MellearN | Felsőoktatási Hálózat az egész életen át tartó tanulásért

Fenntartható intézményi stratégia – egyéni fejlődés

Bartók István, egyetemi docens, Edutus Főiskola

XIII. Mellearn konferencia

2017. április 20.

EDUTUS FŐISKOLA

A fenntartható fejlődés

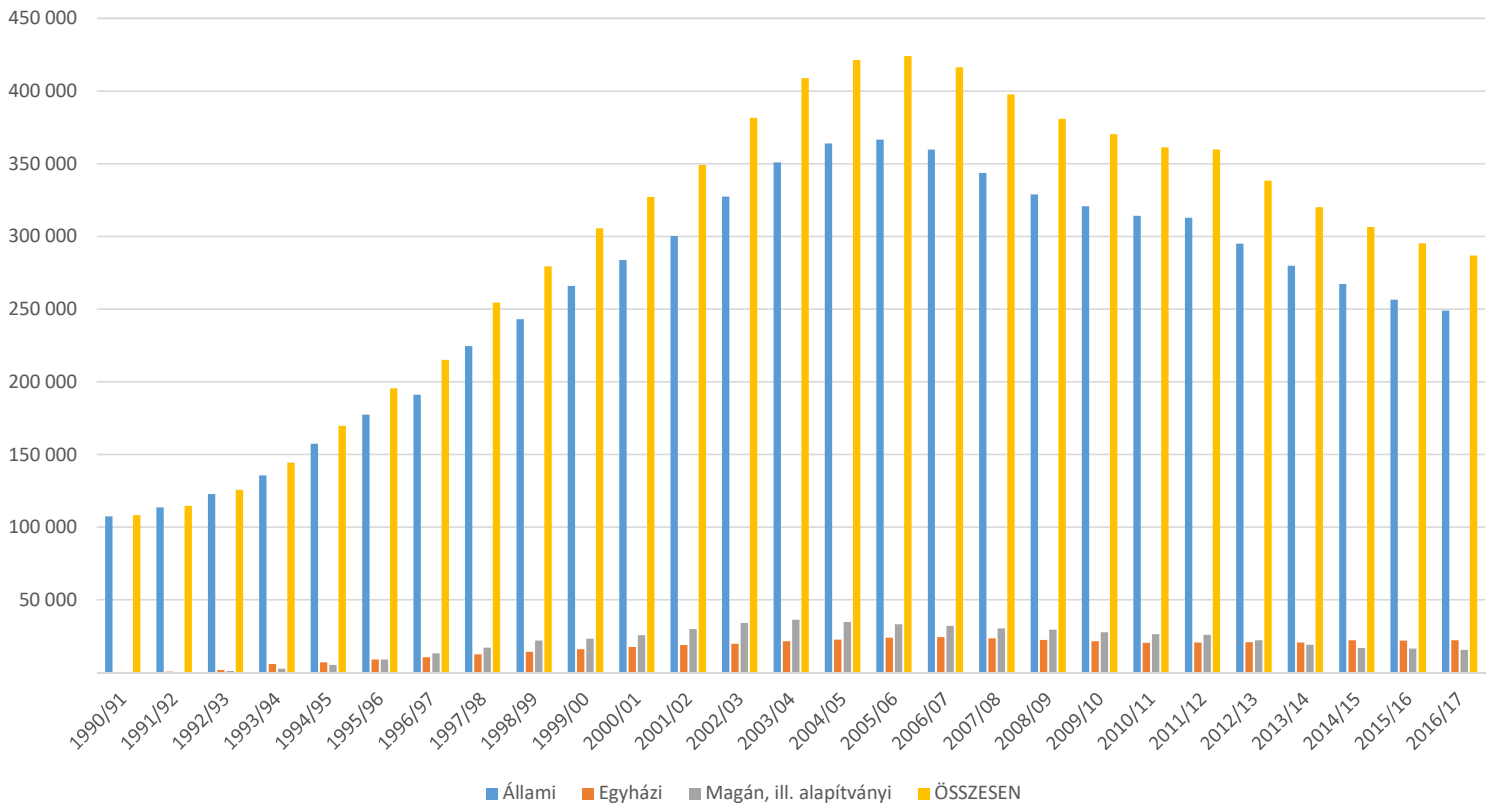
- A fenntartható fejlődés: tágabb értelmezés szerint jelenti a fenntartható gazdasági, ökológiai és társadalmi fejlődést is.

Kerekes Sándor

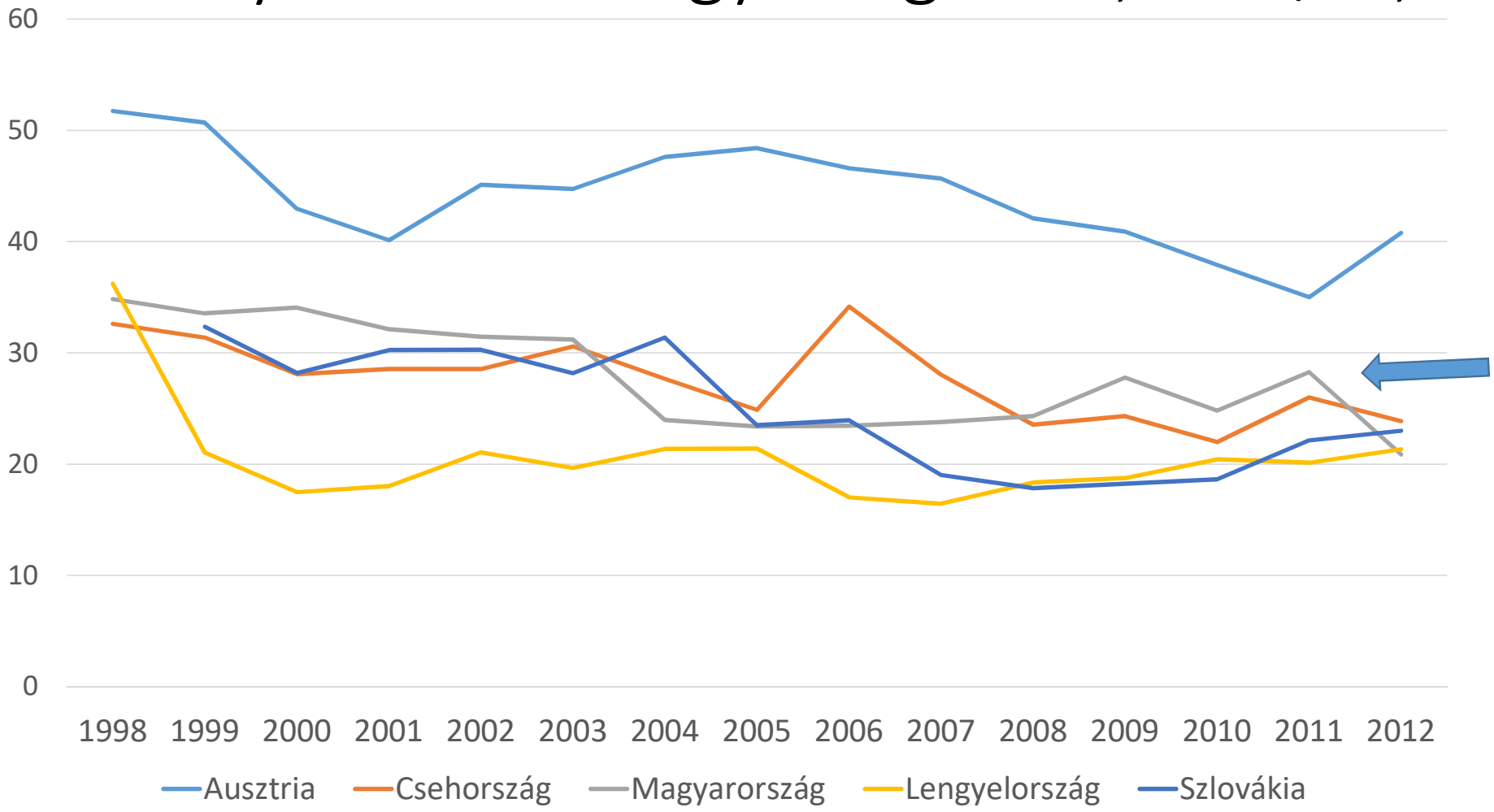
Fenntartói elvárások

- A nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény célja:
- a felsőoktatás színvonalának emelése;
- olyan feltételrendszer kialakítása, amely szükséges a versenyképes tudás átadásához és megszerzéséhez;
- a nemzeti felsőoktatási intézményrendszer működésének biztosítása. (Képviselői Információs Szolgálat, 2015., 1.o.)

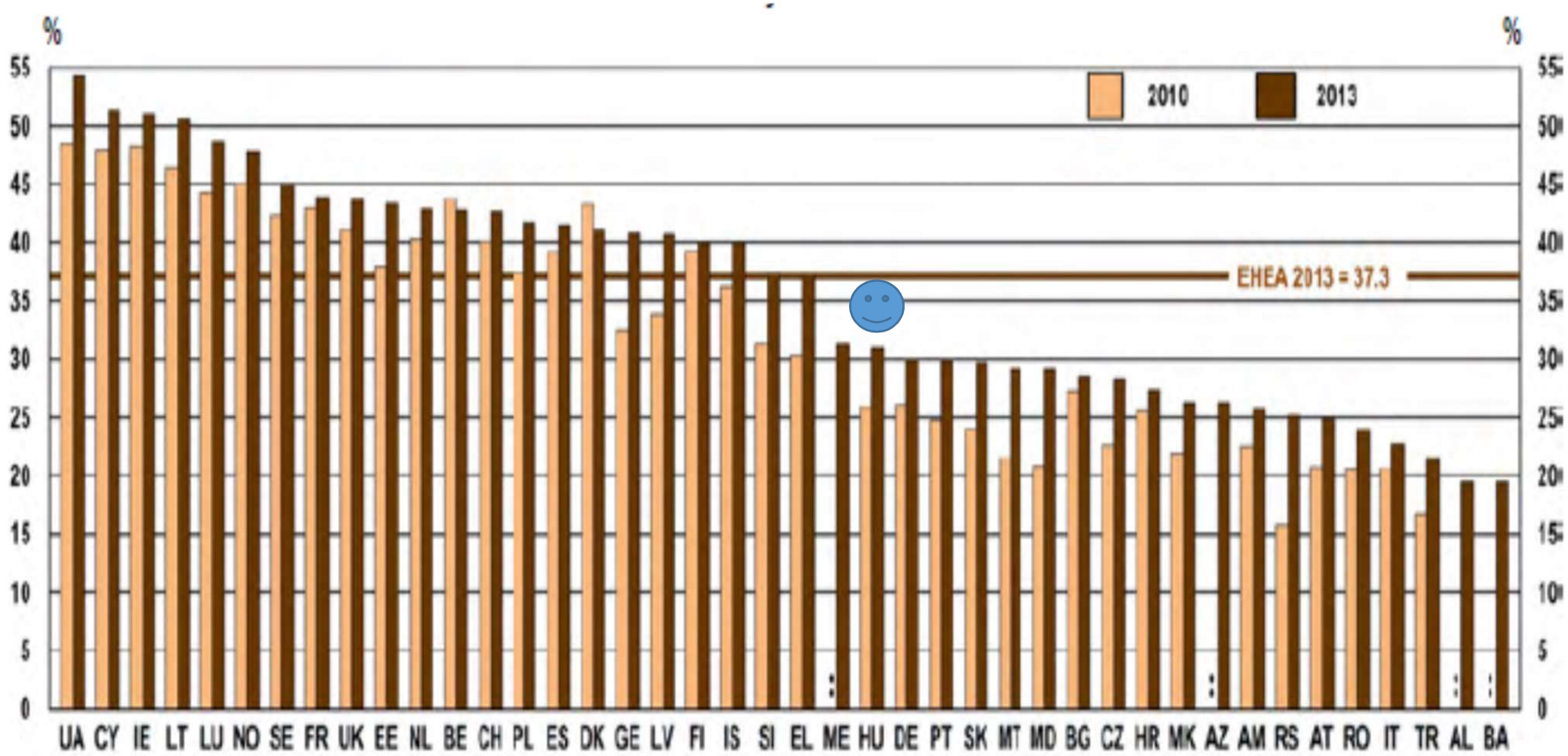
A felsőoktatási intézmények hallgatói létszáma fenntartók szerint, 1990-2016



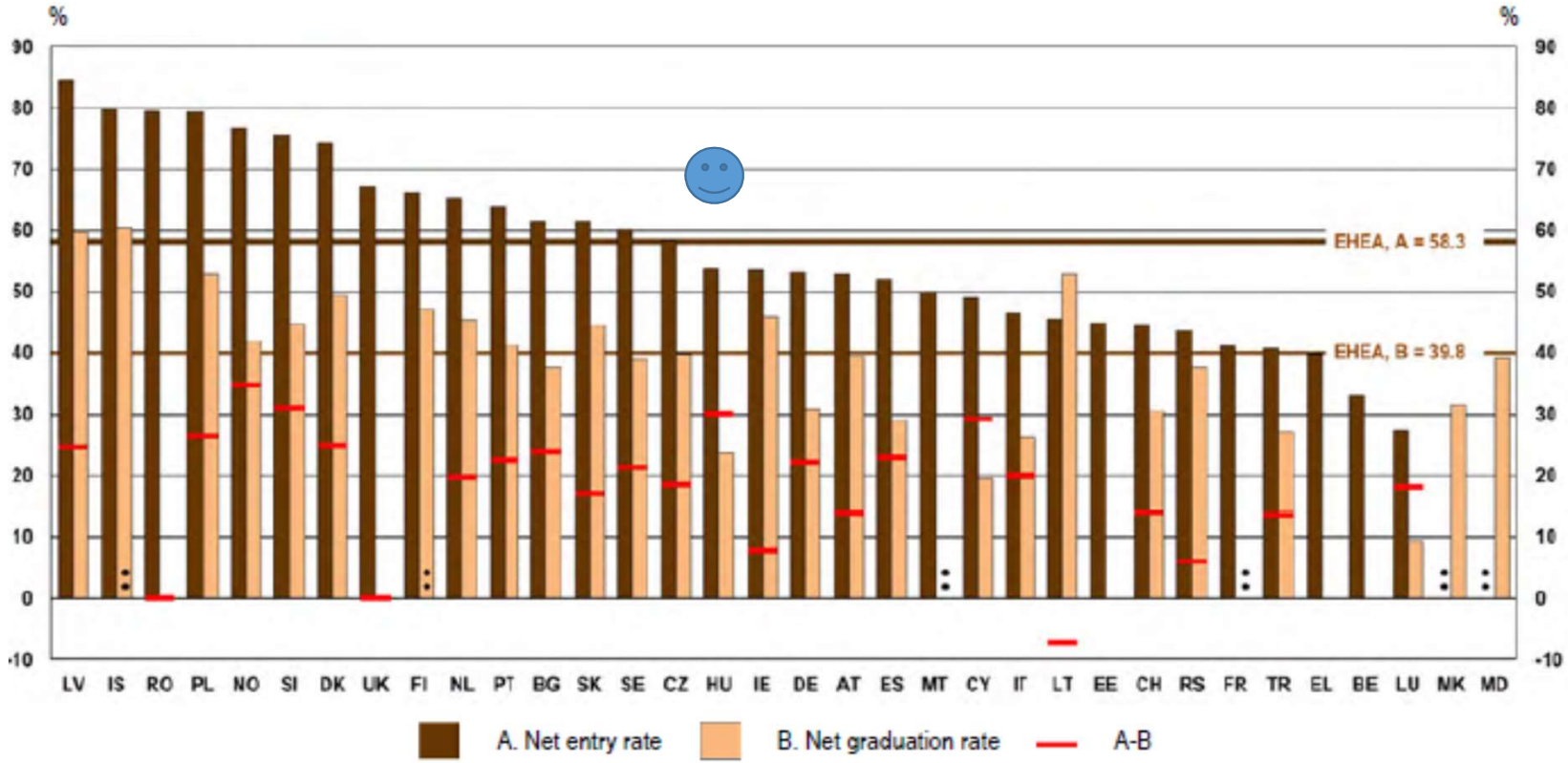
Kormányzati kiadás egy hallgatóra, GDP/fő, %



Felsőfokú végzettségűek 25-34 évesek között, 2010. és 2013.



Belépők és végzősök aránya felsőfokú alapképzésben, 2011/2012

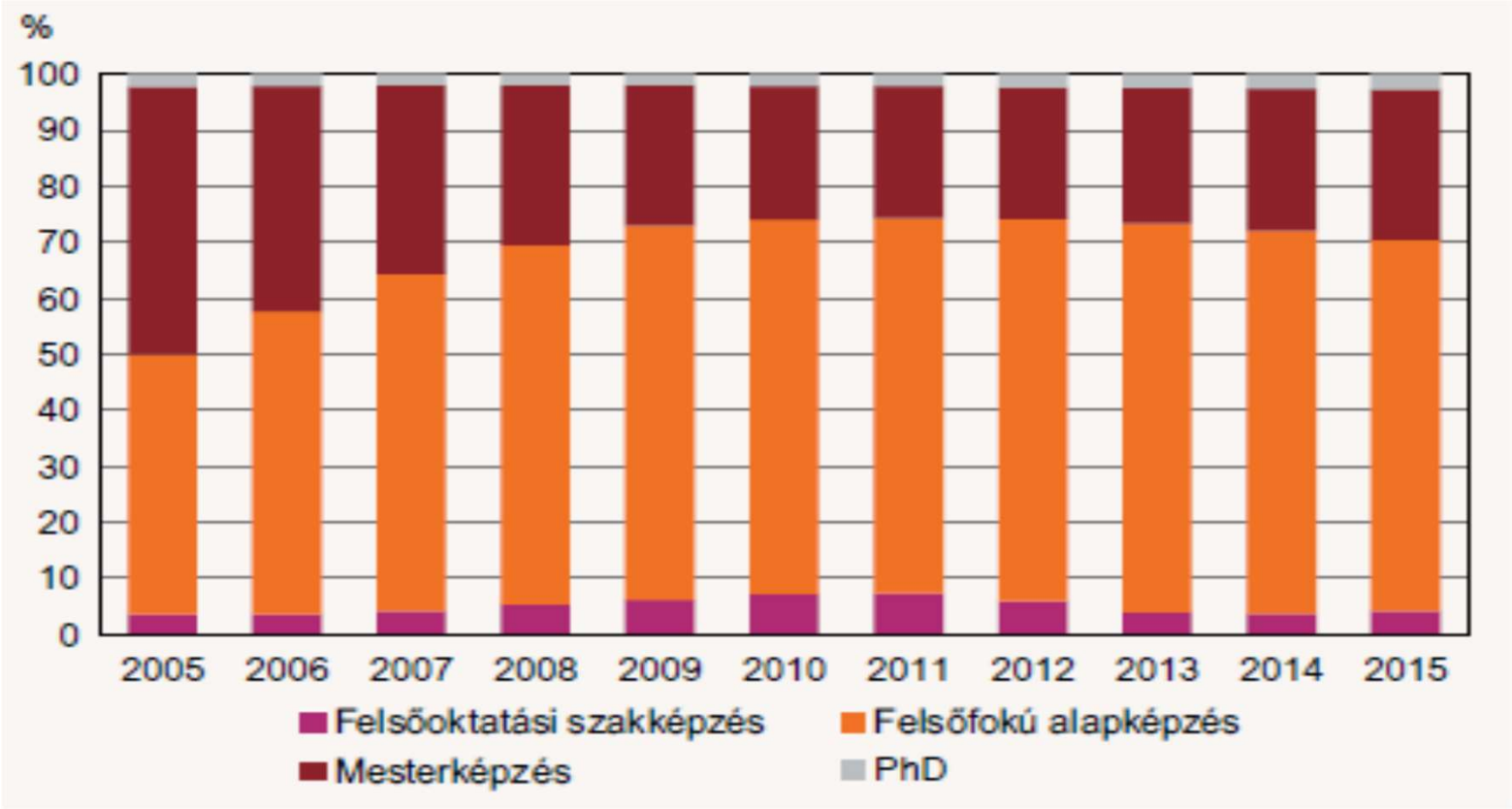


Munkanélküliség a 20-34 évesek körében képzettségi szint szerint, 2013., %

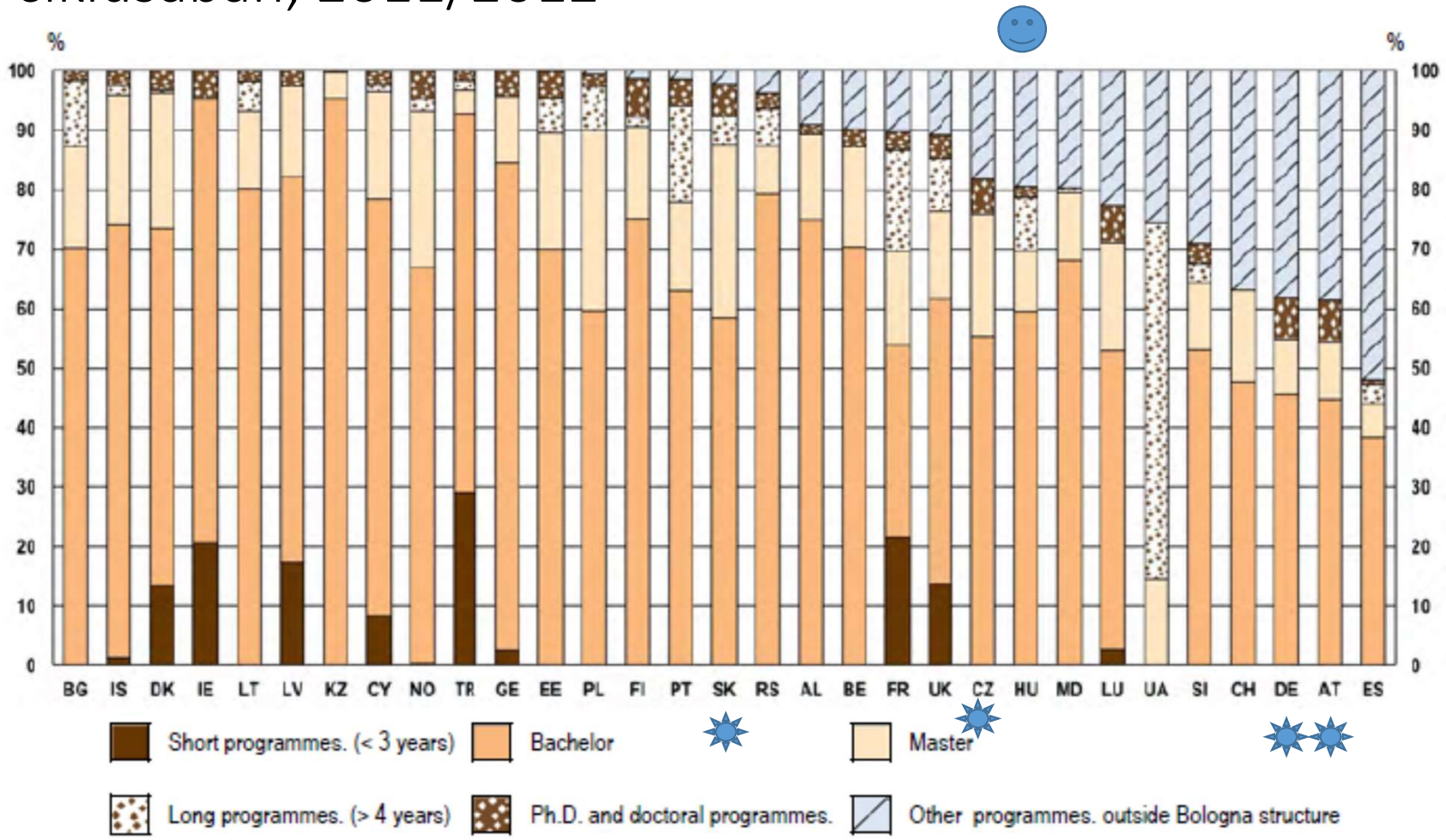
	MK	EL	BA	RS	GE	ES	AL	HR	CY	PT	AM	ME	IT	TR	SI	BG	RO	SK	UA	PL	IE
High	32.7	31.9	28.4	27.9	22.4	20.5	19.0	18.8	17.9	17.6	16.4	15.0	12.0	11.2	10.3	9.2	8.5	8.2	8.0	7.7	7.6
Medium	25.2	28.3	25.9	21.1	16.7	24.1	15.7	18.2	17.2	15.3	13.9	16.6	13.0	7.4	12.0	11.2	7.8	14.4	6.7	12.1	15.3
Low	27.9	35.4	24.0	25.2	12.9	36.9	13.1	23.7	21.8	20.9	14.1	25.3	17.8	6.0	22.4	18.7	7.7	31.7	:	17.7	21.3

	FR	LT	DK	LV	BE	EE	SE	UK	HU	IS	LU	FI	AT	MD	CH	NL	CZ	MT	NO	DE
High	7.6	7.1	6.6	6.6	6.3	6.2	5.6	5.2	5.0	5.0	4.8	4.7	4.6	4.5	4.1	4.0	3.0	3.0	3.0	2.8
Medium	11.9	11.0	6.9	11.1	8.7	9.3	9.4	8.2	9.7	4.8	5.7	8.2	4.9	3.1	5.2	6.7	7.4	2.8	4.1	4.5
Low	20.4	21.2	9.6	20.1	18.3	11.6	19.1	15.4	17.7	8.7	10.7	13.6	11.0	2.5	10.0	9.1	17.4	10.7	5.5	11.7

A felsőoktatási intézmények nappali képzésein tanuló hallgatók számának megoszlása, 2005-2015.



A hallgatók megoszlása a bolognai típusú képzések három ciklusában, 2011/2012



Felelősség szervezeti szinten

A felelős döntéshozatal eljárási modellje a következőképpen foglalható össze:

- a célok tisztázása;
- a releváns normák azonosítása;
- az érintettek feltérképezése;
- az egyes döntési lehetőségek szimultán értékelése a célelérés, a normák és az érintettek szempontjából;
- a legkevésbé rossz alternatíva választása

Zsolnai László

A stratégia

- A stratégia alkalmazott józan ész…a nyilvánvaló tényezők megfelelő nézőpontból való szemlélése

Id. Helmuth von Moltke: A háború művészete

A stratégiai döntések jellemzői

- hosszú távra szólnak;
- az alaptevékenységre vonatkoznak;
- a versenyelőny/jobb helyzet biztosítása a céljuk;
- a környezeti viszonyoknak megfelelést keresik;
- hatnak az erőforrások felhasználására;
- figyelembe veszik a befolyásos szereplők szempontjait;
- foglalkoznak a döntések következményeivel;
- komplexek;
- részük a bizonytalanság.

Minőség

- A minőség megfelelés a követelményeknek.
- Mit jelentenek a követelmények?
- Kinek a követelményei?

A felsőoktatás érintettjei

- Hallgatók
- Munkaadók
- Fenntartók
- Projekt partnerek
- Helyi közösségek
- Természeti környezet

Hallgatók igényei

- Korszerű ismeretek – munkaadók igényei – curriculum - KKK
- Képességek fejlesztése – munkahelyi feladatok – curriculum - KKK
- Tervezhető szakmai fejlődés – egyéni tanrend, kreditek
- Érdeklődés felkeltése, kielégítése – tananyag, módszerek
- Igényekhez alkalmazkodó munkarend – nappali, esti, levelező, táv
- Alkalmazkodás egyéni élethelyzetekhez – Erasmus, munka, sport
- Egyéni képességek fejlesztése – curriculum, szabadidős

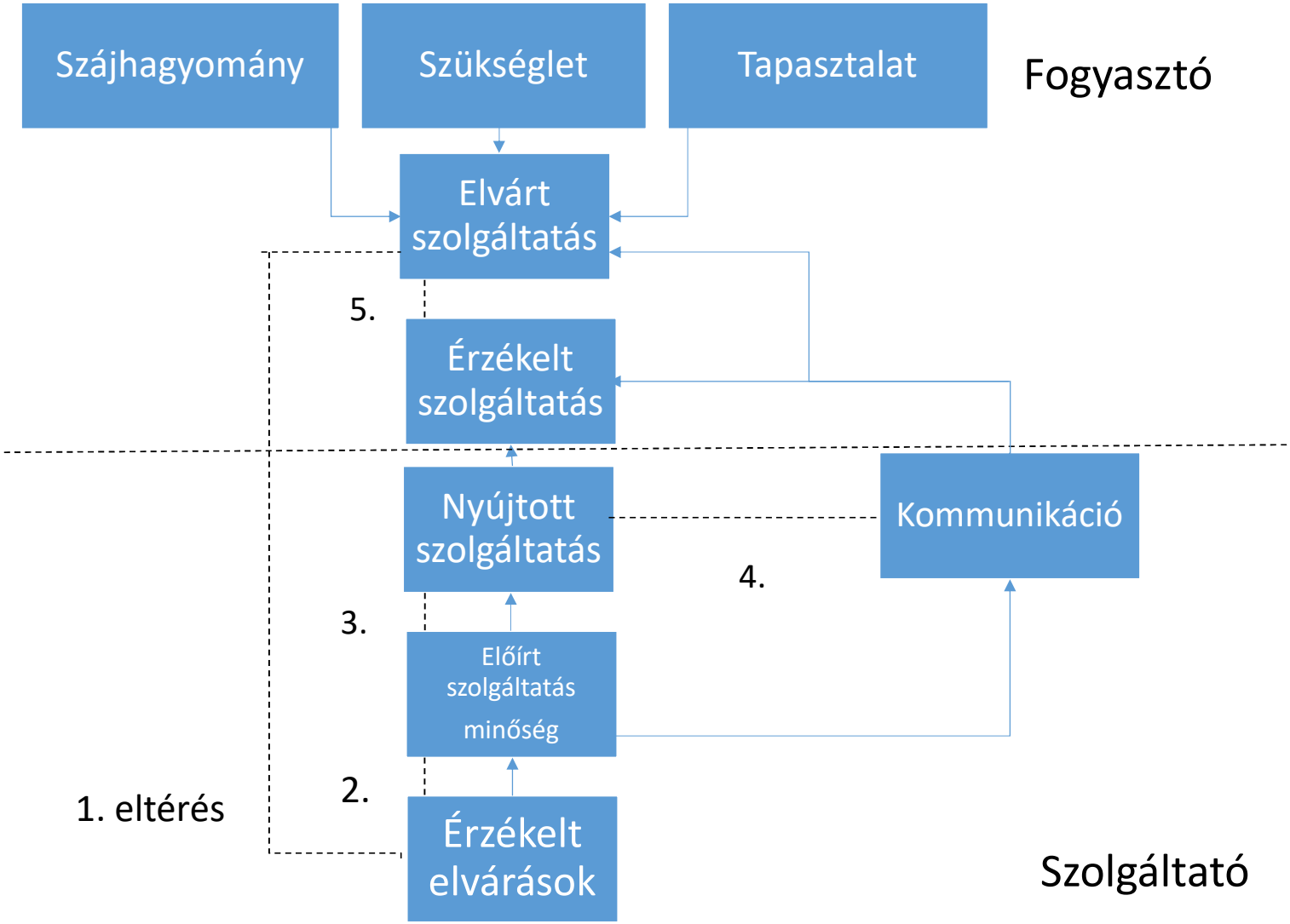
A szolgáltatás minőség modell

A minőség az elvárások és a teljesítmény összehasonlítása.

A szolgáltatás minőség modell a gyenge szolgáltatásminőséget okozó 5 eltérést azonosít:

1. Eltérés a vevői elvárás és a menedzseri érzékelés között (mit akar a fogyasztó?)
2. Eltérés a menedzseri érzékelés és a szolgáltatásminőség előírás között (hiányzó teljesítmény előírás)
3. Eltérés az előírt szolgáltatásminőség és a nyújtott szolgáltatás között (tudás, képességek, motiváció hiánya)
4. Eltérés a nyújtott szolgáltatás és külső kommunikációja között (téves fogyasztói elvárások keltése)
5. Eltérés az érzékelt és elvárt szolgáltatás között (rosszul érzékelt szolgáltatás)

A szolgáltatás minőség modell



Szolgáltatásminőség tényezők

A szolgáltatás minőség modell alapján meghatározott öt szolgáltatásminőség tényező, fontossági sorrendben:

- Megbízhatóság: képesség az ígért szolgáltatás stabil és pontos biztosítására
- Készségesség: akarat a fogyasztók segítésére és a haladéktalan szolgáltatásra
- Szavatolás: az alkalmazottak tudása és előzékenysége és képességük bizalom és önbizalom keltésére
- Empátia: törődés, a fogyasztókra irányuló egyedi figyelem biztosítása
- Eszközök: a létesítmények, eszközök, személyzet és kommunikációs anyagok megjelenése

Innováció – új megoldások keresése

- Személyreszabott fejlesztés
- Tömeges személyreszabás:
  - Neptun
  - évközi előrehaladás követése
  - bolognai képzési modulok
  - szakirányok
  - választhatóság

Külső környezeti tényezők - technológia

Rugalmas önfejlesztési lehetőségek:

- Digitális tananyag
- Webinárium
- Mobil internet
- Mesterséges intelligencia
- Virtuális valóság

Köszönöm a figyelmet!