEMENT GUIDELINES
USED IN THE EUROPEAN HIGHER EDUCATION WITH THE
PRINCIPLES OF THE ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT STANDARD*

ABSTRACT

There are many standards and methods for quality management. The ISO 9001:2015 is the most well-known general quality management standard in Europe, whereas TQM is in America, but in addition, there are many industry-specific quality management standards worldwide.

The ISO 9001:2015 quality management standard is widely used in higher education. This standard is of a general nature and has the advantage of possibly being used by any organization regardless of industry. However, the disadvantage is that it is more difficult to provide solutions to specific needs. That is why the European Union has established the European Standards and Guidelines for Quality Assurance (ESG) for higher education institutions.

The ESG aims to develop the European Higher Education Area (EHEA). The ESG Guidelines provide guidance for higher education institutions to improve their quality. As higher education institutions in the EHEA countries vary widely in size, organizational structure, function and geographic location, ESG defines general guidelines that can be used in this diverse environment. While the ESG shows what to do, it does not specify exactly how to do it. With this generalization, the ESG accepts the autonomy of higher education institutions and the specificities of their educational areas.

The research presents the specific guidelines of ESG and compares them with the principles of ISO 9001:2015. This makes the two quality management systems comparable and reveals their differences as well. The methodology of the research is to compare the principles of the two standards. The results of the research can be useful for higher education institutions.

1. 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 felsőoktatásban a minőségirányítás szerepe manapság egyre fontosabb. A minőség a felsőoktatási intézmény esetében olyan környezet biztosítását jelenti, mely hatékonyan lehetővé teszi a hallgatók számára, hogy elérjék tanulási céljaikat (Gordon-Partington 1993). Ez nem csupán a hallgatók érdeke, hanem a szüleiké, a potenciális foglalkoztatóké, a társadalomé, valamint az oktatásban dolgozó emberek közös érdeke is (Dragut 2011). A nemzetek sikerét közvetlenül befolyásolja az oktatási rendszerük (Rezeanu 2011). Egy széleskörben elterjedt minőségirányítási rendszer használata megfelelő megoldás lehet a felsőoktatási intézmények számára, hogy egyre magasabb minőségű szolgáltatásokat tudjanak nyújtani (Craciun 2010).

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 megfélelteti az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer alapelveinek.

A téma újszerűségét mutatja, hogy a hazai felsőoktatási intézmények jelenleg vezetnek 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.

2. 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: A szervezetek vevőiktől függenek, ezért fontos, hogy megértsék a jelenlegi és a jövőbeli vevői szükségleteket, teljesítsék a vevők követelményeit, és igyekezzenek felülmúlni a vevők elvárásait.

2. Támogató vezetés: A vezetők megteremtik a célok és a szervezet vezetésének egységét. Hozzanak létre és tartsanak fenn olyan belső környezetet, amelyben a munkatársak teljes mértékig részt vehetnek a szervezet céljainak elérésében.

3. Munkatársak bevonása: A szervezet lényegét minden szinten a munkatársak jelentik, és teljes bevonásuk 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 kezelik. Az ISO 9001:2015 szabvány a korábbiaktól eltérően ebbe a pontba sorolja a rendszerszemléletet is, mely előtte külön alapelvként szerepelt (Certop 2015). A rendszerszemlélet lényege az egymással összefüggő folyamatok rendszerként való azonosítása, megértése és irányítása, mely hozzájárul ahhoz, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan valósítsa meg céljait.

5. Folyamatos fejlesztés: A szervezet teljes működésének folyamatos fejlesztése legyen a szervezet állandó célja.

6. Tényeken alapuló döntéshozatal: Az eredményes döntések az adatok és egyéb információ elemzésén alapulnak.

7. Kölcsönösen előnyös kapcsolatok a beszállítókkal: A szervezet és beszállítói kölcsönösen függenek egymástól, és kölcsönösen előnyös kapcsolatuk fokozza mindkettőjük értékteremtő képességét. (ISO 9001, 2015)

3. 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 tegyék ezt. Ezzel az általánosítással az ESG elfogadja a felsőoktatási intézmények autonómiáját és a képzési területek sajátosságait. (Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet 2012) Az ESG alap gondolata szerint a felsőoktatási intézmények felelősséggel tartoznak szolgáltatásait minőségéért; az intézmények minőségbiztosításának reagálnia kell a rendszerek, programok és a hallgatók sokszínűségére; támogatni kell a minőségkultúra fejlődését; figyelembe kell venni a hallgatók és más érintettek igényeit és elvárásait (Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet 2016).

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 irányelveinek első csoportját elemzi, mely 10 irányelvből áll (EQUIP 2016, Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet 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 fogalmaz 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.

4. Összegzés

Az ESG tíz belső minőségirányítási irányelve közül nyolc megfeleltethető az ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány alapjával. 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.

MELLÉKLET

1. táblázat: az ESG irányelveinek megfeleltetése az ISO 9001:2015 alapelveivel
Table 1: The compliance of the ESG guidelines with the principles of ISO 9001:2015

ESG 2015 belső minőségirányítási irányelv	Vonatkozó ISO 9001:2015 alapelv
1. Programok tervezése és elfogadtatása, a minőségirányítás irányelve	2. Támogató vezetés
2. Az intézménynek rendelkeznie kell a programok megtervezéséhez és elfogadtatásához szükséges folyamatokkal	4. Folyamatszemléletű megközelítés
3. Hallgatóorientált tanulás, oktatás és számonkérés	1. Vevőelégedettség
4. A hallgatók belépése, előrehaladása, teljesítményének elismerése és minősítése	-
5. Oktatói kar: az intézménynek biztosítania 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 és ISO 9001:2015 alapján)

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Certop (2015): Tájékoztató az ISO 9001 és ISO 14001 szabványváltozásokról. CERTOP Termék- és Rendszertanúsító Kft, Budapest
- Craciun, Cristian Stefan (2010): The Quality Consulting Services Management in the University Educational System. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2 5586–5589
- Daragut, Bogdanel Marian (2011): Quality Management in Higher Education Services. *Procedia Social and Behavioral Services* 15 3366-3368.
- EQUIP (2016): Comparative Analysis of the ESG 2015 and the ESG 2005. EQUIP Project, www.equip-project.eu

- ESG (2005): Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Bergen, Norvégia
- ESG (2015): Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Brüsszel, Belgium
- Gordon, G., Partington, P. (1993): Quality in Higher Education: Overview and Update. Briefing Paper 3. Sheffield: University Staff Development Unit, University of Sheffield
- Hevesiné Kóvári Éva – Dér Tünde (é.n.): A minőségügy története: A szabványok kialakulása, szabványosítás. Minőségügyi és Környezetvédelmi Igazgatóság
- ISO 9001 (2015): Magyar szabvány. MSZ EN ISO 9001. Minőségirányítás rendszerek. Követelmények. Magyar Szabványügyi Testület.
- iso.org (2018): International Organization for Standardization honlapja: www.iso.org
- Oktatókutató és Fejlesztő Intézet (2011): Nemzetközi és hazai bevált gyakorlatok a minőségfejlesztésben. FEMIP könyvek sorozat, ISBN 978-963-682-695-6, 2011. november
- Oktatókutató és Fejlesztő Intézet (2012): Felsőoktatási minőségfejlesztési kézikönyv.
- Oktatókutató és Fejlesztő Intézet (2016): IV. Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei (ESG 2015). Magyar fordítás OFI 2016.
- Petőcz Mária – Szabó József (2003): Minőségirányítás – Minőségmenedzsment, PMS 2000 Mérnöki Társaság, Budapest
- Rezeanu, Oana, Maria (2011): The Implementation of Quality Management in Higher Education. Procedia Social and Behavioral Sciences 15 1046–1050
- Schmuck Roland (2010): A minőségirányítás alapjai. Comenius Kiadó, ISBN 978-963-968-728-8, Pécs.

SZERZŐ:

DR. SCHMUCK ROLAND egyetemi adjunktus/assistant professor
Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar/University of Pécs
Faculty of Business and Economics, Pécs
sroland@sroland.hu