

2. Minőségirányítási kulcsfogalmak értelmezése

hitoktatási szempontból

2/a A minőség fogalma

A hitoktatás szemszögéből való megközelítés előtt tisztáznunk kell, hogy mi a minőség általános fogalma:

Minőség - Tanuljuk, tanítsuk és valósítsuk meg (dr. Bálint Julianna 2001.):

A minőség vezetési stílus és szervezeti kultúra (Crosby). A minőség életfilozófia és életmód.

A minőség filozófiája a változás és változtatás filozófiája.

A minőség filozófiája a megváltozott környezetiünkhöz, munkakörülményeinkhez és más piaci igényekhez való alkalmazkodásról, folyamatos javításról és fejlődésről, az új dolgok befogadásának és megtanulásának szükségességéről szól.

A minőség annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők összessége a követelményeket.

Vagyis az igények és elvárások teljesítésének a mértéke.

A minőség sarokköve a személyes felelősségvállalás, az elkötelezettség, és a részvétel. A minőség fontos alappillére az egyéni kompetencia (motiváltság + képesség).

TQM (A.R.T.):

Minőség? (David Garvin - hasonló Kotler elmélete):

(1) Transzcendens megközelítés: A minőséget csak azután érthetjük meg, miután jó néhány hatás érte, amelyek nyomán kialakultak jellegzetességei. (Pl. festő)

(2) Termék alapú megközelítés: A minőség meghatározott tulajdonság jelenlétén vagy hiányán alapszik.

(3) Termelés alapú megközelítés: A minőség egy adott termék vagy szolgáltatás megfelelése előre meghatározott kívánalmaknak vagy specifikációnak.

(4) Felhasználó alapú megközelítés: A minőséget kizárólag a vevők igényei, elvárásai vagy szükségletei határozzák meg.

(5) *Érték alapú megközelítés: A minőség azt jelenti, hogy meghatározott tulajdonságú terméket vagy szolgáltatást ajánlunk a vevőnek elfogadható költséggel vagy áron.*

TQM koncepció: A minőség alapvető üzleti stratégia, amelynek folyamán született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső vevőket azzal, hogy megfelelnek kimondott és kimondatlan elvárásainak (+ mozgósítja az alkalmazottak tehetségét a szervezet javára).

A minőség fogalma (előadásjegyzet):

- Követelményeknek való megfelelés
- Alkalmasság a felhasználásra
- A termék vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek alkalmassá teszik kifejezett vagy elvárható igények kielégítésére (ISO 8402)
- A minőség "mozgó célpont"

2/b Az oktatás minőségének értelmezése

A minőség fogalmának megközelítése alapján véve termékre irányul. Erről hallunk évek óta nyugati országokból, és ezen az úton indult el hazánk is az elmúlt évtizedben. Célja a minőségbiztosított gyár termékgaranciája Ez nagyon messze áll a hitoktatástól. Közelebbi a fogalomrendszere szolgáltatás minőségbiztosítási jellemzőinek. Ennek is egyedi formája az oktatás, mint szolgáltatás.

Nézzük először az oktatási intézmények viszonyát a minőséghez, a minőségbiztosításhoz. Nehezen megy át a szakmai köztudatba pedagógiai értelmezése, mondván itt termék helyett gyerekekről van szó, kiknek különböző adottságaik, képességeik vannak – így hogyan lehetne az azonos minőségű mérhető teljesítményről beszélni? Ebből a megközelítésből értelmezve a minőséget, igazuk van. De a minőség nem egy életidegen kifejezés. Nagyon egyszerűen megfogalmazva szeretném kifejteni. Először is talán a jobb értelmezés miatt szerencsés nem oktatási, hanem pedagógiai minőségbiztosításnak nevezni. Így már világosabban megmutatkozik, hogy ebben az értelemben a minőség a pedagógiai tevékenység minősége. Az-az intézmény lesz a minőségbiztosított, amely adottságai szerint a legjobbat teszi. Milyen minőségi mutatói vannak az intézménynek? A megfelelő intézményi folyamatok, a tanulók egyéni képességfejlődése, a közösségi légkör,

a személyiségfejlődés. Ez azt jelenti, hogy az iskola (intézmény, annak szervezete) végez minőségi munkát, amely diákjait a legjobb úton tudja vezetni (mind oktatás, mind nevelés terén!). Azaz iskola minőségi, ahol nincsenek elkallódott gyerekek, ahol a közösségtől nem tanulnak rosszat, ahol a pedagógust példaképnek tekintik a diákjai, ahol a szülő biztos benne, hogy gyereke a lehető legjobb helyen van. Az-az iskola lesz minőségbiztosított, ahol a végzős diákok értékes, saját képességeiket felismerő és felhasználni tudó emberekként lépnek ki ajtaján. Ezért a minőségfejlesztés útja az, amely (sok ellenkező megnyilvánulással szemben) az „egyen gyerek – szalagtanítás - falanszter iskolák” létezését törli szemléletmódjából.

2/c A hitoktatás minőségének értelmezése

Jellegzetességeiben közel áll a pedagógiai minőségfejlesztés arculatához. Így természetesen nem termék alapú, vagyis nem mondhatjuk, hogy hitoktatásban részesülő diák garantáltan (a folyamat eredményeképpen) „angyalként” fog viselkedni. A hitoktatás minősége az adott körülmények között értelmezhető, nem a „végtermék” hívőre irányuló folyamat, hanem a hit oktatásának, szervezett rendszerének, plébániai alkalmazásának, megvalósulás szintjét hivatott jellemezni. Módszereket kell feltárni, hogy a helyi (országos, egyházmegyei, plébániai) adottságok és az igény szint függvényében, a cél elérése érdekében milyen hatékony eljárásokat lehet alkalmazni. Nem szabad azonban abba a hibába esni, hogy a hitoktatást önálló egységként kezeljük, hiszen nem független egész önmagában. A hitoktatás az egyház életének része, szoros kapcsolatban áll az egyház egyéb tevékenységeivel. A keresztény hit kialakítása, és megélése az Egyház nélkül lehetetlen. Ezért feltétlenül az Egyház mindennapi életéhez kell kapcsolódnia, a plébániai vérkeringésbe szükséges folytatni a hitoktatást.

2/d Hitoktatás minőségfejlesztésnek célja

Célja, hogy a gyerekeknek, fiataloknak hitismereteket nyújtson (bibliai, dogmatikai, liturgiai, egyházhivatási), világnézeti alapot adjon, megvilágítsa előttük a keresztény értékeket, az emberi élet célját. Lássák tisztán a keresztény élethivatás útjának jellemzőit,

és kialakítsa bennük az egyházhoz tartozás tudatát, hogy hitüket a vallásosság fényében éljék meg.

Lényege: tárgyilagos önértékelés, adottságok – lehetőségek feltárása, célmeghatározás, tervezés, megfelelő folyamatszabályozás, szükséges szervezeti struktúra kiépítése, helyzetfelismerés, alkalmazkodási képesség kibontakoztatása, a cél elérése érdekében eredményes módszerek feltárása, kapcsolatépítés lehetőségeinek felismerése, infrastruktúra megteremtése és az eredményesség értékelése.

2/e A minőség megvalósításának fejlődése

Minőségellenőrzés: *Eredmények összehasonlítása a meghatározott követelményekkel. A „termék” megfelelőségének vizsgálata. Időközi és végellenőrzés. Hangsúly a megelőzésen!*

Minőségyszabályozás: *eszközök, módszerek, tevékenységek alkalmazása a minőségi követelmények teljesítése érdekében.*

Minőségirányítás: *Összehangolt tevékenységek egy szervezet irányítására és szabályozására a minőség szempontjából - ISO 9000-2000.*

(Célkitűzések megvalósításához szükséges folyamatok tervezése és működtetése és az ehhez szükséges erőforrások biztosítása.)

Minőségirányítási rendszer: *beletervezzük és beleépítjük a minőséget a termékünkbe.*

Célkitűzések teljesítésének biztosítása.

Minőségbiztosítás: *Minőségirányítási rendszeren belül alkalmazott tervezett és módszeres tevékenység a minőségi követelmények teljesítésének biztosítására. Bizalomkeltés!*

Teljes körű minőségirányítás – TQM (Total Quality Management):

Mindenki részt vesz benne! A szervezet minden tevékenységére és minden részletére vonatkozik.

Folyamat fogalma

Minőségfejlesztési Kézikönyv:

„Folyamat: *Olyan egymással kölcsönös kapcsolatban lévő erőforrások és tevékenységek, amelyek a bemeneteket kimenetekké, eredményekké alakítják át, miközben értéket növelnek (hozzáadott érték).*

Folyamatos fejlesztés: PDCA

A ciklus újbóli indítása esetén az előző körben nyert tapasztalatok kiindulásként, mintaként, normaként (S-standard) szolgálnak ki. Ez biztosítja, hogy ugyanazt a hibát a szervezet, csoport, egyén ne kövesse el ismét, így a következő kört magasabb minőségi szinten tudja megvalósítani.

Folyamatszabályozás: A folyamat változékonyságainak csökkentése a követelmények megbízható teljesítése céljából. Ennek eléréséhez a változékonyságok okainak feltárására és megszüntetésére van szükség. A folyamatszabályozás a sikeres gyakorlat, a bevált módszerek standardizálásával, a folyamat lépéseinek, szereplőinek és felelőseinek megállapításával elősegíti a működés javítását és a munkatársak bevonását.”

További fogalmak: Folyamatos fejlesztés! Folyamatmenedzselés!

Folyamatirányítás:

1. A felső vezetés felelőssége
2. Forrásirányítás (erőforrások)
3. Folyamatok irányítása:

Vevővel kapcsolatos folyamatok, Tervezés és fejlesztés, Beszerzés
Termelési és szolgáltatási műveletek, Ellenőrző, mérő- vizsgáló és
figyelőeszközök kezelése

PDCA - folyamatos fejlesztés alapmodellje

A minőség megvalósításának egyik fontos elve a folyamatos fejlesztés. “Csináljunk jobbat!”

P (plan) Tervezd meg!

Meghatározzuk, melyek a kulcsproblémái a meglévő folyamatnak vagy bármilyen tevékenységnek, és hogyan lehet őket kijavítani.

D (do) Cselekedj!

Valósítsd meg a tervet!

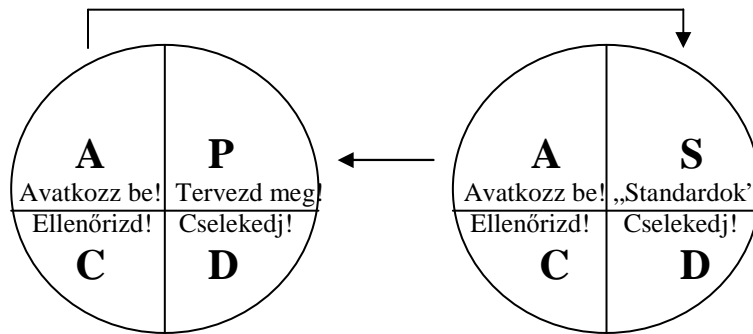
C (check) Ellenőrizd!

Ellenőrizzük és elemezzük, hogy amit megterveztünk működik és jobb tulajdonságokat ad.

A (act) Avatkozz be!

Avatkozunk be és módosítuk a folyamatot, majd alkalmazzuk a javított, fejlesztett folyamatot.”

A PDCA ciklus



Az egyház feladatellátás eredményességének is létfontosságú eleme a folyamatszabályozás, a folyamatos fejlesztés (PDCA). Ezt mindannyian tudjuk és belátjuk, hogy a tudatosan élt, a tudatos útkeresés új lehetőségeket, látásmódot tár fel előttünk.

Kicsit furcsa szó az Egyházzal kapcsolatban a menedzselés kifejezés, pedig az egyházi tevékenység kibontakozásának is fontos dimenziója. (Hiába csinálunk sok dolgot, ha senki sem tud róla, és ezért kizárja a fejlődés lehetőségét.) A menedzselés a szervezet tevékenységének megszilárdítását, és kiterjesztését hivatott szolgálni. Mindezek az egyházi feladatok tekintetében is fontosnak bizonyulnak. Minden egyházzal kapcsolatos tevékenységnek a szervezet megszilárdítására, és hivatottságának kiterjesztésére kell irányulnia. Furcsán hangzik a párhuzam, de az apostolok megbízása a krisztusi tanítás terjesztésére vonatkozik („Tanítsatok minden népet!”), melyet mai szóval élve menedzselésnek nevezünk. Azonban más tevékenységektől eltérően az teszi mássá az evangelizálást, hogy hitelessége az életpéldán alapul.

2/f Az országos hitoktatási minőségfejlesztés alapjai

Az országos hitoktatási minőségfejlesztés lehetőségének alapjait a Magyar Katolikus Püspöki Kar tette le a hitéleti program helyi megvalósítása iránti nyitottságával. Az MKPK elfogadja, hogy a katekézis irányelveinek megfelelő, és a helyi adottságokat, lehetőségeket figyelembe vevő minden plébánia evangelizációs tervét a megfelelő, eredményesnek mutató módszerek feltárásával megvalósítsa.

MKD: „A magyar egyház számára a megváltozott társadalmi helyzet új kihívást jelent...bár egyre több plébániai közösségben láthatók a megújulás jelei...Kétségtelenül a

plébánia a legjelentősebb hely, ahol formálódik és megnyilvánul a keresztény közösség...A katekézisbe be kell mutatni a különböző közösségi lehetőségeket, hogy mindenki megtalálja a lelki igényeinek megfelelő közösségi keretet...Az egyház küldetése miatt nem zárhat ki semmilyen lehetőséget, hogy az embert szolgálja, formálja, és hitben növelje. Zarándoklatok, táborok, kirándulások, napközi alkalmak és más egyéb csoportfoglalkozások sajátosságaikkal alkalmas lehetőséget teremtenek a katekézis számára...A katekézis évi programjában szerepeljen rendszeres találkozás a szülőkkel...az iskolai hitre nevelés a plébániai közösséghez kapcsolódás nélkül nem képes elérni a katekézis alapvető célját...minden katekéta a legmegfelelőbb módszer választhatja ki...ahhoz, hogy ezeket a célokat el lehessen érni, tervezett és szervezett munkára van szükség...”

Az Egyház minőségirányítási szintjei



A következő párhuzam felállítása lehetséges szerintem a Comenius 2000. közoktatási és az általam Ecclesia 2002-nek nevezett (tervezett) evangelizációs minőségfejlesztési program között:

A Comenius 2000 közoktatási minőségfejlesztési program célja

Célja - Versenyképes szervezetek a közoktatás számára beteljesülése

Intézményi szint

- Partnerközpontúság
- Folyamatszabályozás képessége
- Folyamatos fejlesztés képessége
- Szervezeti kultúra fejlesztés képessége
- Minőségirányítási rendszer kialakítása
- Egymástól való tanulás képessége

Fenntartói szint

- Segítő fenntartói kommunikáció
- Tanulási utak védelme
- Hatékony információs rendszer
- Minőségelvű oktatásfinanszírozás
- Fenntartói minőségirányítási rendszer

Az Ecclesia 2002. evangelizációs minőségfejlesztési program

Célja – Az Egyház küldetésének egyéni és társadalmi célú

Intézményi szint

- Partnerközpontúság
- Folyamatszabályozás képessége
- Folyamatos fejlesztés képessége
- Szervezeti kultúra fejlesztés képessége
- Minőségirányítási rendszer
- Egymástól való tanulás képessége

Fenntartói szint

- Segítő fenntartói kommunikáció
- Hittanítás tartalmi védelme
- Hatékony információs rendszer
- Minőségelvű plébániafinanszírozás
- Fenntartói minőségirányítási

