



## „Jót, s jól” – Minőséget minőségi oktatással

### Bevezetés

A kulturális intézmények akkor tudnak megfelelni sajátos funkciójuknak, és akkor képesek magas szintű szolgáltatásokat nyújtani, ha jól képzett, a szakma legújabb innovációit ismerő, ahhoz kapcsolódni tudó, azt formálni és folytatni képes humán erőforrással rendelkeznek. Magától értetődő volt tehát, hogy amikor a társadalom által elvárt feladatellátás minél magasabb szintű teljesítése érdekében a kulturális intézményekben is a gondolkodás előterébe kellett kerülnie a partnerközpontúságnak, a szervezetek folyamatos fejlesztésének, akkor az ehhez szükséges tudás átadásának, a szemlélet formálásának, a képességek kialakításának is helyett kellett kapnia a felsőoktatásban.

A Debreceni Egyetem Nevelés- és Művelődéstudományi Intézet Művelődéstudományi és Humán Tanulmányok Tanszéke (akkor még más elnevezéssel) ennek szükségességét, fontosságát időben felismerte, és a minőségügy a tantervi háló része lett majd' két évtizeddel ezelőtt. Érdeklődésre érdemesnek tartjuk bemutatni, hogyan jelenik meg mesterképzé-

sünkben a minőségmenedzsment, konkrétan és részletesebben a közművelődési minőségfejlesztés témaköre. Jelen írásunkban összegzést adunk a minőségfejlesztési ismeretek oktatásának eddigi tapasztalatairól, az elmúlt évek eredményeinek tükrében.

### Minőségmenedzsment az andragógia és a kulturális mediáció mesterszakon

A Magyar Akkreditációs Bizottság 2007-ben akkreditálta az andragógia, majd 2009-ben a kulturális mediáció mesterszakot. Mindkét mesterszak számos hazai felsőoktatási intézmény palettáján szerepel, így a Debreceni Egyetem Nevelés- és Művelődéstudományi Intézet Művelődéstudományi és Humán Tanulmányok Tanszék kínálatában is elérhető. Mind az andragógia, mind a kulturális mediáció mesterszakok képzési hálójában hangsúlyos szerepet tölt be a minőségmenedzsment, egy félév erejéig Minőségmenedzsmenttel, egy félév erejéig pedig speciálisan a Rendszer- és minőségfejlesztés, illetve Kulturális intézmények minőségfejlesztése témakörrel foglalkoznak kollokviumi, illetve szemi-

náriumi keretek között a két mesterszakon. A minőségügyi témakör jogi és elméleti alapjaival már a közösségszervezés alapszakon találkoznak a hallgatók egyetemünkön, de az ismeretek elmélyítése és gyakorlati alkalmazása a mesterszak hangsúlyos témaköre.

Úgy véljük, kiemelten fontos általában minőségmenedzsmenttel, majd felnőttképzési és közművelődési minőségfejlesztéssel foglalkozni a mesterképzés folyamán, mert ezáltal ez a terület is a szakmai kultúra részévé válik. Ezen kurzusoknak köszönhetően minden mesterdiplomával rendelkező felnőttképzésben, vagy közművelődésben dolgozó szakember ismeri, átlátja a felnőttképzésben, illetve a közművelődésben működő minőségfejlesztés témakörét. A témakör tantervi hálóban való megjelenéséhez az a felismerés vezetett, hogy kulcsfontosságú annak biztosítása, hogy minden andragógia vagy kulturális mediáció mesterképzésben részt vevő hallgató rendelkezzen egy alaptudással ebben a témakörben. Ez hozzájárul annak biztosításához, hogy ne a diplomázás után kelljen megszerezniük az erre vonatkozó tudást, ne csak opcionálisan választható továbbképzés keretében foglalkozzanak ezzel a téma-

körrel, hanem tantervbe ágyazva minden hallgató ismerkedjen meg e kiemelten fontos terület alapvető szabályaival.

A tantervi hálóban szereplő Minőségmenedzsment tárgy egy alapozó tárgy, felkészíti a hallgatókat a Rendszer- és minőségfejlesztés, illetve Kulturális intézmények minőségfejlesztése tárgyra. A kurzus célja, hogy a hallgatók ismerjék a nemzetközi elvárásoknak megfelelő minőségi követelményeket, a leggyakrabban alkalmazott minőségbiztosítási modelleket, a minőségbiztosítási folyamatot és dokumentumokat. A félév tananyagának gerincét a legfontosabb minőségbiztosítási modellek bemutatása jelenti, különös hangsúlyt fektetve az önértékelés fontosságát hangsúlyozó EFQM modellre, amelynek ismerete kulcsfontosságú a kulturális intézmények minőségfejlesztésének megismeréséhez.

Az andragógia mesterszakos hallgatók számára kötelező Rendszer- és minőségfejlesztés elnevezésű tantárgy célja, hogy megismerjék a felnőttképzésben alkalmazott minőségbiztosítási modelleket, a minőségbiztosítási folyamatot és dokumentumokat, valamint a minőségirányítási kézikönyv készítésének alapvető szempontjait és gyakorlatát. A hallgatók elsajátítják a legfontosabb, speciálisan a felnőttképzésre vonatkozó minőségbiztosítási ismereteket, megismerkednek a felnőttképzésben alkalmazott minőségbiztosítási modellekkel, minőségügyi folyamatábrák készítésének lépéseivel, az önértékelés felnőttképzésben betöltött szerepével. A félév második felében a hangsúly a minőségbiztosítás felnőttképzésben megjelenő fő dokumentumaira helyeződik, így a minőségpolitika, minőségcélok, minőségirányítási rendszer kérdéskörét járjuk körbe. Végül az elméleti ismeretek elsajá-

títása után a minőségirányítási kézikönyv készítésének módszereivel foglalkozunk, majd kiscsoportos munkában kidolgoznak a hallgatók egy-egy ilyen kézikönyvet. A félév folyamán a mesterszakos hallgatók alapos ismereteket szereznek a minőségbiztosítási folyamatok jellemzőire és menedzselésére vonatkozóan, hasznos, munkájuk során is alkalmazható, releváns ismeretekkel gazdagodnak.

A kulturális mediáció mesterszakos hallgatók számára évről évre meghirdetésre kerülő Kulturális intézmények minőségfejlesztése tárgy szeminárium így alapvetően egy gyakorlatorientált kurzus, amelynek általános célja a kulturális intézményekben bevezetésre kerülő minőségfejlesztési rendszerek hallgatókkal való megismertetése. A mesterképzésben diplomát szerző szakemberek a két kurzusnak köszönhetően képesek a kulturális intézmények minőségfejlesztési tevékenységének menedzselésére, a folyamatok megismerésére és szisztematikus javítására. A kurzusok elvégzésével a hallgatók alkalmassá válnak kulturális intézmények minőségfejlesztési tevékenysége kapcsán felmerülő problémák megértésére, megoldására, eredeti megoldási javaslatok felvetésére.

A tárgy különösen nagy hangsúlyt fektet a közművelődési intézmények minőségbiztosítási tevékenységére. A félév folyamán feltárjuk, hogy milyen előnyökkel jár, ha egy intézmény kiépíti a minőségfejlesztési rendszerét. A kurzus során a hallgatók megismerkednek a kulturális intézmények minőségfejlesztési gyakorlatával, ismereteket szereznek arra vonatkozóan, hogy az alkalmazott minőségirányítási rendszerek milyen mintákat, eszközöket és módszereket adhatnak a szervezet irányításának legjobb megvalósításához. Feldolgozzuk a hatályos, vonatkozó joganyagot is, így a mesterfokozatot szerző

hallgatók a legfrissebb jogszabályi hátteret ismerve a munkahelyükön gyakorlatban is tudják alkalmazni a megszerzett tudásukat.

A leírtakon túl a hallgatók – gyakorlatorientált órák keretében minőségügyi alapismereteket sajátítanak el, megismerik a közművelődés minőségfejlesztő programját, gyakorlatban kipróbálják a minőségértékelést segítő eszközöket, megismerik az önértékelés kivitelezésének gyakorlati lépéseit;

– elsajátítják az információhasználat és -feldolgozás, a problémamegoldás, és a kritikai gondolkodás készségét, valamint fejlődik együttműködési és kommunikációs készségük;

– képessé válnak a minőségfejlesztési célú éves önértékelési tevékenység megszervezésére, lebonyolítására, az önértékelés elkészítésére.

A kurzus főbb tematikai csomópontjai a következők:

– Minőség; minőségképeség-fejlesztés alapmodellje

– A minőségre vonatkozó követelmények a közművelődésben

– Közművelődés minőségfejlesztést meghatározó sajátosságai

– A minőségfejlesztési program kétszintű modellje; az önértékelés elemei

– „Adatlap a Minősített Közművelődési Intézmény Cím pályázathoz” megismerése

– „Adatlap a Közművelődési Minőség Díj pályázathoz” megismerése

Az egymásra épülő témakörök feldolgozását elméleti ismeretek átadásával és csoportos, illetve egyéni gyakorlati feladatok megoldásával tervezzük és végezzük. Esetünkben a közművelődési, illetve más típusú kulturális intézményben dolgozó hallgatók mintegy jó gyakorlatot adták át csoporttársaiknak saját intézményük

minőségügyi gyakorlatát, kiegészítve a hozzá kapcsolódó elméleti tudnivalókkal. A tevékenységi körönként megalakított 4-5 fős munkacsoportokat is a már gyakorlattal rendelkező hallgatók vezették, akik többsége már részt vett önértékelés készítésében. Természetesen őket nekünk, az oktatóknak, fel kellett készítenünk erre a feladatra, pontosan ismertetve az elvárásokat, és módszertani útmutatást adni az azoknak való megfelelés érdekében. A pandémiás időszak ez évben megakadályozta, hogy a nem dolgozó, valamint a nem közművelődési intézményben dolgozó hallgatók érzékenyítése az adott intézményi környezetben történjen. Intézményi dokumentumok, beadott pályázatok, felvételek azonban ennek hiányában is rendelkezésre álltak. A különböző intézményi tevékenységet és adottságot feldolgozó, az önértékelési adatlapot kitöltő csoport beszámolóit láttatták az egész folyamatot.

A tanulás folyamatának alapvető segédanyaga maga a 10/2010. (III. 11.) OKM rendelet a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” adományozásáról, a pályázatok beadásához összeállított Fogalomtár, továbbá jól használható a Tudástár a közösségi művelődésben V., Minőségügy a közművelődésben című kötete.

A szeminárium gyakorlati jeggyel zárul. A követelmények mindenkinek ugyanazok, de teljesíteni többféleképpen lehetett, összefüggésben a minőségügyi előélettel, az előzetes ismerettel. Kiindulási alap, hogy mindenki ötfokozatú skálán mérhetően gyarapítsa tudását a témakörben. A 2020/21-es tanév I. félévében a mesterképzés első évfolyamosainak nagyobb hányada elméleti ismereteikről és azok gyakorlati alkalmazásának mértékéről adott számot feladatlap kitöltésével. Kisebb hányaduk egy-

két olyan előadást tartott, amellyel bizonyították teljes körű ismeretüket a közművelődés minőségügyében. A másodévesek közül többen a saját intézményük/munkahelyük egy-egy tevékenységének, adottságának önértékelését készítették el. Volt, aki már saját beadott pályázatát javította ki a kurzus alatt megszerzett tudását felhasználva. A csoportot vezetőik érdemjegye egyrészt tudásmegosztásbeli képességük, másrészt az elkészített önértékelési anyaguk megfeleléséből tevődött össze.

Feltételezzük, hogy a leírt tartalommal, formában és módszerekkel megvalósított kurzusunk hozzájárul a hallgatók tudásának, képességeinek, attitűdjének és autonómiájának, felelősségének fejlesztéséhez. Tudásuk gazdagodik, mert megismerik a kulturális intézményekre vonatkozó minőségügyi gondolkodás főbb vonalait, filozófiáját. Részletes tudást szereznek a kulturális intézmények minőségfejlesztési gyakorlatáról és a kulturális intézmények minőség-

fejlesztési rendszerében megjelenő folyamatközpontú gondolkodásról. A kurzusnak köszönhetően fejlődnek a hallgatók képességei is, hiszen alkalmassá válnak a közművelődés állami, piaci és nonprofit intézményeit és szervezeteit a tradíció és a fejlődés dialektikájában működtetni, fejleszteni, értékelni. A félév folyamán a hallgatók meglévő minőségbiztosítási ismereteikre alapozva képesek lesznek előzetes tudásukat felhasználni a kulturális intézmények minőségfejlesztési rendszerének kialakításában, alkalmazni tudják a gyakorlatban a kulturális intézmények minőségfejlesztési rendszerére vonatkozó ismereteiket.

A kurzus számos területen fejleszti a hallgatók attitűdjét is, elősegíti, hogy a végzés után a hallgató megfelelő és átfogó tudás, továbbá korszerű minőségügyi ismeret birtokában jobban átlássa a kulturális intézmények minőségfejlesztési rendszerének működését. A kurzus hozzájárul ahhoz, hogy a hallgatók rendelkezzenek az



Kulturális mediáció mesterszakosok csoportmunkában a Debreceni Egyetemen

új feladatok megoldására inspiráló kezdeményezőkézséggel, pozitív beállítódással, küzdeni tudással, érzelmi intelligenciával. A kurzus elvégzésével a hallgatók alkalmassak lesznek helytálló vélemény megfogalmazására, döntéshozásra, következtetések levonására kulturális intézmények minőségfejlesztési tevékenységére vonatkozóan, valamint képesek lesznek kulturális intézmények minőségfejlesztési tevékenysége kapcsán felmerülő problémák megértésére, megoldására, eredeti megoldási javaslatok felvetésére. A kurzus hozzásegíti továbbá a hallgatót ahhoz, hogy szakmai körökben felelősen, példamutatóan nyilvánítson véleményt a kulturális intézmények tevékenységéhez kapcsolódó minőségbiztosítási szakmai kérdésekről.

## Összegzés

Tanulmányunkban bemutattuk, miért kiemelten fontos foglalkozni az andragógia, illetve kulturális mediáció mesterszakokon a minőségmenedzsment témakörével általában, majd megismerni speciálisan az adott területre vonatkozó minőségirányítási rendszerek kiépítésének, működtetésének sajátosságait, jogszabályi hátterét. A mesterképzésben diplomát szerző szakemberek a minőségirányításhoz kapcsolódó kurzusoknak köszönhetően alapos ismeretekkel rendelkeznek a felnőttképzési szervezetek és a kulturális intézmények minőségfejlesztési rendszerében megjelenő folyamatközpontú gondolkodásról, átlátják a minőségfejlesztési rendszerek működését és

megértik az ezzel kapcsolatos összefüggéseket.

Ezen kurzusoknak köszönhetően minden mesterdiplomával rendelkező felnőttképzésben, vagy közművelődésben dolgozó szakember ismeri, átlátja a felnőttképzésben, illetve a közművelődésben működő minőségfejlesztés témakörét, rendelkezik egy bőséges alaptudással a témakörben, amire a diploma megszerzése után építeni tud szakmája gyakorlása során. A megszerzett ismeretek pedig hozzásegítik a mesterszakon végzett szakembereket ahhoz, hogy a minőségfejlesztés szakmai feladatait pontosan, hatékonyan végezzék, területükön a későbbiekben is fejlődni tudjanak, bekapcsolódhassanak a minőségirányítási tevékenységek irányításába, végrehajtásába.

Dr. SZABÓ IRMA PhD: pedagógus, népművelő, kulturális menedzser, közművelődési szakértő, a Debreceni Egyetem óraadó tanára. Főállásban dolgozott általános iskolában, általános művelődési központban tanárként, vezetőként, és civil szervezetben is. 2001–2012 között a Közművelődési Főosztály (OKM, NKÖM, NEFMI, EMMI) munkatársa, nyolc évig a Közművelődés-fejlesztési Osztály osztályvezetője. Lakóhelyén, Földesen önkormányzati képviselő, elnöke a Helyi Értéktár Bizottságnak és a Népfőiskolai Egyesületnek.

Dr. TAKÁCS-MIKLÓSI MÁRTA okleveles jogász, művelődési és felnőttképzési menedzser, PhD fokozatot szerzett neveléstudomány területén, jelenleg egyetemi adjunktusként dolgozik a Debreceni Egyetem Nevelés- és Művelődéstudományi Intézet Művelődéstudományi és Humán Tanulmányok Tanszékén. Fő kutatási témái: felnőttképzés jogi háttere, kulturális jogi kérdések, minőségmenedzsment, közművelődési minőségfejlesztés, reintegráció a büntetés-végrehajtás rendszerében.