

HOLLANDA

AOb

Hollanda Eğitim Sisteminde Kalite Yönetimi

Henk Grönloh

Çeviren: Rıdvan Korkut

1. Sorunun Tanımı

Çok uzun yıllardan beri, öğretmenler eğitimdeki kalitenin köşe taşlarını oluşturmaktadırlar. Onlar, yalnızca kaliteli bir eğitim sağlamak konusunda değil, eğitimin sürekli olarak iyileştirilmesi ve gelişmesini garanti altına almak konusunda da sorumluk taşırlar. Sonuç olarak öğretmen, bu meslek grubuna ilişkin mesleki standartları yakalamak zorundadır.

Değişik eğitim düzeyleri arasında, okulların ve eğitim kurumlarının görece özerklilerine bağlı olarak farklılıklar vardır. Geçmişte eğitim alanında elde edilmiş başarıların kalitesi üzerine düşünme ve onu sorgulamaya duyulan gereksinim de artmaktadır.

Peki sendikalar bu konuda ne tür bir rol oynamaktadır?

2. Kalite Nedir?

(Bkz Ek 1)

Niteliğin sağlanması, müşterilerin (yani eğitimin hedef kitlesinin) istemlerine uygun eğitim ve öğretimin sağlanması, aynı zamanda da mesleki standartlarımızı değerlendirmek anlamına gelmektedir.

Eğitimin müşterisi dediğimiz kitle şunlardan oluşmaktadır: Öğrenciler/çocuklar, anne-babalar/veliler, eğitimin tüm çalışanları, yönetim ve okul kurulları, ileri eğitim, ticaret, endüstri ve hükümet.

3. Niteliğe Neden Odaklanmaktadır?

1985'in ikinci yarısından bu yana, hükümetinin yasa ve yönetmeliklerde azaltmaya gitme, okul ve eğitim kurumlarına daha fazla özerklik verme gibi yollarla ortaya koyduğu uygulamalarla birlikte Hollanda'da yeni bir felsefe hakim olmuştur.

Günümüzde, kamu bütçesinin açık bir şekilde belirlenmesi için, eğitimin müşterileri, vatandaşlar ve hükümetin kendisi tarafından ortaya konulan ve sürekli artmakta olan bir istem söz konusudur.

Eğitim sistemimizde, önceden belirlenmiş düzenlemelerle oluşturulmuş kapalı sistemden, okullara daha fazla özgürlük ve eğitimin kalitesi konusunda karar verme

olanağı veren sisteme doğru gerçekleşen değişim, gittikçe daha fazla hissedilir duruma gelmektedir.

Avrupa'da, bütünsel bir kalite yönetimine ilişkin görüşler ortaya çıkmıştır. Hollanda'da da bu görüşlerle bağlar kuran tartışmalar da başlamış bulunmaktadır.

(Bkz Ek 2)

4. Hollanda Eğitim Sistemindeki Kalite Yönetimine İlişkin Bazı İnisyatifler

(Bkz Ek 3)

Eğitim Müfettişliği'nin görevi, eğitimindeki durumun nasıl olduğuna, işlerin nasıl yürüdüğüne ilişkin bilgileri bakan ve parlamentoya iletmektir. Bu görev iki biçimde gerçekleştirilmektedir: okul yönetmeliklerini incelemek ve okullara ziyaretler düzenlemek.

Buna ek olarak, yüksek eğitimde, eğitim bakanlığı dışından uzmanların, ki bunlar da eğitimin sonuçları ile ilgili bakana bilgi verirler, okulları ziyaret ederek denetleme biçiminde bir sistem vardır.

Mesleki eğitimde, kalite standardını ve eğitim düzeyini yakalayabilmek için, sınavların içerikleri ve kalite profilleri yasa ile belirlenmiştir.

Ortaeğitimde ise, belli amaçlar ve sınav içerikleri geliştirilmiş, ilköğretimde de eğitimin bir bütün olarak uyması zorunlu olan çekirdek amaçlar sistemi oluşturulmuştur.

Müfredat geliştirme konusuyla, Hollanda Ulusal Müfredat geliştirme (SLO) ilgililenmektedir. Ulusal Eğitimde Değerlendirme Enstitüsü de (CITO) ortaeğitimde kullanılmak üzere genel sınav ve testler üzerine çalışmaktadır.

Okul düzeyinde, okuliçi kalite yönetimi değişik yollarla sağlanmaktadır. yüksek öğrenim ve mesleki eğitimde özel olarak kalite yönetimine ilişkin bütünsel bir yaklaşım geliştirilmektedir. ayrıca eğitim müfettişliği de bütünsel kalite yönetimine yönelik genel bir çerçeve içerisinde uygulamalarını yürütmektedir.

(Bkz Ek 4)

5. Kalitenin Sürekli Gelişimi

Bütünsel Kalite Yönetimi, temel olarak Avrupa Kalite Yönetimi Kurumu tarafından oluşturulan EFQM Modelini almaktadır. Bu model, 9 alan ve 5 gelişim aşamasından oluşmaktadır.

(Bkz Ek 5)

Bu modeldeki en önemli görüşler şöyle sıralanabilir: Müşterinin hoşnutluğu (%20), eğitim kadrosunun hoşnutluğu (%18) ve okulun (eğitimsel) sonuçları (%15).

(Bkz Ek 6)

Burada, üzerinde odaklanılan nokta, öz değerlendirmedir ve bu şu noktaları kapsamaktadır:

(Bkz Ek 7)

Bütünsel bir kavram olarak kalitenin farkında olmak,

- İşlerin yürütülmesi,
- Uygulanabilir adımlar biçiminde gelişme planları hazırlamak,
- Öncelikleri saptamak (planlamak, uygulamak, kontrol etmek, gerekli olan yeni şeyleri uygulamak).

(Bkz Ek 8)

6 Kalite Yönetiminde sendikaların Rolü

Eğitim bakanlığı ve parlamento üeleriyle yaptığımız danışma niteliğindeki görüşmelerde, eğitimde kaliteye ulaşmanın önünde engel oluşturan ya da bunu kısıtlayan (kötü) çalışma koşulları ve istihdam durumuna özel olarak dikkat çekmekteyiz.

Eğitimin her bir düzeyi için toplu iş sözleşmesi (CAO) imzalamaktayız. İşverenler, yani okul yönetim kurulları ile yapılan bu görüşmeler sırasında öğretmenlerin iş yükü, ödüllendirme ve diğer getiriler açısından iş kalitesine de özel dikkat çekmekteyiz.

Toplu iş sözleşmesinin, kalite kontrolünde yer alınmasını garanti altına alması şu yollarla olmaktadır: çalışmalarla ilgili olarak danışmanlık hizmeti vermek, kurumlardaki daha zorlu görevlerle ilgili olarak Ortak Katılım Konseylerine (ki bunlar çalışanlardan oluşmaktadır) çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve eğitimle ilgili diğer katkıların (fazladan tatil, daha az ders saati verilmesi vb.) sağlanması için (ek) yasal destek sağlamak.

Okullarda ve eğitim kurumlarında, toplu iş sözleşmesinin uygulanıp uygulanmadığını sürekli olarak izlemekteyiz. Ortak Katılım Konseylerine yasal destekler sağlayıp, üyelerimize kalite yönetimi ile ilgili eğitim vermekteyiz.

Ayrıca üyelerimizle, okullardaki kalite ve kalite kontrolü alanında ortaya çıkan sorunları saptamak için danışmanlık, bilgi verme ve tartışma toplantıları gibi olanaklar sağlamaktayız.

Bireyler düzeyinde ise profesyonelliğin zarar görmemesi için uzmanlarımız aracılığı ile sürekli olarak üyelerimize destek sunmaktayız.

Üyelerimize, değerlendirmeye ilişkin yasal hükümler ve değerlendirmenin yasal sonuçları konusunda da belli bir standardı yakalayamayan üyelerimizi izlemek ve onlara destek vermek yoluyla yardımcı olmaktayız.

Sendikanın yayınları ve konferanslar yoluyla, bu konular hakkında sürekli olarak üyelerimizi bilgilendiriyoruz.

Ancak şunu da eklemek istiyorum; sendikamızda, kalite yönetimine ilişkin gelecekteki politikalarımızın ve rolümüzün ne olacağına ilişkin tartışmalar da hala devam etmektedir.

Kaynakça

TQM, the quality makers.

Robert Heller/Norden Publishing House Ltd, St gallen Switlerland, 1993 (ISBM 3-907150-47-3

EN 29000 "Quality Management and Quality Assurance Standards – Guidelines For Selection and Use" 1987

European Committee for Standardisation, Brederodestraat 2, B-1000 Brussel, Belgie



AOb (Hollanda) Temsilcisi, Henk Grönloh

E K L E R

EK- 1

Şekil 1. Kalite Konusunda Ne diyorlar.

Kalite

- * Ölçülebilir belirli standartlarına uyan kullanıcı ve müşterilerin beklentilerini karşılayan ürün ya da hizmet
- * Müşterilerin beklentilerinin karşılanması
- * Söz verilenin yerine getirilmesi

EK- 2

Şekil 2. Toplam Kalite Yönetimi.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (ÖZELLİKLER)

- * Temel ilgi alanı niteliktir.
- * Bir rehberlik sistemi ya da yasalarla düzenlenen bir genel bir düşünce vardır.
- * Kalite ölçülür.
- * Kalite ödüllendirilir.
- * Kaliteyi yakalamak için eğitimin tüm çalışanları eğitilir.
- * En önce, en iyisine ulaşmaya çalışılır.
- * Daha küçük birimler halinde çalışan okul daha iyidir.
- * Sürekli teşvik vardır.
- * Herkesin bu konuda bir rolü vardır.
- * Kalite arttıkça maliyet düşer.

EK- 3

Şekil 3. Bir Yaklaşım Olarak Kalite.

**BİR YAKLAŞIM OLARAK
KALİTE YÖNETİMİ**

- * Sistematik
- * Sürekli, devirsel
- * Okulun güvenliği ve iyileştirilmesine yönelik
- * Müşteri merkezli
- * Emek örgütü olarak okul merkezli

EK- 4

Şekil 4. Nitelik Değerlendirme Tabloları ve ISO 9000 Sertifikası.

OKULLARA İLİŞKİN BİLGİLER NİTELİK DEĞERLENDİRME TABLOLARI ORTAÖĞRETİM

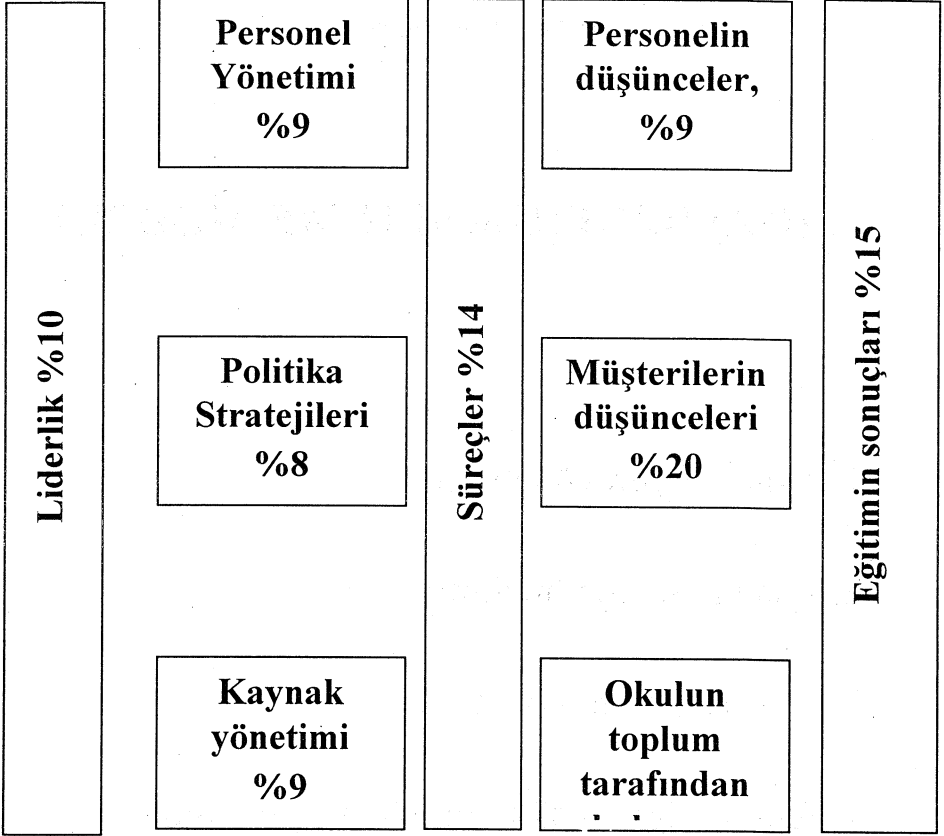
- a Öğrenci nüfusunun özelliği
- b Müfredat
- c İç eğitim çıktıları
- d Sınav sonuçları
- e Özel durumlar (örneğin, okulun bulunduğu yerin özellikleri)

- 1998'de Eğitim Müfettişliği, kalite tabloları ile birlikte ulusal, bölgesel ve okul düzeyinde karşılaştırmalı okul araştırmaları yayınlamaya başlamıştır.

- Kalite yönetiminin ve kaliteye ilişkin ISO 9000 sertifikası, Uluslararası Standartlar Örgütü'nün (ISO) standardına uygundur.

EK- 5

Şekil 5. EFQM Modeli.



Örgüt

Sonuçlar



%50



%50

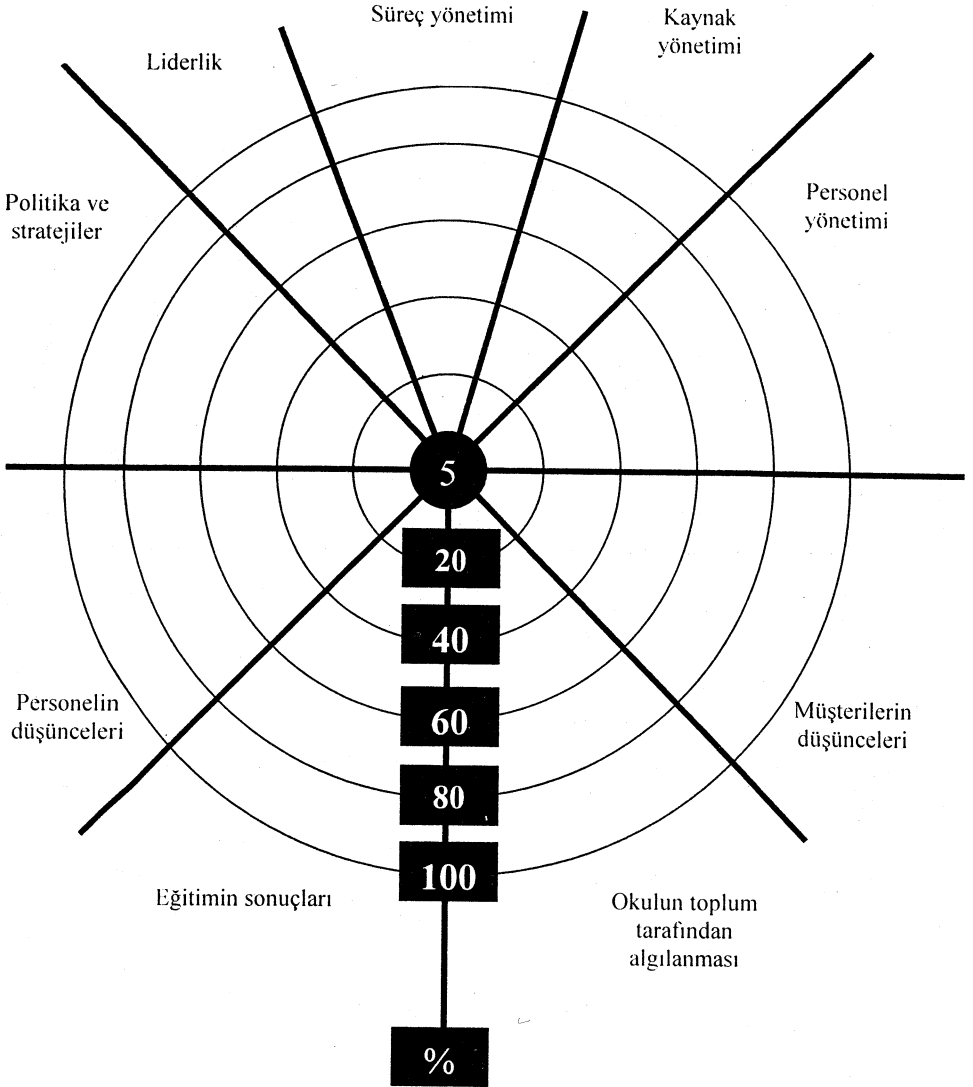
EK 6

Şekil 6. Gelişim aşamaları.

(ÖZ) DEĞERLENDİRME MODELİ

1. Aşama Ürün yönelimli
2. Aşama Süreç yönelimli
3. Aşama Sistem yönelimli
4. Aşama Eğitim sürecini izleme yönelimli
5. Aşama Toplam Kalite Yönetimi (TQM)

EK- 7
Şekil 7



EK- 8

Şekil 8. Toplam Kalite Kontrolü

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

