

A minőségi ismeretkör a KJF  
képzéseiben 2000-2016  
Hervainé Szabó Gyöngyvér PhD. Dr.  
habil, főiskolai tanár



Minőségdíjak a PIQ & Lead™  
felsőoktatási képzési modellért  
2014



Nemzeti  
Minőségi Díj  
2009



Felsőoktatási Minőségi Díj  
Arany Fokozat  
2007, 2008



Európai  
Minőségi Díj  
2007



EFQM Recognised  
For Excellence 5\*  
2006



Magyar Minőség  
Ék-oktatás Díj  
2006



Európai Nyelvi  
Díj  
2005



HIASA SHIBA  
Díj  
2004



Fejér Magyar  
Minőségi Díj  
2003

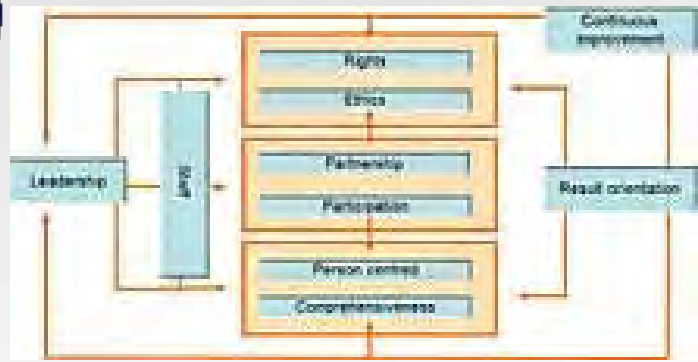
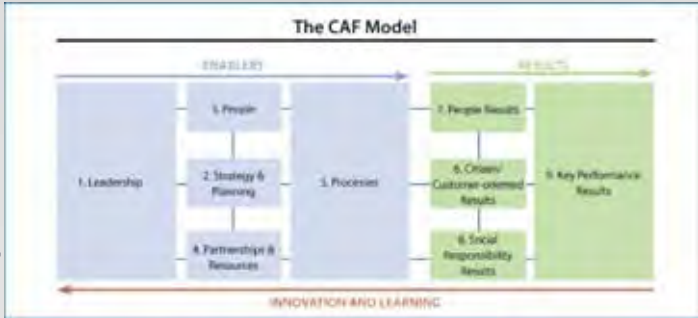
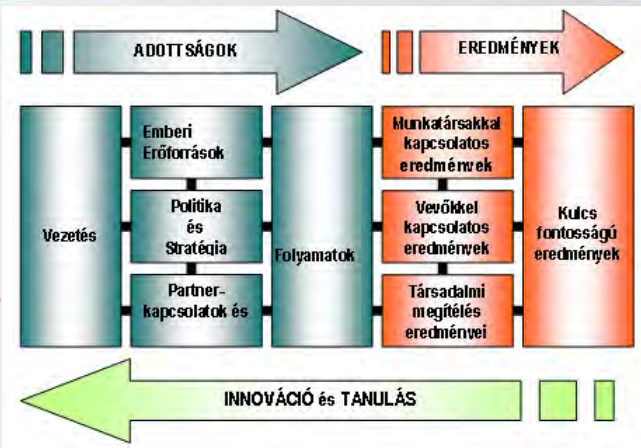
# A minőség ismeretkör a KJF programportfóliójában

- A minőségismeretek politikuma
- A KJF képzési programjainak pozicionálása
- Képzési programfilozófia
- A KJF szervezeti kiválósága eredményei
- A képzések tapasztalatba ágyazása
- Képzések, eredmények
- Képzési filozófia
- Tankönyvek
- Oktatók
- Jövendő tervek
- Javaslatok

# A minőség ismeretek politikuma

- A minőség, mint a globális kormányzás egyik formája: a nemzetközi és regionális minőségszervezetek
- A minőség, mint szervezeti márképítés, a minőségügyek, szakok növelik az egész szervezet tudásalapját
- A tanárok minőségi módszertani kultúrája a hallgatóközpontú tanulás elősegítője: nem a tanár, hanem a hallgató módszertani kultúrája érdekes
- A szakok professzió központú (és nem szaktudomány centrikus) megközelítése a prémium oktatás eleme

# A KJF képzési programjainak pozícionálizálása: a jó elemek kiemelése





# Képzési programfilozófia

- 2000-2008
- Minőség egy tárgy a közgazdasági szakokon
- A szakok szakspecifikus programjainak minőségkutatása
- A szolgáltatásminőség kultúra ismeretköreinek fejlesztése az oktatók között
- 2008-2016
- Laikus minőség – használói tudás
- Professzionális használó - szakirányok
- Minőségfejlesztő tanár mesterképzési szak
- Humán szolgáltatások minőségirányítása
- Minőség innováció szakirányú továbbképzés

## A képzés hitelességének háttere: A KJF szervezeti kiválósága eredményei

### PIQ & Lead felsőoktatási képzési modell

- 2016 **Nemzeti minőség Innováció díj**- Kooperatív Akadémia ECHO Survey partnerség
- 2014 **International Quality Innovation of the Year Award**
- 2014 **Magyar Termék nagydíj**

### Szolgáltatási minőség díjak

- Nemzeti mobilitás díj 2007
- E-learning award Tempus 2006
- European Language Award 2005

### Organisational excellence

- **Nemzeti Minőség Díj** 2009
- Felsőoktatási Minőség Díj Arany oklevél 2007. 2008
- EFQM R4E5 star 2006
- IIASA SHIBA Díj 2004

# A KJF képzési programjainak tapasztalatokba ágyazása

A tevékenységbe ágyazott minőségkultúra a KJF tevékenységében

**2002 EFQM –vállalkozói kultúra**

**Minőség oktatása a képzésekben**

**Kutatási minőség kultúrája**

**2008 KJF innováció központú minőségkultúra**

**2011 EU elnökség – a KJF, mint modell intézmény**

**2006-tól rendszeres ERASMUS nemzetközi felsőoktatás minőség tanácsadás**

**MAB Minőség szakbizottság**

**Minőséges szakértés akkreditáció**

**2014 Bekapcsolódás a HEI Innovate programba**

**KJF 2002**

**EFQM éves önértékelések**

**2000-2010 EFQM tagság  
IASP tagság**

**2012 Integral for excellence**

**2014 HEI konferencia Berlin**

**2014 OECD –EU workshop**

**Modell bemutató**

**2015 Workshop Brüsszelben**

**2015 Nemzetközi**

**Konferencia a KJF-n**

**2010 –től nemzetközi akkreditáció –szociális minőség**

**2016 A teljes üzleti modell megújítása**

**2014 PIQ & Lead for HE™ felsőoktatási képzési modell in 2014**

**2016 megújítása**

**2015 PIQ & Lead for HE Mentoring™**

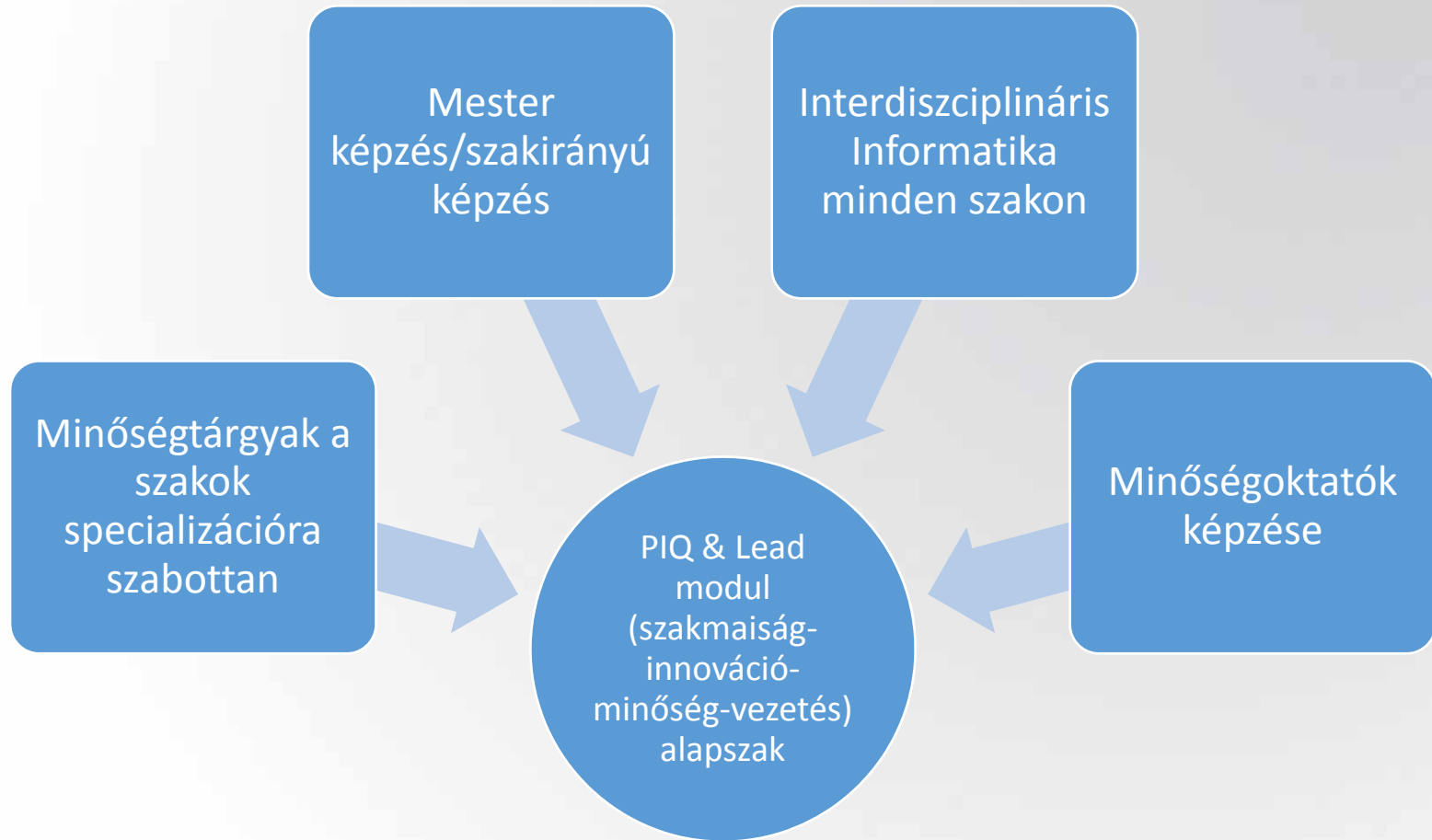
**Hallgatói mentorálás**

**-+ inkubáció és társadalmi vállalkozóképesség**

**2016-PIQ & Lead for Applied Research™ kutatás társadalmi hatással**

**2017 SDLIQ & Lead for Services szolgáltatási modell fejlesztés**

## KJF Minőségprofesszió legyező





# Képzési eredmények

- 220 fő Minőségfejlesztő tanár
- 500-600 fő szociális munkás 1 tárgy
- 2-300 fő Kommunikáció szak 1 tárgy
- 2-3000 fő üzleti, turisztikai képzés 1-2 tárgy
- 2-300 fő andragógia - közgyűjtemények
- EOQ MNB oklevél
- EOQ MNB oklevél
- Szakirányú szakok 20 fő

## Képzési nézőpont: hangsúly a TQM-n és a szolgáltatásminőség felfogáson

- Laikus használói minőség képzések: PIQ & Lead™ - teljesítményközpontú foglalkoztatás, minőségorientált munkavégzés, projektminőség, vevőközpontúság
- Professzionális használói minőség:
  - Szolgáltatási ág, versenyképesség, elismertetés
  - Szolgáltatásminőség értelmezése (co-production)
  - TQM központúság – szervezeti kiválóság – funkcionális minőség, technológia és folyamat
  - Viselkedés, interakció minőség, ügyfélközpontúság

## Minőségfejlesztő tanár mesterszak funkciói lényegében rendszerirányító menedzser az oktatás minden szintjén

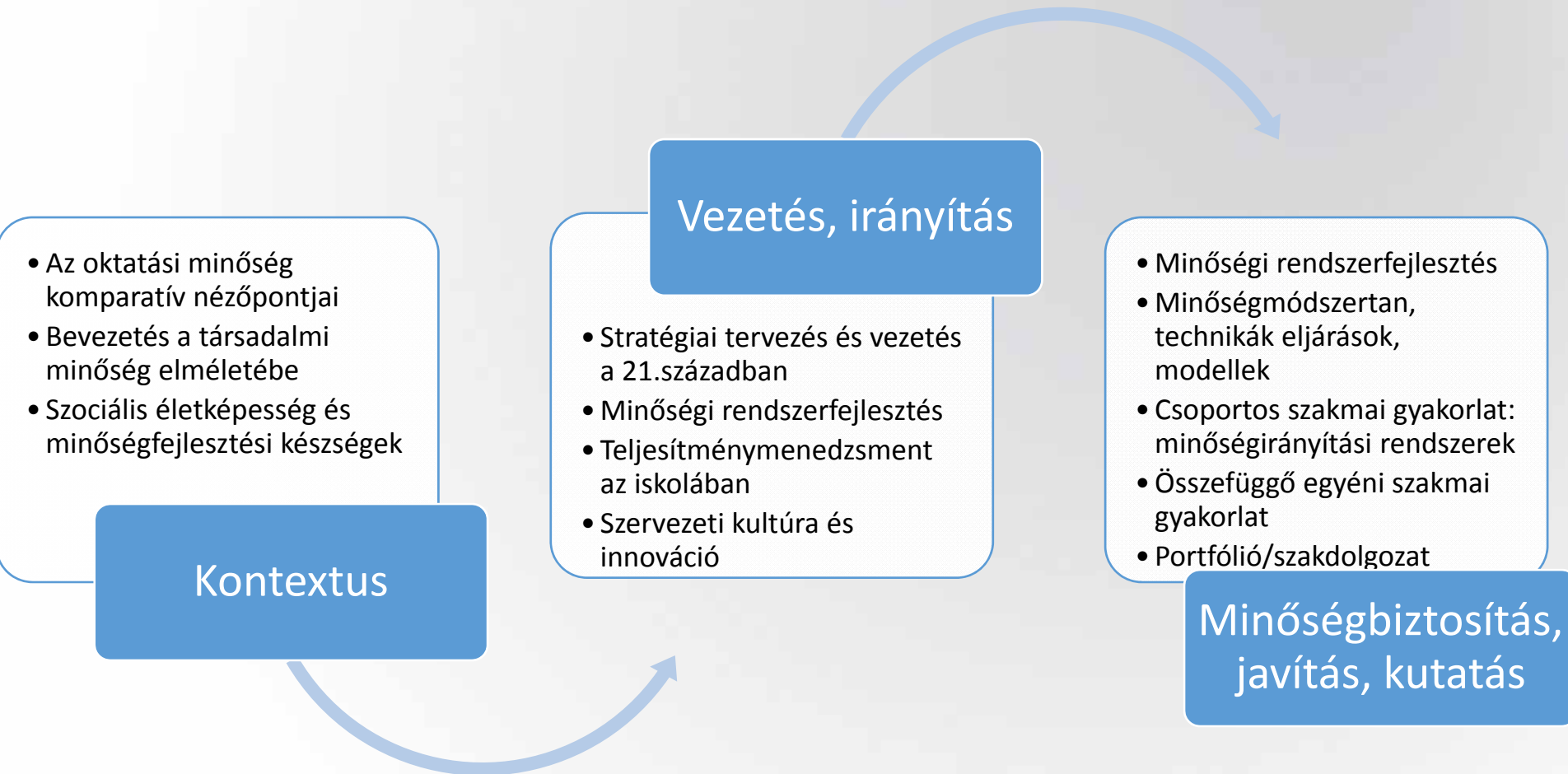
### 2008-2011

- Comenius 2000 – IMIP programok még léteznek
- Cél: intézményi versenyképesség, stratégiai kultúra, hallgatói elégedettség, díj programokra felkészítés
- CÉL: Oktatói vezetői karrierok felgyorsítása
- Cél: a nemzetközi, európai oktatásminőség követelményeire felkészítés
- Felsőoktatás: TQM – ESG – Hallgatóközpontúság, „szakmaiság” bevitele a laza akadémiai kultúrába

### 2011-2016

- 2011 A köznevelés közszolgálat – tanfelügyelet
- Cél: közszolgálati minőség, egyházi – spirituális minőség, magánszektor, szakképzés új minősége – az operatív vezetés kultúrája fejlesztése
- Cél: a tanfelügyeleti rendszer okozta intézményi nyomások kezelése, a vezetők felkészítése, az operatív vezetői kultúra erősítése
- Cél: a köznevelés átalakítása okozta zavarok elhárítása, a minőség statikus modelljeinek fejlesztése
- Felsőoktatás: változásmenedzsment kezelése, szolgáltatási minőség

# Brit CQI modell adaptálása 2008-11



# Brit OFSTED modell adaptálása 2012-16

(a mesterszak átalakult közben szakirányú szakká 2016-tól)  
a képzést a KJF adaptálta a valósághoz





# Szakirodalom 2012 előtt és után

**Pirsig.R.M. (1989): Zen meg a motorkerékpár-ápolás művészete** Európa Kiadó Bp.

**Pirsig R.M. (2007): Lila- vizsgáldás az erkölcsről**

- Csath Magdolna(2004): Stratégiai tervezés és vezetés a 21.sz.-ban
- Csath Magdolna(2005): Minőségstratégia. NTK
- A köznevelésben forgó tankönyvek
- A minőségfejlesztés új útjai online folyamatosan bővülő könyv Verlag Dashofer
- Albert Sándor(2005): Minőségfejlesztés Selye Egyetem
- Erdei, Kövesi, Topár (2006):A minőségmenedzsment alapjai Typotex
- Anwar Mustafa(2007): Minőségmenedzsment II. Minőségfejlesztési módszerek, támogató elemzések és technikák

**Pirsig.R.M. (1989): Zen meg a motorkerékpár-ápolás művészete** Európa Kiadó Bp.

**Pirsig R.M. (2007): Lila- vizsgáldás az erkölcsről**

- 21.sz.-ban
- Csath Magdolna(2005): Minőségstratégia. NTK Idegen nyelvű anyagok fordítása
- Jogszályok értelmezése
- OFSTED és világbankos anyagok kereséseCsath Magdolna(2004): Stratégiai tervezés és vezetés a

# A KJF minőség és innováció tárgyakat oktató tanárai

## Közgazdász képzés

- Csath Magdolna prof. Egyetemi tanár
- Molnár Balázs PhD címz.doc.
- Hervainé Szabó Gyöngyvér PhD dr.habil
- Szépvölgyi Ákos PhD
- Mitev Ariel PhD, egy.doc.
- Kátay Ákos, PhD doc.
- Macher Endréné vállalkozó
- Dancsó Tünde PhD
- Takács László PhD főiskolai tanár

## Minőségtanár és egyéb képzések

- Hervainé Szabó Gyöngyvér PhD. Dr.habil. mesterszak felelős
- Kállai Mária PhD, kormány megbízott, Szolnok megye Minőség-és folyamatmenedzsment pedagógus szakvizsga szakfelelős (minőség doktori)
- Mócz Dóra PhD főiskolai tanár
- Szabó Péter PhD főiskolai tanár
- Kovács László PhD főiskolai tanár
- Dancsó Tünde, PhD főiskolai docens
- Albert Sándor prof. egyetemi tanár
- Mike Pupius, Sheffield Hallam University egy.tanár
- Sugár Karolina szakértő

# A KJF további képzési programja

## Minőségprofesszió

Minőség-és  
folyamatmenedzs-  
ment pedagógus

Minőség  
Innováció  
menedzser

## Professzionális használó

Humán  
szolgáltatások:  
oktatás,  
közösségszervezés  
specializáció

Interdiszciplináris  
informatika:  
adatelemző, kutató

## Laikus használó

BA szakok  
PIQ & Lead modul

MA szakok  
Stratégiai vezetés, szakspecifikus  
minőség



A KJF jelenlegi képzési kihívása:  
a kanadai modellre szocializálás  
minden képzésben

## Excellence –Innovation-Wellness

Excellence: -happiness at work  
work-life balance  
excellence for holidays

Miként alkalmazható a minőség, innováció kreativitás  
a gazdasági értékfejlesztésen túl arra,  
Hogy a versenyképességi eredményeket jól-létbe  
fordítsa?

# Javaslatok a minőségképzések harmonizálására

## Minőségprofesszió

A  
felnőttképzésben  
minőséget  
oktatók tanári  
képzése

Minőségszakok  
alap-és  
mesterszint

Minőség doktori  
képzések

## BA, MA szint specializáció

Közgazdasági

Műszaki

Humán- és ügyfél  
szolgáltatások

## Tanfolyami képzések szintezése

specialista  
szakügyintéző  
asszisztens

Szakmai specialista  
Szakmai szakügyintéző  
Szakmaspeciális asszisztens



Köszönöm figyelmüket!  
[gyongyver@kodolanyi.hu](mailto:gyongyver@kodolanyi.hu)



Minőségdíjak a PIQ & Lead™  
felsőoktatási képzési modellért  
2014



Nemzeti  
Minőségi Díj  
2009



Felsőoktatási Minőségi Díj  
Arany Fokozat  
2007, 2008



Európai  
Minőségi Díj  
2007



EFQM  
Recognised  
For Excellence 5\*  
2006



Magyar Minőség  
É-oktatás Díj  
2006



Európai Nyelvi  
Díj  
2005



IIASA SHIBA  
Díj  
2004



Fejér Magyar  
Minőségi Díj  
2003