

Fókuszban a minőség

A minőségbiztosítás problematikája a felnőttképzésben



TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	2
1.1. A dolgozat felépítése	3
1.2. Kutatásom ismertetése.....	3
1.3. Hipotéziseim.....	5
2. AZ ANDRAGÓGIA FOGALOMRENDSZERE	6
2.1. A felnőtttség kritériumai.....	6
2.2. Az andragógia fogalma	7
2.3. Felnőttoktatás és a felnőttképzés fogalma	8
3. A FELNŐTTKÉPZÉS JELENTŐSÉGE	10
3.1. A felnőttképzés társadalmi és gazdasági hatásai	10
3.2. Az életen át tartó tanulás fontossága	11
3.3. Európai Unió trendek.....	13
4. MINŐSÉG, MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS A FELNŐTTKÉPZÉSBEN	15
4.1. A minősbiztosítás fontossága	15
4.2. A felnőttképzés, mint szolgáltatás jellemzői	15
4.3. A minőség meghatározása.....	18
4.4. A minőség megteremtése a felnőttképzési intézményekben	19
4.5. A partnerségi szint jellemzői	22
4.6. A minőségi szint jellemzői	24
4.7. Az ISO szabvány jellemzői	25
4.8. A TQM alapelvei.....	28
5. FELNŐTTKÉPZÉSI AKKREDITÁCIÓ	31
5.1. Intézményakkreditáció	34
5.2. Programakkreditáció	36
6. A FELNŐTTKÉPZÉSI AKKREDITÁCIÓ TÉMAKÖRÉBEN VÉGZETT KUTATÁSOK ELEMZÉSE	37
6.1. A felnőttképzési intézmények körében végzett kutatások másodelemzése.....	38
6.2. Kutatásaim eredményei	51
6.3. Specializációs hálótér.....	51
7. A FELNŐTTKÉPZÉS RENDSZERÉNEK ÚJRASZABÁLYOZÁSA	53
8. BEFEJEZÉS	55
9. FELHASZNÁLT IRODALOM.....	59
10. MELLÉKLET	68

1.BEVEZETÉS

„A tökéletesség nem a mennyiségben van, hanem a minőségben.

Ami igazán jó, mindig kevés és ritka.”

Baltasar Gracián

A minőségügy a történelem során együtt fejlődött az emberiséggel. Már az ókorból is fennmaradtak adatok, melyek alátámasztják, hogy az emberek foglalkoztak a termékek és a szolgáltatások minőségével. Az ipari forradalmat követően a 19. században ugrásszerű fejlődésen ment keresztül, de csak a 20. század első felétől beszélhetünk egyértelműen a minőségmenedzsmentről. Ekkor kezdett meghatározóvá válni a szolgáltatásban és a termelésben a minőség biztosításának fontossága. Elsősorban fejlettebb ipari országokban volt jelen, mint például Japán, de az USA és a fejlett európai országok is hamar felzárkóztak.

Hazánkban a piacgazdaságra történő áttérés játszott nagy szerepet a minőségügy jelentőségének felértékelődésében, *„a felsőoktatási intézmények tanterveiben az utóbbi 10-15 évben jelent meg a minőségmenedzsment önálló tárgyként”* (KÖVESI-TOPÁR 2006:9). Mindez azért alakulhatott ki, mert megfogalmazódott az igény arra, hogy olyan szakembereket képezzenek a felsőoktatási intézmények, akik a minőségmenedzsment-rendszerek alapjait tisztán átlátják. A gazdaság és a társadalom részéről ez az igény ma is fenn áll. Egy ország gazdaságának fejlettségét a rendelkezésre álló humán erőforrás mennyisége és minősége határozza meg. Ez alapján megállapítható, hogy ha az emberi erőforrás magas színvonalú, jobb és fejlettebb az ország gazdasága is. A társadalom részéről pedig azért áll fenn az igény, mert a társadalmi kohézió megteremtésére törekszik azaz, hogy minél inkább csökkentse a különböző társadalmi csoportok közötti különbségeket. A nem kívánatos társadalmi rétegződés az oktatás és képzés kiterjesztésével akadályozható meg. A felnövekvő nemzedék nyilvánvalóan nem tanítható meg mindarra a tudásra, amelyre élete végéig szüksége van a felnőttkori tanuláshoz. A tudás versenyképességi tényezővé vált, a cél a tudásalapú társadalom megteremtése és működtetése. Az egyéni, társadalmi és gazdasági versenyképesség, valamint a fejlett országokhoz való felzárkózás szempontjából elengedhetetlen az ismeretek és kompetenciák folyamatos szinten tartása és fejlesztése. Ehhez korszerű, naprakész és magas színvonalú oktatásra és képzésre van szükség. Ez az igény fókuszba helyezi az oktatás és képzés hatékonyságának és eredményességének kérdéseit.

1.1. A dolgozat felépítése

Jókai Mór gondolataival kezdem dolgozatom bemutatását: „*Csak az látja, hogy meddig mentünk, aki azt látta, hogy honnan indultunk el.*” A dolgozat öt nagyobb egységre osztható. Az első fejezetben a vizsgált témát, a hipotéziseimet és a kérdéskör feldolgozásának módszerét mutatom be. A második egységben tisztázom a felnőttnevelés tudományának fogalomrendszerét, a harmadik fejezetben a felnőttképzés jelentőségét, annak társadalmi és gazdasági hatásait elemzem. A negyedik fejezet a minőség, minőségirányítás témakörét vizsgálja. Bemutatom a felnőttképzésben alkalmazható minőségügyirányítási rendszereket és elemzem a témához kapcsolódó jogszabályokat is. A dolgozat megírásához primer és szekunder kutatást egyaránt végeztem. Az utóbbi a témához kapcsolódó szakirodalmak, tanulmányok, jogszabályok és rendeletek, valamint statisztikai és korábbi kutatási adatok áttekintésével és értelmezésével történt. A primer kutatást három interjú alkotja, mely kiegészíti a szekunder kutatásaimat. (Az interjúk teljes terjedelmükben az V. mellékletben találhatók meg.) Az interjúkat felnőttképzési intézmények minőségirányításért felelős munkatársaival készítettem azzal a céllal, hogy betekintést nyerjek az adott felnőttképzési intézmény minőségbiztosítási rendszerébe illetve véleményeket gyűjtssek a felnőttképzés törvényi jelenlegi szabályozásának előnyeiről és hátrányairól.

1.2. Kutatásom ismertetése

Dolgozatomban arra keresem a választ, hogy a felnőttképzési intézmények hogyan alkalmazzák a minőségirányítási rendszereket. Milyen akadályokba ütköznek, milyen lehetőségeik vannak és mennyire tájékozottak a témában. Megoszlanak a vélemények arról, hogy szükség van-e a minőségbiztosításra az oktatásban. Sok szakember szerint van létjogosultságuk a szabványoknak, hiszen így tudja magát ellenőrizni és – az így megszerzett adatok alapján – fejleszteni az oktatással foglalkozó intézmény. Ahogy Henczi Lajos írta: „*A felnőttképzésben érvényesíthető minőségfelfogás nem különbözik a más területen érvényes minőségfilozófiáktól.*” (HENCZI, 2009). Minden felnőttképzéssel foglalkozó intézménynek feladata, hogy a lehető legjobb minőségirányítási rendszert alkalmazza. Fontos, hogy naprakészek legyenek az aktuális jogszabályi változásokban. Témaválasztásom indokolja, hogy leendő felnőttképzési szakemberként ismernem kell a minőségbiztosítás fontosságát és alkalmazását. Ezzel együtt nagyon érdekel a téma és szerettem volna elmélyülni a kapcsolódó szakirodalmakban. A téma

aktualitását adja, hogy 2012-ben volt tíz éve annak, hogy jogszabályban szabályozták Magyarországon a felnőttképzési intézmények minőségbiztosítási követelményeit.

A téma vizsgálatát különösen indokolja, hogy a dolgozat írásának időpontjában (2012. december) folyik az új felnőttképzési törvény kodifikálási folyamata. Az új szabályozás központi eleme a felnőttképzés minőségbiztosítása. A felnőttképzési rendszer működésének újraszabályozásának célja annak biztosítása, hogy a felnőttképzésből minőségi tudással kerüljenek ki a résztvevők. Kutatásaimban arra is keresem a választ, hogy mi történt az elmúlt 10 év során a felnőttképzés minőségbiztosításában? Hogyan tudtak megfelelni az intézmények a jogszabályban nevesített követelményeknek? Milyen előnye és hátránya van a minőség biztosításának a felnőttképzésben?

Úgy gondolom ahhoz, hogy a minőségbiztosítás, mint alap kötelesség az emberek számára tudatos és tervezett folyamat legyen, olyan szakemberekre van szükség, akik tisztában vannak annak kialakításával és szervezésével. A dolgozatomban a kutatásom eredményére alapozva bemutatok erre a problémára egy megoldást, kidolgoztam egy iskolarendszerben, felsőoktatásban alkalmazható specializációs hálótervet, mely tartalmilag lefedi a minőségbiztosítás minden területét. Ezáltal az andragógus alapképzésben résztvevő hallgatóknak lehetőségük nyílna, olyan ismeretek megszerzésére, amely segítségével a leendő munkahelyükön kiismernék magukat a minőségmenedzsment-rendszerek útvesztőjében.

1.3. Hipotéziseim

Az elméleti és empirikus kutatásaim előtt az alábbi hipotéziseket állítottam fel:

1. A felnőttképzési intézmények dolgozói felkészültek a jogszabályi változások követésére. Kiismerik magukat a törvényi szabályozás útvesztőjében és megfelelően alkalmazva segítik a felnőttképzési intézmény munkáját.
2. A felnőttképzési akkreditáció 10 évvel ezelőtti bevezetése elérte a kívánt joghatást, hozzájárult a felnőttképzési intézmények magasabb szintű működéséhez.
3. A felnőttképzési intézmények akkreditációs kérelmei a Felnőttképzési Akkreditáló Testület által a legtöbb esetben elfogadásra kerülnek, mert kellő körültekintéssel készítik el az akkreditációs kérelmeiket.
4. Magyarországon nem fektetnek kellő hangsúlyt a minőségbiztosítás elméleti oktatására a felnőttképzési szakemberek képzésében.

A hipotéziseimet a kutatásom végén a megismert információk alapján igazolom vagy cáfolom.

2. AZ ANDRAGÓGIA FOGALOMRENDSZERE

„A tanulás nem más, mint annak felfedezése, hogy valami lehetséges.”

Fritz Perls

2.1. A felnőtttség kritériumai

A különböző kultúrákban, történelmi korokban más-más megközelítés szerint definiálták a felnőtttség fogalmát, jellemzőit. A legegyszerűbb egy adott társadalmon belül meghatározni, hogy melyik korcsoport tagja, ha az életévek számát vesszük alapul. Míg egy általános iskolást; gyerekek „nevezünk” addig egy egyetemistát; fiatal felnőttnek. Több tényező befolyásolja, hogy mikor beszélünk felnőtttről. Ilyen tényezők a társadalmi tradíciók, hagyományok, beavatási szertartások. Ezek alapján lehet a legkönnyebben meghatározni a felnőtttséget, de ez se feltétlenül a legpontosabb definiálás.

A felnőttnevelés szempontjából nagyon fontos kérdés, hogy ki és milyen aspektus alapján tekinthető felnőttnek. Zrinszky László szerint „...a felnőtttség egyszerűen a felnövekvést, követő életszakaszt jelenti...” (ZRINSZKY, 2008:8) Ez a megállapítás a mindennapos szóhasználatban van jelen, de ha alaposabban végig gondoljuk a fent írtakat észrevevesszük, mennyire nehéz is meghatározni a felnőtttség fogalmát. Több szempont szerint definiálhatjuk, ugyanis a felnőtt állapot különféle típusú jellegzetességek együttese.

Ezek az alábbi szempontok szerint csoportosíthatók:

- **Jogi szempontból** felnőttnek tekinthető az az állampolgár, aki az adott országban nagykorúnak számít, illetve az, aki tankötelezettségét teljesítette. Ez Magyarországon sokáig egybeesett, hiszen a jogi nagykorúság és a tankötelezettség korhatára is 18 év volt 2012-ig. A nemzeti köznevelésről szóló CXCV. törvény azonban 16 évre módosította a tankötelezettség felső határát.
- **Fizikai szempontból** felnőttnek tekinthető az, akinek biológiai-fizikai fejlődése befejeződött.
- **Társadalmi szempontból** felnőttnek tekinthető az, aki megtalálja a helyét a társadalmi munkamegosztásban, önálló életet él, anyagilag független.
- **Pszichológiai szempontból** felnőttnek tekinthető az, aki morális autonómiával rendelkezik, vagyis a külső befolyásokat és a spontán belső késztetéseket ellenőrzése

alatt tartja, akit erkölcsi megfontolás, lehiggadt érzelmek, megszilárdult szokások jellemeznek. (FARKAS, 2004.)

A fent írtak alapján elmondhatjuk, hogy a felnőtttség kritériumai közül nem elég, ha egynek felel meg az ember hiszen „*a felnőttkorba lépés olyan fejlődési folyamat eredményeképpen jöhet létre, ahol a fejlődés, mint előremutató változás létrehoz egy minőségileg új és magasabb rendű formát.*” (BODNÁR, 2009:218) Mindezekon kívül fontos megjegyezni, hogy számos tulajdonság különbözteti meg a felnőttet a nagykorútól. A felnőtt

- reális életlátással rendelkezik, képes célokat megfogalmazni, és képes a célok elérése érdekében lépéseket is tenni;
- felelősséggel viseltetik maga és mások iránt;
- döntéseinek következményeit belátja és képes átgondolni azokat;
- morális autonómiával, gondolkodási és cselekvési önállósággal, reális életlátással rendelkezik, munkájáért felelősséggel tűnik ki.

A felnőtt tanulás támogatása és láthatóbbá tétele nélkülözhetetlen a tudásalapú társadalom megteremtéséhez. Ehhez olyan szakemberekre van szükség, akik tudásukkal és kreativitásukkal elősegítik az egész életen át tartó tanulás gyakorlatban való alkalmazását. A felnőttek motiválása és segítése az egyik legfőbb feladata az andragógusnak. Felelőssé és képessé kell tenni őket, hogy felnőtt tanulókká és aktív állampolgárrá válhassanak.

2.2 Az andragógia fogalma

Az elmúlt évtizedek során neves szakemberek sokféleképpen definiálták az andragógia fogalmát és annak területeit. Ez azzal magyarázható, hogy az idő előrehaladtával egyre jobban körvonalazódott a felnőttnevelés tudománya.

A felnőttnevelés az egyén és a társadalom számára a gyors változások miatt fontos. Az ember az élete során megszerzett tudását folyamatosan gyarapítania kell ahhoz, hogy a munkaerőpiacon megtalálja a helyét. A gyermekkorban megszerzett tudás elévül abban a világban, amelyben felnőttként fontos döntéseket kell meghozni. Egyszerűen nem engedheti meg magának senki, hogy ne tartson lépést a világ változásaival, mert aki lemarad, az kimarad. Vegyük például az internet adta lehetőségeket. Kapcsolattartás a világgal, lehetőségek keresése, ismeretek bővítése: ezt jelenti az internet röviden. A mai világban szinte kötelességünk élni a kor e vívmányával. Viszont ahhoz, hogy élni tudjunk vele meg kell tanulnunk helyesen kezelni. A

kulcsszó az előző mondatban a „*tanulni*”. Észre se veszi az ember, de mindig tanul, bővíti ismereteit, fejleszti képességeit és szélesíti látókörét. Még akkor is ha csak egy új, az ember számára érdekes honlapot fedez fel az interneten való böngészés közben.

Az andragógia (görög eredetű szó férfi + vezetés) a felnőttnevelés tudománya, amely a felnőttnevelés társadalmi funkcióival, a felnőtt korosztály iskolai és iskolán kívüli képzésének cél- és feladatrendszerével, a felnőttek tanulásának-tanításának eszközeivel és módszereivel foglalkozik. A nevelés – oktatás, képzés – egyik speciális ágazatát ezzel a megjelöléssel különböztetik meg a pedagógiától, azaz a gyermekek iskolai nevelésétől, oktatásától (FARKAS, 2004). Felnőttnevelésen a nagykorú és felnőtt ember személyiségének meghatározott célok érdekében folyó, céltudatosan szervezett fejlesztését értjük, amelyen belül megkülönböztetjük a felnőttoktatást és a felnőttképzést (BENEDEK ANDRÁS – CSOMA GYULA – HARANGI LÁSZLÓ (2002).

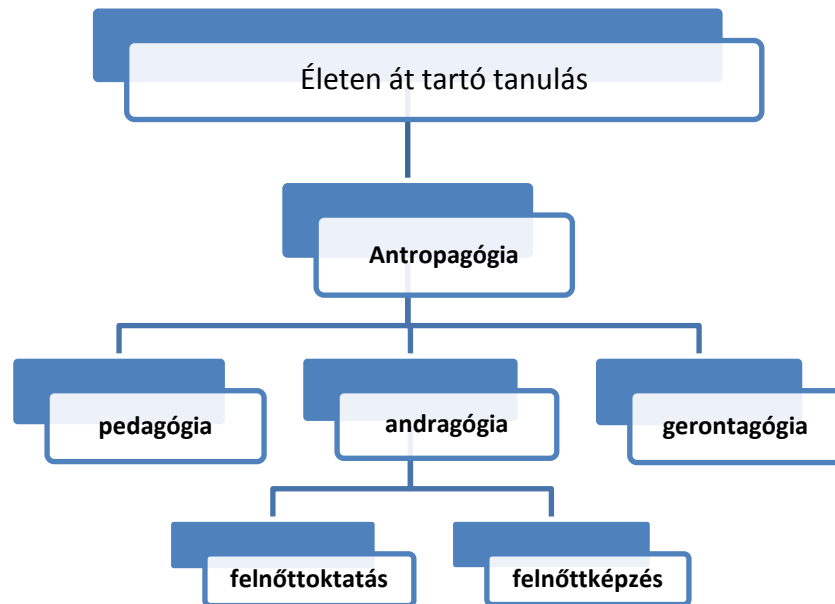
2.3. Felnőttoktatás és a felnőttképzés fogalma

Még szakmai körökben is sokan gondolják azt, hogy a felnőttoktatás és a felnőttképzés egymás szinonimái, hiszen egymásból építkezve „segítik” az embert, hogy fejlődjön, és minél motiváltabban kerüljön ki a munkaerőpiacra. Bár a két fogalom között nem lehet éles határvonalat húzni, a megkülönböztetés mégis indokolt!

„A felnőttoktatás a felnőttnevelés azon területe, amelyben a nevelés döntően ismeretnyújtáson és elsajátításon keresztül valósul meg. Ebben a felosztási formában az osztályozás elvi alapja, hogy a felnőttnevelésben a célirányos nevelés dominánsan a személyiség mely rétegének fejlesztésére irányul. A felnőttoktatás didaktikai fogalomrendszere szerint iskolarendszerű, tanfolyami és iskolán kívüli formákban megvalósuló egyrészt kötött, zárt, másrészt szabadabb és harmadszor teljesen kötetlen, szabad formájú egyéni elsajátítást valósíthat meg.” (BENEDEK – CSOMA – HARANGI, 2002:172)

„A felnőttképzés a felnőttek céltudatos és tervszerű fejlesztésére irányuló tevékenységnek azt a komplexumát foglalja magába, amelyben a meghatározott kompetenciák, kiművelése kap hangsúlyt. Szűkített értelemben felnőttképzésnek a felnőttek-rendszerint hivatalosan elismert végzettsége is kínáló- szakmai képzését, továbbképzését nevezik. A felnőttképzés dominánsan a személyiség képességeinek, jártasságainak formálására koncentráló nevelés, oktatás.” (BENEDEK – CSOMA – HARANGI, 2002:163).

A magyar jogszabályok fogalomrendszerében a felnőttoktatás kifejezés az iskolai rendszerben, míg a felnőttképzés az iskolarendszeren kívül folytatott oktatást és képzést jelöli. Dolgozatomban a felnőttképzés minőségbiztosítási szempontjait vizsgálom, tehát munkám során a felnőttképzési törvény szerinti fogalom meghatározást használom: „a felnőttképzés az intézmény saját képzési programja alapján megvalósuló iskolarendszeren kívüli olyan képzése, amely célja szerint meghatározott képzettség megszerzésére, kompetencia elsajátítására irányuló általános, nyelvi vagy szakmai képzés, továbbá a felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatás” (2001. évi CI törvény)



1. ábra: Az andragógia helye a neveléstudományok rendszerében, Forrás: Henczi, 2009.

Azok az ismeretek, amelyeket az intézményes oktatás keretei között megszerzünk, ma már kevésnek bizonyulnak, mind a munkaerőpiacon, mind pedig a társadalmi létben. Az iskolában megszerzett tudáselemek a gyors tempóban fejlődő és átalakuló világban hamar elavulttá válnak, így a munka és a hétköznapi világában is folyamatos készségek és képességek fejlesztésére kényszerülünk. A formális keretek között megszerzett tudásunk ma már nem tart ki életünk végéig, így kompetenciáink fejlesztését különböző nem formális és informális keretek között is folyamatosan fejlesztenünk szükséges. Ezért egyre inkább előtérbe kerül, és napi gyakorlattá válik a lifelong learning (1. ábra), azaz az egész életen át tartó tanulás, amely minden, életünk során folytatott olyan tanulási tevékenység, melyet a tudás, a készségek és kompetenciák fejlesztésének céljával folytatunk egyéni, állampolgári/civil, társadalmi és/vagy foglalkoztatási perspektívában (Arapovics, 2009).

3. A FELNŐTTKÉPZÉS JELENTŐSÉGE

„Nem a tudás, hanem a tanulás, nem a birtoklás, hanem a megszerzés, nem az ittlét, hanem az idejövétel az, ami a legnagyobb kielégülést biztosítja.”

Carl Friedrich Gauss

3.1.A felnőttképzési társadalmi és gazdasági hatásai

A tudás a legfontosabb termék, amely hozzásegíti a társadalmat a fejlődéshez. Az ember a tanulás által olyan kompetenciákat, készségeket sajátít el ami nélkül nem tudna élni a társadalom és a munkaerőpiac adta lehetőségekkel. Ehhez a fejlődéshez az emberi erőforrás fejlesztése a megoldás. Az emberi erőforrás fejlesztésbe történő legfontosabb beruházás az oktatás, azon belül is a felnőttképzés. A felnőttek képzése olyan kapukat nyit meg, mely segítségével kialakul a tudásalapú társadalom. A világ országai a tudáson alapuló gazdaság és társadalom megteremtésén fáradoznak. A cél az, hogy az emberek minél nagyobb többsége hozzájárulhasson a szellemi tőke növeléséhez és fel is használja azt. Az Európai Unió oktatáspolitikájában is megjelenik a tudásalapú információs társadalom paradigmája.

Theodore W. Shultz közgazdász kiterjesztette a tőke fogalmát, bevezetve az emberi tőke fogalmát (SHULTZ, 1983). Megállapította, hogy az oktatás, szakképzés olyan beruházásnak tekinthető, mely új tőkeformákat állít elő. A fejlődés több úton megy végbe: a közoktatás, a felnőttoktatás, a különböző tanfolyamok, önképző körök, az önnevelés tartozik ide, továbbá az élelmezés és a közegészségügy. A modernizálódás elengedhetetlen az emberi erőforrások fejlődése nélkül.

Társadalmi szempontból a felnőttképzés jelentősége mindamelllett, hogy segíti az analfabetizmus felszámolását lehetőséget kínál a tanulásra a hátrányos helyzetűek számára. Az egyre öregedő társadalomban az idősebbek számára lehetőséget ad, hogy a társadalom hasznos tagjának érezzék magukat a rohamosan fejlődő világban.

Gazdasági szempontból a felnőttképzés célja, hogy a XXI. században élő felnőtt könnyebben boldoguljon a mindennapokban. Meg tudja felelni az elvárásoknak és anyagilag biztosítani tudja a saját és családja életét. A felnőttképzés kompetenciafejlesztéssel segít, hogy az elavult szakmával rendelkezők könnyebben találjanak olyan munkát, melyre a munkaerőpiacon igény van. *"Nélkülözhetetlen fundamentuma a korai gyermekkortól kezdődően a mindenki számára biztosított jó minőségű alapoktatás."* (EUROPEAN COMMISSION, 2000:9). Ezt követően az

alapozó szakképzés során olyan alapismereteket és készségeket kell elsajátítani minden fiatalnak melyet a tudásalapú társadalom megkövetel. A fiatalnak ezen évek alatt meg kell *"tanulnia tanulni"* és pozitívan viszonyulni az új ismeretekhez, melyek segítségével nyitottabb lesz a világ lehetőségeire.

A társadalmi kohézió megteremtése elengedhetetlen egy fejlődő társadalom számára. A szegénység, a kirekesztettség visszaszorítása, kezelése az egyik legfőbb feladat, hogy a társadalomban élők egyenlő lehetőségekkel induljanak a munkaerőpiacon. A munkanélküliség számának csökkentése és a foglalkoztatottság növelése a gazdasági versenyképesség alappillére egy ország számára. Mindehhez, olyan társadalmi és gazdasági tőkét kell biztosítani, mely lehetővé teszi a közös normák, értékek mentén a segítséget az egymás közötti együttműködéshez.

3.2. Az életen át tartó tanulás fontossága

"A 20. század második felében széleskörűen elterjedt az az eszme, hogy az ember képzése, de még a nevelése sem fejeződhet be a felnővekvés időszakában, hanem – változó formában – a születéstől a halálig kell tartania." (ZRINSZKY, 2008:125). A rohamosan fejlődő gazdasági, társadalmi folyamatok fokozatosan rámutatnak arra, hogy a tanulás nem fejeződhet be a formális oktatásban való részvétellel. A tanulás egyre kevésbé tekinthető mereven körülhatárolható folyamatnak sokkal inkább az életpálya egészébe olvad bele (FARKAS, 2004). Mégis ha a magyar ember meghallja a tanulás szót, a többség az iskolapadra és a tankönyvekre gondol. Az elképzelései még mindig az intézményesített formához köthetőek. 1996-ban az OECD, *"Élethosszig tartó tanulás mindenkinek" programja átfogó pedagógiai programmá tette az egész életen át tartó tanulás koncepcióját, kiemelve az esélyegyenlőség lehetőségeinek keresését"* (ARAPOVICS, 2009:24). A koncepció három alapvető céljaként a személyiségfejlődést, a szociális összetartást és a gazdasági növekedést jelölte meg, vagyis az élethosszig tartó tanulás a teljes értékű élet kiteljesedésének eszköze. Az UNESCO Bizottsága *"ebben látja a XXI. századba való belépés kulcsát s annak feltételét, hogy az emberiség alkalmazkodni tudjon az egyre gyorsabb ritmusban fejlődő világhoz."* (UNESCO, 1997:82). Az Európai Unió foglalkoztatási politikája, a 2000 márciusában megfogalmazott lisszaboni memorandum a foglalkoztatás kulcsaként értelmezi az oktatás képzés jelentős szerepét (ARAPOVICS, 2009).

"A felnőttkori tanulás és művelődés ügyében kibocsátott nagyszámú nemzetközi állásfoglalás közül kiemeljük az Európának és kitüntetetten az Unió akkori tagállamainak címzett, alaposan érvelő és a lehető legkonkrétabban megfogalmazott 2000. évi „Memorandumot az élethosszig tartó tanulásról” (ZRINSZKY 2008:91). A stratégia egyik legfőbb célja a foglalkoztatottság növelése. A szakemberek hangsúlyozzák, hogy a jövőben az embernek aktív életében 5-7 szakmaváltásra is fel kell készülnie (FARKAS, 2004). A munkavállalónak lépést kell tartania a folyamatosan fejlődő, változó munkaerő-piaci igényekkel. Felkészülten kell megjelenni az állásinterjún és meg kell győzni a vezetőket, hogy olyan tudással, tapasztalattal, készséggel és kompetenciával rendelkezik, amely miatt Ő a legmegfelelőbb személy a meghirdetett állás betöltésére. Ezért fontos az egész életen át tartó tanulás, amelynek célja a tudás, a szakértelem és a készségek fejlesztése. Ennek értelmében a "Life-long learning" eszméje az óvodától, az egyetemig egészen a fiatalkori, majd a felnőtt életben folytatandó tanulást, és a művelődést átfogja (ZACHÁR, 2008). A lisszaboni stratégia jelentős kiigazításokon ment keresztül 2004-ben a Wim Kok egykori holland miniszterelnök vezette bizottság javaslatai alapján. A stratégia a növekedést és a foglalkoztatottságot helyezte előtérbe. A tudásalapú társadalom kialakítása a cél, mivel a tudás jelentősége egyre nagyobb, s aki a tanulásból kimarad, társadalmilag is kirekesztetté válik. A dokumentum megfogalmazásában kitágult a tanulás fogalma, mert nemcsak a fiatalokról, hanem az idősekről is szól (ARAPOVICS,2009).

A Memorandum szerint a céltudatos tanulásnak három kategóriája van:

- A **formális** tanulás oktatási és képzési alapintézményekben valósul meg, elismert oklevéllel és szakképesítéssel zárul. A tevékenység egyértelműen szándékoltnak tekinthető a tanuló részéről.
- A **nem formális** tanulás az alapoktatási és képzési feladatokat ellátó rendszerek mellett zajlik és általában nem zárul hivatalos bizonyítvánnyal, de lehet dokumentált eredménye (pl.: tanúsítvány, igazolás, oklevél). A nem formális tanulásban való részvétel szándékolt a tanuló részéről. Lehetséges színtere a munkahely, a civil társadalmi szervezetek és csoportok a legfőbb cél, hogy a résztvevők kompetenciái fejlődjenek. Ebben az esetben ide tartoznak még azok a tanfolyamok, kurzusok, tréningek, szakmai továbbképzések melyek által a felnőtt önmagát fejleszti (pl.: nyelvvizsgára felkészítő magánoktatás, zenei kurzusok).

- Az **informális** tanulás az előző két kategóriával ellentétben nem feltétlen tudatos tanulási tevékenység. Annak a lehetősége is fenn áll, hogy maguk az érintettek sem ismerik fel tudásuk gyarapodását. Ide tartoznak a szabadidős tevékenységek, melyek gyakorlása közben spontán tanulás következik be (pl.: megtanulom az új telefonom számomra ismeretlen alkalmazásait) (EUROPEAN COMMISSION, 2000).

Az életen át tartó tanulás mindhárom tanulási formát magában foglalja.

3.3 Európai-Uniós trendek

A felnőttképzés ügye 1993 óta kerül az Európai Unió szakpolitikáinak fókuszába. A szubszidiaritás elvének megfelelően csak az oktatáspolitikák harmonizációjára törekszik az Európai Unió. Ennek eszközei a stratégiai dokumentumok, mint például a Fehér Könyv, Delors-jelentés. A "*Tanulni sohasem késő*" címet viselő az Európai Bizottság által 2006-ban kiadott közleményének. Ez a dokumentum a felnőttképzés területén jelentős európai szintű szakmapolitikát hirdet és kiemelten kezeli a minőség ügyét. Az egész életen át tartó tanulás feladata a közlemény szerint Európa versenyképessége, a demográfiai változások és társadalmi kirekesztettség jelenségének megfelelő megoldása és megvalósítása. Javítani és biztosítani kell a felnőttképzés színvonalát. Segíteni kell a felnőtteknek, hogy ne azt érezzék, hogy a tanulás egy kényszer, hanem egy eszköz, melynek segítségével elérik céljaikat.

A dokumentum szerint különböző területeken van szükség a cselekvésre:

- Minél több felnőtt vegyen részt az élethosszig tartó tanulásban. (tanulási motiváció növelése, az iskolán kívüli tanulási helyszínek – pl: kulturális intézmények – bevonása)
- Javítani kell a felnőttképzés minőségét (módszerek fejlesztése, minőségbiztosítási mechanizmusok alkalmazása, szolgáltatók ellenőrzése)
- Fejleszteni kell a tanulás, a tudás elismerésének és értékelésének módszereit (főleg a nem formális és informális téren)
- Korszerűsíteni kell a hátrányos helyzetű csoportok oktatását (gondolni kell a fogyatékkal élőkre, idősekre, bevándorlókra)
- Szükség van releváns statisztikai adatokra, mutatók létrehozására (referenciaérték mérése, felnőttkori tanulásról gyűjtött adatok) (EK, 2007)

Az Európa 2020 stratégia céljainak megvalósításában kiemelt szerepe van a felnőttkori tanulásnak. Az Európa 2020 az Európai Unió 10 évre szóló növekedési stratégiája. Legfontosabb törekvése az uniós növekedési modell hiányosságainak megszüntetése, és az intelligensebb, fenntarthatóbb és inkluzívabb növekedés feltételeinek megteremtése. Ezen túl pedig fontos célja, hogy segítségével leküzdjük a válságot, amely számos uniós gazdaságot továbbra is kedvezőtlenül érint. Annak érdekében, hogy e célok kézzelfoghatóak legyenek, öt kulcsfontosságú célkitűzés meghatározására került sor, amelyeket az Uniónak az évtized végéig el kell érnie. E célkitűzések a foglalkoztatásra, az oktatásra, a kutatásra és innovációra, a társadalmi befogadásra és a szegénység enyhítésére, valamint az éghajlatváltozás elleni küzdelemre és az energiaügyre irányulnak.

4. MINŐSÉG, MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS A FELNŐTTKÉPZÉSBEN

*„A minőség még sokáig megmarad,
amikor az árat már rég elfelejtették.”*

Henry Gordon Selfridge

4.1. A minősbiztosítás fontossága

Az ember a munkái során mindig arra törekszik, hogy a célnak megfelelő alkotást hozzon létre. E törekvés koronként változik, de alapjaiban ugyanaz: ismereteire épít és létrehoz egy olyan alkotást, mely minőségileg is a legjobb. A legmegfelelőbb példa erre az ipari céhek világa. A középkori Európában (a XIII. századtól kezdődően a XVIII. századig bezárólag) ők határozták meg az adott iparban előállított termékek minőségét. A céhek azonos mesterséget űző iparosok érdekvédelmi szervezete. Minden mester saját kezűleg, egymaga készíti el termékeit. Egyediek, kis mennyiségben készülnek, de kiváló termékek, melyek a legjobb minőséggel rendelkeznek. A céheknek csak az lehetett a tagja, aki teljesíteni tudta a szigorú minőségi követelményeket.

Az elmúlt évek talán legfontosabb felismerése volt, hogy csak azok a vállalkozások képesek hosszú távon fennmaradni, amelyeknek alapvető célja az üzleti működés minőségének folyamatos javítása.

A fent írtak teljes mértékben igazak a felnőttképzési rendszerre is. Ahhoz, hogy egy cég jól működjön elengedhetetlen a minőség biztosítása.

4.2. A felnőttképzés, mint szolgáltatás jellemzői

„A minőségnek a folyamatokon keresztül történő javítása a vevőtől a szállítóig tartó láncolat egységes megközelítésmódján nyugszik.” írja Polónyi István a Minőségmenedzsment alapjai című kiváló művében 2007-ben. Ahhoz, hogy vevőhöz eljutó termék vagy szolgáltatás minősége a legkiválóbb legyen, az a vezetőségen múlik. Ők döntenek el milyen minőségirányítási rendszert alkalmaznak, és ez által működtetik az egész szervezetet. Először fontos meghatározni a termelő és nem termelő (szolgáltatás) folyamatok közti különbséget ahhoz, hogy pontos alapot biztosítsunk a továbbiakban.

Két fajta terméket különböztetünk meg: a materializált terméket és a szellemi terméket. Vegyük a nap, mint nap használatos telefont példának. Mielőtt eldöntenénk, hogy milyen típusút választunk, utána érdeklődünk, ismerősöknél vagy utána nézünk interneten esetleg szakszerű

tanácsadást veszünk igénybe, hogy megtaláljuk a megfelelőt. Miután kellő információ birtokában vagyunk, ellátogatunk a kiválasztott boltba és megvásároljuk a telefont, bízva abban, hogy a legmegfelelőbbet választottuk. Ezért „könnyebb” a materializált termékek vásárlása, mert előre felmérhetőek és elemezhetőek a jellemzői. A szellemi termék esetében magasabb rizikójú a vásárlási döntés. Ebben az esetben vegyük példának a hajvágást. Előre kell kifizetni az árát, de csak utána derül ki, hogy megérte-e ez nekünk. Ugyanis a hajvágás után szembesülünk, hogy a fodrász úgy vágta-e le a hajunkat, ahogy szeretnénk volna. Ezért mondhatjuk azt a szolgáltatásokról, hogy szubjektív, mert lehet, hogy másnak tetszik, de ha mi nem vagyunk elégedettek negatív hírért visszük a fodrászatnak. Míg a termelést úgy definiáljuk, mint javak és termékek előállítását, nagy mennyiségben és legtöbbször gépek segítségével, addig a szolgáltatások jellemzőit a HIPI elv határozza meg.

- **Heterogenity / Heterogenitás:** Arra utal, hogy előre nem lehet pontosan meghatározni a szükségleteknek mennyire fog megfelelni az adott szolgáltatás. Vegyük például, hogy egy nyelvi képzést indítunk. Előre nem tudjuk meghatározni, hogy a résztvevőket mennyire fogja motiválni, ha anyanyelvi tanár is oktatja a nyelvet meghatározott óraszámban.
- **Intangibility / Megfoghatatlanság:** Pontos információk csak a fogyasztás után állnak rendelkezésünkre. A példánál maradva: amíg be nem fejeződik a nyelvi képzés és nem megy el nyelvvizsgázni a résztvevő addig a teljesítményt nem lehet mérni azért, mert a szolgáltatás nem tárgyasult jellegéből adódóan az eredményesség az oktatási intézményen kívül, és a tanulási-tanítási folyamat után jelentkezik.
- **Perishability / Tárolhatatlanság:** A szolgáltatás igénybevételekor a szükségletekhez való hozzárendelést követeli meg a tárolhatatlanság. A nyelvi képzést akkor érdemes elindítani mikor van rá kereslet. Összegyűlik annyi jelentkező, akik miatt érdemes csoportot indítani.
- **Inseparability / Elválaszthatatlanság:** Az előállítás és a fogyasztás tér- és időbeli egyezőségét határozza meg. Fontos, hogy az oktató és a tanulók térben és időben jelen legyenek, így mehet végbe a szolgáltatás nyújtása, vagyis a tanítás, tanulás. (POLÓNYI, 2007)

A felnőttoktatás és képzés is szolgáltatás, mely által fejlődik az emberi erőforrás minősége. A képzés ennek az eszköze, mely *"magába foglalja egyrészt a formális keretek között történő ismeretszerezést, készségfejlesztést, másrészt a munkavégzés során elsajátított munkaköri*

kompetenciákat" (FARKAS 2006:19). Ahhoz, hogy mindez a lehető legszínvonalasabban működjön elengedhetetlen a minőségbiztosítás a felnőttoktatásban és a felnőttképzésben. Számos jellemzője van a képzésnek, amellyel meg kell „küzdenie” minden egyes felnőttekkel foglalkozó intézménynek. A felnőttképzést egy szolgáltatáscsomagként kell kezelni, mert nemcsak az oktatott tananyag milyensége és a tanár szaktudása befolyásolja a felnőttet, hanem a tanterem felszereltsége, a büfé választéka esetleg, hogy biztosítanak-e parkolót az autóval rendelkezők számára. S még ha mindez meg is van, minden ember másként ítéli meg, a saját érték- és normarendszere alapján minősíti az igénybevett szolgáltatást. Természetesen mindenkinek nem lehet megfelelni, de törekedni kell a magas színvonal biztosítására. A felnőttképzés, mint szolgáltatásnak számos jellemzője van, mely meghatározza az intézmény működését:

- **Megfoghatatlanság:**

A felnőttképzési szolgáltatás nem tárgyasult, bár vannak materializált eleme. A szolgáltatás jellegétől adódóan a magas rizikójú vásárlási döntések közé tartozik.

- **Elválaszthatatlanság:**

A felnőttképzési szolgáltatást nem lehet elválasztani a szolgáltatást nyújtójától.

- **Ingadozás:**

A minőség ingadozása sorolható ide, mivel egy szolgáltatás ma és holnap ugyan azt jelentheti, de egy év után már biztosan elavul a tartalma. A szolgáltatásra külső körülmények is hatnak. (pl.: jogszabályváltozások) A minőség azért is ingadozik, mert a szolgáltatást ember nyújtja, aki önmaga sem képes minden alkalommal ugyanazt a színvonalat biztosítani.

- **Romlékonyság:**

Elavulttá válik az ismeretanyag ezért minden képzés megkezdése előtt fejleszteni kell a képzési programot. De a romlékonyság abban is utolérhető, ha például a jelentkezési határidő lejárt, mert rossz volt a marketingtevékenység és 70 felnőtt helyett csak 40 jelentkezett. A kieső bevételt már nem lehet pótolni.

- **Előállítás, fogyasztás, értékesítés időben és térben többnyire nem különül el:**

Az oktatási szolgáltatás előállításában, fogyasztása és értékesítése időben és térben jellemzően együtt valósul meg. Eltérés lehet a jelenléti oktatáson kívüli képzési formáknál, például a távoktatás és e-learning esetében.

- **A fogyasztói igények egyenetlenül jelentkeznek és gyorsan változnak:**

A munkaerőpiaci változások, a gazdaság szerkezetének változásai befolyásolják azt, hogy az emberek mikor milyen képzéseket igényelnek, melyik számukra a legmegfelelőbb. Az igények változását befolyásolják az anyagi lehetőségek, a finanszírozási formák.

- **Szezonális:**

A felnőttképzési tanfolyamok jellemzően ősszel és tavasszal indulnak. Ebből adódóan a felnőttképzési intézmények működési terhelése nem egyenletes, a képzések nem tervezhetőek biztosan és kiszámíthatóan.

- **Gazdasági és társadalmi hatások:**

A legnagyobb probléma, amely befolyásolja a felnőttképzést a gazdasági világválság. Ez által csökken a fizetőképesség és nem a tanulásra koncentrálnak az emberek. A kérdés az, hogy mennyire is támogatja az állam a felnőttképzést, mennyire is segít az embereknek, mert ha a társadalom értéknek tekinti a tudást, akkor lehet a társadalmi mobilitás eszköze.

- **Jogi szabályozás:**

A 2001. évi CI. törvény vonatkozik a felnőttképzésre, melyet hosszú előkészítő folyamat előzött meg. Nagy szerepet kaptak a nemzetközi tapasztalatok és elvárások, mely által *"a tanuló társadalom és az egész életen át tartó tanulás olyan általános követelménnyé vált, amely beépült az Európai Unió oktatás- és foglalkoztatáspolitikájába"* (VÁMOSI, 2011:98).

A fent írt jellemzőkre, ha a felnőttekkel foglalkozó intézmény odafigyel és megtalálja a legmegfelelőbb válaszokat biztosítja annak a lehetőségét, hogy a lehető legszínvonalasabb környezetben sajátíthassák el a jelentkezők a tananyagot. Ez által a felnőttek kilépve a munkaerőpiacra megtalálják a helyüket és motivált szakemberekké válnak.

4.3. A minőség meghatározása

Ahhoz, hogy a felnőttképzési intézmény lépést tudjon tartani a folyton változó világgal versenyképesnek kell lennie. A versenyképesség ismérve pedig a minőség. A színvonalas oktatás, a profi szakemberek által összeállított képzési programok és a felkészült oktatók csokra kell mindehhez.

Az alábbiakban körbejárom a minőség fogalmát és választ keresek arra, hogy mikor is elégedett egy vevő, ebben az esetben a felnőtt tanuló. Korunkat az egyre gyorsuló üzleti és gazdasági változások jellemzik. A vállalatoknak olyan gazdasági stratégiával kell rendelkezniük, mely segítségével az új kihívások nem jelentenek akadályt. Legyen szó a nyereség növeléséről, a célok eléréséről vagy a vevők elégedettségéről. Az üzletemberek szerint *"a minőség az, ha a vevő jön vissza és nem a termék"* (ANWAR, BARTA, TÓTH 2005:12). Tény, hogy ez a legtalálhatóbb és legtisztább megfogalmazása a minőségnek, de ássunk egy kicsit mélyebbre. A minőség fogalmát számos kiváló elme definiálta már. Különböző meghatározások keringenek a köztudatban, mely mind hordoz igazságot magában, de teljesen mégsem fedi a minőség, mint fogalom képét. A minőség meghatározására számos definíció létezik:

- a minőség lényege a folyamatos javítás (Juran, 1988)
- minőség az, amit a fogyasztó annak tart (Feigenbaum, 1991)

Mind a két meghatározás azt mutatja, hogy a minőség egy termék, vagy szolgáltatás, mely olyan tulajdonságok összessége, amelyek meghatározott vagy elvárható igényeket elégít ki. Topár József azt a megfogalmazást használja könyvében, hogy *"a minőség egy alapvető üzleti stratégia, hogy az őt követve készített termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítsék mind a belső, mind a külső vevőket azáltal, hogy megfelelnek a kimondott és kimondatlan elvárásainak"* (TOPÁR, 2006:20). Azaz röviden a minőség azt jelenti, hogy a vevők igényeinek való megfelelés a cél. Azt is mondhatjuk, hogy a partnerek elégedettek a szolgáltatással, amit nyújtunk nekik. Ez nagyon fontos, mivel állandó fogyasztókká válnak és jó hírnevét keltik az intézménynek. A kérdés pedig az, hogyan is tudjuk mindezt elérni. Hogyan válik egy fogyasztóból – a felnőttképzés esetén felnőttből – elégedett vevő. A megoldás, hogy olyan szolgáltatást nyújtunk, mely megfelel az előzetes igényeknek, és ha a vevő elégedett, akkor vissza fog térni. A felnőttképzésben résztvevők is így válnak elégedett vásárlókká; ha olyan képzésben vesznek részt, mely az elvárásaikkal megegyezik vagy még magasabb színvonalat biztosít. Az elégedetlen vevő a legrosszabb reklám. Rossz hírt keltik a szolgáltatásnak, ráadásul az elégedetlenségüket sokkal inkább híresztelik, mint az elégedettségüket.

4.4. A minőség megteremtése a felnőttképzési intézményekben

A minőségmenedzsmentnek két célja van: a minőségi szolgáltatás nyújtása és a magas elégedettség elérése. A minőség megteremtése a felnőttképzésben a záloga a tudásalapú

társadalom kialakulásának. A felnőttképzési intézmény gondoskodik a képzési program és a vele kapcsolatos folyamatok megtervezéséről. A képzési program elkészítését a 2001. évi CI. törvény szabályozza. Segítségével mindenre kiterjedő, összetett programot készíthetünk el. A reklám, az adminisztráció, a könyvek, a tananyag biztosítása, a vizsgáztatás, a fogyasztói elégedettség mérése és kiértékelése mind a képzés elindítását segítik elő. Ezeken kívül a felnőttképzési intézmény feladata, hogy a képzés minden fázisában képes legyen biztosítani a szükséges erőforrásokat. Legyen szó emberi, anyagi vagy tárgyi erőforrásról. Az intézménynek kötelessége, hogy minőségirányítási rendszert működtessen, melynek célja, hogy a meghatározott szabvány segítségével olyan stratégiát alakítsanak ki, amely megfelel a törvényben előírtaknak. Egy új minőségirányítási rendszer bevezetésekor, el kell magyarázni a dolgozóknak, hogy mi is ez és el kell érni, azt, hogy mindenki a saját ügyének tekintse az adott intézmény megfelelő, minőségi működését (ANWAR, BARTA, TÓTH, 2007).

A minőség a képzési szolgáltatást érinti, míg a minőségirányítás a munkaszervezeti rendszerre vonatkozik. A minőségirányítás összehangolt vezetési és szabályozási tevékenységek rendszere, mely a minőségpolitika, a minőségcélok kitűzésére és megvalósítására, valamint a minőségfejlesztésre irányul (HORVÁTH, 1999.). A minőségpolitika egy küldetési nyilatkozat, amelyet nyilvánossá kell tenni az ügyfelek számára. A nyilatkozat kifejezi az intézmény elkötelezettségeit, általános filozófiáját. Tartalmaznia kell, hogy a jogszabályok alapján végzi a munkáját, a fogyasztók érdekeit, igényeit megfelelően gondozza, és minőségi szolgáltatást nyújt. Az intézmények ezeken kívül más egyéb küldetést is célul tűzhetnek ki. Ide sorolható a környezettudatos életmód, az ököpolitika, társadalmi szervezetek támogatása vagy a székhely szerinti település támogatása is. A minőségpolitika nem tartalmaz határidőket, míg a minőségcél igen. A minőségpolitika alapján határozzák meg az intézmények a minőségcélokat (HENCZI, 2011). Fontos, hogy jól átgondolt célokat fogalmazzunk meg, olyanokat melyek elérésére az intézmény képes vagy képes lesz. A minőségcéloknak az alábbi kritériumoknak kell megfelelniük:

1. konkrét és mérhető legyen
2. tartalmazzon sikerkritériumokat
3. határidők kerüljenek kijelölésre
4. felelősök legyenek meghatározva
5. erőforrások legyenek hozzárendelve

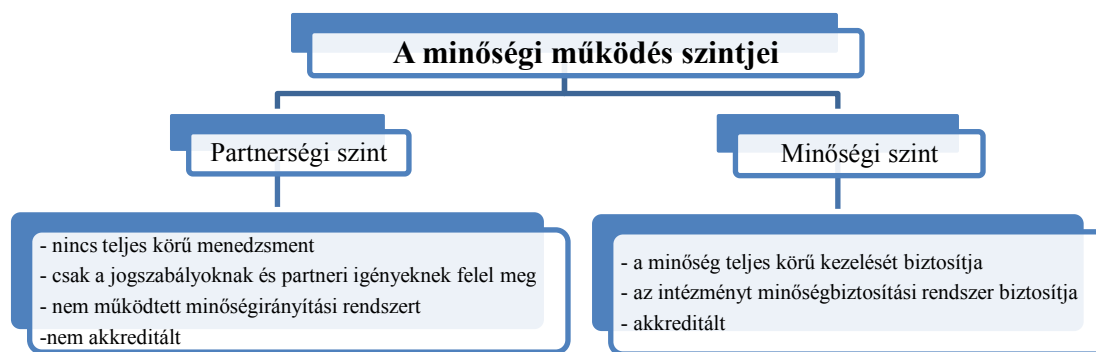
Oda kell figyelni, hogy mérhetőek legyenek a célok, mivel az önértékelést ez alapján végezhetik el az intézmények. A minőségcél a felnőttképzési intézmény számára olyan motiváló lehetőség, melyet saját magának állított az intézmény. Az összes dolgozó feladata, hogy minden nap hozzátegye a maga munkáját a cél elérésének érdekében. Ilyen cél lehet például, új pályázatok megírása az elkövetkezendő évben vagy kutatás végzése a felnőtt tanulók körében, mely segítségével felmérhetik mennyire elégedettek az intézmény munkájával. Bármilyen célt vagy célokat választanak, fontos odafigyelni arra, hogy legyen határidő kitűzve és a felelős is meg legyen határozva, aki ügyel a munkálatokra. Ezek a lépések segítik elő a gördülékeny munkát, mely színvonala lépésről lépésre fejlődik.

A minőségirányítás minden olyan tevékenység, amelynek egy adott minőségi szint elérése és meghatározása a célja. A minőségirányítás a teljes tevékenységre kiterjed, vagyis a portaszolgáltatótól kezdve a tanári tevékenységen keresztül a vezetési folyamatokig. A cél az adott minőségi szint meghatározása, fenntartása és lehetséges javítása (KOCZOR, 1999). Ehhez fontos ismerni a minőségirányítás jellemzőit:

- az intézmény működésének minden aspektusára kiterjed,
- nem egyéni tevékenység, hanem ciklikus folyamat,
- a minőség tudatosítására van szükség a felnőttképzési intézményen belül,
- nem nélkülözheti a realitásérzékét, vagyis úgy kell kidolgozni a minőségirányítást, hogy az megvalósítható legyen,
- ahhoz, hogy a minőségirányítás jól működjön nincs szükség alapvető változások végrehajtására az intézmények jelenlegi működésében.

A minőség működésének két szintjét különböztetjük meg a felnőttképzésben: a partnerségi és a minőségi szintet.

A 2. ábra partnerségi szintet a minőségi szint jellemzőit mutatja be. Míg a partnerségi szint esetében nincs teljes körű minőségmenedzsment addig a minőségi szint a minőség teljes körű kezelését biztosítja. Az előbbi szabadabb kezet ad a felnőttképzési intézménynek és „csak” a jogszabályoknak és a partneri igényeknek kell megfelelni, míg az utóbbinál az intézmény minőségbiztosítási rendszert kell, hogy működtessen.



2. ábra: A minőségi működés szintjei, Forrás: Gutassy, 2010 saját készítés

Ilyen minőségirányítási rendszer lehet a standardizált minőségirányítási rendszer és a saját minőségirányítási rendszer. Mind a kettő presztízsnak számít, mivel a fogyasztók bizalma nagyobb az ilyen intézmények felé. Bármelyik minőségi szintet is választjuk, vannak nehézségek és könnyebbségek a kidolgozásában és alkalmazásában, mellyel minden felnőttképzési intézménynek számolnia kell. A cél mind a két szintnél ugyan az: elégedett felnőtt hagyja el az intézmény falait.

4.5. A partnerségi szint jellemzői

Egy felnőttképzési intézmény esetében a partnerségi szint tulajdonképpen a jogszabályoknak és a partneri igényeknek való megfelelést jelenti, szakzsargonnal élve nyilvántartási szintnek is szoktuk nevezni. A partnerségi szint alapvető követelménye, hogy be kell jelenteni a felnőttképzési intézményt és tevékenységeit a székhely szerint illetékes munkaügyi központba¹. A bejelentésről a felnőttképzésről szóló 2001. évi CI. törvény és a felnőttképzési tevékenység megkezdésének és folytatásának részletes szabályairól szóló 2/2010 (II. 16) SZMM rendelet előírásai rendelkeznek.² A bejelentést az idézett SZMM rendelet 2. számú mellékletének kitöltésével tehetjük meg. A felnőttképzési intézmény és programjainak nyilvántartása időbeli és hatály nélküli, vagyis ha egyszer bejelentették, akkor addig marad bent a rendszerben, amíg meg

¹ 2/2010. (II. 16.) SZMM rendelet, 3.§ (1)A felnőttképzési tevékenység folytatására irányuló szándékot annál a fővárosi és megyei kormányhivatal munkaügyi központjánál kell bejelenteni, amelynek illetékességi területén.

² 2.§ A felnőttképzési intézmény a felnőttképzési tevékenység megkezdésére és folytatására akkor jogosult, ha
a) a cég- vagy egyéb közhitelű nyilvántartásba bejegyezték
b) rendelkezik a felnőttképzésről szóló törvény szerinti képzési programmal, és
c) képzési programja az Országos Képzési Jegyzékben szereplő szakképesítés megszerzésére irányuló képzés megszerzése estén megfelel a külön jogszabályban előírt követelményeknek.

nem történik a törlése a nyilvántartásból. 2009-ig a nyilvántartást négyévente meg kellett újítani. Az időbeli és térbeli hatálynélküliség megfelel ugyan a szolgáltatások szabad nyújtásának elveinek ugyanakkor ez azzal is együtt jár, hogy olyan intézmények is, képzések is benne lehetnek a nyilvántartási rendszerben, amelyek ténylegesen már nem is működnek. Ezért nem lehet pontos adatokkal dolgozni a felnőttképzési intézmények nyilvántartása alapján. (A II. számú mellékletben található a bejelentéshez szükséges 2. melléklet a 2/2010. (II.16.) SZMM rendelethez.)

A területileg illetékes munkaügyi központ nyilvántartásba veszi az intézményt, és az intézmény megkapja a nyilvántartási számot, melyet minden – képzéssel kapcsolatos – hivatalos dokumentumon fel kell tüntetni. A képzési programmal már a képzés bejelentésének időpillanatában rendelkeznie kell a képző intézménynek. A képzési program tartalmi követelményeit a 2001. évi CI. törvény 16. §-a³ rögzíti.

A képzési program akkor teljes és egész, ha a szakember, aki készíti, nemcsak a törvényben foglaltak előírásoknak felel meg, hanem figyelembe veszi az adott képesítéssel betölthető munkakör vagy ellátandó feladat jellegét, illetve a képzési program megfelel a megvalósíthatóság és az andragógiai alapelvek követelményeinek is. Amellett, hogy meg kell feleljen a

³ 16. § (1) Felnőttképzést csak képzési program alapján lehet folytatni.

(2) A képzési program tartalmazza:

- a) a képzés során megszerezhető kompetenciát,
- b) a képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételeit,
- c) a tervezett képzési időt,
- d) a képzés formáit (egyéni felkészülés, csoportos képzés, távoktatás),
- e) a tananyag egységeit (moduljait), azok célját, tartalmát, terjedelmét, a tananyagegységekhez rendelt elméleti és gyakorlati óraszámot,
- f) a maximális csoportlétszámot,
- g) a képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírását,
- h) a képzésről, illetve a képzés egyes egységeinek (moduljainak) elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeit,
- i) a képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, ezek biztosításának módját.

(3) Az OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló, valamint az akkreditált képzési program felépítése moduláris szerkezetű.

jogszabályban írtaknak a felnőttképzési intézmény profiljához is hűnek kell lennie. Tükröznie kell a készítőjének az alaposságát és pontosságát. Közérthetően kell fogalmazni, hogy aki a kezébe veszi, a képzési programot el tudja igazodni benne és mindent meg tudjon ahhoz, hogy eldöntse az adott képzés számára milyen tudást, újdonságot tud nyújtani.

A partnerségi szint esetén említést kell tenni a Szakmai és Vizsgakövetelményekről (továbbiakban SZVK). Az SZVK-k az OKJ-s⁴ képzésekhez kapcsolódnak, amelyben meghatározásra kerülnek az adott szakképesítés tartalmi és vizsgáztatási követelményei. Az SZVK-t a szakképesítésért felelős miniszter adja ki. Az OKJ-s képzések esetén az SZVK-k biztosítják a szakképesítések és a szakképesítő bizonyítványok egyenértékűségét. Az SZVK-ban foglaltak betartása kötelező mind az iskolarendszerű, mind az iskolarendszeren kívüli képzésben, az SZVK alapján kell elkészíteni a helyi tantervet, képzési programot.

A felnőttképzési intézménynek a 2001. évi CI. törvény 20.§-a alapján el kell készítenie a felnőttképzési szerződést, amelyben az intézmény és a képzésben résztvevő közötti jogviszonyt szabályozza. Tartalmaznia kell a képzésben megszerezhető képzettséget vagy kompetenciát; a résztvevő teljesítménye ellenőrzésének, értékelésének módját; a képzés helyét, időtartalmát, ütemezését; a képzés díját; a szerződösszegés következményeit és a mindazt, amit a jogszabály előír. Ezt a dokumentumot 5 évig kell megőrizni. A partnerségi szint szabadabb kezet nyújt a felnőttképzési intézményeknek, viszont nehézsége abban rejlik, hogy nincs egy olyan általános struktúra mely egységes és bármikor könnyen használható. A partnerségi szint valamennyi követelményét teljesíteni kell minőségi szinten működő intézményeknek is, azonban ez utóbbiak minőségirányítási rendszert is működtetnek.

4.6. A minőségi szint jellemzői

A minőségi szint működése esetén a felnőttképzési intézmény – a partnerségi szint követelményeinek való megfelelésen túl - egy jól kidolgozott minőségirányítási rendszert is alkalmaz. A minőségi képzési szolgáltatás biztosítása a felnőttek számára elégedettséget eredményez, mely által az intézmény hírneve még többekhez eljut. A hírnévnek meghatározó ereje van. Az arculat képezi a szervezet hírnevének alapját, mely manapság mindinkább önálló piaci értékkel bíró gazdasági tényezővé válik (Szeles, 2001). Egyre több felnőttképzési intézmény

⁴ Az Országos Képzési Jegyzék (röviden: OKJ) tartalmazza a Magyarországon hivatalosan megszerezhető szakképesítéseket. A 150/2012-es törvényrendelet szabályozza.

vezetője ismeri fel a közvélekedés, a környezeti értékrend és minősítés fontosságát, szerepét és jelentőségét sikerei egyik forrásaként. Az intézmény folyamatosan tudja a minőséget tökéletesíteni, mert biztosítva van hozzá a feltétel, vagyis a minőségi szint biztosításához egy jól kiépített és működő minőségügyi rendszert kell alkalmazni.

Két féle rendszert különböztetünk meg: a standardizáltat és a saját minőségirányítási rendszert, amely abban különbözik az előbbitől, hogy a vezetőség határozza meg a minőségcélokig a bejárando utat, míg a másikinál behatárolt szempontok alapján kell dolgozni. „Standardizált” minőségirányítási rendszer lehet az ISO és a TQM (SEMBERY, 2005.).

4.7. Az ISO szabvány jellemzői

„A szabványok a rend eszközeként szolgálnak...” (ANWAR, BARTA, TÓTH, 2005:73) tulajdonképpen egy támpontot biztosítanak, és előírásokat adnak a minőségügyi rendszerek kialakításához. Sokféle lehetősége ismert, de leggyakrabban az ISO 9000⁵ szabványsorozat alapján épül fel. Az ISO-t a genfi Nemzetközi Szabványügyi Szervezet bocsájtotta ki 1987-ben. A névből következtethetünk, hogy az ISO bárhol alkalmazható, a bányászatól kezdve a könnyűiparon keresztül egészen az oktatásig (HORVÁTH, 1999.). A világon már mindenhol eredményesen használják, mivel a rendszer bevezetésével tudatosulnak a minőséggel kapcsolatos folyamatok, melyeket menedzselni kell. Ezt a minőségügyi rendszert harmadik fél tanúsítja (tanúsító szervezet). Az ISO 9000 szabványcsalád célja, olyan szervezeti teljesítmény biztosítása, amely időről időre képes a vevők minőséggel kapcsolatos követelményeit kielégítő termékeket és szolgáltatásokat nyújtani, függetlenül attól, hogy mit csinál a szervezet, mekkora a mérete vagy, hogy a magánszektor vagy közszférához tartozik-e. Sok szakmai vitát váltott ki az a tény, hogy a minőségbiztosítási rendszerek, amelyek jól működnek a gazdaságban változatlan formában az oktatásban is ugyanazt a funkciót tölthetik-e be. Csoma Gyula úgy vélekedik, hogy a minőségbiztosítás alkalmatlan a képzési ügyek kezelésére, mert nem tudja leírni teljes körűen az oktatás tevékenységét és sajátosságait (CSOMA, 2003). Kalapács János úgy ítélte meg, hogy változtatás nélkül lehet alkalmazni a tervezett szabványokat a szolgáltatásban résztvevő

⁵ Az ISO szabvány teljes neve: International Standards for Quality Management, azaz a Minőségi Menedzsment Nemzetközi Szabványa.

szervezetek szabályozására (KALAPÁCS, 2000). A minőségügy először a közoktatásban kapott szerepet mikor bevezetésre került a Comenius 2000. I., II. minőségfejlesztő program⁶, majd a felsőoktatásban is megjelent a PDCA⁷ tervezési ciklusra épülő módszer. Előnyei közé soroljuk, hogy piaci előnyt biztosít; szabályozottabb általa a termelés, szolgáltatás; hatékonyabb az irányítás és a munkavégzés; javul a belső működés szervezettsége; csökkennek az üzemeltetési költségek és ösztönzői hatást gyakorol a beszállítói körre.

A 3. számú ábra mutatja, hogy alakul ki a folyamatos fejlődés igénye a felnőttképzési intézményeknél.



3. ábra: A felnőttképzési intézmények folyamatos fejlődésének igénye, Forrás: Henczi, 2009, saját szerkesztés

A felnőtt, aki jelentkezik, az adott képzésre elvárásokkal érkezik. Célja, hogy olyan tudást szerezzen meg, mellyel érvényesülni tud a munkaerőpiacon vagy a társadalmi létben. Az intézmény feladata, hogy ezeknek az elvárásoknak a lehető legjobban megfeleljen. A képzés végeztével és sikeres vizsga letétele után a felnőtt önbizalommal telve lép ki az épület ajtaján, és ha megkapta azt amiért, jött, amit elvárt jó hírét viszi a képzésnek, az intézménynek. Ez a legjobb visszajelzés a minőségirányítási rendszerrel rendelkező felnőttképzési intézménynek.

Az ISO rendszer működtetése során 6 testületen kell gondoskodni az eljárások kidolgozásáról. Az első a dokumentumok szabályozása, vagyis a meg kell határozni, hogy a különböző fontos működési (ok)iratokat meddig kell elkészíteni, hogyan kell, hogy kinézzenek és mit is kell pontosan tartalmazniuk. Ilyen dokumentum lehet egy felnőttképzési intézmény esetében a házirend, a tanfolyami napló, a szervezeti és működési szabályzat, a szerződések, a

⁶ Az Oktatási Minisztérium 2000. január 31-én indította útjára a COMENIUS 2000 közoktatási minőségfejlesztési programot, amely leginkább az Európai Unió elvárásainak megfelelően, hasonlóan a gazdasági életben már korábban alkalmazott ISO, TQM stb. modellekhez. n, a magyarországi közoktatási intézmények gyakorlatába kívánta bevezetni a minőségbiztosítást

⁷ **PCDA elv:** **Plan:** tervezni (jelentése: célokat kitűzni és azok elérési módját meghatározni; **Do:** megvalósítani (végrehajtani, cselekedni, teljesíteni, képezni, gyakorolni, javító módszereket választani és adatokat gyűjteni); **Check:** értékelni és ellenőrizni (jelentése: adatokat elemezni, a tényleges és tervezett eredményeket összevetni, ill. a módosított, javított folyamatokat, ill. munkavégzést értékelni); **Act:** beavatkozni, javítani, intézkedni (jelentése: az eltéréseket megszüntetni, a kijavított munkavégzést dokumentálni és szabványosítani, az eredményeket ellenőrizni, az elért szintet állandósítani, ill. a szükséges további intézkedéseket mérlegelni). Alapmodelljét a W.A. Shewart által bevezetett, W. E. Deming által használt és továbbfejlesztett PDCA-ciklus jelenti. A minőség egy visszajelzésre épülő – PCDA – körfolyamat, amely korszerű és innovatív (Henczi, 2005.).

költségvetés, a képzési program, a hálóterv, a végzettséget igazoló és az akkreditációs dokumentum stb.. A következő feladat a feljegyzések szabályozása. Ezek olyan iratok, melyek tevékenységekről és elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltatnak (pl.: jegyzőkönyv értekezletekről, vizsgafelfüggesztés, óra elmaradás, törzskönyv, törzslap stb.). A harmadik szakaszban a belső auditok, vagyis azok az ellenőrző személyek feladatait kell rögzíteni, akik ellenőrzik, hogy megfelel-e az intézmény az ISO szabványainak. Azért van erre szükség, hogy a felmerülő hibákat, hiányosságokat folyamatosan javítani lehessen és külső ellenőrzés is eredményesebb legyen. A negyedik és az ötödik rész egymásra épül. Az előbbiben a nem megfelelő termék, szolgáltatás kezelését kell kifejtenie az intézménynek míg az utóbbiban azt kell leírni, hogy mit tesz az ilyen esetek megoldására. Az utolsó részben a megelőző intézkedések tartoznak, amelyek a lehetséges nem megfelelés okait vagy más nem kívánatos helyzetet megszüntetnek azzal a céllal, hogy megakadályozzák előfordulásukat.

Az ISO standard 9 alapelve épül:

1. Partnerközpontúság:

Az intézmények a partnerektől függenek, ami azt eredményezi, hogy szükségleteiket ismerni kell és a lehető legmagasabb színvonal biztosítása a cél.

2. Vezetés, vezetői elköteleződés:

A vezető feladata, hogy olyan belső légkört alakítson ki, melyben az intézmény minden dolgozója részt tud venni a célok elérésében.

3. A munkatársak bevonása:

Az intézmény dolgozói aktívan részt vesznek a döntések előkészítésében, a problémák megoldásában, a folyamatos fejlesztésben és a közösség életében.

4. Folyamat központúság:

Segítségével lehetővé válik az erőforrások és tevékenységek folyamatos menedzselése (elsődleges folyamatok, kísérő folyamatok, támogató folyamatok és a vezetési folyamatok).

5. Rendszerszemlélet:

Az egymással kapcsolatban és kölcsönhatásban álló folyamatok kapcsolatrendszerének azonosítását, megértését és irányítását segíti elő.

6. Folyamatos fejlesztés:

A fejlesztés az intézmény mindennapi célja kell, hogy legyen.

7. Tényszerű döntéshozatal:

A logikus adatelemzés fontosságára utal.

8. Kölcsönösen előnyös partnerkapcsolatok:

Az intézmény eredményessége attól függ milyen hasznos kapcsolatot épített ki a partnereivel.

9. Illeszkedés az intézményhez:

A minőségirányítási rendszer hogyan alkalmazkodik az intézmény szervezetéhez, működéséhez, folyamataihoz, adminisztrációs és dokumentációs gyakorlatához (HENCZI, 2005.).

Ez a kilenc minőségirányítási alapelv képezi az alapját az ISO 9000-es családhoz tartozó minőségirányítási rendszerszabványoknak. Fontos, hogy minden szervezetre alkalmazhatók legyenek a szabványok ezért a meghatározott követelmények általánosak. Ezt a szabványt belső vagy külső felek, beleértve a tanúsító testületeket, annak értékelésére használják, hogy képes-e a szervezet teljesíteni a jogszabályok, a vevők és a szervezet saját követelményeit (SEMBERY, 2005.). Az ISO szabvány alkalmazása nem széleskörűen, de elterjedt a felnőttképzési intézményeknél is. Jellemzően azok az intézmények alkalmazzák, amelyek multinacionális cégek képzési igényeit elégítik ki.

4.8. A TQM alapelvei

Az 1990-es évek második felétől kezdte meg hódító útját a TQM azaz a teljes körű minőségmenedzsment, ill. minőségirányítási rendszer. Magyarországon az iparban Átfogó Minőségbiztosítási Rendszer (ÁMR) néven került be a köztudatba. A TQM központjában a minőség áll, melynek létrehozásában a szervezet valamennyi tagja érdekelt valamint az összes erőfeszítés a fogyasztó elégedettségének elnyerésére irányul. Azt célozza meg, hogy a vevő hosszú távon sikert érjen el és megelégedettsége révén hasznára legyen a társadalomnak. A TQM működésének alapja a folyamatos javítás (FEIGENBAUM, 1991). A szakemberek azért tartják alkalmasabbnak a TQM-et az oktatásban való alkalmazásban, mert rugalmasabb, mint a

végletekig pontos, precíz és ellenőrzött ISO típusú rendszerek. A TQM-et nem auditálják, mert ez a szervezet belső „magánügye”. Ez egyszerre jelent előnyt és hátrányt is. Előny azért, mert a kemény mutatók alapján dolgozni nem tudó vagy esetleg nem akaró alkalmazottak könnyebben elfogadják és be tudják építeni a munkájukba. A hátránya pedig az, hogy nehezen mérhető, hogy mennyire totális a minőség iránti elkötelezettsége az alkalmazottaknak. A TQM-nek 4 alapelvét különböztetjük meg a felnőttképzésben:

1. Vevőközpontúság:

A TQM-et alkalmazó felnőttképzési intézmények a képzésben résztvevők és az ő igényeinek a kielégítésére összpontosítanak, ezért alaposan meg kell érteniük ezeket a szükségletet, gyorsan kell reagálni a változó vevői igényekre és erőforrásaikat ezek kielégítésének szolgálatába kell állítani.

2. Folyamatos fejlesztés:

A minőségre nem szabad úgy tekinteni, mint egy elérhető nyereményre. Ebből kifolyólag a fogyasztói elégedettséget mindig mérni kell, ez az alapja a fejlesztésnek. Ilyen például az oktatásszervezéssel, az oktatóval, tárgyi feltételekkel való elégedettség mérése. Cél a megszerzett adatok alapján megismert hibák korrigálása.

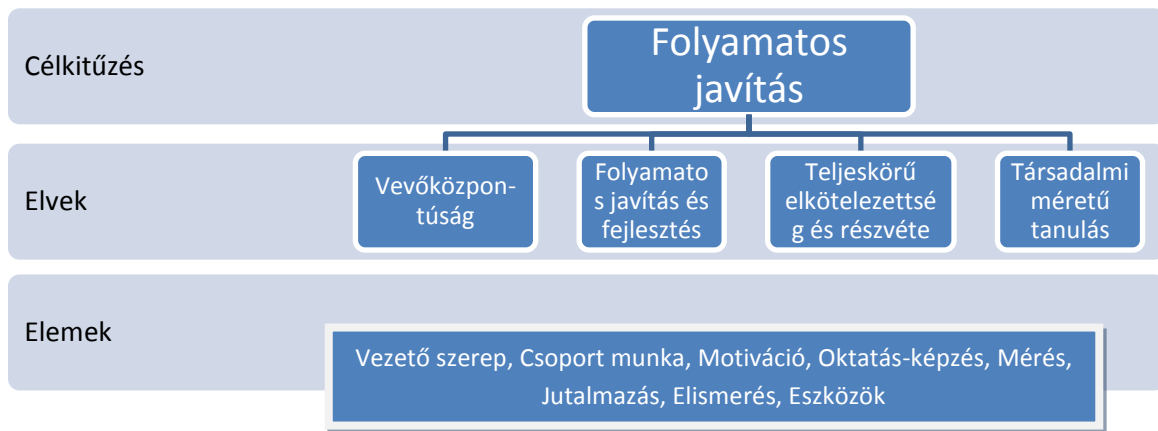
3. Teljes körű részvéte:

A felnőttképzési intézmények dolgozói teljes körű részvételére alapoznak, ezt motiválással lehet elérni. Az intézmény összes tagjának képességeit és tudását fel akarják használni a folyamatos fejlesztés és a hallgatók igényeinek kielégítése érdekében. Ehhez dolgozóikat és hallgatókat kell tekinteni.

4. Közös tanulás:

Az intézményeknek „nyitott szemmel és füllel kell járni” azaz fel kell fedezni azokat a dolgokat, amik már máshol bevett szokásként alkalmaznak. Azért fontos ezt a lépést bevezetni, mert nem kell a már meglévő módszereket újból kitalálni és ez által gyorsabban bevezetésre kerül a minőség gyakorlata.

A TQM a minőség megvalósítását elsősorban vezetői feladatnak tekinti, ezért vezetési filozófia, stratégiai szemlélet, valamint módszer és eszközrendszerként került a köztudatba. A folyamatok szabályozásán keresztül, a motiváció és a támogatás alkalmazásával a minőség egyenletes szintjének elérése és fejlesztése a célja (4. ábra).



4. ábra A TQM logikai sémája

Forrás: Maksay, 2010. alapján saját szerkesztés

5. FELNŐTTKÉPZÉSI AKKREDITÁCIÓ

„Az oktatás nem azonos a tudással. És még csak a tudás megszerzéséhez szükséges eszközökkel sem.

A tudás éppúgy eredhet a mindennapi életből.”

McKenzie Wark

Bár a felnőttképzési intézmények alkalmazhatnak ISO, TQM és más minőségirányítási rendszert, a gyakorlat azt mutatja, hogy a képző intézmények elsősorban a felnőttképzési akkreditáció rendszerének megfelelően dolgozzák ki minőségirányítási rendszerüket. Az akkreditáció külső minőségellenőrzési eszköz, ahol az akkreditáló szervezet az általa előre meghatározott kritériumok, illetve jogszabályok, szabványok által leírt követelmények teljesülését vizsgálja. Ez alapján meghatározható, hogy az akkreditáció olyan értékelés, amelynek funkciója annak hitelesítése, hogy az intézmény minőségi szinten képes teljesíteni a felnőttek és más partnerek elvárásait. Mihály Ildikó megfogalmazásában *„olyan eljárás, amelynek során az intézményt vagy egy programot a szakmai hatóságok abból a szempontból vizsgálják, hogy megállapítsák, megfelel-e az előre meghatározott követelményeknek”* (MIHÁLY, 2006:93). A felnőttképzési akkreditációt 2002-ben szabályozták először⁸ az első kérelmeket akkor adták be. 2004-ben módosításokat végeztek a rendeleten⁹. Részletezték az akkreditációs eljárás és követelményrendszer szabályait külön a programakkreditáció és az intézményakkreditációt. Nagyobb változások 2007-es és 2010-es években voltak. 2007-től például szakképzési hozzájárulás terhére történő oktatások csak akkreditált intézményeknél történhetnek, míg 2010-től az a szabályozás került bevezetésre, amely szerint egy akkreditált képzés egy modulja nem számít akkreditált képzésnek. Azaz ha van egy 10 modulos akkreditált angol képzés, akkor annak 1 modulja nem számít akkreditált képzésnek és így nem áfamentes. Egy oktatási intézmény számára az akkreditáció külső garanciát jelent arra, hogy színvonalas, minőségi képzést nyújt a képzésben résztvevők számára ez által a presztízse megnő, ezt a legnehezebb kivívni és megtartani. A felnőttképzési akkreditációs követelményrendszer kötelező tevékenységként írja elő az önértékelés elvégzését, az önértékelési rendszer kialakítását. Az önértékelési rendszer az önértékelés területeit és módszereit foglalja magába, kiterjed továbbá az intézmény adottságaira,

⁸ 7/2002. (XII. 6.) FMM rendelet a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációs eljárási díjának mértékéről és felhasználásának szabályairól

⁹ 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól

elért eredményeire is (HENCZI 2005:145). Ennek segítségével reális minőségcélokat tud meghatározni a felnőttképzési intézmény. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének vizsgálata három terület feltárását jelenti: a felnőttképzési tevékenységet; az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokat; az irányítási, döntési folyamatok felmérését (SUM, 2002:358.). Ezen a területen lehet alkalmazni a jól ismert minőségirányítási rendszereket, az ISO-t és a TQM-t.

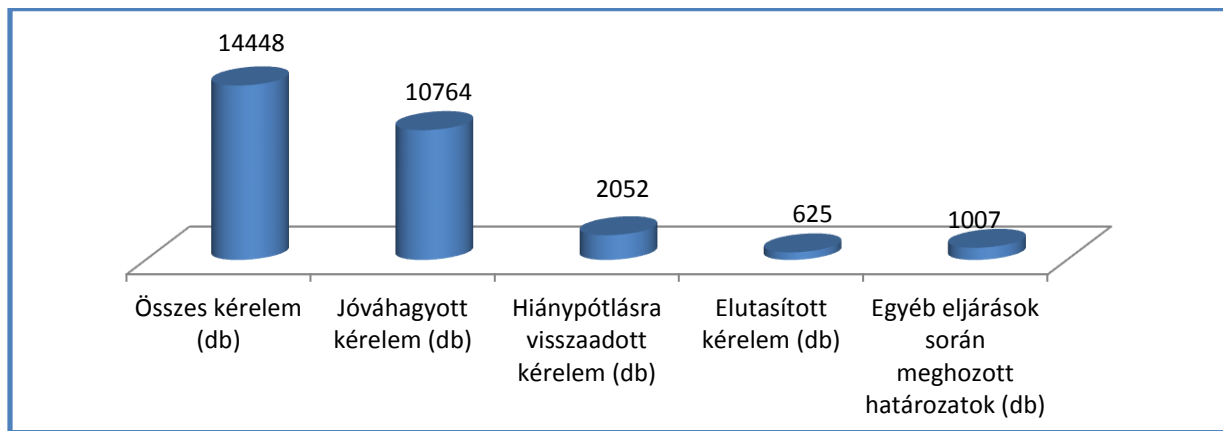
A felnőttképzési intézmények száma az évek során növekvő tendenciát mutat. A legfrissebb adatok szerint az akkreditált intézmények száma pontosan 1552. Az akkreditált intézmények számának növekvő tendenciáján változtathat a 2011 novemberében elfogadott új törvény a szakképzési hozzájárulásról¹⁰, ugyanis az akkreditált intézmények jelentős része érdekelt volt ebben a képzési típusban. A törvény kimondja, hogy 2012 január 1-jétől már nem fedezhető a saját dolgozók képzése ebből a járulékból. Ehelyett pályázni lehet az európai uniós háttérű, kifejezetten a munkahelyi képzések támogatására kiírt Támop¹¹ 2.1.3 pályázatokra. Azzal érveltek a szakképzési törvény átalakításáról a törvényalkotók, hogy a rendszer átláthatóbb, biztosítja a teljes körű ellenőrizhetőséget és nincs lehetőség ez által jogosulatlan elszámolásokat beadni. A munkáltatók baljós lépésnek tekintik ezt a törvénymódosítást, mert amíg a szakképzési hozzájárulás előre megtervezhető volt addig a Támop pályázatok esetén ez nem áll fent. Így az 6. diagram látható összes képzési intézmények száma növekedhet, míg az akkreditált képzőintézmények száma csökkenhet. Sajnos az ügyfélkör további szűkülése miatt valószínűleg több intézmény bezárja kapuit, mivel a cégeknek várniuk kell, hogy megkaphassák az európai uniós képzési támogatást. A cégeket azért érintette ezen kívül kellemetlenül a szakképzési hozzájárulás közvetlen felhasználásának megszüntetése, mert eddig a vállalatok a jogszabályok alapján saját maguk dönthettek a felhasználásról. Előre el tudták tervezni, mely humán erőforrás-fejlesztést végzik el, aminek köszönhetően képzett munkaerővel dolgoznak tovább ezzel is növelve a cég piacon maradását és versenyképességét.

A felnőttképzési akkreditációnak két formája van, az intézmény-akkreditáció és a programakkreditáció. Mindkettő önkéntes, a kérelmező intézmény kérelmére indul. Az akkreditációs kérelmet a Felnőttképzési Akkreditáló Testülethez kell benyújtani. A FAT 15 főből álló független szakmai testület. A Nemzetgazdasági Minisztérium törvényességi felügyeletet gyakorol felette, ahogy a felnőttképzés egésze felett. A testület a hatályos jogszabályok, illetve a

¹⁰ 2011. évi CLV. törvény a szakképzési hozzájárulásról és a képzés fejlesztésének támogatásáról.

¹¹ TÁMOP: Társadalmi Megújulás Operatív Program a gazdaság tartós növekedése által generált munkahelyek betöltéséhez szükséges munkaerő-kínálatot kívánja növelni és javítani.

Szervezeti Működési Szabályzat szerint látja el a feladatát. A FAT dönt a felnőttképzést folytató intézmény-, és programakkreditáció iránti kérelmekről. Ellátja a felnőttképzési intézmények és programok minősítését, minőségének hitelesítését. Ellenőrzi az akkreditált felnőttképzést folytató intézmények felnőttképzési tevékenységét, és az ellenőrzés eredményétől függően dönt az intézmény-, illetve programakkreditáció visszavonásáról. A FAT 2011 januárjában adta ki tájékoztatóját a Felnőttképzési Akkreditáló Testület a 2007-2010. évi működéséről. Az 1. számú diagram jól mutatja, hogy hány kérelmet nyújtottak be a felnőttképzési intézmények és ebből mennyi került elfogadásra, elutasításra, hiánypótlásra.



1. diagram A FAT akkreditációs eljárásához kapcsolódó döntései 2007-2010 között, Forrás: FAT tájékoztató saját készítés

Az elutasítás alapja az akkreditációs eljárások során a felnőttképzési nyilvántartásba vétel elmaradása és a felnőttképzési szerződések megkötésének elmaradása volt elsődlegesen. Hiánypótlást jellemzően azoktól az intézményektől kérték, akiknél a szakértők a minőségirányítási dokumentumokban, valamint a személyi és tárgyi feltételek meglétében hiányosságot tapasztaltak a helyszíni szemle során. A programakkreditációra benyújtott kérelmek esetén a hiánypótlás legfőbb oka az volt, ha a kérelmező nem rendelkezett a program megvalósításához szükséges megfelelő személyi és tárgyi feltételekkel, a képzés során elsajátított ismeret, kialakított készség, képesség, kompetencia nem volt alkalmas a követelmények teljesítésére, illetve a program nem biztosított lehetőséget a képzés céljától, célcsoportjától függően az előzetesen megszerzett tudás elismerésére (FAT, 2011). Igaz, hogy az elfogadott kérelemhez képest a hiánypótlásra visszaadott és elutasított kérelem szinte elenyésző, de ha csak a számokat nézzük, mégis jogosan tesszük fel a kérdést: hogyan is következhet be az, hogy ennyi kérelem érkezik be a FAT-hoz hiányosan. A kutatásaimban erre is keresem a választ.

A Felnőttképzési Akkreditáló Testület a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény rendelkezéseit alkalmazva hozza meg döntéseit. A III. számú a mellékletben megtalálható, mely főbb jogszabályokat alkalmazzák az akkreditációs eljárás során.

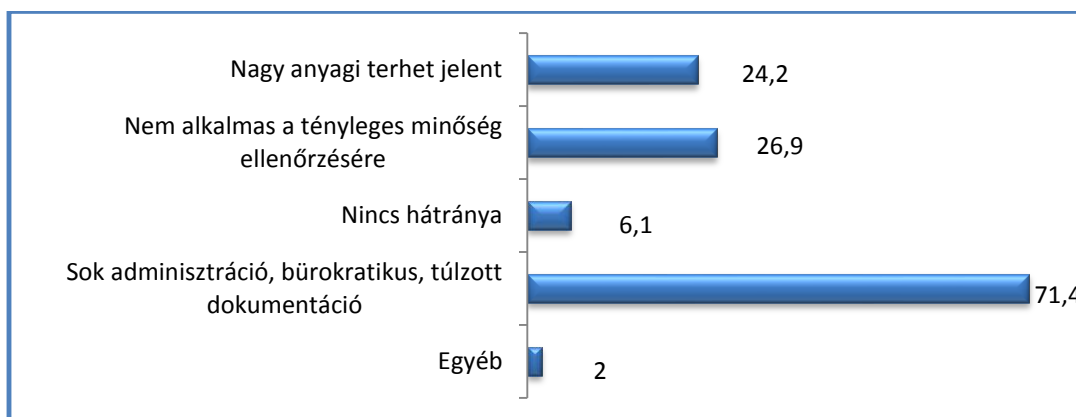
5.1.Intézményakkreditáció

Az akkreditáció rendszerét szabályozó kormányrendelet a következőképpen határozza meg, hogy mi az akkreditációs eljárás legfőbb célja: *„Intézmény-akkreditációs eljárás során a FAT vizsgálata arra irányul, hogy a felnőttképzést folytató intézmény képzési és felnőttképzési szolgáltató tevékenysége, valamint működése megfelel-e a felnőttképzési törvényben, a Kormányrendeletben, valamint a Miniszteri rendeletben meghatározott feltételeknek”* (22/2004. (II.16.) KORMÁNYRENDELET 12§ (1)).) Az intézményakkreditáció folyamatszabályozás a minőségi szolgáltatás előállításához szükséges folyamatokat szabályozza. A 2001. évi CI. törvény alapján az intézményakkreditáció célja, hogy biztosítsa az intézmény és az általa meghirdetett felnőttképzési tevékenységet az akkreditációra vonatkozó külön jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek megfelelően. Az akkreditációs eljárás lefolytatása után a Felnőttképzési Akkreditációs Testület tanúsítványt ad ki, mely négy év után hatályát veszti. Ahhoz, hogy egy felnőttképzési intézmény intézményakkreditációt nyújthasson be feltétel, hogy legalább egy már megvalósított akkreditált képzési programmal rendelkezzen és mellette felnőttképzési szolgáltatást nyújtson. Az intézményakkreditáció eljárás dokumentációi:

1. Kérelem nyomtatványának kitöltése.
2. Az intézmény létesítését igazoló okirat.
3. Az intézmény képviselőjére jogosult személy aláírása.
4. Minőségpolitika és a szervezet filozófiájának megfogalmazása.
5. Az adott évi minőségcélok.
6. Humán erőforrás elemzése, hogy milyen módon választja ki a munkafeladatok ellátására a megfelelő szakembereket.
7. Képzési és értékelési folyamatok leírása.
8. Felnőttképzési szolgáltatás leírása.
9. Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása.
10. Képzési igényeknek a felmérése és az elégedettség mérése.

11. A minőségirányítási kézikönyv benyújtása.
12. Önértékelés, vagyis a kitűzött minőségcélokhoz képest mit sikerült elérnie az adott felnőttképzési intézménynek.
13. Táblázat, mely egy naprakész kimutatás a képzésekről.
14. Az intézmény tevékenységének bemutatása.
15. Nemleges együttes adóigazolás arról, hogy az intézménynek nincs semmilyen adótartozása.

Az intézményakkreditációhoz szükséges dokumentumok letölthetők a Nemzeti Munkaügyi Hivatal Szak- és Felnőttképzési Igazgatóság honlapjáról.¹² Az eljárás díja 400 ezer forint. Három típusú kérelemre indulhat eljárás: teljes eljárásban beadott kérelem¹³, egyszerűsített eljárásban beadott kérelem¹⁴ és az adatváltozásra irányuló kérelem¹⁵. A felnőttképzést folytató intézmények és felnőttképzési programok akkreditációs eljárási díja és felhasználásának szabályai a 7/2002. (XII.6.) FMM rendeletben van rögzítve. Ahhoz, hogy a felnőttképzési intézmény elnyerje az intézményakkreditációt a megfelelő dokumentumokat kell elkészítenie. Számos segítséget tud igénybe venni az intézményeknél felelős szakember ahhoz, hogy elkészítse és beadja, a kérelmet mégis a 2012-ben elkészült kutatási jelentés¹⁶ azt mutatja, hogy a legnagyobb hátránya, hogy túl sok adminisztrációval jár, túlzott dokumentációt igényel és túllontúl bürokratikus.



2. diagram, Az intézményakkreditáció legnagyobb hátrányai (%), Forrás: Farkas – Farkas – Hangya – Kovács – Kulcsár – Leszkó, 2012. országos kutatási jelentés, saját készítés

¹² www.nive.hu

¹³ A 24/2004. (VI.22.) FMM rendelet 2. számú mellékletében található űrlapok alapján kell kitölteni a kérelmet.

¹⁴ A 24/2004. (VI.22.) FMM rendelet 4. számú mellékletében található űrlap alapján kell kitölteni a kérelmet.

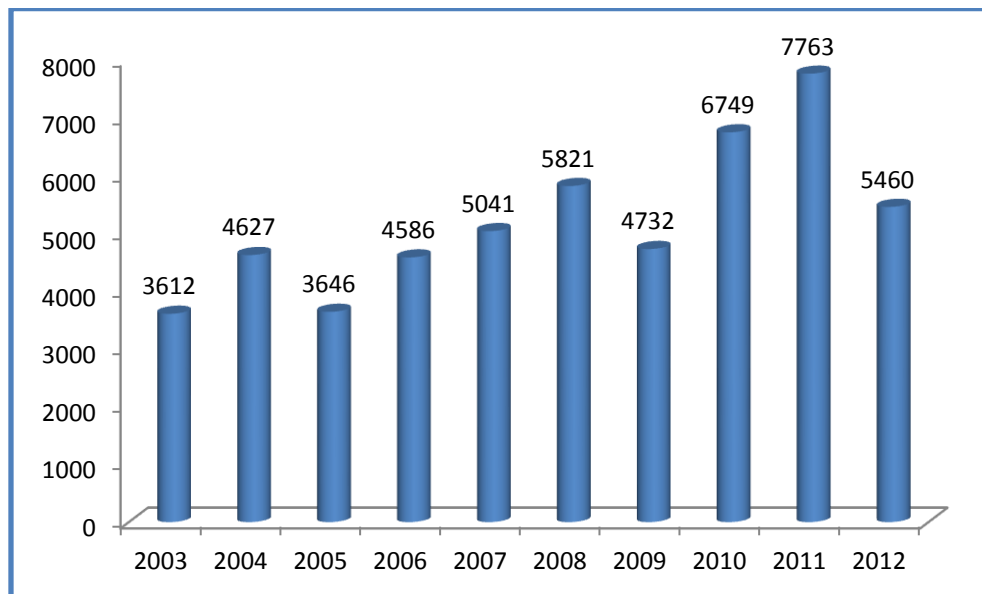
¹⁵ Az intézményakkreditációs egyszerűsített eljárásban beadott kérelmet a www.nive.hu található űrlap alapján kell kitölteni.

¹⁶ FARKAS Éva-FARKAS Erika-HANGYA Dóra-KOVÁCS Anett-KULCSÁR Nárcisz-LESZKÓ Hajnalka (2012.): *Az akkreditált felnőttképzési intézmények működési jellemzői, kutatási jelentés*, Szeged: SZTE JGYPK

Az intézményakkreditáció ellenzői nem értenek egyet azzal, hogy a minőség fokmérőjeként kell számon tartani az intézményakkreditációt. Álláspontjuk szerint az akkreditáció csupán egy adminisztratív eszköz, mely lehetőséget nyújt a központi, állami forrásokhoz való hozzáféréshez. Sum István álláspontja, hogy a minőségbiztosítás bevezetése a felnőttképzésben nagyon aktuális, mert a felnőttképzés az a terület, mely tágan értelmezett oktatási rendszerből legszorosabban kapcsolódik a munka világához, a gazdasághoz (SUM, 2002).

5.2. Programakkreditáció

A 2001. évi CI. törvény alapján a felnőttképzési intézmények külön jogszabályban meghatározott feltételek alapján kérhetik a képzéseik akkreditálását. A programakkreditáció célja, hogy képzési program biztosítsa a megszerezhető kompetenciák magasabb minőségű elsajátítását. A programakkreditációs eljárás után a Felnőttképzési Akkreditációs Testület kiadja a programakkreditációs tanúsítványt, mely kettőtől öt évig hatályos. A 3. diagram mutatja a benyújtott kérelmek számát 2003 és 2012 között.



3. diagram Benyújtott program-akkreditációs kérelmek 2003-2012. év között, Forrás: OSAP 2012c adatok alapján saját készítés

A számok, jól mutatják, hogy mikor történt nagyobb változás a jogszabályokban. A 2003-as év után növekvő tendenciát láthatunk, mindez azt mutatja, hogy a programakkreditácót az évek során egyre több felnőttképzési intézmény választja.

6. A FELNŐTTKÉPZÉSI AKKREDITÁCIÓ TÉMAKÖRÉBEN VÉGZETT HATÁSOK ELEMZÉSE

„A könyvek nem maguktól íródnak.

*Gondolatok, kutatás, hátfájás, jegyzetelés kell hozzá és sokkal több idő,
meg munka, mint azt az ember képzelné.”*

Neil Gaiman

Az akkreditáció témakörében Koltai Dénes végzett először kutatást 2005-ben. A kérdés melyre kereste a választ az, hogy milyen sikerességgel tudnak a szervezetek megfelelni annak a követelményrendszernek, amelynek a teljesítés révén a programakkreditációt megkapják valamely képzésükre. Tisztában vannak-e a követelményekkel, értik-e a követelmények összefüggését, meg tudják-e valósítani ezek alapján azt, hogy az adott képzési programjuk akkreditált legyen. A kutatás alatt 650 akkreditált felnőttképzési program létezett. A szám alatta marad az akkreditált szervezetek számának. Önmagában a számok közötti különbség is mutatta, hogy 2002 és 2005 között a szervezetek sokkal hangsúlyosabbnak ítélték meg azt, hogy a szervezetük legyen akkreditált. A kutatás alapvető célja a felnőttképzési piac akkreditált képzéseinek a helyzetfeltárása volt. Helyzetfeltárás alatt a következő szempontok vizsgálták:

- a programakkreditációs követelményrendszer követelményei nehézségi fokának feltárása,
- a programakkreditációs követelményrendszer követelményei fontossági súlyának feltárása,
- a programakkreditációs eljárás problémái,
- a programakkreditációs eljárás teljes költsége,
- a programakkreditáció következtében megvalósuló ÁFA-mentesség pénzügyi következményeinek vizsgálata. A kutatási eredmények alapján Koltai Dénes azt a következtetést vonta le, hogy a programakkreditáció gazdasági előnyei országosan csak részben, főként szektorálisan, néhány területen éreztetik a hatásukat. Mindez megfontolás tárgyává teszi a programakkreditáció céljának és irányának újragondolását (KOLTAI,2005).

6.1 A felnőttképzési intézmények körében végzett kutatások másodelemzése

Takács-Miklósi Márta, a Debreceni Egyetem Bölcsészstudományi Kar Neveléstudományok Intézetének oktatója, akinek a doktori kutatása a másik jelentés, melyet felhasználok dolgozatomban. A kutatás bemutatja az Észak-alföldi felnőttképzési intézményekben történő akkreditáció, minőségfejlesztési tevékenység jellemzőit, összefüggéseit. A kutatás során az adatgyűjtés az egyes intézmények vezetőivel folytatott, kérdezőbiztos segítségével végzett kérdőívkitöltésen alapult. A Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet adatbázisában szereplő, Észak-alföldi régióban működő akkreditált felnőttképzési intézményeket vonták be a kutatásba. A kérdőív 44 kérdésből áll, jól tagolt és a nyitott és zárt kérdések segítségével kvantitatív áttekintést kaptak a régió felnőttképzési helyzetéről. A kutatáshoz használt kérdőív három fő egységre tagolódik: az intézmény általános jellemzőire, a minőségirányítási rendszer működtetésére, valamint akkreditációjának a vizsgálatára. A felmérés 2008 szeptembere és decembere között zajlott. Előtte 2008 augusztusában próbakérdezést hajtottak végre, mely eredményei alapján egyes kérdéseket módosítottak, pontosítottak. A régióban működő 173 felnőttképzési intézmény közül összesen 140 intézmény vezetőjével sikerült kitölteni a kérdőívet. Az intézmények 80%-a válaszolt a kérdésekre és az így nyert adatok feldolgozása SPSS program segítségével történt (TAKÁCS-MIKLÓSI, 2011.).

A második kutatási jelentés a Dél-alföldi régió akkreditált felnőttképzési intézményeinek működési jellemzőit tárja az olvasó, érdeklődő elé, melyet – ahogyan az országos kutatást – a Juhász Gyula Pedagógusképző Kar Felnőttképzési Intézet Andragógiai Kutatócsoportja készített. A kutatás teljes körű mintavételen alapult, a mintát a Dél-alföldi régióban működő felnőttképzési intézmények alkották. Az intézmények listája úgy, ahogy a fent írt két kutatás esetében itt is a Nemzetközi Szakképzési és Felnőttképzési Intézet nyilvántartásából származott. A kérdőívet postai úton és e-mailen is eljuttatták a felnőttképzési intézményekhez. A kérdőívek feldolgozása és elemzése Excel és SPSS statisztikai programmal történt. Összesen 64 kérdőív érkezett vissza a 123-ból. Az adatok tisztítása után kiderült, hogy 6 intézmény különböző okokból kiesett a vizsgált intézmények köréből. Ez alapján a minta nem 123, hanem 117 intézmény. A visszaérkezett kérdőívek a tisztított, mint 55%-a. A visszaérkezett 64 kérdőívből azonban 9 értékelhetetlen volt, mert hiányosan lett visszaküldve. Így a feldolgozható kérdőívek száma 55 volt, ez a teljes minta 47%-a. A kutatás 2010. májusától júliusáig tartott a Dél-alföldi régióban. A kérdőív szerkezetileg, úgy ahogy az országos is, hat nagy egységre tagolható, melyből a

dolgozatomban a jogi szabályozással kapcsolatos kérdésekre kapott adatokat vizsgálom (FARKAS – FARKAS – HANGYA – LESZKÓ, 2011).¹⁷

Másodelemzéseim alapján a 2012-ben készített Akkreditált Felnőttképzési Intézmények Működési Jellemzői¹⁸ című kutatási jelentés adja. A kutatás bemutatja az akkreditált felnőttképzési intézmények működési jellemzőit, mely által átfogó képet kapunk az általuk nyújtott képzésekről, a felnőttképzési szolgáltatások kínálatáról, az esélyegyenlőség biztosításának kérdéséről, illetve a felnőttképzés jogszabályaiban megfogalmazott követelmények gyakorlatban fennálló megvalósulásáról. A kutatás tematikailag hat különböző részre osztható melyből kiemelem és elemzem az akkreditált felnőttképzési intézmények jogi szabályozására vonatkozó adatokat. A kutatás a felnőttképzési rendszer fejlesztése érdekében indult. A kérdőíves felmérést alkalmazták, amely a legkézenfekvőbb módja volt a helyzetelemzéshez szükséges adatok összegyűjtéséhez. A kutatás teljes körű mintavételen alapult, vagyis a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet adatbázisában szereplő, érvényes akkreditációval rendelkező, felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények alkották. A kérdőíveket 2012 márciusában 1488 akkreditált képző intézmény vezetője számára postai úton és e-mailben juttatták el. Összesen 297 feldolgozható kérdőív érkezett vissza, ami azt jelenti, hogy a teljes alapsokaság mintegy 20%-a. Hatvan kérdésből álló kérdőív elsősorban kvantitatív módszerre épül, hogy az adatok számszerűsíthetők legyenek. A zárt kérdések mellett több nyitott kérdés is megtalálható volt a kérdőívben azért, hogy a felnőttképzési intézmény vezetőjének vélekedése is feltárható legyen. A kérdőívből nyert adatok elemzése SPSS statisztikai programmal történt. A kutatás a 2010-re vonatkozó képzési adatokat és jellemzőket vizsgálta (FARKAS – FARKAS – HANGYA – KOVÁCS – KULCSÁR - LESZKÓ, 2012).

Miért az Alföld két régiójára esett a választásom? A választ a költő szavaival magyaráznám: „*Lenn az alföld tengersik vidékin; Ott vagyok honn, ott az én világom...*”¹⁹. Magyarország ezen része áll legközelebb a szívemhez. Úgy gondolom, ez az a két régió, melyről a legkevesebbet tud a téma iránt érdeklődő. A két régió kutatási adatainak összevetésével rálátást kapok az Alföld felnőttképzési intézményeinek helyzetére. Mint leendő felnőttképzési szakember, fontosnak tartom a tisztán látást a problémákkal és lehetőségekkel kapcsolatban.

¹⁷ A három kutatás főbb adatai összehasonlítva a I. számú melléklet 1 táblázatában van.

¹⁸ A kutatás előkészítését, lefolytatását, az eredmények feldolgozását és összefoglalását a Szegedi Tudományegyetem Juhász Gyula Pedagógusképző Kar Felnőttképzési Intézet Andragógiai Kutatócsoportja készítette.

¹⁹ Petőfi Sándor: Az Alföld című verse.

Emellett fontosnak tartom, hogy az országos és a két régiós kutatást összevetve átfogó képet kapjak a felnőttképzés jogszabályi keretrendszerében leírt követelmények gyakorlati megvalósulásáról. Ezáltal, olyan sarkalatos összefüggéseket és következtetéseket lehet levonni, melyek elősegítik a tisztán látást és a problémák megoldására készítetik a jogalkotókat. Az 1. táblázat az akkreditált képzést folytató intézmények számát jelöli régiók és évek alapján. Jól látható, hogy az évek során egyre több és több intézmény akkreditáltatta magát.²⁰ A 2012 évi összesített adat, jól mutatja viszont a visszaesést. A legtöbb felnőttképzési intézményt számláló régió az ország centralizáltság miatt: Közép-Magyarország.

	2003	2005	2007	2009	2010	2011	2012
KÖZÉP-MAGYARORSZÁG	21	20	45	47	359	394	281
ÉSZAK-MAGYARORSZÁG	3	4	10	10	50	56	51
NYUGAT-DUNÁNTÚL	3	3	9	10	54	58	48
KÖZÉP-DUNÁNTÚL	7	6	12	12	53	58	48
DÉL-DUNÁNTÚL	6	6	14	14	37	44	32
ÉSZAK-ALFÖLD	6	6	19	21	84	93	78
DÉL-ALFÖLD	7	6	16	15	52	72	47
NEM MEGHATÁROZHATÓ	11	12	1	159	-	-	-
NEM BESOROLHATÓ	1	12	123	-	-	-	-
ÖSSZESEN	65	75	249	289	689	775	585

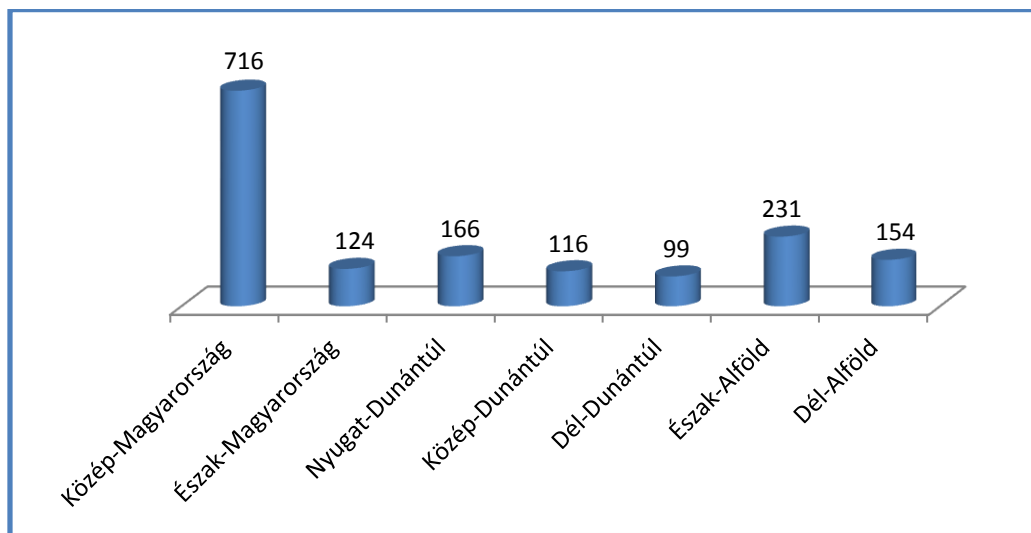
1. táblázat, Akkreditált képzést folytató intézmények száma régiók szerint, Forrás: OSAP 2012.e adatai alapján saját készítés

A táblázatban két sor magyarázatot igényel. Az OSAP adatbázisába hiányosan beszolgáltatott adatokat nem lehet teljes értékűnek venni, ezért a nem besorolható, ill. nem meghatározható mezőkben ezen felnőttképzési intézmények száma láthatóak. Számuk kevésnek tűnik a többihez képest, de mégis felmerül a kérdés vajon mi okozhatta ezt a problémát. Az adatok hiányossága arra enged következtetni, hogy nem megfelelő képzettségű szakember végezte az adatszolgáltatást. Mindez megnehezíti a felnőttképzési intézmények számon tartását és

²⁰ Fontos megjegyezni, hogy kutatásaim alatt szembesültem azzal a ténnyel, hogy a FAT által nyilvántartásba vett felnőttképzési intézmények száma minden évben meghaladta a táblázatban található OSAP alapján regisztrált felnőttképzési intézmények számát. Ennek az az oka, hogy a felnőttek oktatásával foglalkozó intézmények nagy része nem szolgáltat be adatot, mert az adatszolgáltatási fegyelem gyenge. Ez nagyban akadályozza a lekérdezések, kutatások relevanciáját.

ellenőrzését. A hiányos adatok sokban akadályozzák a felnőttképzés fejlesztése érdekében összeállított kutatásokat. A táblázat alapján a 2010. év után pozitív változást látok, ami annak tudható be, hogy 2003-ban akkreditálhatták magukat először az intézmények. Az akkreditáció 4 évig érvényes ezért 4 évente nagy a dömping akkreditálásban.

A 4. diagram az akkreditált intézmények régió szerinti eloszlását mutatja a 2012. évben, mely kapcsolódik az előző ábrához. Megmutatkozik Magyarország centralizáltsága, mivel a többi régióhoz viszonyítva hatszor több felnőttképzési intézmény működik ebben a térségben. Sajnos ez azt mutatja, hogy aki szeretne bekapcsolódni az élethosszig tartó tanulás folyamatába több lehetősége van Budapesten és környékén. Az ország elmaradottabb részein kevesebb az esély, hogy olyan képzésben vegyen részt a felnőtt, amely elősegíti a munkaerőpiacra való bekerülést vagy tudásának szinten tartását. Ez égető probléma, melyet még jobban mélyít a munkáltatók és a képzéseket szervező intézmények közt lévő nem kellőképpen összehangolt kapcsolat, vagyis hogy nincs harmóniában a kereslet a kínálat között.

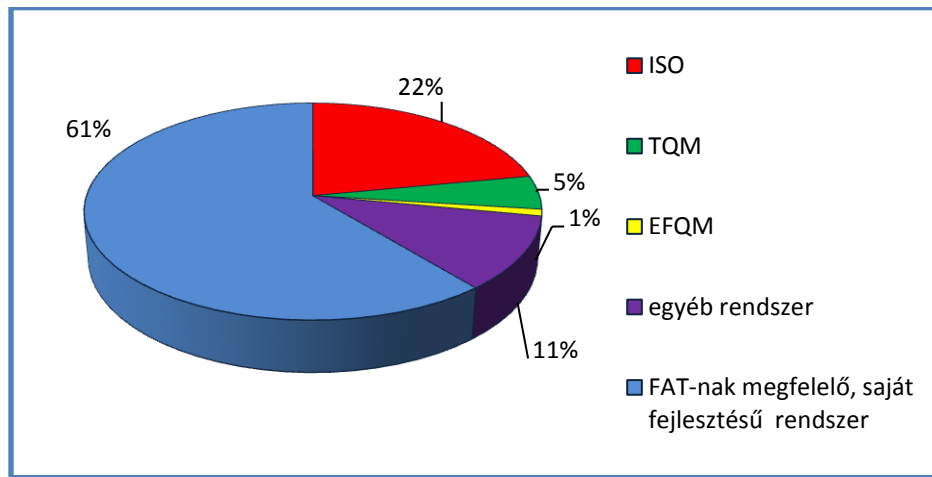


4. diagram, Akkreditált intézmények régió szerinti eloszlása (db) Forrás: FAT 2012. év adatai alapján, saját készítés

A felnőttképzés mai rendszere jellemzően a kormányzat és a felnőttképzési intézmény érdekeit, céljait szolgálja, nem pedig a tanulni vágyó felnőttét. Az egyén meglehetősen kiszolgáltatott a kínálati oldalnak és a minőségnek. A minőségirányítási rendszernek az (is) a feladata, hogy ezt a problémát megszüntesse, és színvonalas képzést biztosítson a résztvevőknek.

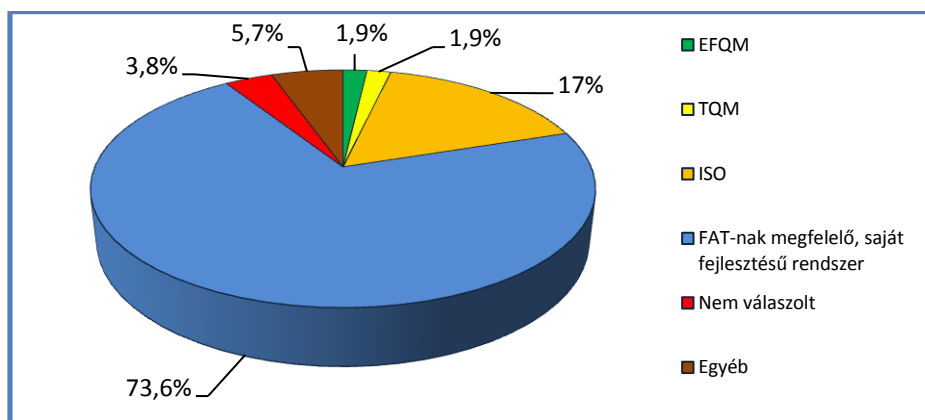
A kutatások alapján először azt vizsgálom meg, hogy milyen minőségirányítási rendszert alkalmaznak a két régióban majd országos szinten. Az 5. diagram alapján elmondható, hogy saját fejlesztésű, a FAT irányelveinek megfelelő minőségirányítási rendszer kidolgozása és

működtetése a legnépszerűbb az akkreditált intézmények körében. Ez a tendencia látható a Dél-alföldi régióban is. Emellett leggyakrabban ISO minőségirányítási rendszert építettek ki, aminek az oka az, hogy ez a legismertebb minőségirányítási rendszer hazánkban.



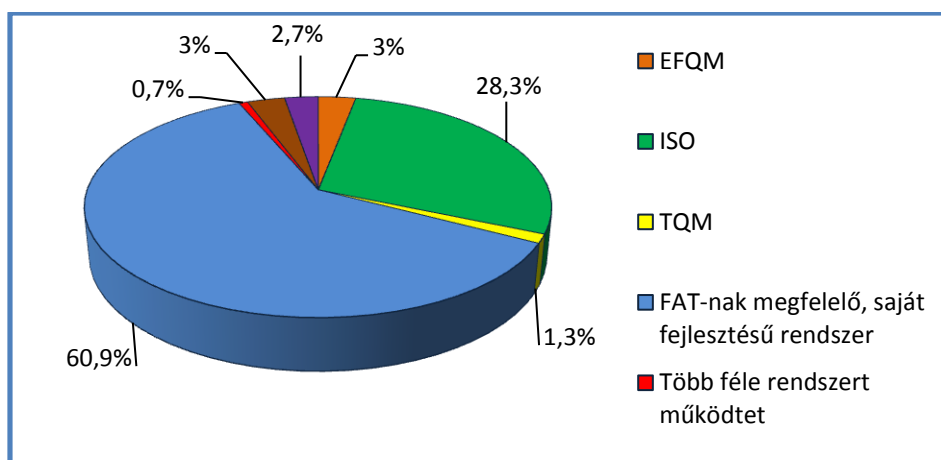
5. diagram, Az Észak-alföldi régióban működő felnőttképzési intézmények által kiépített minőségirányítási rendszerek (%), az Észak-Alföldi kutatás alapján, Forrás: TAKÁCS-MIKLÓSI, 2011. saját készítés

Ugyanakkor van néhány olyan intézmény, amely többféle minőségirányítási rendszert is működtet. A FAT követelményeinek megfelelő rendszer mellett ISO-t is. Ennek az az oka, hogy a nemzetközi multinacionális cégek elvárják, hogy a munkavállalók számára finanszírozott képzést szervező felnőttképzési intézmény nemzetközi szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszert is működtessen. Az egyik interjúalanyom azzal indokolta, hogy az ISO rendszert alkalmazzák, mert „Az ISO abban segíti a munkánkat, hogy folyamat rendszerben gondolkodjunk.”



6. diagram, A Dél-alföldi régióban működő felnőttképzési intézmények által kiépített minőségirányítási rendszerek (%), a Dél-alföldi kutatás alapján, Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – LESZKÓ, 2011 saját készítés

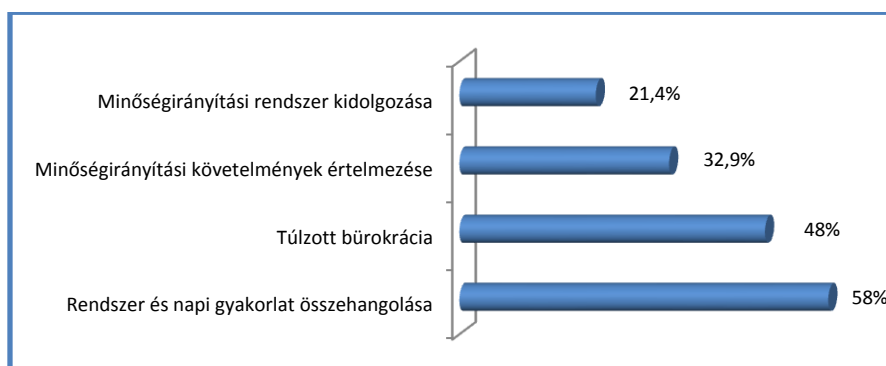
Mégis meglehetősen érdekes annak a ténye, hogy a felnőttképzési intézmények inkább az akkreditációt választják a strukturáltabb minőségirányítási rendszerek helyett. Valószínű azért, mert könnyebb megfelelni a saját fejlesztésű rendszernek, mert több szabadságot biztosít, és kevesebb kööttséggel jár. Egy másik interjúalanyom így válaszolt a kérdésre: „A 24/2004.(VI.22.) FMM rendeletben előírtaknak megfelelő-nem nevesített-minőség irányítási rendszert működtetünk, hiszen ez a felnőttképzésre szabott. A munkánkat azáltal segíti, hogy a folyamatot átláthatóbbá teszi és az alkalmazott vevői elégedettség mérés eredményének elemzésével folyamatosan látjuk gyengeségeinket és erősségeinket. Ezek alapján tudjuk meghatározni minőségcéljainkat.” Az országos kutatás eredménye is alátámasztja a két régió eredményeit.



7. diagram, Akkreditált intézmények által működtetett minőségirányítási rendszerek (%), az országos kutatás alapján,

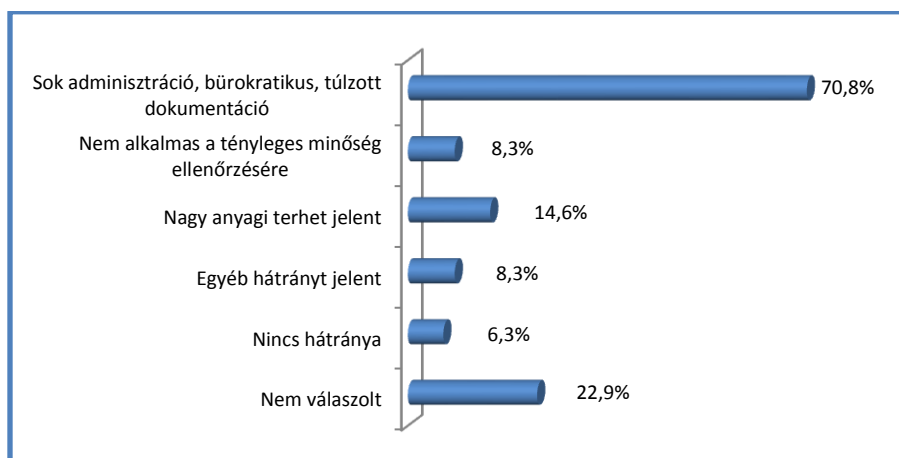
Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – KOVÁCS – KULCSÁR - LESZKÓ, 2012 saját készítés

A továbbiakban az intézményakkreditáció hátrányait és előnyeit vizsgálom meg. A minőségirányítási rendszer kialakítása során megjelenő nehézségek közül az Észak-alföldi kutatás kiemeli a rendszer és a napi gyakorlat összehangolásának nehézségét.



8. diagram, Az intézményakkreditáció legnagyobb hátrányai (%), az Észak-alföldi kutatás alapján, Forrás: TAKÁCS-MIKLÓSI, 2011. saját készítés

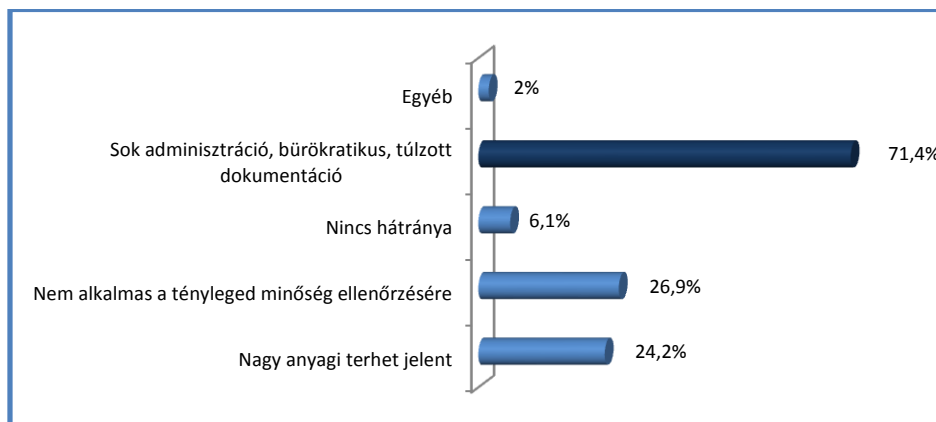
A kérelmező intézménynek ugyanis, részletes kimutatással kell igazolni, hogy mely képzési helyszínen, milyen képzési programot valósított meg. Kétség nélkül tény, hogy ezek az adatok fontos megállapításokra engednek következtetni. A felnőttképzési kapacitás kihasználási adatok jellemzik a felnőttképzési területet, melynek segítségével az intézmény tervezni tud a továbbiakban. Emellett pedig a fogyasztóvédelmi szempontból sem közömbös ezen információk rögzítése, ugyanis védelmet nyújt a tanuló felnőttek számára.



9. diagram, Az intézményakkreditáció legnagyobb hátrányai (%), a Dél-Alföldi kutatás alapján, Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – LESZKÓ, 2011 saját készítés

A Dél-alföldi kutatásban résztvevő intézmény hátrányként a túlzott dokumentáció mellett hátrányként emelték ki, hogy az akkreditációs eljárás túl költséges, így nagy anyagi terhet jelent számukra. A legnagyobb hátránynak a válaszadó intézmények az országos kutatásban a bürokratikusságot emelték ki, melyet a 10. diagram hűen mutatja. Sok adminisztrációval jár az

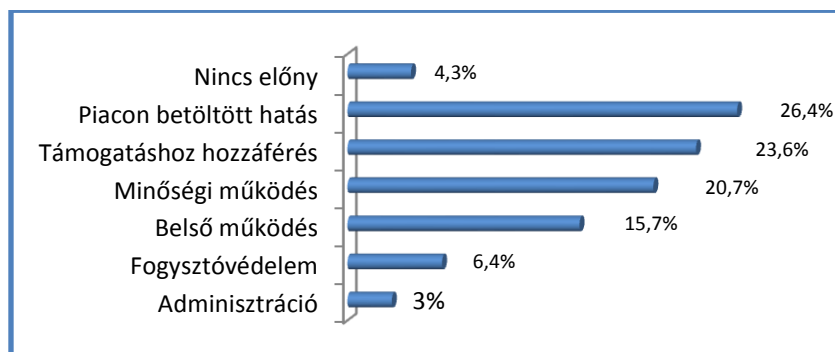
akkreditáció és túl merev szabályozás jellemzi az eljárást, mely nem enged teret a piaci elvárásoknak megfelelő működési feladatoknak.



10. diagram, Az intézményakkreditáció legnagyobb hátrányai (%), az országos kutatás alapján, Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – KOVÁCS – KULCSÁR - LESZKÓ, 2012 saját készítés

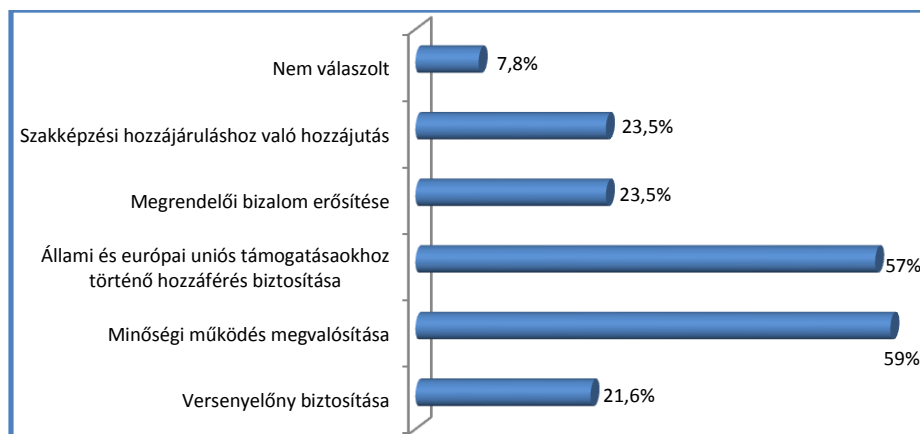
Drágává és rugalmatlanná teszi a működést a túlzott dokumentáció, amely háromnapos képzés esetén is ugyanannyi adminisztrációt igényel, mint egy egyéves képzés esetén. A 8.-9.-10. diagramot összehasonlítva, ugyan az olvasható le. Az Alföld két régiójában és országosan is az jellemző, hogy a túlzott adminisztráció jelenti a legnagyobb hátrányt és ezt mind a három interjúalany is alátámasztotta. Még abban az esetben is, ha szakember végzi ezt a munkát és nem egy „önkéntes” akit a vezetőség bíz meg ezzel a feladattal. Ez esetben a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmény számára a minőségirányítási követelmények értelmezése nagy nehézséget okoz. Ennek hátterében a szakember hiányon kívül az áll, hogy sok intézmény inkább csak melléktevékenységnek tekintik a képzések szervezését. Sok intézmény felnőttképzési tevékenysége nem hivatásszerű csak profitszerzés miatt foglalkoznak ezzel a területtel is (TAKÁCS-MIKLÓSI, 2012.) Profitszerzés a céljuk, mégpedig sokszor megfelelő szakmai tapasztalat, minőségirányítási ismeretek nélkül. Számos intézmény úgy próbálja ezt a problémát orvosolni, hogy tanácsadó segítségét veszik igénybe a rendszer kialakításában, bevezetésében. Ezt viszont csak azok tudják meglegelni - akik finanszírozni - tudják egy tanácsadó foglalkoztatását, mely a kisebb intézményeknek nehézséget okoz. Mégis érdemes áldozni a minőségbiztosítási rendszer kiépítésére, mert hátrányai mellett számos pozitív előnye is van. Mindez azt is igazolja, hogy nem kerül ki a munkaerő-piacra kellő számú szakember, aki átlátja és kezelni tudja a minőségbiztosítási rendszereket. A 11. 12. és 13. diagram ezeket az előnyöket

mutatja be. Az Észak-alföldi kutatásban az intézmények az akkreditáció felnőttképzési piacon betöltött hatását tartja a legfontosabb előnynek és csak utána a támogatásokhoz való hozzáférést. Az akkreditáció egy viszonylag összetett folyamat, így azok az intézmények, amelyek alacsonyabb színvonalon működnek nem tudják felvállalni ezt. Ez által a piacon maradás nagyobb fokú minőséget, színvonalat biztosít, mely kellőképpen meg tudja győzni a képzésre jelentkező bizonytalan és tanácstalan felnőttet.



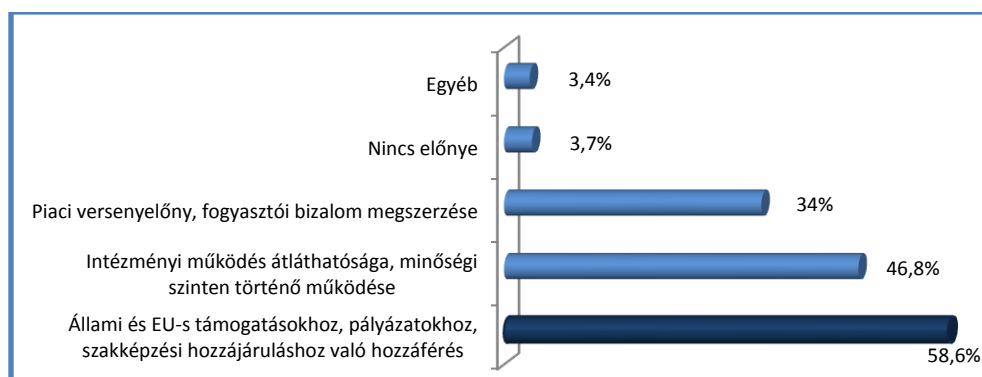
11. diagram, Az intézményakkreditáció legnagyobb előnye (%), az Észak-alföldi kutatás alapján, Forrás: TAKÁCS-MIKLÓSI, 2011. saját készítés

A Dél-alföldi kutatás eredményeit a 12. diagram mutatja, melyről leolvasható, hogy az intézményakkreditáció legnagyobb előnyének a minőségi működés megvalósítását választották alig pár %-kal maradt alul az állami és európai uniós támogatásokhoz, pályázatokhoz való hozzáférés. Érdekes, hogy mind a három kutatásnál más lett a legnagyobb előny. Természetesen a kérdések típusa is nagyban befolyásolja ezt, de az eltérés mégis szembetűnő. A gondolatmenetet tovább folytatva mindez arra enged következtetni, hogy a felnőttképzési intézmények nagy bevételi támogatást látnak a pályázatokban, melynek segítségével minőségi színvonal létrehozása és fenntartása a cél. Ez elengedhetetlen ahhoz, hogy piacon tudjon maradni a felnőttképzési intézmény és lehetőséget biztosítson a felnőttek számára a munkaszerzés területén.



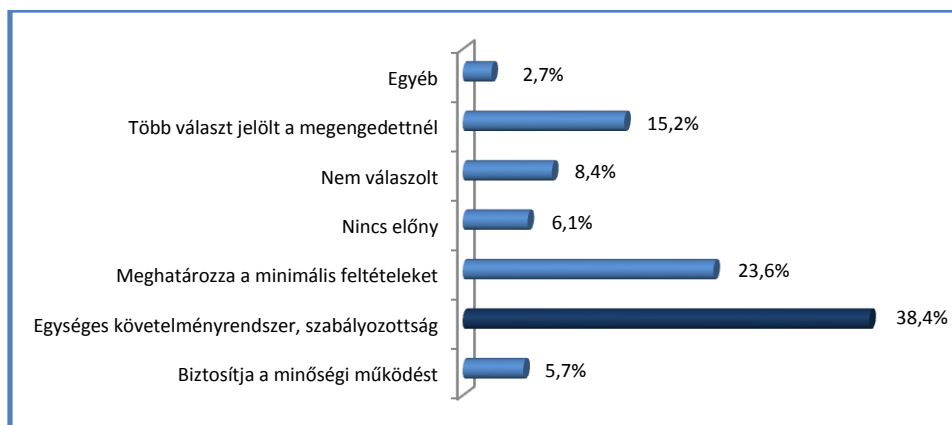
12. diagram, Az intézményakkreditáció legnagyobb előnye (%), a Dél-Alföldi kutatás alapján, Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – LESZKÓ, 2011 saját készítés

Az országos kutatásból kiderül, hogy a válaszadók 58,6%-a az intézményakkreditáció legnagyobb előnyének az állami és az EU-s támogatásokhoz való hozzáférést tartja (a lekérdezés idején még igénybe lehetett venni a szakképzési hozzájárulást)



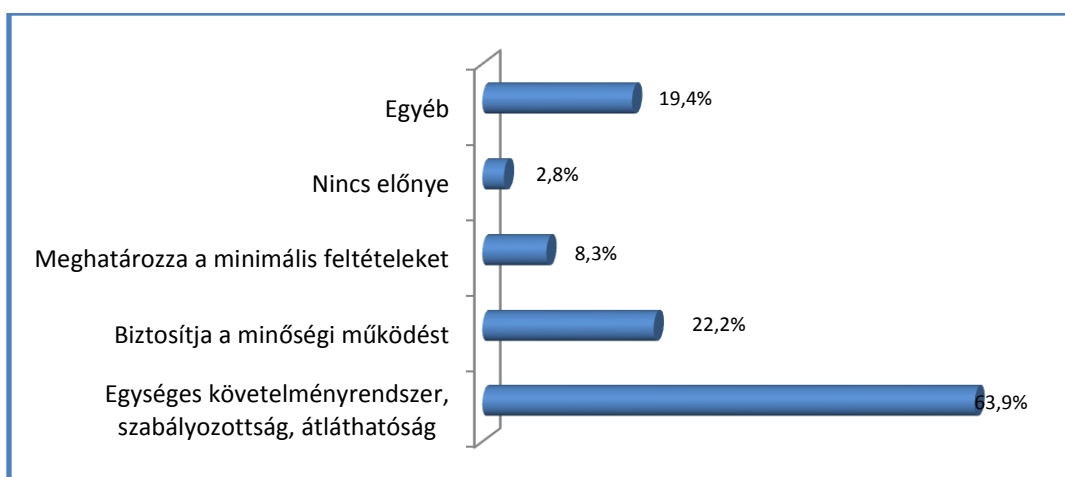
13. diagram, Az intézményakkreditáció legnagyobb előnye (%), az országos kutatás alapján, Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – KOVÁCS – KULCSÁR - LESZKÓ, 2012 saját készítés

A törvényi szabályozás kapcsán arra keresem a választ, hogy a felnőttképzési intézmények miben látják a törvényi szabályozás előnyeit és hátrányait. A legtöbb intézmény az országos kutatás alapján az egységes követelményrendszert, a szabályozottságot, az átláthatóságot tartja a felnőttképzésre vonatkozó szabályozás előnyének. A Dél-alföldi kutatás alapján pedig legnagyobb előnyként említik az egységes követelményrendszert, a szabályozottságot és az átláthatóságot.



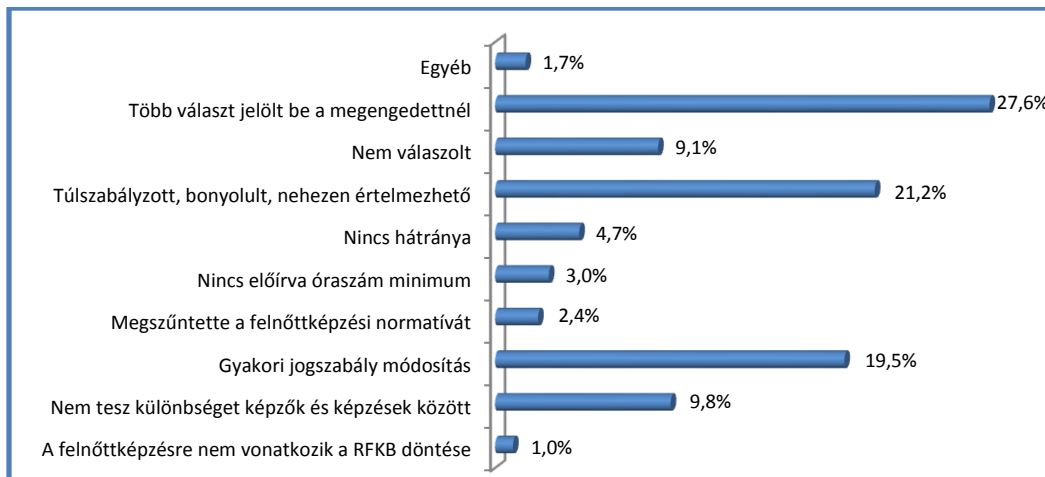
14. diagram, A felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás előnyei, (%) az országos kutatás adatai alapján,
 Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – KOVÁCS – KULCSÁR - LESZKÓ, 2012 saját készítés

A két diagramot összehasonlítva azt állapítom meg, hogy magas azoknak az intézményeknek a száma, akik nem adtak választ a kérdésre. Ez arra enged következtetni, hogy nincsenek megelégedve a törvényi szabályozással esetleg volt is ebből konfliktusuk. Érdekesnek tartom, hogy míg az országos kutatásban mindössze 5,7%-a az intézményeknek, addig a Dél-alföldi kutatásban 22,2%-a válaszolta a törvényi szabályozás előnyének, hogy biztosítja a minőségi működést. Ezt nagyon alacsonynak érzem, itt is kiütözik a jogszabályokhoz való negatív kapcsolat, mely minden emberben benne van, még ha a munkája megköveteli a jogi szabályok tisztán látását és megfelelő értelmezését.



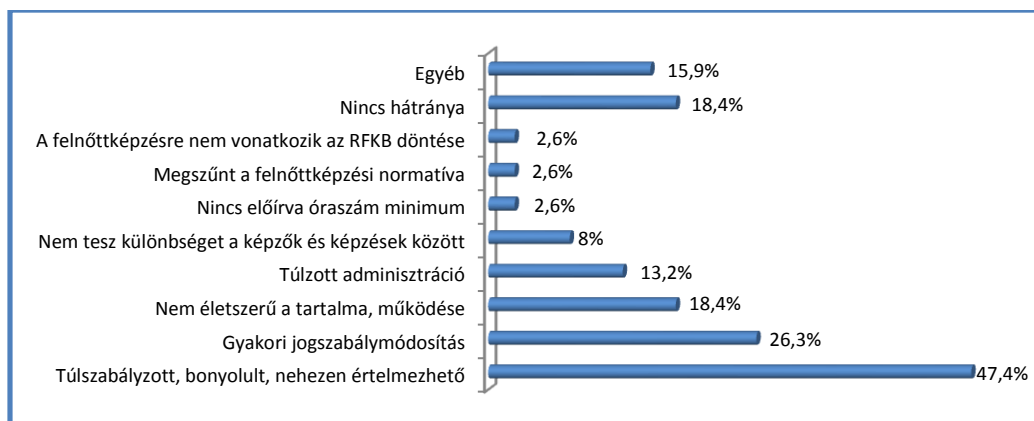
15. diagram, A felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás előnyei, (%) a Dél alföldi régió kutatásai alapján,
 Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – LESZKÓ, 2011. saját készítés

A törvényi szabályozás hátrányaként a túlzott, bonyolult, nehezen értelmezhető rendszert tartják számon az országos kutatás kérdőívét kitöltött felnőttképzési intézmények. Feltűnő, hogy a megkérdezettek 27,6%-a több hátrányt is felsorolt. Ezen eredmények tükrében átgondolásra érdemes a felnőttképzési törvény szabályozási rendszerének átalakítása az érdekelt felek bevonásával együtt.



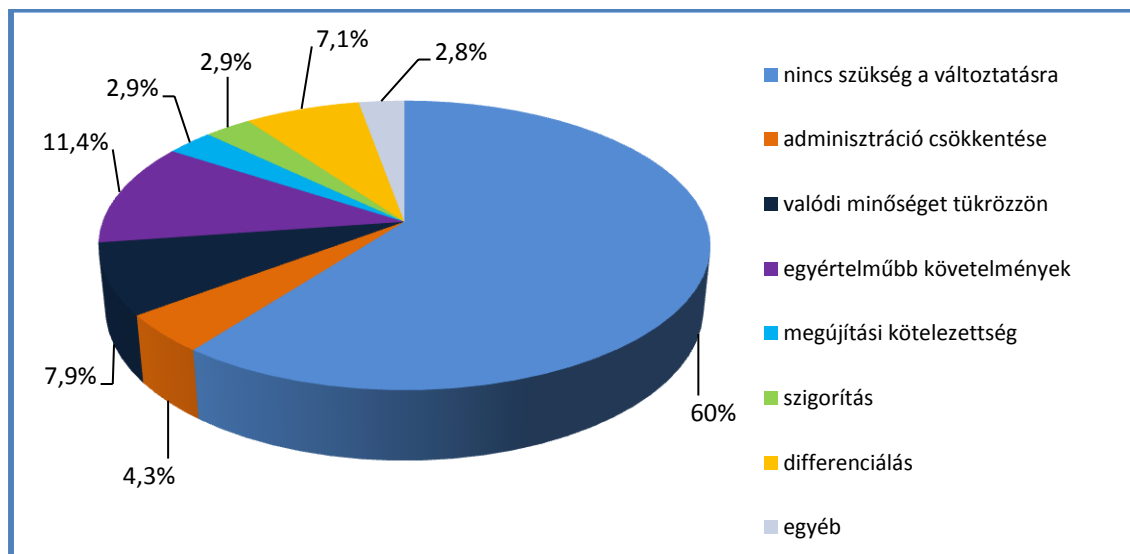
16. diagram, A felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás hátrányai, (%) az országos kutatás alapján, Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – KOVÁCS – KULCSÁR - LESZKÓ, 2012. saját készítés

A Dél-alföldi kutatás is azt mutatja, mint az országos. Túlszabályozott, bonyolult, nehezen értelmezhetőnek találják a felnőttképzési intézmények a törvényeket. Ami még leolvasható és napjainkra is nagyon jellemző a gyakori szabálmódosítás, mely a maga 26,3%-val a második legnagyobb hátrányként jelenik meg az ábrában. A felnőttképzési intézmények egyik legnagyobb kihívása, hogy jól értelmezzék és alkalmazzák a törvényeket. A probléma, hogy mire kiismerik magukat a jogrendszerben változtatásokat eszközölnek a jogalkotók. Ez nagyban visszaveti a motivációt az intézményekben, hogy minőségi, színvonalas munkát végezzenek.



17. diagram, A felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás hátrányai, (%) a Dél-alföldi kutatás alapján, Forrás: FARKAS – FARKAS – HANGYA – LESZKÓ, 2011. saját készítés

Az Észak-alföldi kutatásban konkrétan ez a kérdés nem szerepelt a kérdőívben, viszont a vizsgált régióban működő akkreditált felnőttképzési intézmények által indokoltnak tartott változások választ adnak a kérdésre. Annak ellenére, hogy szinte minden intézmény sorol fel hiányosságokat, problémákat az akkreditációs rendszer működésére vonatkozóan, mégis az intézmények több, mint a fele szerint nincs szükség változtatásra az akkreditáció szabály- és követelményrendszerében.



18. diagram, Az akkreditált felnőttképzési intézmények által indokolt változások, (%) az Észak-alföldi kutatás alapján, Forrás: TAKÁCS-MIKLÓSI, 2011. saját készítés

Összegezve megállapítom, hogy az intézmények alapvetően szükségesnek érzik a jogszabályban leírtakat, de felülvizsgálatra ad okot a jogalkotók számára a többi indok.

6.2 Kutatásaim eredményei

Az Észak-alföldi, a Dél-alföldi és az országos kutatások alapján megállapítom, hogy a felnőttképzési intézmények viszonya a törvényi szabályozással nem megfelelően harmonizál. Ennek oka, hogy túlzott adminisztrációval jár és gyakori a jogszabályok módosítása. A felnőttképzési intézmények szerint a jogszabályok hátrányainak megszüntetése érdekében a törvényi szabályozásnak jobban figyelembe kellene vennie a képzésben résztvevők és a munkáltatók igényeit. A felnőttképzési intézmények fontosnak tartják, hogy a túlzott dokumentációs terhet csökkentsék ezzel megkönnyítve a kiigazodást a folyton változó jogszabályokban. A kutatásaim alapján bebizonyosodott, hogy a felnőttképzési intézmények zöme inkább a FAT-nak megfelelő minőségirányítási rendszert választja, ennek oka a minőségi működés biztosítása, valamint az állami és az európai uniós támogatásokhoz történő hozzáférés lehetősége. A legnagyobb alap probléma, hogy nem rendszerszinten közelítik meg a felnőttképzést, hanem részterületként próbálnak koncepciókat kidolgozni. Olyan jogi rendszerre van szükség, amely képes együtt kezelni a felnőttképzési intézmények, a munkaadók és egyéni érdekeket, illetve törekszik azok összehangolására. Mindazon által olyan, intézmény- és programakkreditáció követelményrendszert kellene kialakítani, amelynek minőségi szolgáltatás nyújtás a célja. A felnőttképzési intézményének feladatát nagyban megkönnyítenék ezek a változások, így kevesebben vennének igénybe külső segítséget a minőségbiztosítási rendszerek kialakításához, működtetéséhez, hogy ne csak papíralapú legyen mivel az nem feltétlenül biztosítja a tényleges minőséget.

6.3 Specializációs hálóterv

Ma Magyarországon 15 intézményben (dolgozat IV. számú mellékletében található) tanulhatnak a fiatal jelentkezők andragógiát. Kutatást végeztem és megvizsgáltam a felsőoktatási intézmények andragógia alapszakjának hálótterveit és azt a következtetést vontam le, hogy a minőségbiztosítással kapcsolatos órák száma igen alacsony ország szerte. Az egyetemek nem fektetnek kellő hangsúlyt a minőségbiztosítás tanítására és megismertetésére. Ezáltal fiatal, pályakezdő andragógusok nem rendelkeznek kellő tudással, mely segítségével átlátnák a minőségbiztosítási rendszereket. Ennek hatására elkészítettem az andragógia alapszak minőségbiztosítás specializációját, mely orvosolná a problémát és új lehetőségeket nyitna meg. (a dolgozatom V. számú mellékletben található) Jelentősége abban is mérhető, hogy az andragógia

alapszakon jelenleg csak egy vagy maximum két kurzus keretében tanulnak minőségbiztosítási ismereteket. A specializáció lehetőséget teremtene az andragógus hallgatók számára, hogy megismerjék a felnőttképzés sajátos minőségbiztosítási jellemzőit és képesek legyenek hatékonyan működtetni a felnőttképzés eredményességét befolyásoló folyamatokat.

Az alapszak tanulmányi ideje 6 félév, melyből az utolsó két szemeszter tölti ki a specializáció időtartalmát. A megszerezhető kreditek száma 25. A kilenc tantárgy közül négy kollokvium a többi pedig gyakorlat. Ez is mutatja, mennyire nagy hangsúlyt kell helyezni az elméleti oktatás gyakorlatba ültetésére. Fontosnak tartom, hogy a minőségbiztosítás alapjain túl a jelentkezők megismerkedjenek a minőségirányítási rendszerekkel, az intézményakkreditációval, a programakkreditációval, az ISO és a TQM minőségirányítási rendszerek alapjaival, ezen túl a statisztikai adatbázisok kezelésével és a minőségbiztosításhoz kapcsolódó törvények, jogszabályok és rendeletek szabályozásaival. A tantárgyakat heti két óraszámban tanulnák az andragógus hallgatók.

Mindazon által, hogy a specializáció biztosítja a megfelelő szakmai képzést fontosnak tartom, hogy lehetőséget kapjanak a hallgatók gyakorlati idejüket különböző felnőttképzési intézményeknél letölteni. Kitűnő alkalomnak vélem, hogy a padban megtanultakat élesben kipróbálhatják, a specializáció hallgatói ez által betekintést nyernek egy aktívan működő felnőttképzési intézmény mindennapjaiba. Mindez a fogadó intézmények számára is hasznos, hiszen így megismerik a fiatal generációkat, akikkel közösen együtt dolgozva segíthetik a felnőttek tanulási és munkába állási lehetőségeit.

Fontos, hogy a leendő andragógus szakemberek az általános felnőttképzési ismereteken túl szakmaspecifikus ismeretekre és tapasztalatokra is szert tegyenek, úgymint a speciális célcsoportokkal való foglalkozás és a minőségbiztosítási ismeretek (Farkas – Farkas – Hangya – Kovács – Kulcsár – Leszkó, 2012).

7. A FELNŐTTKÉPZÉSI RENDSZER ÚJRASZABÁLYOZÁSA

„Igaz, hogy a kényszer az újítás anyja, de a kreativitás az apja és a tudás a bábaasszonya.”

Jonathan Schattke

A 2001. évi CI. törvény helyébe teljesen új törvényt készített elő a Nemzetgazdasági Minisztérium. Az új törvény tervezet 2012 november végén került nyilvánosságra, melyet az Országgyűlés dolgozatot írásának időpontjában még nem fogadott el. A törvényjavaslat a felnőttképzési rendszer megújításának céljai alapján született. E célok a következők:

- A szabályozás egyértelműen a támogatott, a munkaerőpiac igényeinek kielégítését megvalósító képzésekre koncentráljon, maximálisan figyelembe véve a gazdaság igényeit.
- A szabályozás legyen átláthatóbb, hatékonyabban ellenőrizhető.
- Biztosítsa, hogy a támogatott felnőttképzésből minőségi tudással kerüljenek ki a résztvevők, a megszerzett bizonyítvány egyenszilárdságú legyen az iskolarendszerben szerzett szakképesítéssel
- A támogatott képzési rendszer jobban igazodjon a munkaerő-piac strukturális és tartalmi elvárásaihoz.
- Növekedjen a támogatott képzések munkaerő-piaci eredményessége, a felnőttképzésben képzettséget szerzettek elhelyezkedési aránya (FELNŐTTKÉPZÉSI TÖRVÉNYTERVEZET, 2012).

A törvényjavaslat az állami és uniós forrásból támogatott képzéseket folytató akkreditált intézményeknek naprakész adatszolgáltatást ír elő azért, hogy ellenőrizni lehessen, betartják-e a feltételeket, melyek a támogatási szerződésben vannak. Ezzel az intézkedéssel hatékonyabbá és átláthatóbbá válik az állami és uniós forrásokból képzésekre fordított közpénzek felhasználása. Mindemellett a felnőttképzésről szóló 2001. évi törvény módosításával új adatszolgáltatási kötelezettséget írnának elő az állami és európai uniós forrásból támogatott képzéseket végző intézmények számára annak érdekében, hogy az ellenőrzést végző szerv könnyebben szerezzon információt az ebből a pénzből támogatott képzésekről. Az adatszolgáltatás kizárólag az akkreditációval rendelkező intézményeket érinti, mivel támogatott képzések csak intézményakkreditációs tanúsítvány birtokában folytathatóak. Az adatokat az állami szakképzési és felnőttképzési szerv számára kell szolgáltatni azok egységes kezelése érdekében.

A törvénytervezett végén olvasható „általános indoklásban” szerepel, hogy a felnőttképzés minőségi emelésének kulcsa kizárólag a képző intézmények működésében, színvonalas oktató munkájában rejlik. E célt szolgálná a felnőttképzési akkreditáció, mely a törvénytervezet szerint nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket. A törvény hatályba lépése után az akkreditáció megfelelően tudná szolgálni a létrehozásának célját. Természetesen a cél, hogy minőségi képzéseket biztosítsanak a felnőttképzési intézmények, de mivel a régi akkreditációk négy év helyett hamarabb fognak lejárni, vagyis 2014. június 30-ig érvényesek a jelenlegi jogszabályok alapján megszerzett akkreditációk, jogosan tehetjük fel a kérdést, hogy ez mennyiben is segíti a túlzott dokumentáció okozta teher visszaszorítását.

8. BEFEJEZÉS

*„Nem tekintgetünk sokáig a múltba. Megyünk tovább, előre, új kapukat tárunk ki,
új dolgokat teszünk, mert kíváncsiak vagyunk,
és a kíváncsiság vezet új utakra minket.”*

Walt Disney

Hipotéziseim igazolása

A primer és szekunder kutatásokat összegezve vizsgálom meg a hipotézisek helytállóságát. A szakirodalomra és törvényi szabályozásra vonatkoztatva, valamint az országos, az Észak-alföldi és a Dél-alföldi régiók kutatására alapozva fogalmaztam meg a következtetéseimet.

Hipotéziseim:

1. A felnőttképzési intézmény dolgozói felkészültek a jogszabályi változások követésére. Kiismerik magukat a törvényi szabályozás útvesztőjében és megfelelően alkalmazva segítik a felnőttképzési intézmény munkáját.

A kutatások eredményeit összevetve a kapott adatokból arra a következtetésre jutottam, hogy a felnőttképzési intézmények dolgozóinak nehézséget okoz a törvényi szabályozás megismerése és gyakorlatba ültetése. Legtöbb esetben az intézmények arra panaszkodnak, hogy rossz a kommunikáció, nem jut el hozzájuk időben az információ. Megoldás lenne erre a problémára, ha több módszertani kiadványt készítenének a felnőttképzési intézmények számára, amely segítené az akkreditációs eljárás lebonyolítását. Mindemellett rövid kiadványok és közvetlen kapcsolati lehetőség is megkönnyítené a jogszabályok gyakorlatba való átültetését. Olyan jogi rendszerre lenne szükség, mely gyorsan áttekinthető, logikus felépítésű és könnyen lehet a gyakorlatban alkalmazni.

2. A felnőttképzési akkreditáció 10 évvel ezelőtti bevezetése elérte a kívánt joghatást, hozzájárult a felnőttképzési intézmények magasabb szintű működéséhez.

Az akkreditáció nem szolgálja megfelelően a létrehozásának célját, mert komoly adminisztrációs terhet jelent a felnőttképzési intézmények számára, mégis a kutatásokból az olvasható ki, hogy inkább választják az akkreditációt, mint egy másik standardizált minőségirányítási rendszert. A minőségbiztosítás inkább azt vizsgálja, hogy a dokumentumok megfelelnek-e a jogszabályoknak ezért nem alkalmas a tényleges minőség mérésére. A felnőttképzési akkreditáció követelményrendszere átgondolást és változtatást

igényel, mert jelen formájában sokkal inkább formai elvárásokat tartalmaz, mint a minőségi szolgáltatás nyújtásának tényleges tartalmi követelményeit.

3. A felnőttképzési intézmények akkreditációs kérelmei a Felnőttképzési Akkreditáló Testület által a legtöbb esetben elfogadásra kerülnek, mert kellő körültekintéssel készítik el az akkreditációs kérelmeiket.

A Felnőttképzési Akkreditáló Testület tájékoztatója alapján megállapítom, hogy a felnőttképzési intézmények az akkreditációs eljárások során az elutasítás alapja elsődlegesen: a nyilvántartásba vétel elmaradása és a felnőttképzési szerződések megkötésének elmaradása volt (FAT, 2011). A négy év alatt²¹ 14448 akkreditációs kérelmet nyújtottak be a FAT-hoz ebből 625 kérelmet utasítottak el. Az adatok alapján azt a következtetést szűrtem, le, hogy a felnőttképzési intézmények akkreditációs kérelmei a Felnőttképzési Akkreditáló Testület által a legtöbb esetben elfogadásra kerülnek, mely mutatja, hogy a felnőttképzési intézmények dolgozói igyekeznek a rendelkezésükre álló információk segítségével helyesen és pontosan elkészíteni az akkreditációs kérelmet.

4. Magyarországon nem fektetnek kellő hangsúlyt a minőségbiztosítás elméleti oktatására a felnőttképzési szakemberek képzésében.

A kutatásokból kiderült, hogy a felnőttképzési intézmények számára nehézséget jelent a jogszabályi változások nyomon követése ezáltal külső segítséget kérnek vagyis egy szakértőt kérnek fel, hogy ne csak papíralapú legyen a minőségbiztosítás, hanem minőségi szolgáltatást tudjanak nyújtani, mely kielégíti a felnőttek igényeit. Mindez arra enged következtetni, hogy Magyarországon ténylegesen nem fektetnek kellő hangsúlyt a minőségbiztosítás elméleti oktatására. A felnőttképzésben fellelhető problémák nagy része megoldásra lelne, ha olyan szakembereket képeznének a felsőoktatásban akik, ismerik és átlátják a minőségbiztosítási rendszereket. Ez égető probléma ma Magyarországon, melyre megoldás lenne az andragógia alapszakon minőségbiztosítás specializáció elindítása. Így az ezen a specializáción végző szakemberek a felnőttképzési intézmények legnagyobb segítői lehetnének ezzel is hozzájárulva a minőségbiztosítási rendszerek megfelelő működéséhez és az intézmény minőségi képzéseinek biztosításához.

²¹A négy év melyet a tájékoztató vizsgált: 2007., 2008., 2009., 2010.

A felnőttképzési rendszer legfontosabb célja, hogy egymástól eltérő – társadalmi, gazdasági, intézményi, egyéni – érdekeket szolgáljon. Ezek a szerteágazó funkciók együttes kielégítése a legnagyobb feladata valamennyi felnőttképzési intézménynek. Azért nehéz ezeket az érdekeket együttesen kielégíteni, mert a társadalmi és gazdasági környezet, amely körbe veszi a felnőttképzést folyamatosan változik. *„A felnőttképzés közügy, napjaink gazdasági – társadalmi megoldásai lehetősége, az emberi méltóság eszköze, a szociális minimum része, az emberhez méltó létminimumhoz való jog.”* (FARKAS – FARKAS – HANGYA – LESZKÓ, 2011). Ezért az élethosszig tartó tanulás szemléletét a jogalkotóknak fokozottan szem előtt kell tartani.

A szakirodalmak olvasása és kutatási eredmények elemzése rávilágított arra, hogy meg kell találni azokat a pontokat, melyek korrigálásra szorulnak, és meg is kell tenni a szükséges lépéseket. A legsarkalatosabb probléma a felnőttképzési intézmények számára a törvényi jogszabályok értelmezése és gyakorlatba ültetése. A túlzott dokumentáció és a bürokratikus rendszer megnehezíti a minőségi képzések szervezését. A törvények értelmezése pedig igenis kulcsfontosságú feladat. A megoldás az lenne, ha egyszerűsítve lennének a jogszabályok vagy rövid kiadványokkal, közvetlen kapcsolati lehetőséggel segítenék a megértését.

Úgy gondolom, hogy napjainkban ennek a problémának a megoldása nélkülözhetetlen. Egyre felgyorsult világban élünk, ahol lépést kell tartani a változásokkal, alkalmazkodni kell a lehető leggyorsabb ütemben. Viszont, ahhoz, hogy színvonalas munkát végezzünk kellő alapossággal kell eljárnunk. A jogszabályok egyszerűsítése mindezt nagyban segítené, hiszen egy felnőttképzési intézmény legfőbb feladata, hogy minőségi képzéseket nyújtson a tanulni vágyó felnőttek számára. Jelenleg van módosítás alatt a felnőttképzési törvény és a hozzá kapcsolódó jogszabályok, amelyek a tervek szerint alaposan átalakítják a felnőttképzési akkreditáció rendszerét, így dolgozatom felfogható egy korszak jellemzésének és lezárásának egyaránt.

Arra a következtetésre jutottam kutatásaim során, hogy nemcsak a törvények egyszerűsítésével, lehet megkönnyíteni a felnőttképzési intézmények minőségbiztosításának működtetését, hanem olyan szakemberek képzésével, akik a minőségmenedzsment-rendszerek alapjait tisztán átlátják. Az egész életen át tartó tanulás a minőségbiztosítási szakemberek esetében nem a hagyományos keretek és tartalmak megújítása az elsődleges teendő, hanem új keretek létrehozása a feladat (MAGYAR KÖZTÁRSASÁG KORMÁNYA, 2005). Ezért nagy szükségét érzem annak, hogy az andragógia alapszakon speciális minőségbiztosítási ismeretek átadása helyet kapjon és a leendő andragógus szakemberek kellő tudással a birtokukban lépjenek ki a

munkaerő-piacra. Ebből kifolyólag elkészítettem az andragógia alapszak minőségbiztosítási specializációját, mely teljes mértékben saját szellemi produktum (IV. számú mellékletben található). Terveim közt szerepel, egy olyan képzési program elkészítése, mely a felnőttképzési intézmények vezetői számára nyitja meg a kaput az új ismeretek felé. Úgy gondolom, ez a képzés nagyban hozzájárulna a felnőttképzési intézmények sikeres működéséhez. A jövőbeli változásokat a felnőttképzési intézményektől kezdve, a felnőtteket oktatókon, át a szakemberek, a munkáltatók, de legfőbbképp a tanulni vágyó felnőttek várják. Reméljük, hogy mindenkinek a javára fog válni.

Kutatásom a témában úgy érzem itt nem ér véget. Számos lehetőséget látok a minőségbiztosítás emberekhez történő eljuttatására, hiszen a tudatosítása fontos a mai világban, mert *„egyre inkább tapasztalható a minőség kérdésének felértékelődése”* (FELSŐOKTATÁSI MINŐSÉGFEJLESZTÉSI KÉZIKÖNYV, 2012.). Dolgozatomat Örkény István szavaival zárom: *„Minden lehetőség a szíve alatt hordja a reményt.”*

9. FELHASZNÁLT IRODALOM

1. ANWAR Mustafa – BARTA Tamás – TÓTH Tihamér (2005): Minőségmenedzsment I. Szókratész Külgazdasági Akadémia Oktatási és Tanácsadó Kft., Budapest, 12 p.
2. ANWAR Mustafa – BARTA Tamás – TÓTH Tihamér (2007): Minőségmenedzsment II. Szókratész Külgazdasági Akadémia Oktatási és Tanácsadó Kft., Budapest
3. ARAPOVICS Mária (2009): Az egész életen át tartó tanulás filozófiája In: Henczi Lajos: Felnőttoktató. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest 22-30. oldal
4. BENEDEK András – CSOMA Gyula – HARANGI László (2002): Felnőttoktatási és -képzési lexikon.: [A-Z]. Magyar Pedagógiai Társaság: OKI: Szaktudás Kiadó Ház, Budapest
5. BODNÁR Gabriella (2009): A felnőttkor, a felnőttiség kritériumai In: Henczi Lajos: Felnőttoktató. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest 218-231. p
6. CSOMA Gyula (2003): Különvélemény az oktatási-képzési minőség biztosításáról (és a minőségről) Avagy bemegy a tanuló az inputon, és kijön az outputon, mint a Herz – szalámi analógiája (?) I-II. Új Pedagógiai Szemle 2003. június és július – augusztus
7. EK 2007 = Európa Bizottság (2007): Tanulni sohasem késő. Cselekvési terv a felnőttkori tanulásról. Brüsszel, 27.9.2007, COM(2007): 558 végleges.
8. EUROPEAN COMMISSION (2000): Memorandum on Lifelong Learning (2000): Brussels, European Commission
9. FARKAS Éva – FARKAS Erika – HANGYA Dóra – KOVÁCS Anett – KULCSÁR Nárcisz – LESZKÓ Hajnalka (2012): Az akkreditált felnőttképzési intézmények működési jellemzői. Szegedi Tudományegyetem Juhász Gyula Pedagógiai Kar Felnőttképzési Intézet, Szeged

10. FARKAS Éva – FARKAS Erika – HANGYA Dóra – LESZKÓ Hajnalka (2011): A Dél-alföldi régió akkreditált felnőttképzési intézményeinek működési jellemzői. Szegedi Tudományegyetem Juhász Gyula Pedagógiai Kar Felnőttképzési Intézet, Szeged
11. FARKAS Éva (2004): Felnőttoktatás és –képzés Magyarországon. Kolombusz Kkt., Miskolc
12. FARKAS Éva (2006): A felnőttképzés felértékelődése az emberi erőforrás – fejlesztés folyamatában. Pécsi Tudományegyetem Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Kar, Pécs
13. FEIGENBAUM A.V. (1991): Total Quality Control, McGraw-Hill Inc., 1991.
14. FELNŐTTKÉPZÉSI AKKREDITÁLÓ TESTÜLET (2011): Tájékoztató a Felnőttképzési Akkreditáló Testület 2007-2010. évi működéséről, Felnőttképzési Akkreditáló Testület, Budapest
15. GUTASSY Attila (2010): Ellenőrzés és minőségbiztosítás. Műszaki Kiadó, Budapest
16. HENCZI Lajos (2005): Felnőttképzési menedzsment elmélet és gyakorlat. Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és Kiadó Rt., Budapest
17. HENCZI Lajos (2009): Felnőttképzési szolgáltatások In: Henczi Lajos: Felnőttoktatás. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest 143-155. p.
18. HENCZI Lajos (2012): Az új OKJ kijelölte a duális szakmai képzés kereteit (2. rész). http://ado.hu/rovatok/munkaugyek/az-uj-okj-kijelolte-a-dualis-szakmai-kepzes-kereteit-2-resz?fb_action_ids=520520024627101&fb_action_types=og.likes&fb_source=aggregation&fb_aggregation_id=288381481237582 [Letöltés ideje: 2013. január 3.]
19. HENCZI Lajos (2012): Az új OKJ kijelölte a duális szakmai képzés kereteit (1. rész). <http://ado.hu/rovatok/munkaugyek/az-uj-okj-kijelolte-a-dualis-szakmai-kepzes-kereteit-1-resz>

- [resz?fb_action_ids=519677124711391&fb_action_types=og.likes&fb_source=aggregation&fb_aggregation_id=288381481237582](https://www.facebook.com/519677124711391/?fb_action_types=og.likes&fb_source=aggregation&fb_aggregation_id=288381481237582) [Letöltés ideje: 2013. január 3.]
20. HORVÁTH Attila (1999): Minőségbiztosítási technikák. Műszaki Könyvkiadó, Budapest
21. JURAN J.M. (1988): Jura non Planning for Quality, Free Press, New York, 1988.
22. KALAPÁCS János (2000): Minőségbiztosítás, irányítás a közszolgáltatásban. X-Level Kiadó, Budapest
23. KERÉKES Gábor – MOLNÁRNÉ Stadler Katalin – OROSZ Lajos – PINTÉR Csaba (2012): Felsőoktatási minőségfejlesztési kézikönyv. Oktatókutató és Fejlesztő Intézet, Budapest
24. KOCZOR Zoltán (1999): Bevezetés a minőségügybe. Műszaki Könyvkiadó, Budapest
25. KOLTAI DÉNES (2005): Felmérés a hazai felnőttképzési szervezetek akkreditált programjainak helyzetéről, Nemzeti Felnőttképzési Intézet, Budapest
26. KÖVESI János – TOPÁR József (2006): A minőségmenedzsment alapjai. Typotex Kiadó, Budapest
27. MAGYAR UNESCO (1997): Oktatás – Rejtett kincs. Osiris Kiadó, Budapest
28. MAKSAY Klára (2010): Minőségirányítás a felnőttoktatásban elméleti kérdések – gyakorlati aspektusok In: A felnőttképzés perspektívái a nemzetközi konferencia, Kaposvári Egyetem Pedagógiai Kar, Kaposvár
29. MÁRTONFFY Attila–SZELI Katalin (2012): Mi lesz veled szakképzés? http://www.itbusiness.hu/Fooldal/rss_3/Mi_leszveledszakkepzes.html?fb_action_ids=518451018167335&fb_action_types=og.likes&fb_ref=.UJQRqjZioNg.like&fb_source=aggregation&fb_aggregation_id=288381481237582 [2013. január 3.]
30. MIHÁLY Ildikó (2006): A minőségbiztosítás helyzete az európai tanárképzés gyakorlatában. In: Új Pedagógiai Szemle, 56. évf., 9. szám, 93-98p.

31. NSZFI (2012): Akkreditált intézmények régió szerinti eloszlása (db). www.nive.hu
32. OSAP (2012a): A képzések (tanfolyamok) száma a 2012.évi adatszolgáltatások alapján. <http://statisztika.nive.hu> [Letöltés ideje: 2013. január 3.]
33. OSAP (2012b): Az akkreditált képzést folytató intézmények és az akkreditált képzőintézmények éves adatai. <http://statisztika.nive.hu> [Letöltés ideje: 2013. január 3]
34. OSAP (2012c): Benyújtott program-akkreditációs kérelmek 2003-2012. év között. <http://statisztika.nive.hu> [Letöltés ideje: 2013. január 3]
35. OSAP (2012d): Az OKJ-s képzések száma az akkreditált és a nem akkreditált felnőttképzési intézményeknél 2003-2012 között. <http://statisztika.nive.hu> [Letöltés ideje: 2013. január 3]
36. OSAP (2012e): Akkreditált képzést folytató intézmények száma régióban megadva. <http://statisztika.nive.hu> [Letöltés ideje: 2013. január 3]
37. POLÓNYI István (2007): Minőségmenedzsment. Debreceni Egyetem Kossuth Kiadó, Debrecen
38. SCULTZ, Theodore W. (1983): Beruházás az emberi tőkébe. Közgazdasági és Jogi Kiadó, Budapest
39. SEMBERY Péter (2005): Minőségirányítás. Szent István Egyetem Kiadó, Gödöllő
40. SUM István (2002): A felnőttképzés minőségbiztosítása, különös tekintettel az intézmény akkreditációra. Szakképzési Szemle 2. 18/4.p 354-369.
41. SZELES PÉTER (2001): A hírnév ereje (Arculatelemzés). Alapítvány a public relations fejlesztéséért, Budapest
42. TAKÁCS-MIKLÓSI Márta (2011): Minőségirányítás és akkreditáció a felnőttképzésben. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen

- 43. VÁMOSI Tamás (2011):** Képzés, tudás, munka A magyar szak- és felnőttképzési rendszer szerepe és funkciója a társadalmi- gazdasági térben a 21. század elején. Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest
- 44. ZACHÁR László (2008):** Az egész életen át tartó tanulás tartalma és a hazai felnőttképzési rendszer. In: HEFOP 3.5.1 „Korszerű felnőttképzési módszerek kidolgozása és alkalmazása” A felnőttképzés rendszere, Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest, 15-45p.
- 45. ZRINSZKY László (2008):** A felnőttképzés tudománya bevezetés az andragógiába. Okker Kiadó és Kereskedelmi Kft., Budapest

Jogsabályok:

- 46.** 2001. évi CI. törvény a felnőttképzésről
- 47.** 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről
- 48.** 2011. évi CXC törvény a nemzeti köznevelésről
- 49.** 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 50.** 22/2004. (II. 16.) Kormány rendelet a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációjának szabályairól
- 51.** 29/2011 (III.16) Kormányrendelet az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 133/2010 (IV.22.) Kormányrendelet módosításáról
- 52.** 150/2012. (VII. 6.) Kormány rendelet az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről
- 53.** 217/2012. (VIII. 9.) Kormány rendelet az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól

54. 7/2002. (XII. 6.) FMM rendelet a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációs eljárási díjának mértékéről és felhasználásának szabályairól

55. 2/2010. (II. 16.) SZMM rendelet a felnőttképzési tevékenység megkezdésének és folytatásának részletes szabályairól

56. 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól

57. 7/2002. (XII. 6.) FMM rendelet a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációs eljárási díjának mértékéről és felhasználásának szabályairól

58. 2012. évi törvénytervezet a felnőttképzésről

Ábrák, diagramok, táblázatok jegyzéke

Ábra, diagram szám	Ábra, diagram címe	Oldalszám
1. ábra	Az andragógia helye a neveléstudományok rendszerében	9.
2. ábra	A minőségi működés szintjei	22.
3. ábra	A felnőttképzési intézmények folyamatos fejlődésének igénye	26.
4. ábra	A TQM logikai sémája	30.

1. diagram	A FAT akkreditációs eljárásához kapcsolódó döntései 2007-2010 között	33.
2. diagram	Az intézményakkreditáció legnagyobb hátrányai (%)	35.
3. diagram	Benyújtott program-akkreditációs kérelmek 2003-2012. év között	36.
4. diagram	Akkreditált intézmények régió szerinti eloszlása (db) a FAT 2012. év adatai alapján	41.
5. diagram	Az Észak-alföldi régióban működő felnőttképzési intézmények által kiépített minőségirányítási rendszerek (%), az Észak-Alföldi kutatás alapján	42.
6. diagram	A Dél-alföldi régióban működő felnőttképzési intézmények által kiépített minőségirányítási rendszerek (%), a Dél-alföldi kutatás alapján	42.
7. diagram	Akkreditált intézmények által működtetett minőségirányítási rendszerek (%), az országos kutatás alapján	43.
8. diagram	Az intézményakkreditáció legnagyobb hátrányai (%), az Észak-alföldi kutatás alapján	44.

9. diagram	Az intézményakkreditáció legnagyobb előnye (%), a Dél-Alföldi kutatás alapján	44.
10. diagram	Az intézményakkreditáció legnagyobb hátrányai (%), az országos kutatás alapján	45.
11. diagram	Az intézményakkreditáció legnagyobb előnye (%), az Észak-alföldi kutatás alapján	46.
12. diagram	Az intézményakkreditáció legnagyobb előnye (%), a Dél-Alföldi kutatás alapján	47.
13. diagram	Az intézményakkreditáció legnagyobb előnye (%), az országos kutatás alapján	47.
14. diagram	A felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás hátrányai, (%) az országos kutatás alapján	48.
15. diagram	A felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás hátrányai, (%) a Dél-alföldi kutatás alapján	48.
16. diagram	A felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás hátrányai, (%) az országos kutatás alapján	49.

17. diagram	A felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás hátrányai, (%) a Dél-alföldi kutatás alapján	50.
18. diagram	Az akkreditált felnőttképzési intézmények által indokolt változások, (%) az Észak-alföldi kutatás alapján	50.

Táblázat száma	Táblázat címe	Oldalszám
1. táblázat	Akkreditált képzést folytató intézmények száma régiókban megadva	40.
I. sz. melléklet, 1. táblázat	Az országos, az Észak-alföldi és a Dél-alföldi kutatás összehasonlítása	68.
I. sz. melléklet, 2. táblázat	A 2006. évi OKJ és a 2012. évi OKJ összehasonlítás	69.

10. MELLÉKLETEK

I. számú melléklet: Táblázatok

1. táblázat: Az országos, az Észak-alföldi és a Dél-alföldi kutatás összehasonlítása

	Országos kutatás	Észak-alföldi kutatás	Dél-alföldi kutatás
<i>Készítők</i>	dr. Farkas Éva, Farkas Erika, Hangya Dóra, Leszkó Hajnalka	dr. Takács-Miklósi Márta	dr. Farkas Éva, Farkas Erika, Hangya Dóra, Leszkó Hajnalka
<i>Cím</i>	Az akkreditált felnőttképzési intézmények működési jellemzői	Minőségirányítás és akkreditáció a felnőttképzésben	A Dél-alföldi régió akkreditált felnőttképzési intézményeinek működési jellemzői
<i>Kiadás éve</i>	2012.	2011.	2011.
<i>Kutatás dátuma</i>	2011. március-2012. február	2008. szeptember-december	2010. május-július
<i>Kutatási módszer</i>	Primer adatgyűjtés, strukturált kérdőíves lekérdezés.	Kérdőbiztos segítségével végzett strukturált kérdőíves lekérdezés.	Primer adatgyűjtés, strukturált kérdőíves lekérdezés.
<i>Megkérdezett felnőttképzési intézmények száma (tisztított minta alapján)</i>	1403 db	173 db	117 db
<i>Visszaérkezett, feldolgozott kérdőívek száma</i>	297 kérdőív	140 kérdőív	55 kérdőív
<i>Feldolgozott kérdőívek száma %-ban</i>	21,1%	80%	47%
<i>Kérdőív fő egységei</i>	I. Intézmény általános adatai II. Intézmény működési adatai III. Intézmény képzési adatai 2010-re vonatkozóan IV. Felnőttképzési szolgáltatások V. Esélyegyenlőség biztosítása VI. Jogi szabályozás	1. A felnőttképzési intézmények, vállalkozások általános adatai 2. A minőségirányítási rendszer működtetése 3. A minőségirányítási rendszer akkreditációja	I. Intézmény általános adatai II. Intézmény működési adatai III. Intézmény képzési adatai 2009-re vonatkozóan IV. Felnőttképzési szolgáltatások V. Esélyegyenlőség biztosítása VI. Jogi szabályozás

2.táblázat: A 2006. évi OKJ és a 2012. évi OKJ összehasonlítás

	2006.	2012.
Kormányrendelet	29/2011 (III.16) Kormányrendelet az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 133/2010 (IV.22.) Kormányrendelet módosításáról	150/2012 (VII.6.) Kormányrendelet
OKJ szám	15 db (szint, tanulmányterület, sorszám, azonosítószám {alapszakképesítés, részszzakképesítés, elágazás, ráépülés})	7 db (szint, tanulmányterület, sorszám)
Szakképesítések köre	szakképesítések részszzakképesítés szakképesítés-elágazás szakképesítés-ráépülés	szakképesítések részszzakképesítés szakképesítés-ráépülés
Ágazati besorolás	nincs feltüntetve	37
Jegyzékbe kerülés éve	fel van tüntetve (5. oszlop)	nincs feltüntetve
Kizárólag iskolarendszerben oktatható képzés	fel van tüntetve	nincs feltüntetve
Iskolai rendszerű képzési idő	maximális képzési idő van csak meghatározva	minimális képzési idő van csak meghatározva
FEOR szám	fel van tüntetve	nincs feltüntetve
A képzés munkarendje	a képzés munkarendje nincs meghatározva	a képzés munkarendje meg van határozva (nappali-N; esti-E; levelező-L; egyéb sajátos munkarend-S; iskolarendszeren kívüli, adott óraszámú képzés, tanfolyami képzés-TK; távoktatás-T)
Szakképesítésért felelős miniszter	fel van tüntetve	fel van tüntetve
Szakmacsoport (db)	21	22

II. számú melléklet: A felnőttképzési tevékenység bejelentésére szolgáló űrlap.

2. melléklet a 2/2010. (II. 16.) SZMM rendelethez

Bejelentés

A bejelentés: felnőttképzési tevékenység megkezdésére ☐

a bejelentésben foglalt adatok változására ☐

felnőttképzési tevékenység keretében új képzés megkezdésére ☐

felnőttképzési tevékenység keretében folytatott képzés megszüntetésére ☐

vonatkozik.

(Adatváltozás esetén a bejelentés 1. pontját és az adatváltozással érintett pontokat kell kitölteni.)

A bejelentésben foglalt adatok változása, új képzés megkezdése vagy képzés megszüntetése esetén a bejelentést tevő nyilvántartási száma:

1. A bejelentést tevő közhiteles nyilvántartás szerinti megnevezése:

Hivatalosan rövidített neve:

Székhelye:

Levelezési címe:

Telefonszáma: Faxszáma:

E-mail címe:

A felnőttképzési tevékenység végzésének telephelye (telephelyei):

(postai irányítószám, helység, út, utca, tér, házszám)

A bejelentést tevő intézmény vezetőjének neve:

Közzoktatási intézmény esetén az intézmény OM azonosítója:

A bejelentést tevő adószáma:

2. A bejelentést tevő

a) cégjegyzékét vagy nyilvántartását vezető bíróság, hatóság vagy szerv megnevezése és cégjegyzékszám vagy a nyilvántartásba vétel száma:

b) egyéni vállalkozó esetén a vállalkozó nyilvántartását vezető hatóság megnevezése és a nyilvántartásba vétel száma:

3. A felnőttképzési tevékenységet határon átnyúló szolgáltatóként folytatom:

Igen ☐ Nem ☐

4. Határon átnyúló felnőttképzési szolgáltatás esetén:

a) a szabad szolgáltatásnyújtás jogával rendelkező felnőttképzési szolgáltatót – a honossága szerinti EGT államban – nyilvántartó szerv megnevezése és a szolgáltató nyilvántartási száma:

b) a szolgáltató állampolgársága, ha a szabad szolgáltatásnyújtás jogával rendelkező felnőttképzési szolgáltató egyéni vállalkozó:

c) a szolgáltató letelepedésének helye szerinti EGT állam megjelölése:

d) ha a szolgáltató felnőttképzési tevékenysége a letelepedésének helye szerinti EGT államban engedélyhez vagy nyilvántartásba vételhez kötött, az engedélyező vagy a nyilvántartást vezető szerv megnevezése és a szolgáltató engedélyének száma vagy nyilvántartási száma:

- Kelt:

.....
cégszerű aláírás

III. számú melléklet: Az akkreditációs eljárás során alkalmazott főbb jogszabályok

- a felnőttképzésről szóló 2001. évi CI. törvény,
- a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációjának szabályairól szóló 22/2004. (II.16) Kormányrendelet,
- az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet,
- a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációs eljárási díjának mértékétől és felhasználásának szabályairól szóló 7/2002. (XII. 6.) FMM rendelet,
- a felnőttképzési tevékenység megkezdésének és folytatásának részletes szabályairól szóló 2/2010. (II. 16.) SZMM rendelet,
- közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény,
- a felnőttképzési szakértői tevékenység folytatásának részletes szabályairól szóló 10/2010. (VI. 15.) SZMM rendelet.

VI. számú melléklet: Magyarországon andragógia szakot indító felsőoktatási intézmények neve

- Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar
- Debreceni Egyetem Bölcsészettudományi Kar
- Debreceni Egyetem Gyermeknevelési és Felnőttképzési Kar
- Dunaújvárosi Főiskola
- Eötvös József Főiskola Neveléstudományi Kar
- Eötvös Loránd Tudományegyetem Pedagógiai és Pszichológiai Kar
- Eszterházy Károly Főiskola Tanárképzési és Tudástechnológiai Kar
- Kaposvári Egyetem Pedagógiai Kar
- Kodolányi János Főiskola
- Nyíregyházi Főiskola Gazdasági és Társadalomtudományi Kar
- Nyugat-magyarországi Egyetem Apáczai Csere János Kar
- Nyugat-magyarországi Egyetem Művészeti, Nevelés- és Sporttudományi Kar
- Pázmány Péter Katolikus Egyetem Vitéz János Kar
- Pécsi Tudományegyetem Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Kar
- Szegedi Tudományegyetem Juhász Gyula Pedagógusképző Kar
- Szent István Egyetem Alkalmazott Bölcsészeti Kar
- Szent István Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar
- Szent István Egyetem Gazdasági, Agrár- és Egészségtudományi Kar
- Zsigmond Király Főiskola

SZTÁV Felnőttképző zRt.

interjú módszere: internetes megkérdezés

megkérdezett: Kovács Anett, szegedi kirendeltségvezető

1. Milyen minőségirányítási rendszert alkalmaznak, miért azt választották és pontosan, hogyan segíti a munkájukat?

ISO 9001:2009 minőségirányítási rendszert használunk. Azért használja ezt a rendszert, mert a megrendelőink ezt követelik meg tőlünk és természetesen emellett felnőttképzési akkreditációval is rendelkezünk. Az ISO abban segíti a munkánkat, hogy folyamat rendszerben gondolkodjunk. Ahhoz hogy az ISO minősítést megszerezzük, le kellett írni a folyamatainkat, ezeket értékelni kellett. Tehát a rendszerben és folyamatban való gondolkodást segíti elő.

2. Mit tartanak az intézményakkreditáció legnagyobb előnyének és hátrányának?

Az intézményakkreditáció legnagyobb előnye, ami az ISO-nál is, hogy egy minőségirányítási rendszert követel meg és így rákényszeríti az intézményeket, hogy egy minőségirányítási rendszert alkalmazzanak. Ezzel az ügyfelek számára a legjobb szolgáltatást nyújtják.

A legnagyobb hátránya, hogy az egész intézményakkreditáció, egy adminisztratív megfelelés irányába csúszott el és nem valóságos vizsgálatot jelent. Egyébként az ISO-nak is ez a legnagyobb hátránya. Már az 1-2 személyes bt-t is lehet akkreditálni felnőttképzési intézménynek, ez számomra egy kicsit megdöbbentő.

3. Véleményük szerint mi jelenti a felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás előnyét és hátrányát?

Azt gondolom, hogy a felnőttképzésben mindenféleképpen szükség van törvényi szabályozásra. Az én felfogásom szerint elsősorban a résztvevők védelme érdekében. Szerintem törvényi szinten meg kell mondai, hogy mi a szolgáltató feladata, jogköre és mi a résztvevők viszonya ehhez. Szabályozni kell a felnőttképzési jogviszonyt.

4.Ténylegesen folyamatosan működtetik-e a gyakorlatban vagy csak inkább a dokumentációk szintjén?

70%-ban.

5. Van-e minőségbiztosítási felelősük, illetve ki foglalkozik a minőségirányítási rendszerrel és dokumentációval?

Van felelős, a minőségirányítási megbízott.

6. Vesznek-e igénybe külső segítséget (külső szakértőt) a minőségirányítási rendszer kidolgozásához és működtetéséhez?

Nem veszünk igénybe külső segítséget, a kidolgozáshoz sem.

Debrecen TISZK

interjú módszere: internetes megkérdezés

megkérdezett: Kapi Béla, debreceni TISZK felnőttképzésért felelős munkatársa

1. Milyen minőségirányítási rendszert alkalmaznak, miért azt választották és pontosan, hogyan segíti a munkájukat?

A Debrecen TISZK felnőttképzési tevékenységének minőségbiztosítására, intézményünk minősítette magát az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerint. Ezzel egyidejűleg a Felnőttképzési tv.-ben foglaltaknak megfelelő FAT akkreditációval is rendelkezünk. A kettős minőségbiztosítás elsődleges célja, a képzési folyamatok szabályozott rendszerének kialakítása és működtetése. Nem mellékes körülmény, hogy államilag támogatott képzéseket csak akkreditált intézmények nyerhetnek el. Az ISO minősítéssel való rendelkezés pedig több közbeszerzéses pályázatnál pályázati feltételként jelenik meg.

2. Mit tartanak az intézményakkreditáció legnagyobb előnyének és hátrányának?

A modern kori felnőttképzés szabályozásának nagy vívmánya a 2001. CI. tv. és az intézményakkreditációs rendszer bevezetése. A szabályozás minden hibájával együtt jól szolgálta az elmúlt évtized felnőttképzési tevékenységének fejlődését. Napjainkban azonban már sok elemében elavult, korszerűtlen, vagy túlszabályozott.

3. Véleményük szerint mi jelenti a felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás előnyét és hátrányát?

A teljesség igénye nélkül előnye a képzési folyamatok szabályozottságának biztosítása, a felnőttképzési szerződések kötelező tartalmi elemeinek előírása, a kötelező tanügyi dokumentációk készítésének előírása, stb. Hátránya, hogy túl bürokratikus, kijátszható, nem tud érvényt szerezni a képzés személyi, tárgyi és infrastrukturális feltételei biztosítottságának, stb.

4. Ténylegesen folyamatosan működtetik-e a gyakorlatban vagy csak inkább a dokumentációk szintjén?

Azok a képző intézmények akik nagyobb volumenben, túlnyomórészt államilag támogatott képzéseket valósítanak meg, nem engedhetik meg maguknak, hogy ne tartsák be a jogszabályi előírásokat. Kisebb képzőknél elképzelhető, hogy csak dokumentálják az el nem végzett tevékenységet.

5 Van-e minőségbiztosítási felelősük, illetve ki foglalkozik a minőségirányítási rendszerrel és dokumentációval?

Intézményünkben a főállású képzési vezető látja a minőségirányítási feladatokat.

6. Vesznek-e igénybe külső segítséget (külső szakértőt) a minőségirányítási rendszer kidolgozásához és működtetéséhez?

Intézményünkben erre nincs szükség, a felnőttképző intézmények nagy részénél azonban indokolt lenne, hogy legalább tanácsadói szinten foglalkoztassanak felnőttképzési szakértőt.

Ipari és Kereskedelmi Oktatási Központ BT.

interjú módszere: internetes megkérdezés

megkérdezett: Erdei János, ügyvezető

1. Milyen minőségirányítási rendszert alkalmaznak, miért azt választották és pontosan, hogyan segíti a munkájukat?

A 24/2004.(VI.22.) FMM rendeletben előírtaknak megfelelő-nem nevesített-minőség irányítási rendszert működtetünk, hiszen ez a felnőttképzésre szabott. A munkánkat azáltal segíti, hogy a folyamatot átláthatóbbá teszi és az alkalmazott vevői elégedettség mérés eredményének elemzésével folyamatosan látjuk gyengeségeinket és erősségeinket. Ezek alapján tudjuk meghatározni minőségcéljainkat.

2. Mit tartanak az intézményakkreditáció legnagyobb előnyének és hátrányának?

Előnye: az állami és uniós forrásokhoz való hozzájutás lehetősége, pályázati lehetőségek

Hátránya: a túlzott adminisztrációs igény

3. Véleményük szerint mi jelenti a felnőttképzésre vonatkozó törvényi szabályozás előnyét és hátrányát?

A gazdasági ágazatokban, így az oktatásban is minden folyamatot szabályozni szükséges. A Felnőttképzési törvénynek is ez a funkciója, így ennek előnyét, vagy hátrányát nem indokolt firtatni.

4. Ténylegesen folyamatosan működtetik-e a gyakorlatban vagy csak inkább a dokumentációk szintjén?

A minőségbiztosítási rendszer általunk lényegesnek ítélt elemeit mind a gyakorlatban mind adminisztratív módon működtetjük.

5. Van-e minőségbiztosítási felelősük, illetve ki foglalkozik a minőségirányítási rendszerrel és dokumentációval?

Nincs min.bizt. felelősünk, a feladatokat az ügyvezető, a képzésért felelős vezető és az adminisztrátor végzi.

6. Vesznek-e igénybe külső segítséget (külső szakértőt) a minőségirányítási rendszer kidolgozásához és működtetéséhez?

Előfordult már, de leginkább magunk végezzük.

Specializáció elnevezése: MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

- **Alapszak megnevezése:** Andragógia BA
- **Alapszak tanulmányi ideje:** 6 félév
- **Megszerezhető kreditek száma:** 25 kredit

- **Specializáció időtartalma:** 2 szemeszter
- **Specializáció ütemezése:** 5. és 6. szemeszter
- **Féléves órák száma:**
 - ❖ 5. félév: 150 óra
 - ❖ 6. félév: 120 óra

A Minősegbiztosítás specializáció célja, olyan minősegbiztosítási ismeretekkel rendelkező andragógus szakemberek képzése, akik a szakmájukban képesek a tanult ismereteket alkalmazni és a gyakorlatba átültetve fejleszteni egy felnőttképzési intézmény minőségirányítását. Az ismeretek birtokában képesek a minőségirányítási rendszerek értelmezésére és az ehhez kapcsolódó feladatok ellátására. Megismerik a minőség és a minőségirányítás jellemzőit, a minőségi működés szintjeit, az ISO és a TQM minőségirányítási rendszer alapelveit. A specializáció elsődlegesen azon módszerek, technikák megismertetésére koncentrál, amelyek a felnőttképzés minőségének javítását, biztosítását szolgálják. Fontos, hogy a leendő andragógusok a specializáció során megismerjék a felnőttképzési intézmények és programok akkreditációjának feltételeit és tartalmi követelményeit.

Tananyagegység és Tantárgy	5. félév		6. félév	
	követelmény	kredit	követelmény	kredit
MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ALAPJAI (8 kredit)				
Minősbiztosítás szerepe a felnőttképzésben (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	kollokvium	3	-	-
Erőforrás elemzés (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	kollokvium	3	-	-
Kormányzati stratégia és EU-trendek elemzése (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	kollokvium	2	-	-
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK ELEMZÉSE (12 kredit)				
Minőségirányítási rendszerek alapjai és felépítése (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	kollokvium	3	-	-
Intézményakkreditáció és programakkreditáció szabály (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	-	-	gyakorlat	3
ISO és TQM minőségirányítási rendszerek alapjai (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	-	-	gyakorlat	3
Statisztikai adatbázisok kezelés (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	-	-	gyakorlat	3
MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS TÖRVÉNYI SZABÁLYOZÁSA (4 kredit)				
Minőségjog I. (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	gyakorlat	2	-	-
Minőségjog II. (2 óra/hét; 30 óra/szemeszter)	-	-	gyakorlat	2