

Az oktatás minőségének mérhetőségéről

On the measurability of quality of higher education organizations

There is much discussion these days about quality in higher education.

This paper is about the measurability of quality of higher education, about the quality indicators used in ranking the universities and higher education institutes, the content and reasons of these indicators and their weights in ranking in Hungary and in the world.

Another method for quality analysis and quality assurance is the UNI – EFQM model which works on the basis of similar quality indicators as the different ranking methods. What kind of aspects and facts are directly measurable and which factors are subjective in the analysis of quality in higher education. How can these factors be measured? What factors are required to be measured in quality analysis of higher education?

Bevezetés

A válságból való kilábalás és a megújulás eszköze lehet az oktatás. Ugyanakkor egyre gyakrabban éri bírálathoz nem csak a közoktatás különböző szintjeit, hanem a felsőoktatást is. Az ország méreteihez és teherbíró képességéhez képest jelentősen eltúlzott a felsőoktatási intézmények száma, s egyre erőteljesebben jelenik meg a vélemény, hogy színvonalát, minőségét tekintve alapvetően eltérő az egyes intézmények képzése: *„Magyarországon nem szükséges ennyi és ilyen rossz minőségű felsőoktatási intézmény. A 77 akkreditált egyetem és főiskola közül érdemes megtartani maximum 20-25 intézményt, a többit pedig nem beolvasztani kell a megmaradóba, hogy azok még nagyobb vízfejet növecsszenek, hanem be kell zárni.”* (BOKROS LAJOS)

Ilyen és ehhez hasonló – drasztikusnak nevezhető – vélemény-nyilvánítások mellett nagyon sok intézmény számára létérdekké vált, hogy fennmaradását és további működtetését különböző eszközökkel biztosítsa. Kettős törekvés figyelhető meg az intézmények részéről: egy részük a minőséget szem előtt tartva, különböző minőségi díjak, tanúsítások megszerzésével próbál meg kikerülni a „tömegoktatás” negatív megítéléséről, de a hallgatói létszám alapján történő finanszírozás miatt – az előzőek mellett – igyekszik minél több, esetenként gyengébb vagy egyértelműen gyenge képességű hallgatót is megnyerni, felvenni. Az intézmények egy másik, igen jelentős csoportja viszont egyértelműen a hallgatói létszám drasztikus növelésével próbál meg a felsőoktatásban „megkezdhetetlen” tényezővé válni, a hallgatói létszám felduzzasztásával „igazolva” létjogosultságát. Az intézmények előző két csoportja jelentősen eltérő képességű hallgatók oktatását, képzését végzi. Ugyanakkor mindannyian szerepelnek a rendszeresen összeállított felsőoktatási rangsorokban is. Hogyan hasonlítható össze – egyáltalán összehasonlítható-e? – a különböző intézmények oktatási színvonala? Milyen tényezők befolyásolják és hogyan mérhető az oktatás minő-

* BGF Külkereskedelmi Kar, Módszertani Intézeti Tanszék, főiskolai docens.

sége és a végzettek képzettségének színvonala. Mennyiben játszanak ebben szerepet objektív tényezők (pl. technikai adottságok, minősített oktatók száma, aránya, felvételi, ill. vizsgaeredmények stb.), illetve szubjektív, nehezen mérhető tényezők (az oktatók egyéb szakmai és emberi tulajdonságai, oktatói, előadói adottságok, kvalitások, a követelmények szintje, a vizsgáztatás, számonkérés módja stb.).

Különböző minőségbiztosítási rendszerekkel, minőségi díjakkal, valamint a különböző fórumokon meghatározott felsőoktatási rangsorokkal megpróbálják mérhetővé és összehasonlíthatóvá tenni az egyes intézményekben végzett munka minőségét. Az így összeállított rangsorok, ill. minőségdíjak, minőségbiztosítási rendszerek részben eltérő szempontok alapján készülnek, melyek között az oktatás színvonalát, minőségét befolyásoló mérhető tényezők mellett számos közvetlenül nehezen mérhető tényezőt is figyelembe vesznek.

A minőség különböző értelmezései a felsőoktatásban

Ahhoz, hogy a mérhetőséget vizsgálni tudjuk, először tekintsük át, mit is jelent a minőség a felsőoktatásban. Többféle értelmezéssel találkozhatunk a gyakorlatban az oktatás és a társadalom különböző szereplői részéről: minőség mint megbízhatóság, luxus, rang, tekintély, követelményeknek való megfelelés, folyamatos javítás, tökéletesítés, hozzáadott érték stb.

Az előző értelmezések szerint pl. ha egy intézmény „kiállja az idő próbáját”, vagyis már hosszú ideje képez diplomásokat, az a minőségi képzés egyik jele lehet. Ugyanakkor az egyetemi-főiskolai campusok fizikai megjelenése, a szép környezet, a modern berendezések, felszerelések azt sugallhatják, hogy itt biztosan a legújabb technikákkal, módszerekkel, a legkorszerűbb ismereteket oktatják.

A követelményeknek való megfelelés a minőségi szakemberek értelmezéséhez legközelebb álló megközelítés. Konkrétan meghatározott célok, eredmények elérését jelenti, adott ismeretanyag átadását, azok megfelelő számonkérését, s ezek teljesítése után a diploma megszerzését. Teljesen jogos az elvárás az oktatási folyamat „hozzáadott értékére” vonatkozóan, azaz a hallgató többet tudjon a képzés végén, mint a kezdeti pontban, továbbá, hogy a többlet-tudás a gyakorlatban hasznosítható, a munkáltatók által elvárt, korszerű ismereteket jelentsen.

Más a minőség fogalma a különböző szereplők szempontjából nézve is, a felsőoktatásban már részt vevő diákok, a felsőoktatásba lépni kívánó középiskolás (és szülei), az oktatók, a munkaadók, vállalatok-vállalkozások más tényezőket tartanak fontosnak, amikor az oktatás minőségéről beszélnek.

Szakmai szempontból azonban a felsőoktatás különböző tevékenységeinek a minőségéről lehet beszélni, mint a képzés, a kutatás, a társadalmi szolgáltatás és az ezeket támogató tevékenységek minősége [8].

A nehéz – és nem egyértelmű – definiálhatóság mellett a tevékenység sajátos tulajdonságai is megnehezítik az egyértelmű mérést, s így az egzakt összehasonlítást.

Az oktatás egyfajta szolgáltató tevékenység, s mint ilyen számos jellemzőben eltér a termelő tevékenységtől.

1. tábla
A termelő és szolgáltató tevékenység jellemzői [10]

Jellemző	Termelő tevékenység	Szolgáltató tevékenység
Az eredmény tulajdonságai	Kézzelfoghatók	Általában nem kézzelfogható
Termelés és szállítás	Külön-külön tevékenység	Integráltan végzett tevékenység
Visszacsatolás	A folyamaton keresztül	A vevőkön keresztül
A folyamat definíciója	Definiált	Nem definiált
A folyamat határai	Definiáltak	Nem definiáltak
Minőségmérés	Definiált	Nehezen definiálható
Ellenőrzés	Objektív	Szubjektív
Javítást célzó akciók	Megelőzőek	Reagálóak

A szolgáltató tevékenységek esetén nem csak a tevékenység jellemzőiben van jelentős eltérés, hanem a minőségi paraméterek és a minőséget befolyásoló tényezők felsorolása, „szétválogatása” sem egyszerű. A szolgáltatási folyamatoknál három kulcsfontosságú jellemzőt kell szem előtt tartani a minőségelemzés során, az *együttműködés*, a *kézzelfoghatóság* és az *ismétlés* kérdését. [10]

Ezek közül az egyik legkritikusabb az *együttműködés*, azaz a vevő részvétele a folyamatban. Ez azt jelenti, hogy a tevékenység végeredményének alakulásában jelentős szerepe van a vevőnek is. Ilyen tevékenység az oktatás is, ahol a végeredmény, így annak minősége jelentős mértékben függ a tevékenységben részt vevő felektől, tehát a vevőtől is.

De kérdés a vevő személye is: nem csak az oktatásban részvevő hallgató a vevő és az ő „vevői igényeinek kielégítése” a minőség biztosító, hanem ide sorolhatók azok a munkaadók, cégek, vállalatok, vállalkozások is, akik alkalmazni fogják a végzeteket. Ha őket is vevőnek tekintjük, akkor a vállalatok, vállalkozások vevői igényeinek kielégítése is a minőség biztosítását jelentheti. Ugyanakkor meg kell említeni, hogy egyes közgazdasági jellegű megközelítések szerint a hallgatók nem tekinthetők egyértelműen vevőnek/fogyasztónak, mert az ún. „információs aszimmetria” miatt az intézmények (és a vállalatok, vállalkozások) jobban tudják, hogy ebben az esetben mire van szüksége a fogyasztónak [9]. Az oktatás minőségével foglalkozó szakirodalom is alig ismeri el a hallgató fogyasztói, s így minőségmeghatározó szerepét, mivel a hallgatók véleménye, elvárásai mellett fontos tényezőt jelentenek a gazdaság, a társadalom és a munkaadók elvárásai is.

JOSEPH STIGLITZ, a New York-i Columbia egyetem professzora, az általa vezetett, öt Nobel-díjas közgazdászt magában foglaló bizottság a gazdasági teljesítmény és a társadalmi haladás méréséről szólva mondta: „*Amit mérünk, hatással van arra, amit csinálunk. Ha rossz mércéink vannak, rossz dolgokra fogunk törekedni.*” Ez nemcsak a kutatócsoport által vizsgált gazdasági mutatókra, hanem más területekre is érvényes, így az oktatás minőségének vizsgálata esetén is kulcsfontosságú, hogy milyen módon, milyen mutatók/módszerek segítségével történjen a minőség mérése.

De vajon létezik-e olyan egységes mérési módszer, amellyel az előzőekben felvázolt szempontok mindegyikét egyszerre lehet figyelembe venni és értékelni, amelyekkel valóban összehasonlíthatók az egyes intézmények, amely módszerek elegendő és megbízható információt szolgáltatnak mind a leendő hallgatók és családjuk, mind pedig a vállaltok, vállalkozások számára az egyes intézményekben folyó munka minőségéről?

Az előzőeket még jobban bonyolítja a felsőoktatás globálissá válása, amely fokozza az egyetemek közötti versenyt. Ugyanakkor a verseny nagyobb teljesítményre ösztönöz, ami a gazdasági növekedés hajtóereje lehet. A felsőoktatás versenyképessége szempontjából azonban három alapvetően eltérő modellt különböztetnek meg (1. ábra).

Hagyományos (elit) egyetem	Piacorientált egyetem	Menedzsment-vezérelt egyetem
<p>Professzor</p> <p>Diák</p> <p>Piac</p> <p>Kutatás</p> <p>Oktatás</p> <p>Tanulás</p> <p>Infrastruktúra</p> <p>Adminisztráció</p>	<p>Professzor</p> <p>Diák</p> <p>PIAC</p> <p>Kutatás</p> <p>Oktatás</p> <p>Tanulás</p> <p>Infrastruktúra</p> <p>Adminisztráció</p>	<p>Professzor</p> <p>Diák</p> <p>Piac</p> <p>Kutatás</p> <p>Oktatás</p> <p>Tanulás</p> <p>Infrastruktúra</p> <p>Adminisztráció</p>

1. ábra

Versenyképességi modellek jellemzői a felsőoktatásban [11]

A hagyományos modellben a professzor széles körű tudására alapozott oktatási tevékenysége van a középpontban, míg a piacorientált egyetemen a piac a vezérlő elv, ahol a diák választását nagymértékben befolyásolja a rendelkezésre álló infrastruktúra. A menedzsment-vezérelt modellben pedig a tanulási folyamaton, és a folyamat minőségét biztosító adminisztráción van a hangsúly¹.

A fenti modellek még inkább megkérdőjelezzik, hogy lehet-e egységesen mérni és összehasonlítani ennyire különböző rendszerben működő intézményeket.

¹ Magyarországon is felmerült az ún. kutató és vállalkozó egyetemek szétválasztása.

Kiválósági modellek, intézményi rangsorok mint a minőség mérésének módszerei

Az előzőekben felvázolt nehézségek ellenére is szükséges az intézményekben folyó tevékenységek minőségének vizsgálatára. Többféle módszert dolgoztak ki az oktatás minőségének mérésére. Ilyen eszköz a felsőoktatás minőségirányítási modellje – az UNI-EFQM önértékelési modell ([4] [5] [6], 2. ábra). Ez a kétszintű önértékelési modell alkalmas a képzési programok, karok és az intézmények rendszerszintű vizsgálatára. A szervezet tevékenységének és eredményeinek átfogó, rendszerszemléletű és periodikus vizsgálatát teszi lehetővé. Az önértékelés egyik célja az értékelés végrehajtása a minőségbiztosítás jellemzésére.

Az önértékelés alapját a szakok, képzési programok kérdőíves felmérése és szöveges értékelése jelentik. Az adottságok egyes elemei közvetlenül is mérhetőek, az oktatók-hallgatók száma/aránya, az oktatók összetétele, a rendelkezésre álló erőforrások mennyisége, milyensége, stb. Az eredményeken belül azonban a munkatársak és a hallgatók elégedettsége, valamint a társadalmi hatás, a végzeteket foglalkoztató cégek, vállalatok véleménye már szinte kizárólag kérdőíves megkérdezés segítségével kerül felmérésre. Az értékelés pontozásos módszerrel történik, így a válaszok statisztikai mutatókkal is jellemezhetőek.

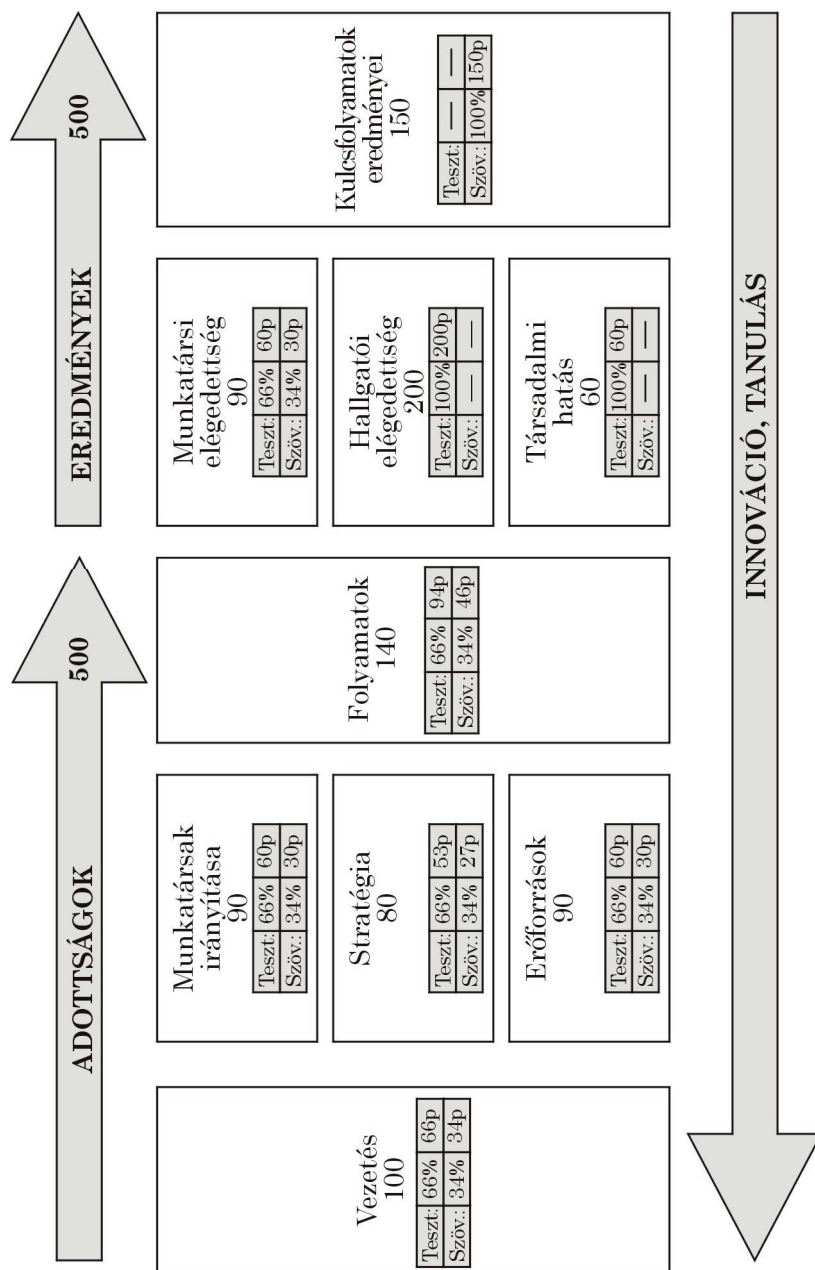
A kulcsfolyamatok eredményei között mind a képzési terület (a kiadott diplomák száma, végzett hallgató száma, megoszlása, TDK munka paraméterei), mind a kutatási tevékenység (kutatási tevékenységek, publikációk száma, doktori iskolaparaméterei), valamint a gazdálkodási eredmények is közvetlenül mérhetőek. Az értékelés szubjektív elemei tehát a hallgatók, a munkatársak ill. a vállalatok elégedettsége.

A felsőoktatás minőségét vizsgálják és rangsorolják az évente megjelenő hazai és nemzetközi felsőoktatási rangsorok. A hazai felsőoktatási intézményeket, ill. azok karait több különböző felmérés alapján is rangsorolják.

A *FELVI* elemzése a hetven legnépesebb egyetemi és főiskolai kar hallgatóinak véleményét vizsgálja. Az összeállításakor 20 szempontot vettek figyelembe, melyek közül hangsúlyos volt a hallgatók menedzselése, az oktatói kiválóság és a hallgatói összetétel minősége. A felvételi adatok adatelemzése, a minőségi jellemzők feldolgozása, valamint a Medián Közvélemény- és Piackutató Intézet által lebonyolított 2009-es hallgatói véleményfelmérésén alapult.

A hallgatói vélemények rendszeres vizsgálatát azért is tartják fontosnak, mert a leginkább érintettekről, az intézmények szolgáltatásait igénybevevő többszázéves célcsoport véleményéről van szó.

Ugyanakkor a munkaadói oldal tapasztalatait is elemzi az MKIK Gazdaság- és Vállalkozáselemző Intézet munkatársainak a bevonásával. A hallgatói és a munkaadói szempontok mellett továbbá évek óta egységes módszertan alapján rangsorolja az ún. objektív mutatókat is, amelyek az oktatói kar összetételére és a hallgatói színvonalra vonatkoznak. A hivatalos statisztikák sok tekintetben megerősítik a hallgatói vélekedéseket. A több mint húsz szempont alapján összeállított rangsorok tartalmazzák mind a 14 képzésterületen oktató összes intézmény adatait, lehetőséget adva egyúttal sokéves tendenciák felvázolására is.



2. ábra
 Az UNI-EFQM modell [5]

Egységes módszertani elvekre alapozva figyelembe veszik a felsőoktatás nemzetközi mutatószámrendszerét, s folyamatosan bővítik az elemzésekbe bevont szempontok körét. Adatforrások:

- az intézmények saját információszolgáltatásra épülő, OKM adatok;
- az Educatio Kht. – OFIK közvetlen intézményi adatgyűjtése, jelentkezési és felvételi adatok;
- az Országos Tudományos Diákköri Tanács (OTDT) adatai;
- reprezentatív empirikus szociológiai kutatások az egyetemi-főiskolai hallgatók és a munkaadók körében;
- reprezentatív empirikus gazdaszociológiai vizsgálatok a munkaadók körében.

A munkáltatók körében végzett kutatás módszere országos, személyes lekérdezésen alapuló, kérdőíves adatfelvétel, ágazat és régió szerint reprezentatív mintán. Célcsoport a kis-, közép- és nagyvállalatok személyzeti ügyekért felelős vezetői, kisebb cégek esetében vállalati felsővezetők.

A kutatás során a vállalatvezetőket és a HR-vezetőket kérdezték meg arról, hogy adott foglalkozási területen az adatfelvétel során milyen felsőoktatási intézményben, illetve annak melyik karán végzett pályakezdőket preferálnak, továbbá tudományterületenként három kart neveztek meg, és rendeztek sorba aszerint, hogy a presztízs tekintetében érzésük szerint melyik áll az első, második, illetve harmadik helyen

A hallgatók véleményét az intézményválasztási szempontjairól, a képzés, illetve az intézmény értékeléséről, az egyéb továbbtanulási-átképzési tervekről és a diplomaszerezés utáni elhelyezkedési szándékokról és várakozásokról kérdezték kérdőíves felmérés formájában. A képzés- és intézményértékelés a kiterjedt az oktatás színvonalára, a diploma hazai és nemzetközi piacképességére, az intézményen belüli önképzésre, szakmai előrelépés lehetőségeire, az intézménnyel való azonosulásra, az intézmény légkörére és az intézményen belüli kulturális/sportolási lehetőségekre, az intézmény oktatási infrastruktúrájának színvonalára, és egyéb intézményi szolgáltatásokra. A hallgatóknak a saját intézményükről kellett véleményt mondaniuk, s egy ötfokozatú skálán értékelni. A felmérés ezen része kizárólag a hallgatók egyéni – szubjektív – megítélésén alapult.

A közel félszáz szempontot tartalmazó hallgatói értékelésekből egy érdekes, ám hosszú idő óta megfigyelt ellentmondás is kirajzolódott: a legszínvonalasabbnak tartott intézmények diákjai általában kifejezetten elégedetlenek az oktatók hozzáállásával, a hallgatók menedzselésével és sokszor az intézményi légkörrel is. A képzés színvonala, a magasan kvalifikált oktatói kar azonban nem jár együtt szakmai elégedettséggel, mivel a jó egyetemeken tanulók elvárásai sokkal magasabbak. Ezzel szemben sok fiatal intézményben, köztük alapítványi főiskolán elégedettek a hallgatók mind az ott tapasztalt szakmai színvonnallal, mint az oktatók hozzáállásával, segítőkészségével.

Az intézményi adatszolgáltatás során, valamint a jelentkezési és felvételi adatok rangsorolásakor közvetlenül mérhető tényezőket vettek számba.

A *Central European Management Intelligence* (CEMI) által készített felsőoktatási rangsor más módszerekkel dolgozott. A képzéstől függően öt, illetve hat szempont alapján végezték a kutatást: vizsgálták a túljelentkezés mértékét, a

diák-tanár arányt, az OTDK-n elért hallgatói eredmények arányát, az egyes szakterületeken végzeteket tipikusan foglalkoztató munkaadók véleményét, illetve a munkaerő-közvetítők és fejavadász cégek tapasztalatait.

A rangsort egy összetett index alapján állították össze. A közgazdász-, gépészmérnök, informatikus és jogászsor esetében 6, míg a turizmus-vendéglátás, valamint a kommunikáció rangsor esetében 5 „elemi” mutatószám egyszerű számtani átlaga képezte a mutatót. Az „elemi” mutatószámok 1-től 5-ig terjedő értéket vehettek fel. Az „elemi” mutatószámok közül a vállalatok és a fejavadászok, munkaerő-közvetítők véleményének volt a legnagyobb differenciáló ereje. Az alábbi mutatókat vizsgálták:

- 1) *Túljelentkezés*: a túljelentkezés azt hivatott mérni, hogy a felsőoktatási intézményekbe jelentkezők mely intézményt mennyire favorizálják.
- 2) *Diák-tanár arány*: az arány azt mutatja, hogy egy intézményben egy oktatóra átlagosan hány diák jut, ami jó közelítése annak, hogy egy átlagos diák mennyi figyelmet és időt kap a tanároktól. Természetesen minél alacsonyabb a diák-tanár arány, annál inkább egyénre szabott a képzés, ami pedig nyilvánvalóan kedvező a diákok számára.
- 3) *Oktatók összetétele*: egy felsőoktatási intézményben tanított ismeretek minőségét alapvetően meghatározza, hogy milyen akadémiai szintű oktatók tanítanak ott. Az akadémiai fokozatok az egyes oktatók akadémiai elismertségét, tudását és nem utolsósorban tapasztalatát hivatottak kifejezni. Az alapfeltevés, hogy minél több magas fokozatú oktató tanít egy intézményben, annál valószínűbb, hogy magas szintű oktatás folyik.
- 4) *Tipikus foglalkoztatók véleménye*: a rangsorolt karokon végző hallgatók döntő többségének célja, hogy a vállalati szférában elhelyezkedve indítsa karrierjét. A felmérés során kis-, közepes, és nagyvállalatokat, illetve közintézményeket kérdeztek meg az egyes intézményekből érkező hallgatók tudásáról.
- 5) *Munkaerő-közvetítők véleménye*: a munkaerő-közvetítők a piac azon szereplői, akik feladatukból adódóan sok pályakezdő vagy pályája elején lévő fiatalal foglalkoznak, és ennek köszönhetően egészen nagy mintán alapuló véleményük van az egyes felsőoktatási intézményekből kikerülő végzősök színvonaláról. Véleményük egyrészt befolyásolja, másrészt kifejezi az intézményekkel kapcsolatos (munkaerő-) piaci perspektívát.
- 6) *OTDK-eredmények*: az Országos Tudományos Diákköri Konferenciák (OTDK) a hivatalos egyetemi „tanulmányi versenyek”, amelyekre rendszerint minden, az adott diszciplínát oktató felsőoktatási intézmény küld diákokat. Ennek megfelelően az OTDK-kon elért helyezések alkalmasak lehetnek a diákok szakmai, tudományos színvonalának összehasonlítására.

A módszer érdekessége, hogy szubjektív vélemény-nyilvánítást, azaz a vevői elégedettséget csak a foglalkoztatók esetén vizsgálja, és közvetlen módon nem veszi figyelembe a hallgatók véleményét az adott intézményről.

Az Egyesült Államokban és Németországban a rangsorok elsősorban folyóiratok kezdeményezésére jöttek létre, melyek saját szempontok alapján dolgoztak. A legrangosabb amerikai lista a *U. S. News and World Report-ranking*. A U. S. News igen összetett szempontrendszert használ, de az egyes szempontok szerinti rangsorokat azután – egyesek szerint meglehetősen önkényesen – sú-

lyozza és összesíti. Így állítja elő évenként a „top 25” rangsorát az intézmények különféle típusain belül. Ugyanakkor az általános rangsorolás mellett a U.S. News külön kezeli a mérnök-képzést, a gyógyszerész-képzést és az orvosi képzést. Ezek mellett kínál egy alternatív rangsort is, amely a „best value” – azaz a minőség és az ár – függvényében rangsorolja a kínálatot, vagyis, hogy az összeállítás szerint, hol kapható a legjobb minőségű oktatás viszonylag olcsón.

Az elismert rangsorok mindig nyilvánosságra hozzák módszereiket, adatgyűjtési technikájukat, szempontjaikat, súlyozási technikáikat, így többek közt ahhoz is hozzájárulnak, hogy a felsőoktatási intézmények értékelésének megfelelő szempontjait újra és újra át kelljen gondolnia a célközönségnek. Mára elismert tény, hogy a rangsorok – különösen a diákok kikérdezésén alapulóak – visszahatnak az egyetemi vezetés politikájára. A végső pontszámok és ezáltal a helyezések meghatározása a 2. táblában összefoglalt szempontok alapján történt.

2. tábla
A US News által vizsgált szempontok

Mutató	Magyarázat – indoklás	Súly (%)
Akadémiai megítélés	A mutató egy hároméves on-line megkérdezésen, 2009-ben 9386 akadémikus értékelésén alapul.	40
Foglalkoztatók véleménye	Mind a belföldi, mind pedig a nemzetközi munkáltatókat felkérték a rangsorolásra a privát és a közszféra vállalatai közül. A megkérdezés során három földrajzi régió, Amerika, valamint Európa, Közép- és Kelet-Afrika, ill. Ázsia egyenlő súlyára törekedtek.	10
Hallgatói létszám és arány	Bár nem átfogó minőségi mutató, de alkalmas az oktatási „képesség” mérésére feltételezve, hogy a mutató korrelál az oktatás minőségével.	20
Hivatkozások száma	A kutatási tevékenység széles körben használt, átfogó mutatója.	20
Nemzetközi kapcsolatok	Ez a két mutató lehetővé teszi a nemzetközi összehasonlítást. A mutató jelentőségét a hallgatók és oktatók egyre növekvő migrációja adja.	5
Külföldi hallgatók aránya		5

A rangsor összeállítása során – ugyanúgy, mint a CEMI által összeállított rangsornál – közvetlenül megint nem jelenik meg a hallgatók oktatásról alkotott véleménye, a „vevői igények” az akadémikusoknak, azaz a terület elismert szakembereinek és a leendő foglalkoztatóknak az értékítéletében jelennek meg. Ez összhangban van azokkal a véleményekkel, amelyek szerint az oktatás minőségét nem feltétlenül a hallgatók elégedettsége jelenti.

A *The Times* – mint az amerikai rangsorok – szintén az oktatás színvonalára helyezi a hangsúlyt. Nem saját adatokkal, illetve szempontokkal dolgozik, hanem a túlnyomórészt állami szervek által gyűjtött statisztikákból emeli ki a meghatározónak tartott mutatókat s ezeket összegzi, egy összesített pontszám-ban. A végső helyezésben, az angol rendszer a minél rövidebb idő alatt megszer-zett diplomát honorálja. A vizsgált szempontok és azok súlyozása megfelel a 2. táblában közölteknek.

Összefoglalás

Az előzőekben bemutatott minőségvizsgálati módszerek és rangsorok eltérő megközelítésekből próbálják meg mérni és összehasonlítani az egyes oktatási intézmények tevékenységének minőségét.

A közvetlenül mérhető – objektív – tényezők hasonló tartalommal jelennek meg mindegyik bemutatott módszer esetén, legfeljebb a mutató konkrét megfo-galmazásában illetve azok súlyozásában lehet eltérés. Hasonló a helyzet a munkáltatók véleményének számbavétele esetén is.

A hallgatók véleményét azonban már jelentősen eltérő módon és súllyal ve-zszik figyelembe az egyes módszerek. Ez azért is jelentős eltérés, mert ezek azok a tényezők, amelyek számbavétele, értékelése a legtöbb szubjektív elemet tar-talmazza. Természetesen nem vitatható, hogy valamilyen mértékben a hallga-tók, mint a felsőoktatás közvetlen részt vevőinek véleményét is figyelembe ve-gyék az egyes intézmények értékelése során. Kérdés azonban – és sajnos nehe-zen eldönthető kérdés, hogy mennyire megbízhatók a hallgatói válaszok az ok-tatás, képzés színvonalára, a vizsgáztatás, számonkérés, s így a diploma meg-szerzésének nehézségére vonatkozó kérdéskörökben. Itt ugyanis alapvető elté-rés lehet a hallgatói válaszokban aszerint, hogy

- mennyire felkészülten érkezett a hallgató a felsőoktatásba;
- milyen a tanuláshoz való hozzáállása a tanulmányai során;
- milyenek (sokszor az is kérés, hogy vannak-e) a jövőre vonatkozó elképzelé-sei, elvárásai;
- mennyire motivált a hallgató stb.

A munkáltatók véleménye is kissé egyoldalúnak tűnik, ha az oktatói munka színvonalát vizsgáljuk, hiszen a munkáltatók, és általában a munkaerőpiac – teljesen érthető módon – csak a „végeredményre” kíváncsi, azaz, hogy a végzett diplomás mire képes, mit tud függetlenül attól, hogy amikor bekerült a felsőok-tatásba milyen szakmai felkészültségről indult és nem azt, hogy az intézmény és oktatói „mit tettek hozzá” mint hozzáadott érték. Ezt a szempontot egyébként a nemzetközi rangsorok sem veszik figyelembe, bár a magas színvonalú képzést nyújtó „top” egyetemeken az előképzettség hiánya nem is jelenik meg problé-maként, ugyanakkor a magyar felsőoktatásban ez egy igen jelentős tényező. Valójában az is kérdés lehet, hogy egyáltalán ugyanazt várják-e el a munkálta-tók a végzettekől, mint amit – szándékai szerint – az intézmény szeretne a hallgatónak megtanítani. Ehhez álljon itt befejezéskeppen egy rangsor a Ma-gyarországon működő multinacionális cégek elvárásairól (3. tábla).

3. tábla
A munkaadók által elvárt kompetenciák rangsora

1.	Önálló munkavégzés képessége	8.	Kommunikációs készség
2.	Precíz munkavégzés	9.	Szándékok írásbeli kifejtése
3.	<i>Szakmai gyakorlati jártasság</i>	10.	Analitikus szemlélet
4.	Nagy munkabírás	11.	Idegennyelv-tudás
5.	<i>Szakmai elméleti alapok</i>	12.	Logikai, térbeli gondolkodás
6.	Új készségek elsajátítása	13.	<i>Számolási, számítási feladatok megoldásának képessége</i>
7.	Szervezőképesség	14.	Számítógépes ismeretek

Felhasznált irodalom

- [1] DEW, JOHN: Quality Issues in Higher Education, The Journal for Quality&Participation, Budapest, April 2009 Volume 32 Number 1.
- [2] POMIZS ISTVÁN: Milyen diplomásokat alkalmaznának a multik? Világgazdaság, Budapest, 2009. október 6.
- [3] SZINTAY ISTVÁN (szerk.): Minőségmenedzsment elmélet – módszertan – alkalmazás; Miskolci Egyetem, Vezetéstudományi Intézet, Bíbor Kiadó, 2005.
- [4] SZINTAY ISTVÁN – VERESNÉ SOMOSI MARIANN: A felsőoktatás egy javasolt minőség-irányítási modellje, Magyar Minőség 2007/3.
- [5] SZINTAY ISTVÁN – VERESNÉ SOMOSI MARIANN: A felsőoktatás egy javasolt minőség-irányítási modellje – Az UNI-EFQM Pilot Program, Magyar Minőség 2007/4.
- [6] SZINTAY ISTVÁN – VERESNÉ SOMOSI MARIANN: A felsőoktatás belső és külső minőségirányítási rendszerének sajátosságai, Magyar Minőség 2007/6.
- [7] TENNER, ARTHUR R. – DETORO, IRVING: TQM – Teljes körű minőségmenedzsment, Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 1996.
- [8] VERESS GÁBOR: A felsőfokú képzés minőségbiztosításának elméleti és gyakorlati kérdései, Magyar Minőség 2009/6.
- [9] POLÓNYI ISTVÁN: Minőség az oktatásban – oktatásgazdasági és oktatáspolitikai aspektusból, Magyar Minőség 2007/3.
- [10] KÖVESI JÁNOS – TOPÁR JÓZSEF: A minőségmenedzsment alapjai, BMGE GTK – Typotex, Budapest, 2006.
- [11] BERÁCS JÓZSEF: Oktatási hub a láthatáron, Magyar Minőség 2007/3.
- [12] TAKÁCS ERZSI: Interjú PÁLINKÁS JÓZSEFFEL, az MTA elnökével, Aktív Szemeszter VI. évfolyam 5–6. szám.
- [13] http://hvg.hu/karrier.oktatas/20091019_egyetem_rangsor_felvi.aspx
- [14] http://eduline.hu/felsooktatas/20091019_felsooktatasi_rangsor.aspx
- [15] <http://www.timeshighereducation.co.uk/hybrid.asp?typeCode=243>
- [16] <http://www.usnews.com/sections/rankings/>
- [17] http://www.felvi.hu/felsooktatasisimuhely/kutatasok_rangsorok/rangsor/