

Tudástár

a közösségi művelődésben

V. kötet

Minőségügy a közművelődésben



Nemzeti
Művelődési
Intézet

Takács-Miklósi Márta – Kary József

Minőségügy a közművelődésben



Nemzeti
Művelődési
Intézet

2018

Tudástár a közösségi művelődésben

Az NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft. kötetsorozata

Felelős kiadó: Závogyán Magdolna, ügyvezető

Sorozatszerkesztők:

Dr. Juhász Erika
Dr. Márkus Edina

A sorozat megjelent kötetei:

1. A közösségi művelődés képzési és továbbképzési rendszere
2. A közösségfejlesztés alapjai a közművelődésben
3. Közösségi események menedzsmentje
4. Kulturális közösségi marketing és média ismeretek
5. Minőségügy a közművelődésben
6. Szervezési-vezetési ismeretek, vezetői feladatok a közösségi művelődésben
7. Kulturális vállalkozás- és gazdaságfejlesztés
8. Motiválás a közösségi művelődésben és az ifjúság bevonása
9. Mentorok a közösségi művelődésben és az amatőr művészeti mozgalomban
10. Kultúrakutatás módszertani alapjai
11. Civil ismeretek a közösségi művelődésben
12. Kulturális turizmus

A sorozat lektorai:

Dr. Hegyi-Halmos Nóra
Dr. Horváth Ágnes
Dr. Juhász Erika
Dr. Márkus Edina
Dr. Mócz Dóra
Dr. Németh János
Dr. Pavluska Valéria
Pósfay Péter
Salamon Hugó
Dr. Simándi Szilvia
Dr. Szabó Irma
Dr. Szabó János Zoltán
Dr. Szabó Péter
Szedlacsek Emília
Dr. Szirmai Éva
Dr. T. Molnár Gizella
Dr. Újvári Edit
Závogyán Magdolna

Takács-Miklósi Márta – Kary József

Minőségügy a közművelődésben

Takács-Miklósi Márta – Kary József: Minőségügy a közművelődésben

Tudástár a közösségi művelődésben sorozat

5. kötet

2018.

Az I., III. és VI. fejezet szerzője Takács-Miklósi Márta és Kary József

A II. és V. fejezet szerzője Takács-Miklósi Márta

A IV. fejezet szerzője Kary József

© Szerzők

Technikai szerkesztő: Kőműves Anikó

Kiadó: NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft.

Felelős kiadó: Závogyán Magdolna, ügyvezető

Elektronikus ISBN szám: 978-963-651-513-3

A kötet az Emberi Erőforrások Minisztérium támogatásával az NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft. közreműködésével a „Közművelődési szakemberek 2017. évi támogatott továbbképzési programja” keretében készült.

Tartalomjegyzék

I. Elméleti háttér.....	3
A minőség kérdése a közművelődésben	3
I. Fogalom-meghatározás	3
II. Minőségügyi rendszerek.....	12
III. Hasonlóságok és eltérések a szolgáltató- és termék-előállító és közművelődési intézmények között	20
IV. A minőségmenedzsment rendszerek folyamatos fejlesztése	23
V. Minőségfejlesztés a közművelődésben	30
II. Fogalomtár	43
III. Gyakorlati feladatok	94
1. gyakorlat: Minőségi közművelődés indikátorai.....	94
2. gyakorlat: Minőségbiztosítási kérdőív összeállítása.....	99
3. gyakorlat: Ishikawa módszer alkalmazása a közművelődésben	102
4. gyakorlat: Saját közművelődési intézmény jogszerű működésének megállapítása.....	105
5. gyakorlat: Saját közművelődési intézmény jogszerű működésének megállapításával kapcsolatos otthoni feladat közös feldolgozása, a tapasztalatok megosztása	108
6. gyakorlat: Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei	110
7. gyakorlat: Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei	112
8. gyakorlat: Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei	114
9. gyakorlat: A tevékenység végzését igazoló dokumentumok követelmények megismerése, az IGEN követelményei	116
10. gyakorlat: A tevékenység végzését igazoló indikátorok megismerése, az IGEN követelményei.....	118
11. gyakorlat: A partnerközpontúság kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata.....	120
12. gyakorlat: A tanulás-benchmarking kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata.....	122
13. gyakorlat: A folyamatos fejlesztés kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata.....	124
14. gyakorlat: A intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata	126
15. gyakorlat: A intézmény minőségfejlesztő munkája/tanulás-benchmarking kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata	129
16. gyakorlat: A intézmény minőségfejlesztő munkája/folyamatos fejlesztés kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata	131
17. gyakorlat: Szöveges és számos értékelés megfeleléségi vizsgálata.....	134
18. gyakorlat: Tevékenység értékelő dokumentum készítése.....	136
19. gyakorlat: A pályázat és az értékelő jelentés összehasonlítása.....	144
20. gyakorlat: A pályázat és az értékelő jelentés összehasonlítása.....	145

21. gyakorlat: A szervezeti adottságok önértékelő lap kitöltése	146
IV. Jó gyakorlatok, esetpéldák	151
1. esetpélda: A vezetők kialakítják az intézmény küldetését, jövőképét, értékrendjét, etikai alapelveit és példaképként szolgálnak	151
2. esetpélda: Kitöltött tevékenységi önértékelő lap elemzése, értékelése	153
3. esetpélda: Kitöltött vezetés és stratégia lap elemzése, értékelése	168
4. esetpélda: Emberi erőforrás lap elemzése, értékelése	174
5. esetpélda: Kiállítási tevékenység követő audit értékelés	177
6. esetpélda: Művelődő közösség követő audit értékelés	181
7. esetpélda: Audit értékelés KÖMD	188
8. esetpélda: Intézmény bemutatás.....	192
9. esetpélda: Címpályázat összegző értékelés.....	199
10. esetpélda: Küldetésnyilatkozat.....	206
V. Tanulást segítő kérdések.....	208
VI. Források.....	209
Jogszabálygyűjtemény	211

I. Elméleti háttér

A minőség kérdése a közművelődésben

A minőség **stratégiai kérdéssé** vált, egyre többet vár el a társadalom a közművelődési intézményektől és szervezetektől. A megfelelő minőség döntően befolyásolja a szolgáltató (vagy gyártó) piaci jelenlétén túl annak árszínvonalát, sőt, akár létét vagy nemlétét is.

A minőségirányítási rendszer kiépítését követően **szabályozottabb keretek között** folyik a közművelődés, így átláthatóbbá válik a rendszer működése. A nagyobb szabályozottság nagyobb ellenőrizhetőséget is jelenthet, amely biztonságot nyújthat mind a közművelődési intézmény, mind a közművelődési alapszolgáltatásokat igénybe vevő felnőtt számára. Az általános hatás – vagyis a végzett tevékenység rendszeres átgondolása és hatékonyságának növelése – terén viszont a minőségbiztosítás megjelenése és terjedése mindenképpen jót tett az intézmények fejlődésének (Sz. Tóth 2004, 394).

A minőségirányítási rendszerek **mintákat, eszközöket és módszereket adhatnak** a szervezet irányításának legjobb megvalósításához. Tény ugyanakkor, hogy egy szervezet irányítása akkor lesz igazán sikeres, ha az emberek egyetértésével működik: ha egyetértés van abban, hogy milyen közös célokat tűzzenek ki és hogyan dolgozzanak együtt; ha a vezető figyelembe veszi az emberi természetet, a tévedések lehetőségét, ha kompromisszumokat keres és konszenzusra törekszik; számol az emberi törekvésekkel: az önmegvalósítás vágyával, az elismerés iránti igénnyel és a pozíciók megszerzésére való törekvéssel. Bármelyik rendszert is valósítjuk meg, a kulcskérdés az emberek minőségközpontú gondolkodása, aminek kialakulása hosszú folyamat (Bálint 2007,9). Fontos továbbá az is, hogy a minőségközpontú gondolkodás minőségközpontú cselekedetekben valósuljon meg. A minőségközpontú cselekedetek tovább erősítik a minőségközpontú gondolkodást, ami e cselekedetek napi gyakorlattá válásához, a minőségközpontú működés kialakulásához vezet.

A minőségbiztosítás elvének alkalmazásához nyújtanak segítséget a közművelődésben minőségbiztosítási rendszerére használt **jogszabályok**ⁱ, valamint a megvalósításhoz szükséges **intézményrendszer**ⁱⁱ, ahogyan ezt a tananyag második részében részletes kifejtésre kerül.

I. Fogalom-meghatározás

Ebben az alfejezetben célunk a történeti előzmények bemutatása után a minőséghez kapcsolódó néhány fontos alapfogalom meghatározása, elemzése, szem előtt tartva annak közművelődési vonatkozásait.

A minőség iránti igény nagyon régi keletű, a minőségmenedzsment, mint tudományág kezdetei a XIX-XX. század fordulójának környékére nyúlnak vissza. Ezekben az időkben a minőség biztosítása inkább csak formális volt, de a nagy gyárakban már minőségügyi szervezeteket is találunk. A XX. század első éveiben a vállalatok felépítésében általában még nem találunk kizárólag a minőséggel foglalkozó külön szervezeti egységet.

I.1. Minőség-ellenőrzés – Minőségsszabályozás - Minőségbiztosítási rendszerek

A. Minőségellenőrzés

A minőségmenedzsment, mint tudományág kezdetei a F. W. Taylor nevével fémjelzett „**tudományos menedzsment**” korszakához kötődnek, amikor a tervezés különvált a végrehajtástól. Ekkor kezdtek először menedzselési módszereket használni a hatékonyság növelésére. Hagyományosan egy termék minőségét az ún. minőségellenőrzési tevékenységgel biztosították.

A minőségellenőrzés alapelve az volt, hogy állandóan érvényesüljenek az előre rögzített minőségi követelmények.

Az ipari termelő folyamatokban a munkavezetők kezéből kivették a végtermék ellenőrzésének feladatát, és **független, képzett minőségellenőröket** bíztak meg ezzel a feladattal. Így a minőségellenőrzés **önálló diszciplinává vált**, amely először a végtermékek ellenőrzésével, minősítésével vált a gyártási folyamat elengedhetetlen részévé. Különböző mérések, vizsgálatok segítségével a termék jellemzőinek megfelelőségét vizsgálták, és ezeket a jellemzőket összehasonlították az előre megadott követelményekkel (Kövesi-Topár 2006, 14; Nagy 2001, 14).

A **minőségellenőrzés** tehát nem más, mint egy termék vagy szolgáltatás egy vagy több jellemzőjének mérése, érzékszervi minősítése, és az eredmények összehasonlítása az előírt követelményekkel. Az összehasonlítás annak érdekében történik, hogy megállapítsuk, hogy elértük-e a megfelelőséget minden egyes minőségjellemzőre nézve.

B. Minőségsszabályozás

A minőségellenőrzésben jelentős fejlődést eredményezett az a felismerés, hogy a **matematikai statisztika módszereit alkalmazva** nem kell minden egyes darabot a szükséges

vizsgálatoknak, végellenőrzésnek alávetni, mivel a gyártott mennyiségből megfelelően kiemelt minta alapján valószínűségelméleti számítások segítségével következtethetünk a teljes leggyártott termékmennyiség tulajdonságaira.

Az utólagos termékellenőrzés helyett a **hangsúly a hibák minél korábbi fázisban való megelőzésére helyeződött** (Dézsán 2014, 22). Fejlődött a technológia, a munkaszervezés és a minőségellenőrzés tudománya, és ez a fejlődés elvezetett a minőségmenedzsment fejlődésének második fázisába, a minőségszabályozás korszakába. Ebben a korszakban statisztikai módszereket kezdtek el alkalmazni a technikai folyamatokra.

A sokaságból kivett minta vizsgálata lehetővé tette, hogy megfelelő matematikai-statisztikai módszerek alkalmazásával információt gyűjthessenek és következtetéseket vonjanak le a sokaság tulajdonságaira vonatkozóan.

A minőség ekkor már a termelési folyamatok vizsgálatára használt statisztikai módszerek helyes alkalmazását jelentette (Kövesi -Topár 2006, 15).

C. Minőségbiztosítási rendszerek

Azzal, hogy a minőség biztosításával kapcsolatos tevékenységeket **vállalaton belüli alrendszerre léptették elő**, a minőségmenedzsment fejlődése a minőségügyi rendszerek korszakába lépett.

A minőségügyi rendszerek működtetése a korábbiakhoz képest abban hozott újdonságot, hogy nemcsak a termelő részlegek és folyamatok, hanem a vállalat minden részlege együttműködik, tevékenységük összehangolódik, és így teljes vállalati folyamatok szabályozására és irányítására nyílik lehetőség.

Az így kialakított minőségügyi rendszer biztosítja a **vevői igények kielégítésében közvetlenül vagy közvetve résztvevő részlegek** munkájának az összehangolását (Kövesi-Topár 2006, 15). A minőségügyi rendszerek felépítésének **sokféle lehetősége** ismert, leggyakrabban az ISO 9000 szabványsorozat alapján rendeződnek. Ezek a szabványok tulajdonképpen **támpontokat adnak** a minőségügyi rendszerek kialakításához. Az ISO 9000 és más hasonló előírás-rendszerek, szabványok segítenek abban, hogy az összehangolatlanul funkcionáló rendszerelemek egységes logikai rend szerint kezdjenek el működni, kiküszöbölve ezzel a minőség ingadozását.

I.2. Minőség fogalma, különös tekintettel a közművelődési rendszerekre

A **minőség** megfogalmazása, értelmezése a minőségbiztosítás, minőségirányítás fejlődésével folyamatosan változott.

Kezdetben **valamely előírásnak, szabványnak való megfelelést értették ezen fogalom alatt**, velejárója az utólagos minőségellenőrzés volt.

Ez a felfogás egészen az **I. világháborúig uralkodott**, ezt követően – elsősorban az Amerikai Egyesült Államokban – kezdett tért hódítani az a minőségértelmezés, amely szerint a termék piaci elvárásnak való megfelelése jelenti a minőséget.

A **II. világháború után** Japánban és Nyugat-Európában elterjedt nézet szerint a minőségi termék a konkrét felhasználó konkrét igényeinek felel meg (Tamás 1999, 13).

Később, az **1980-as években** megjelent a **vásárló látens, ki nem mondott elvárása** is, amelynek háttérében az a feltevés áll, hogy a vevő körülbelül tudja, mit akar, de ezt nem képes pontosan körülhatárolni, így helyette más találja ki, mi a felhasználói cél.

Az **iparban** a minőség biztosítása, ellenőrzése nem kérdéses. A vállalatok „egyszerű” helyzetben vannak, ugyanis egy adott iparágon belül a minőség meghatározása szabványok szerint történik. Bár a minőség, minőségbiztosítás eredendően az ipar, kereskedelem szférájával kapcsolatosan merült fel, ezek a modern piacgazdaságban született minőségbiztosítási rendszerek megjelentek a **humánszolgáltatások**: a művelődés, az oktatás, a képzés területén is, és az ilyen jellegű feladatokat ellátó intézmények munkájának minőségalkotó fogalmait kezdték szabályozni.

Ma a minőségnek számos definíciója ismert, a **minőség egyrészt kiválóságot jelent**, a cél a legjobbnak lenni. Ezen fogalom objektivitását azonban számos tényező árnyalja, így kérdéses többek között az, mit is jelent a legjobbnak lenni, ki állapítja meg ezt a rangsort. A minőség ilyen irányú megközelítése érhető tetten Közművelődési Minőség Díjban, amely részletesen bemutatásra kerül a tananyag második felében.

A **minőséget másrészt azonosítják a nullhibával, főleg a termelésben, ahol könnyen megállapítható az előállított termék szabványtól való eltérése**. A közművelődés területéről azonban ez nem mondható el, ugyanis jóval összetettebb, komplexebb, számos sajátos szereplővel, így ez a megközelítés nem igazán alkalmas a minőségfogalom kulturális intézményekre vonatkoztatott meghatározására.

Itt merül fel a kérdés, **mit értünk hiba alatt a közművelődésben**, amikor ugyanis a jogszabály csupán annyit ír elő: „*mindenki számára biztosítani kell a közművelődési tevékenységekben való részvétel lehetőségét*” (1997. évi CXL. törvény 1.§ (d.)). Kevésbé összetett a helyzet az oktatásban, például a szakképzésben, ahol azt jelenti, olyan szakmára kell képezni a tanulót, amelyre igény van, illetve olyan tudással kell a végzeteket kibocsátani,

amely megfelel a munkaadó elvárásainak és elegendő a munkába álláshoz is (Modláné 1997, 14).

A helyzetet tovább árnyalja, hogy nem egységesíthetjük például a közművelődési intézményt látogató személyek elvárásait, képességét, hozzáállását. A felnőttek ugyanis más-más érdeklődési körrel, elvárással jelentkeznek például egy-egy programra, így elégedettségük sem egységesíthető, számszerűsíthető, így nehezen értelmezhető például a nullhiba elérése ebben a kontextusban.

Beszélhetünk egy úgynevezett üzleti fogalomról is, amely szerint a minőség „maradéktalan találkozás a vevő elvárásaival”, vagyis a minőség az, ha a vevő jön vissza, nem az áru (Palotay – Győri 1998, 7). Ez már jobban tetten érhető az közművelődésben, hiszen a látogató, ha elégedett, visszatér esetleg más programokra is, más amatőr alkotó, előadó-művészeti csoportoknak is tagjává válik, vagy másoknak ajánlja az adott intézményt.

A minőség a vevő kívánalmainak való megfelelésként is definiálható, vagyis a szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső vevőket azáltal, hogy megfelelnek kimondott és kimondatlan elvárásaiknak (vö. Varga 2005).

Az előző meghatározáshoz hasonló a **minőség célnak való megfelelésként történő definiálása is**, amely a közművelődésben alkalmazva azt jelenti, hogy a kulturális intézmények a társadalmi fogyasztó igényeinek való megfelelésre törekszenek. Ha azonban tágabb értelemben közelítünk a célnak való megfelelés követelményéhez, akkor a társadalmi és gazdasági igények kielégítéséről, valamint a kulturális szolgáltatást igénybe vevő személy sikeres személyiségformálódásáról, új élményekkel gazdagodásáról kell beszélnünk.

A minőség **követelményeknekⁱⁱⁱ való megfelelést** is jelent, amely követelményeket megfogalmazhatnak jogszabályok, előírások, szerződések és az ezek teljesülésére vonatkozó megállapítások objektívek, nem függenek az egyéntől (Bálint 2007, 47).

Jakab szerint egy vállalat minőségelvű működésekor nem elegendő a felsorolt elvek közül csupán egyet-egyét figyelembe venni, meglátása szerint a következő **négy szempont** szem előtt tartása elengedhetetlen a mikro szintű (szervezeti) megközelítésben: vevői elégedettség, biztonság, megbízhatóság, alacsony előállítási költség.

a., A legfontosabb a **vevők elégedettségének elérése**, mégpedig azért, mert a termék-előállítás végeredménye az igények kielégítése, vagyis a termék megfelel a vevő kívánalmainak.

b., A következő szempont a **biztonság**, vagyis az, hogy az adott termék/szolgáltatás alkalmas legyen a használatra, vagyis feleljen meg a kitűzött célnak.

c., A korábban már említett nullhibával azonosíthatjuk Jakab harmadik szempontját, a **megbízhatóságot**, amely hibátlan működés jelent a használat során.

d., A negyedik tényező, az alacsony előállítási költségek igénye a **költséghatékonyság** kérdését veti fel. A közszféra jellemző problémája, hogy az üzleti élet ezen minőségszegmensét nem ragadja meg megfelelően. A közszférát ugyanis sokan azért tekintik közösségnek, mert ott nem lehet profitot elérni, holott ez nem teljesen igaz. Sőt, azért is lenne fontos figyelembe venni az üzleti szempontokat is, mert a közszféra esetében adóbevételek felhasználásáról van szó, ahol nem utolsó szempont a takarékoskodás és az alacsonyabb előállítási költségek szem előtt tartása (Jakab 2003, 141).

Véleményünk szerint a **négy tényező közül talán a vevőelégedettség követelménye a leginkább meghatározó a közművelődésben**. A közművelődési intézmény partnereinek elégedettsége a közművelődési alapszolgáltatásokkal szembeni elvárások és az észlelt teljesítmény függvényében alakul, így összegezve azt, milyen mértékben elégítette ki az igényeiket, elvárásaikat a nyújtott szolgáltatás.

A biztonság és a megbízhatóság a hibátlan „működés” követelményére utal, a nyújtott szolgáltatásnak a közművelődés területén folyamatosan magas színvonalúnak kell lennie. Ennek biztosítására szolgál az önértékelés, amely hitelesítő folyamatként tanúsítja a közművelődés minőségét.

A kulturális szolgáltatások minőségének értelmezésében kezd teret nyerni a minőség felhasználói alapú értelmezése, amit Parányi – Lakardy „*vevő kívánalmainak való megfelelés*”-ként definiált (Parányi – Lakardy 1997, 9). Ezen felfogás szerint a kulturális tevékenység minősége a felhasználói követelményeknek való megfelelést jelenti, vagyis a minőség meghatározásának egyetlen feltétele az, hogy az eladó képes legyen a vevő igényeit, elvárásait kielégíteni.

Még nem köszöntött be **az érték alapú megközelítés korszaka**, amikor meghatározott tulajdonságú terméket vagy szolgáltatást ajánlanak a vevőnek elfogadható áron (Tenner – DeToro 1996, 40). Ez talán akkor következik be, amikor tökéletes piacon és teljesen individualizált társadalomban élünk majd, amelyben a vevők racionális és szuverén döntése egyszerűen kiszelektálja azt a termelőt vagy szolgáltatót, amely nem a megfelelő minőséget nyújtja. Ezekről ugyanis elfordulnak a vevők, így tönkremennek, vagy rákényszerülnek a jobb minőségű termelésre/ szolgáltatásra.

Polónyi szerint a piac minőségbiztosító hatásának érvényesüléséhez **nincs szükség ideális piacra**, elegendő, ha nem akadályozott és nem túl drága információkat szerezni egy adott termék minőségéről, sok szolgáltató van, a vevők pedig nincsenek akadályozva

döntéseikben. Itt nincs szükség még minőségbiztosításra, de minél bonyolultabb a termék és szolgáltatás (tehát minél nehezebb információt szerezni a termékről), annál inkább szükség van olyan „rásegítő” szervezetekre, mint a fogyasztóvédelem, a szervezett minőségvédelem (Polónyi 2006).

A legtökéletesebb minőségbiztosítás a jól működő piac lenne, amelyben nem lenne szükség semmilyen rásegítő szervezetre. Felmerül azonban a kérdés, **mennyire szervezhető meg a kulturális élet teljesen piaci elveken.** A kulturális és képző intézmények ugyanis nem gyárak, amelyek működtetését a tulajdonos kizárólag a profit maximalizálása érdekében alakítja. A túlzott ésszerűsítés ugyanis esetleg arra inspirálja az intézményeket, kerüljék például azokat a kulturális programokat, amelyek magukban hordozzák az aziránt tanúsított érdeklődés alacsony fokát, amely ilyen módon rontaná eredményességi mutatóikat, esetleg több szervezést igényelne, vagy az eredmények hajszolása közben esetleg figyelmen kívül hagyják a közművelődési tevékenység társadalmi hasznosságát.

Itt érezzük fontosnak kiemelni, hogy a minőségirányítási módszerek, eljárások nem a kulturális szolgáltatások minőségét biztosítják, inkább a **folyamatok ésszerűségét, racionalizálását segítik elő.** A kulturális programokon való részvétel fejleszti a kulturális tudatosságot, a felnőttképzés tudatosítja, hogy a tanulás az egész életen át tart, ismereteink folyamatosan fejleszthetők, mindez azonban a minőségirányítási rendszerek alkalmazása esetében (szinte) teljesen háttérbe szorul. A kulturális programok minőségének mérése nehezen illeszthető be a minőségirányítási rendszerekbe éppen annak sajátos kimenetele miatt, amely az érdeklődők motiváltságának, nyitottságának és sok más egyéb, befogadóra ható külső körülménynek is függvénye.

A közművelődési intézmény szolgáltatása még a legprofesszionálisabb marketingmunka, és a legtökéletesebb szolgáltatási körülmények ellenére is csupán olyan minőségű, amilyen minőségűnek azt a fogyasztók, igénybevevők érzékelik. Ezt a jelenséget hívjuk **észlelt minőségnek.** Az észlelt minőség eredménye két tényezőből áll össze, melyek erősíthetik, vagy kiolthatják egymást. Egyrészt a vevőink előzetes elvárásai befolyásolják, amely elvárások főként az intézmény saját kommunikációjából, imázsából, reklámjaiból, összességében ígéreteiből táplálkoznak (elvárt minőség). Amennyiben az ígéretek túlzóak, akkor ez irreális, és teljesíthetetlen előzetes elvárásokhoz vezet, ha pedig túl szerények, visszafogottak, akkor könnyen megeshet, hogy maga az intézmény riasztja el a potenciális vásárlót. Itt is az arany középút, a csábító, de korrekt tájékoztatás a célravezető megoldás (Cserpes 2011, 18).

Az észlelt minőség másik összetevőjét a szolgáltatás igénybevevőjének azon tapasztalatai jelentik, amiket a szolgáltatás igénybevétele közben megismer (**tapasztalt minőség**). A fogyasztó megismeri, és megítéli az intézmény szakmai munkáját, a kiadványokat, a környezetet. Különösen fontos a fizikai megjelenés. Adott szolgáltatás környezetével kapcsolatban a fogyasztóknak előzetes elvárásai vannak, s ha a környezet ennek nem felel meg, akkor a szolgáltatás minőségének megítélésére ez negatívan hathat. Hiába a legjobb szakember, ha a szolgáltatást igénybe vevő ócska bútorokkal, foltos falakkal, koszos folyosókkal találkozik, annak a szolgáltatásnak a megítélése nagyon nehezen fordítható pozitívba.

A kétféle tapasztalás aztán összemosódik, lecsapódik a vásárló elméjében, s ebből alakul ki a szolgáltatásra vonatkozó végső ítélet, ami akár szöges ellentétben is állhat az egyébként objektív módon megtapasztaltakkal (Cserpes 2011, 18).

Fontos a minőség kapcsán szót ejtenünk a **rés-modell**ről. Amennyiben a fogyasztó által észlelt minőség, s aközött, amilyenek az intézmény a szolgáltatását tartja, eltérés mutatkozik, avagy rés keletkezik, hibajavítási tevékenységeket kell elindítani. Ez a tevékenység mind a szolgáltatás valamilyen irányú megváltoztatására, fejlesztésére, egyúttal a fogyasztói panaszok kezelésére irányulnak.

Az ún. rész-modell szerint hat okból jöhet létre ilyen eltérés, amely pontok egyúttal a hibajavítás beavatkozási területei is:

1. Ismereti rész (a szervezet nem ismeri jól a vevőigényeit)
2. Teljesítési rész (a vevő minőségi elvárásai különböznek a tapasztalásától)
3. Belső kommunikációs rész (a szervezet kommunikációja mást ígér, mint amit teljesíteni tud)
4. Észlelés rész (a vevő másként érzékeli a kapott szolgáltatást)
5. Értelmezés rész (a vevő nem úgy értelmezi a szolgáltató kommunikációját, mint az gondolta)
6. Szolgáltatás rész (a vevő elvárásai és a kapott szolgáltatás különböznek)

A rész-modell (GAP-modell) központi eleme az **6. számú rész**, ekkor ugyanis a vásárló nem azt a szolgáltatást kapta, mint amit elvárt. Ez tehát a egyrészt a legsúlyosabb problémahelyzet, amellyel egy szolgáltató találkozhat, másrészt e rész „méretét” a másik öt rész csökkentésével minimálisra lehet csökkenteni (Becser 2008, 7).

A szolgáltatási rések, ezáltal a vevői elégedetlenség a szervezet szolgáltatási folyamataiból előre jelezhető. Az előrejelzés eszközeként az ún. **SERVQUAL modellt**^{iv} alkalmazzák,

amelynek célja, hogy egy általánosan alkalmazható, a szolgáltatás minőség mérésére használható eszközként funkcionáljon.

A modell öt olyan dimenziót határoz, melyek együttes elemzésével leírható egy adott szolgáltatás szolgáltatásminősége^v. A jellemzők megléte, vagy hiánya kérdőíves módszerrel vizsgálható, a mért dimenziók:

- Technológia,
- Belső megjelenés,
- Pontosság,
- Bizalom és biztonság,
- Empátia.

A modell ugyan alapvetően üzleti vállalkozások szolgáltatásainak mérésére szolgál, ám a kérdéseknek a közművelődési tevékenységekre igazításával a közművelődési intézményrendszerben is használható mérőeszközt kapunk, melynek segítségével megelőzhető a komolyabb szolgáltatási rések kialakulása (Cserpes 2011, 20).

Fontos még megemlíteni a **vásárlói panaszokat**, amelyek jellemzően a fentebb említett rés-modell valamely eleméből származhatnak. A panasz segíthet a munkánk minőségének javításában, mivel tárgyyszerű indikátora annak, hogy valamely folyamat nem működik az elvárható módon. A panasz ugyanakkor nem csupán visszajelzés, de megoldandó probléma is, amit úgy kell kezelnünk, hogy a negatív eseményt pozitív megoldássá fordítsuk át nem csupán a panaszt tevő, de a saját magunk számára is. (Cserpes 2011, 21).

A közművelődési intézmény esetében a **panaszkezelés különösen kényes kérdés lehet**.

- A munkatársak mind **munkaszocializációjuk** (közalkalmazottiság), mind esetleges **elkötelezettségük** okán különösen érzékenyek saját munkájukkal kapcsolatban, így a panaszhelyzetet hajlamosak személyes támadásként megélni.
- Meg kell jegyeznünk, hogy ez a lehető **leghelytelenebb hozzáállás**, hiszen pillanatok alatt sokat ronthatunk a szervezetünk megítélésén. Elengedhetetlen ugyanis a panaszok helyükön kezelése szolgáltatás nyújtás esetén^{vi}. A panaszos vásárló élvezi a kiemeltnek tűnő figyelmet, s talán még hozzá is járul saját kapcsolatrendszerével a képzés, rendezvény sikeréhez (Cserpes 2011, 22).

II. Minőségügyi rendszerek

A világon **többféle „irányzat”** alakult ki a minőség biztosítására vonatkozóan, a leginkább meghatározó a szabványos, a teljes körű minőségmenedzsment rendszer, valamint az EFQM önértékelési rendszer.

II.1. ISO 9000-es szabványsorozat

Az egyik meghatározó vonalat az **ISO 9000-es szabványsorozat** jelenti, amelyet eredetileg ipari üzemek számára alakították ki, mégpedig azzal a céllal, hogy biztosítsák, a vállalatok az előírányzott minőségben gyártják termékeiket.

Az ISO 9000 nemzetközi minőségbiztosítási szabványsorozat nem a termék minőségét garantálja, hanem azt, hogy egy minőségirányítási rendszer működtetésének eredményeképpen a termék-előállítás során a sorozat minősége állandó.

Ez természetesen nemcsak a termelés folyamatára vonatkozik, hanem a szolgáltatásra is, mivel az ISO 9000-es szabványcsalád alkalmazási körét a szolgáltatások széles körére, így többek között az oktatás területére is kiterjesztették (Mihály 1999, 3).

Az ipari gyártás eljárásaira alkalmazott gondolatmenet, szabványsorozat kisebb módosításokkal végigvezethető a kultúra, az oktatás részfolyamatain is. Itt is meghatározható az a cél, hogy az adott szervezet megfelelő minőségű szolgáltatást nyújtson, és ezeket a kitűzött szinteket úgy kell elérni, hogy ne csak a folyamat végén derüljön ki, hogy eltérés fedezhető fel a nyújtott, valamint az elvárt szolgáltatás között. A kifejezetten gyártás-szemléletű előírás-gyűjtemények mellé kapcsolódtak az egyes szakterületek szakspecifikus szabványai, amelyekkel együtt ezen sorozat tekintélyes méretűvé nőtt és így nehezebben volt már alkalmazható. Szükségessé vált a már megszokott szabványok módosítása, amire 2000-ben került sor, eredményeképpen az ISO sorozat tartalmát, külső-belső szerkezetét tekintve alapvetően megváltozott.

Jelenleg az **ISO 9001:2015-ös szabvány** van érvényben, így azok az intézmények, szervezetek, amelyek ilyen típusú minőségirányítási rendszert akarnak kiépíttetni és működtetni, ez alapján a szabvány alapján járhatnak el.

ISO szabvány követelményei (ma ISO 9001:2015)

- A szabályozás érdemi része a követelményszabvány 5 fő fejezetében olvasható

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. minőségirányítási rendszer2. vezetőség felelősségi köre3. gazdálkodás az erőforrásokkal4. termék előállítása5. mérés, elemzés, fejlesztés |
|--|

1. A dokumentálás követelményei, a minőségirányítási rendszer

A minőségirányítási rendszer rendszerhierarchikus felépítésű, elemei a minőségirányítási kézikönyv, minőségirányítási eljárásutasítások, munkautasítások, formanyomtatványok.

A minőségmenedzsment-rendszer működtetésének elengedhetetlen feltétele a vállalati folyamatok teljes körű feltérképezése. A szabvány előírásai szerint a **minőségmenedzsment-rendszer dokumentációjának** tartalmaznia kell a dokumentált nyilatkozatot a minőségpolitikáról és a minőségcélokról. Továbbá a cégnek rendelkeznie kell minőségirányítási kézikönyvvel, megfelelően dokumentált eljárásokkal és azon dokumentumokkal, amelyekre a szervezetnek folyamatai eredményes tervezésének céljából szüksége van. (Kövesi – Topár 2006, 36)

A **minőségirányítási kézikönyv** összefoglalja a minőségirányítási rendszer alapelveit, annak alkalmazási területét, a szervezet minőségpolitikáját és a dokumentált eljárásokat.

Kettős célja van:

- egyfelől rögzíti az illető cég szervezeti és folyamatszervezési szabályozását, a belső és külső auditok számára érvényes előírásokat adva;
- másfelől alkalmas arra, hogy bemutassa a rendszert a külső fél (piaci partner) számára, meggyőzve őt arról, hogy a vonatkozó szabvány és a vevő egyéni követelményei egyaránt kielégítést nyernek (Dézsán 2014, 35; Nagy 2001, 190).

A **minőségirányítási eljárásutasítások** olyan, belső használatra szánt utasítások, amelyek a szervezet lényeges tevékenységeinek folyamatait szabályozzák (Veress 2009, 213).

A **munkautasítások** az adott feladat ellátását szabályozzák, a folyamatokra, termékekre vonatkozó, részletes szakmai szabályozások, egy-egy munkakört betöltő személy, vagy személyek számára készülnek (Nagy 2001, 189).

A **formanyomtatványok** felhasználásával dokumentáltak, és ezáltal igazolhatók a történetek.

A dokumentumrendszer kialakítása során abból az alapelvből kell kiindulni, hogy a működés biztosítsa a reprodukálható teljesítést, valamint azt, hogy a folyamatban részt vevők mindig azonos és érvényes dokumentumokból dolgozzanak (Kövesi – Topár 2006, 37).

2. A vezetőség felelősségi köre

A szabvány előírásai szerint a felső vezetőségnek ki kell nyilvánítania elkötelezettségét a rendszer létrehozására és fejlesztésére, emellett biztosítania kell a vevőközpontúságot, a vevői igények teljesítését.

A vevőkkel kialakított közvetlen kapcsolatok és kommunikációs rendszer biztosítja, hogy a vevőktől szerzett visszajelzések és egyéb információk alapján a tevékenységet folyamatosan tökéletesítsék a **vevőközpontúságot**, a vevői megelégedettséget fokozva (Kövesi – Topár 2006, 38-39).

Kiemelten fontos foglalkozni a **vezetőségi átvizsgálás** témakörével. Alapvető követelmény ugyanis, hogy a felső vezetés megfelelő információkkal rendelkezzen a minőségirányítási tevékenységről, ezek birtokában értékelje a tevékenységeket. (Kövesi – Topár 2006, 40) A tervezett vezetőségi átvizsgálás tárgyköre: az előző vezetői átvizsgálás óta végrehajtott külső és belső auditok eredményeinek értékelése; vevői visszajelzések, reklamációk; helyesbítő és megelőző tevékenységek; korábbi vezetőségi átvizsgálások határozatainak végrehajtása (Dézsán 2014, 37).

Az átvizsgálás bemenő adatai az előző vezetői átvizsgálás óta eltelt időszakra vonatkoznak: a végrehajtott külső és belső auditok jegyzőkönyvei, vevői visszajelzésekről és reklamációkról készült összefoglaló feljegyzés; helyesbítő és megelőző tevékenységekről készült összefoglaló feljegyzés; előző átvizsgálás határozata (Kövesi – Topár 2006, 40).

Az átvizsgálás kimenő adatai döntések és intézkedések a minőségirányítási rendszer és a termékek fejlesztéséről, valamint az erőforrások biztosításáról. Ezeket az adatokat az átvizsgálásról készült jegyzőkönyv tartalmazza, melyből minden résztvevő ill. felelős kap egy-egy példányt a feladatok végrehajtásának megszervezéséhez (Dézsán 2014, 37).

3. Erőforrásokkal való gazdálkodás

A minőségmenedzsment rendszer működéséhez szükségünk van különböző erőforrásokra. A vezetésnek gondoskodnia kell arról, hogy a szervezet céljainak eléréséhez elengedhetetlenül szükséges erőforrásokat meghatározzák és törekedjenek a szükséges feltételek megteremtésére, fenntartására (Kövesi – Topár 2006, 41). Az erőforrásokon belül

megkülönböztetünk emberi, fizikai, szervezeti, pénzügyi, valamint tudáson alapuló erőforrásokat.

Emberi erőforrásokon az adott szervezet folyamatainak megvalósításában részt vevő személyek, munkatársak értendők.

Fizikai erőforrások közé sorolhatjuk például a munkaeszközöket, épületeket;

Szervezeti erőforrások a különféle irányító, ellenőrző, koordináló rendszerek;

Pénzügyi erőforrások az állandó és forgótőke,

Tudáson alapuló erőforrások: a szakértelem, a technológia, vagy a szabadalom.

4. Termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtás

A minőségmenedzsment-rendszer kialakításának egyik legfontosabb alapelve a folyamatszemplélet, azaz a szervezeteknek meg kell tervezniük és ki kell alakítaniuk mindazon folyamataik rendszerét, amelyek a termék/szolgáltatás előállításához szükségesek (Kövesi – Topár 2006, 44).

A.) A legelső lépés a **szolgáltatás megtervezése**.

- Igen hangsúlyos terület a vevővel kapcsolatos folyamatok kialakítása, működtetése, karbantartása.
- Annak érdekében, hogy a szolgáltatásra vonatkozó elvárások egyértelműen rögzítettek legyenek, az intézménynek meg kell határoznia a vevő által előírt követelményeket, a vevők által meg nem jelölt követelményeket, amelyek azonban szükségesek a szolgáltatás nyújtásához, valamint a végzett tevékenységgel kapcsolatos szolgáltatások jogszabályokban szereplő követelményeit.

B.) A következő fontos terület a **tervezés, fejlesztés szakasza**, amely folyamatok eredményeként a vevői és egyéb érdekelt felek elvárásainak, valamint a vonatkozó egyéb követelményeknek (jogszabályok, szabványok stb.) megfelelő termék, szolgáltatás létrejön.

C.) A tervezést követi a **szolgáltatás nyújtása**, maga az előállítás, amit az intézménynek szabályozott módon kell végrehajtania.

5. Mérés, elemzés, fejlesztés

A szervezetnek meg kell terveznie és be kell vezetnie azokat a figyelemmel kísérési, mérési, elemzési és fejlesztési folyamatokat, amelyek szükségesek:

- a termék megfelelőségének bizonyításához,
- a minőségirányítási rendszer megfelelőségének biztosításához, valamint

- eredményességének folyamatos fejlesztéséhez (Bálint 2007, 94).

A célok eléréséhez elengedhetetlen, hogy az intézmény vezetése gondoskodjon az **eredményes mérésről** és a szükséges adatok gyűjtéséről, elemzéséről.

Kiemelten fontos továbbá a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztésének biztosítása. Minden ezt bevezetett szervezetnek gondoskodnia kell rendszere eredményességének növeléséről. Ennek érdekében rendszeresen aktualizálni kell a minőségpolitikát és a minőségcélokat, fel kell dolgozni és elemezni kell az auditok, a vezetőségi átvizsgálások eredményeit.

II.2. Total Quality Management, teljes körű minőségirányítási rendszer

Hazánkban a minőségirányítás iránti érdeklődés a nyolcvanas évek második felében vált intenzívebbé, pontosabban 1987-ben, amikor Shoji Shiba japán professzor kurzust tartott tíz fiatal magyar szakembernek a **TQM-ről**^{vii} (Kalapács 2000, 142).

A TQM különböző diszciplínákkal ötvözött vezetési folyamat, amelynek célja, hogy a szervezet minden tevékenységének folyamatos javításával, tökéletesítésével, valamint minden dolgozó minőség iránti teljes elkötelezettségével, a vevő teljes mértékű megelégedettségét érje el a termék vagy szolgáltatás használata során (vö. Varga 2005).

A TQM-et **menedzsment filozófiaként** és **ennek vállalati megvalósítási gyakorlataként** is definiálhatjuk, amelynek célja az adott rendszer anyagi (technikai, műszaki) és emberi erőforrásainak hasznosítása céljainak leghatékonyabb úton történő elérése érdekében (vö. Varga 2005). A szabványos minőségbiztosításon (ISO) túlmenő követelményeket is magában foglalja, biztosítja a szervezet folyamatos fejlődését, alkalmazásával a szervezet maradéktalanul megfelelehet a szolgáltatásait igénybe vevők elvárásainak (Kalapács 2000, 259).

TQM olyan vezetési filozófia és vállalati gyakorlat, amely a szervezet céljainak érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi erőforrásokat. Felülről, vezetői szintről kiindulva építkezik, átfogja az egész szervezet működését, és nemcsak a folyamatokra terjed ki, hanem az irányításra és az erőforrásokra is (Kövesi-Topár 2006, 55). A hangsúlyt a **vevői elégedettségre** és a **szervezeti működés folyamatos fejlesztésére** helyezi. A minőség elérésének útja az állandó versenyképes helyzet biztosítása.

A TQM elvei^{viii} közül a következő öt alapelv tekinthető a legfontosabbnak:

1. összpontosítás a vevőkre;
2. a folyamatok fejlesztése;
3. a dolgozók teljes körű bevonása;
4. részvétel a többi szervezettel közös tanulásban,
5. tanuló szervezetté válás;
6. vezetés.

Az alapelvekben közös az, hogy megvalósításukban az ember a fő tényező, akár vezető, akár dolgozó, akár vevő. Ezért megvalósításuk csak az emberek motiválásával, csoportmunkával, valamint oktatásuk és képzésük segítségével érhető el (Bálint 2007, 69), amely a megfelelő kommunikáció és a szabályozott folyamatok mellett a TQM további öt fontos alapelve (Bálint 2007, 69; Dézsán 2014, 44-45). A teljes körű minőségmenedzsment rendszert (TQM) alkalmazók a kisebb mértékű szabályozottságot a fejlesztések eszköztárának alkalmazásával és az emberi tényezők javításával ellensúlyozzák (Bálint 2007, 101). Ezért is ajánlható a TQM megvalósítása az oktatási, kulturális intézmények számára.

II.3. EFQM (European Foundation for Quality Management) rendszer

Az EFQM Kiválóság Modellt **1992-ben vezették be**, olyan rendszerként, amely segítségével a szervezeteknek odaítélik az Európai Minőség Díjat. Mára ez **a legszélesebb körben alkalmazott üzleti kiválóság modell Európában**, a legtöbb nemzeti és regionális Minőség Díj alapjává vált. Az EFQM (European Foundation for Quality Management) által kidolgozott modellt és kritériumrendszert, amit az **üzleti kiválóság modelljének** is neveznek, több mint 30 európai és Európán kívüli ország vette át, így Magyarország is. 1996-ban a miniszterelnök megalapította a magyar Nemzeti Minőségi Díjat.

Az EFQM modell a **kiválóságot** a szervezetek menedzselésének és az eredmények elérésének egy olyan jellegzetes gyakorlataként definiálja, amely abban mérhető, a szervezetek rendelkeznek-e kimagasló eredmények elérésének és megtartásának képességével, amit kritériumok segítségével határoz meg.

Az EFQM modell **rendszeres és módszeres megközelítést kínál a folyamatos javításhoz**, amely az üzleti teljesítmény mérhető javulását eredményezi. Számos előnyt rejt, szoros kapcsolatban áll ugyanis az üzleti élettel, gyakorlat- és eredményorientált, és sikeresen alkalmazható nagy és kisméretű, profitorientált és nonprofit szervezeteknél egyaránt. A

díjakkal nem a termék vagy szolgáltatás minőségét, hanem **az egész szervezet tevékenységét, működésének kiválóságát díjazták.**

A díj piaci elismerést jelent, de minden TQM-et alkalmazó és annak eredményeit **önértékeléssel** vizsgáló intézmény számára a fejlődés, valamint annak kimutatása a fontos. A minőségdíj modell szerinti önértékelés az egyik leghasznosabb módszer a szervezeti kultúra fejlesztésére. Az erősségek és gyengeségek feltárását követően a fejlesztendő területek rangsorolása következik, majd annak meghatározása, mely területeken kívánnak fejlődni az elkövetkező időszakban.

A Díj nem a termék vagy a szolgáltatás minőségét díjazza, hanem az egész szervezet kiválóság terén végzett tevékenységét, eredményét, alapja a rendszeres önértékelés. A modell lényege egy mondatban összefoglalva: *„A teljesítményt, a fogyasztókat, a dolgozókat és a társadalmat figyelembe vevő kiváló eredményt a vezetés által működtetett stratégián és tervezésen, a munkatársakon, a partneri kapcsolatokon, illetve az erőforrásokon, valamint a folyamatokon keresztül lehet elérni”* (Kövesi-Topár 2006, 219).

Az Európai Kiválósági Modell két fő részből áll:

- A. adottságokból, melyek alatt az alkalmazott módszereket, technikákat kell érteni,
- B. elért eredmények vizsgálatából.

Mindkettő egyforma súllyal bír az értékelésben, egyaránt 500-500 ponttal értékelhető.

Az **Adottságok** fogalomkörébe tartozó öt kritérium a következő:

1. **Vezetés**, ennek keretében értékelhető a vezetés személyes példamutatása, elkötelezettsége a TQM értékek mellett, a fejlesztések, rendkívüli teljesítmények vezető általi támogatása, elismerése.
2. **Üzletpolitika, stratégia**. Az értékelés során azt vizsgálják, milyen információk felhasználásával, és hogyan alakította ki stratégiáját a szervezet, hogyan aktualizálja és javítja az abban megfogalmazottakat. Itt kerülnek bemutatásra a vevői és partneri elégedettséget eredményező folyamatok is.
3. **Emberi erőforrások**. A kiváló szervezet a munkatársak szakmai ismereteit és képességeit egyéni, csoportos és szervezeti szinten hasznosítja. Nem hagyható figyelmen kívül, hogy a szervezet összhangba hozza üzletpolitikáját és stratégiáját az emberi erőforrások tervezésével, gondoskodik a munkatársak képzéséről, fejlesztéséről, bevonja őket a fejlesztésekbe, és elismerje őket. Az EFQM modell egyik legfontosabb eleme a humán erőforrás gazdálkodás,

amely a modell minden kritériumában megjelenhet, így összességében az 1000 pontból akár 600 ponttal is értékelhető (Kövesi-Topár 2006, 222-223).

4. **Partnerkapcsolatok és erőforrások.** Ennél a tényezőnél vesszük számba azt, hogyan menedzseli a szervezet pénzügyi erőforrásait, azokat milyen mértékben fordítja fejlesztésekre; hogyan tartja a kapcsolatot a beszállítókkal és a partnerekkel; milyen módon kezeli leghatékonyabban a rendelkezésére álló készleteit, ingatlanjait, tudását és technológiáját.

5. **Folyamatok.** A kiváló szervezet megtervezi, tudatosan menedzseli és fejleszti folyamatait a vevők teljes körű elégedettségének elérése érdekében. Fontos kitérni a vevői igények, elvárások figyelembevételére az egyes folyamatok tervezésekor, erősíteni a vevői kapcsolatrendszerét (Kövesi-Topár 2006, 224).

Alapkérdés tehát a „hogyan”, a „módszer”, az „eljárás”. Az öt kritérium azt fedi le, hogy hogyan működik a szervezet, miként éri el, hogy eredményesen tudjon működni.

A modell másik oldala az **Eredményekre** fókuszál. Előtérbe kerül

- A vevőkkel kapcsolatban elért eredmények = **dolgozói elégedettség**
- A munkatársakkal kapcsolatban elért eredmények = **vevői elégedettség**
- A **társadalmi megítélés** eredményei
- **Kulcsfontosságú eredmények.**

A modell a vevők, a dolgozók, a vezetés és a társadalom vonatkozásában elért eredményeket veszi számba és értékeli. Az eredmények elemzésénél (dolgozói elégedettség, vevői elégedettség, társadalmi kihatás, kulcs eredménymutatók) pedig a modell a „mit” kérdésre ad választ.

Az önértékelésen alapuló díj, mint eljárás és elismerési forma, számos előnnyel jár. Biztosítja az intézmények közötti összemérhetőséget, ezáltal a partnerek számára is láthatóvá és értékelhetővé válik az intézmények teljesítménye. Az összehasonlítás eredményeképpen a kiemelkedő teljesítményt nyújtó intézmények reflektorfénybe állításával követhető és követendő példát mutat a többi képző szerv számára is (Orosz 2007). További előnye, hogy általános áttekintést szolgáltat a szervezet működéséről, a minőségirányítási rendszer érettségének fokáról, bevezetésében pedig kulcsszerepet játszik a szervezetek vezetőinek és meghatározó munkatársainak tudatossága, felelőssége (Krisztián 2006).

1. Egyrészt, a szolgáltatás előállításában maga a vevő is részt vesz, így tehát a szolgáltatás előállítói közvetlenül is kapcsolatba kerülnek a vevővel.
2. Másrészt, a termék, vagyis a szolgáltatás tárgya, a termelési folyamat végtermékével, az áruval szemben, nem kézzelfogható, magát a terméket nem tudjuk kézbe venni, a szolgáltatást nem tehetjük a fiókba, hogy holnap ismét elővegyük (Jakab 2003, 140).
3. Harmadrészt, a szolgáltatások ritkábban ismétlődnek, mint a termelő tevékenységek, ugyanis egy szellemi végtermék, tudásátadás milyenségét számos tényező befolyásolja, például a felnőtt előképzettsége, érdeklődése, motivációja.

III. Hasonlóságok és eltérések a szolgáltató- és termék-előállító és közművelődési intézmények között

Ahhoz, hogy megérthessük a közművelődés világának minőségirányítási sajátosságait, tisztáznunk kell, milyen főbb hasonlóságok és eltérések fedezhetők fel a szolgáltató- és termék-előállító, illetve a termelő-szolgáltató és közművelődési intézmények között. A közművelődés hagyományos termelési tényezőktől való eltérése kapcsán felmerül az a kérdés, hogyan lehetséges azonos jellemzőket találni a termelő-szolgáltató vállalatok és a közművelődési intézmények tevékenységének minőségirányítási fogalmai között.

Megállapíthatjuk, hogy a közművelődési tevékenység néhány tekintetben hasonló a termelő, szolgáltató szféra folyamataihoz, míg más területeken viszont jelentős eltérések fedezhetőek fel.

Sokkal nehezebb egy tevékenység akkor végezni, biztosítani, ha nem terméket, hanem szolgáltatást kell nyújtanunk. A közművelődési intézmények által végzett tevékenység **szolgáltatásnak** minősül, amely több szempontból különbözik a **termék-előállítástól**.

A szolgáltatás minősége tehát ingadozó, ami az egyediségből fakadó jellemző. Az a személy, aki a szolgáltatást nyújtja sem képes rá, hogy mindig ugyanolyan módon tegye ezt, hiszen nem gép, hanem ember, emellett a vásárlókra, fogyasztókra gyakorolt hatás is mindig különböző (Cserpes 2011, 16). Ezek a különbségek is alátámasztják, hogy nem egyszerű az alapvetően termék-előállításra létrehozott minőségirányítási rendszereket a szolgáltatásnyújtásra és azon belül különösen a közművelődés világára adaptálni. Itt ugyanis maga a vevő is nagymértékben hat a szolgáltatásnyújtás folyamatára és eredményére, amely

jóval elvontabb, hiszen valamilyen tudástöbbletet hoz létre, mindezekből kifolyólag sokkal inkább különbözik a többi nyújtott szolgáltatástól

A szolgáltatástermék tehát számos jellemzővel bír, ami megnehezíti az eladását. Ezekből a jellemzőkből az következik, hogy a szolgáltatásnak az általunk elképzelt minőségen túl van egy ún. **észlelt minősége**, vagyis az a minőség, amilyenek a vásárló éppen azt találja, s amely minőségérzet egyáltalán nem bizonyos, hogy találkozik saját elképzeléseinkkel. Emiatt a vásárló egy szolgáltatás igénybevételét mindig kockázatosabbnak érzi, mint egy hagyományos termék beszerzését, a szolgáltatást nyújtó szervezetnek pedig az a feladata, hogy ezt a kockázat-érzetet, vagy bizonytalanságot a lehető legnagyobb mértékben feloldja (Cserpes 2011, 16).

Felmerül a kérdés, **mi is tekinthető szolgáltatásnak** egy közművelődési intézmény tevékenysége kapcsán. Általánosságban a közművelődési tevékenységet tekintjük szolgáltatásnak, bővebben a közművelődési alapszolgáltatások körét. Közművelődési tevékenység a polgárok iskolán kívüli, öntevékeny, önművelő, megismerő, kultúraelsajátító, művelődő és alkotó célú cselekvése, amely jellemzően együttműködésben, közösségekben valósul meg (1. számú melléklet a 1997. évi CXL. törvényhez, r. pont).

Részletesebben a közművelődési alapszolgáltatások tekinthetőek szolgáltatásnak, ahogyan azt az 1997. évi CXL. törvény is rögzíti:

„a) művelődő közösségek létrejöttének elősegítése, működésük támogatása, fejlődésük segítése, a közművelődési tevékenységek és a művelődő közösségek számára helyszín biztosítása,

b) a közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése,

c) az egész életre kiterjedő tanulás feltételeinek biztosítása,

d) a hagyományos közösségi kulturális értékek átörökítése feltételeinek biztosítása,

e) az amatőr alkotó- és előadó-művészeti tevékenység feltételeinek biztosítása,

f) a tehetséggondozás- és -fejlesztés feltételeinek biztosítása, valamint

g) a kulturális alapú gazdaságfejlesztés” (1997. évi CXL. törvény 76. §(3)).

A közművelődés rendszerében is beszélhetünk **eladóról és vevőről**.

Az egyik oldalon, **eladóként** a közművelődési intézmény vagy a közösségi szintér áll. A 1997. évi CXL. törvény rögzíti ugyanis, hogy *„a települési önkormányzat a közművelődési alapszolgáltatások folyamatos hozzáférhetősége érdekében ... közösségi színteret, illetve közművelődési intézményt biztosít” (1997. évi CXL. törvény 77. §(1)).* *„Megyei jogú városban, városban, fővárosi kerületben a települési önkormányzat közművelődési intézményt*

biztosít. Községben az önkormányzat közösségi színteret vagy közművelődési intézményt biztosít” (1997. évi CXL. törvény 78/I. § (1)).

A másik oldalon a közművelődési szolgáltatást igénybe vevő **fogyasztó** helyezkedik el, aki lehet gyermek, vagy felnőttkorú egyaránt.

A közművelődési célcsoport az intézményeket és szolgáltatásokat valóságosan, vagy potenciálisan használó olyan csoport, amely a különböző közművelődési szolgáltatások címzettje, elsődleges használója; a közművelődési intézmény, szervezet által szolgálandó közönségből valamely szempontból kiemelt közösség. Más megközelítésben az a piaci, fogyasztói réteg (látogatói kör/közönség) amelynek, akiknek az igényeit az intézmény kielégíteni szándékozik, akiket a szolgáltatásokkal megcéloz. A közművelődési intézmények kettős piacon tevékenykednek, a látogatói célcsoport mellett kitüntetett szerepet kell szánni a támogatóknak, fenntartónak is (Közművelődési fogalomtár 2015, 20).

A közművelődés esetében ugyanakkor megjelenik a látens igények kielégítése. A nyilvánvaló célcsoport mellett felbukkan számos rejtett célcsoport is, akik megkerülhetetlenek, ugyanakkor elvárásaik akár ellentétben is állhatnak az elsődleges célcsoportéval. Ilyen rejtett célcsoport lehet a fenntartó, az intézmény partneri köre, a támogatók, adományozók, a környezet más önkormányzatai, közhivatalok, amelyek befolyásolják a működést, a pályázatok irányító hatósága, kiíró, lebonyolító szervezete, a közművelődési intézményrendszer irányítása, de végső soron az egész szakma, az összes adófizető állampolgár, az egész társadalom (v. ö. Cserpes 2011).

A közművelődés rendszere a termelő vállalatokhoz hasonlóan szintén vevők, partnerek igényeit elégíti ki, valamint hasonlóság az is, hogy olyan folyamatokból és részfolyamatokból áll, amelyek jellemzője a változékonyság, és amelyekhez tárgyi és emberi erőforrásokat használ.

Emellett azonban számos különbséget is felfedezhetünk a két terület között.

A termelő-szolgáltató vállalatok esetében nem nehéz kidolgozni a minőségirányítás stratégiáját, hiszen a vevők kikényszerítik a minőséget, ugyanis azt a terméket választják, amelyben jobban bíznak. A piaci, vagy „forprofit” szolgáltatók, szereplők célcsoportja a szegmentáció során viszonylag jól összehangolható társadalmi csoportokká áll össze, addig az állami fenntartású és civil szervezetek jóval komplexebb célcsoport igényeinek figyelembevételével dolgoznak (Cserpes 2011, 16). A közművelődésben nem egyértelmű, **milyen elvárásoknak kellene megfelelni**, és – mivel „befektetésünk” eredményessége csak jóval később derül ki, ha egyáltalán kiderül – legjobb szándékunk, szaktudásunk ellenére sem biztos, hogy hatékonyak lehetünk (Pecsenye 1999, 87). Ennek háttérében áll az a körülmény,

a közművelődési alapszolgáltatások esetén a termeléstől eltérően az emberi kapcsolatok jóval nagyobb jelentőségűek, hangsúlyosabb elem a partnerekkel való kapcsolat, ezért a külső kudarc esélye nagyobb. Lényegesen nagyobb a folyamatok változékonysága, mert igen nagy a különbség az egyes szolgáltatások nyújtói és az adott szolgáltató által nyújtott szolgáltatások között. A közművelődés eredményessége és megtérülése rövidtávon csak részben ítélni lehet meg, mivel sokszor több év is eltelik például egy élethosszig tartó tanulás jegyében megszerzett felnőttképzési tanfolyam megtervezése és megvalósítása, illetve a megtanultak alkalmazása között.

IV. A minőségmenedzsment rendszerek folyamatos fejlesztése

A minőségmenedzsment rendszerek versenyképessége megköveteli azok folyamatos fejlesztését, és – az elemzés eredményei alapján – javítását, fejlesztését. Ennek a folyamatos elemzési és fejlesztési tevékenységnek az a célja, hogy a rendszer hatékonyságát folyamatosan nyomon kövesse, és feltérképezze azokat a gyenge pontokat, kritikus területeket, ahol feltétlenül szükséges vagy lehetséges különböző fejlesztési intézkedések kivitelezése.

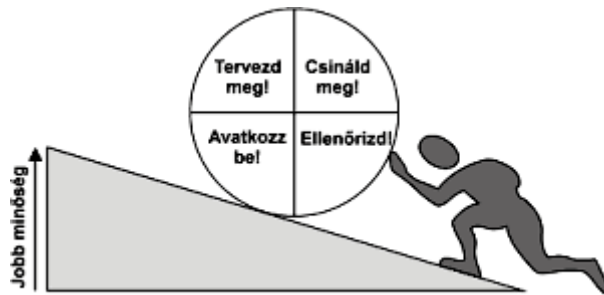
IV.1. PDCA ciklus

A folyamatos fejlesztés alapmodellje a PDCA ciklus, bevezetése Shewart nevéhez fűződik, aki a Deming és más minőségi szakemberek által használt modellt fejlesztette tovább. Négy lépésből áll, a PDCA egyes betűinek jelentését követve:

PDCA plan (tervezd meg) – do (hajtsd végre) – check (ellenőrizd, mérd, értékeld)- act (avatkozz be, intézkedj, ellenőrzés alapján történő jóváhagyás és módosítás)

- 1) **Plan** (tervezés): azoknak a céloknak és folyamatoknak a megállapítása, amelyek a vevői követelményeknek és a szervezet politikájának megfelelő eredmények eléréséhez szükségesek;
 - I) célok és prioritások meghatározása,
 - II) módszerek kiválasztása,
 - III) projektek megtervezése;
- 2) **Do** (végrehajtás): a folyamatok bevezetése;
 - I) képzés, oktatás végrehajtása,

- II) folyamatok bevezetése és működtetése;
- 3) **Check** (ellenőrzés): a folyamatok és szolgáltatások figyelemmel kísérése és összehasonlítása a politikával, a célokkal és a szolgáltatásokra vonatkozó követelményekkel, valamint az eredmények bemutatása;
- I) problémák azonosítása,
- II) az elért eredmények tanulmányozása,
- 4) **Act** (intézkedés): intézkedések megtétele a folyamat működésének folyamatos fejlesztésére;
- I) problémák korrigálása,
- II) folyamatjavítás.



- Egy ciklus során meghatározzuk, melyek az adott folyamat **problémái**, hogyan lehet ezeket **kijavítani**, és erre **tervet** készítünk.
- A tervet **megvalósítjuk**, majd utána **ellenőrzés** következik, hogy sikerült-e a kitűzött célt elérni.
- **Elemezzük** a helyzetet, hogy lehetne jobb eredményt elérni.
- Ha nem teljesültek a tervek, következik a beavatkozás a helyzet javítása érdekében.
- A ciklus végén jobb minőséget kell elérnünk.
- Ezután folyamatosan újra ismétljük a ciklust, mely így egyre magasabb színvonalú minőséget eredményez (Berényi 2011).

Ez felel meg a folyamatos minőségjavítás (tehát a TQM) egyik alapelveinek. A PDCA az ismétlés elvét jelenti a problémamegoldásban.

Célszerű minden egyes szolgáltatást külön elemezni:

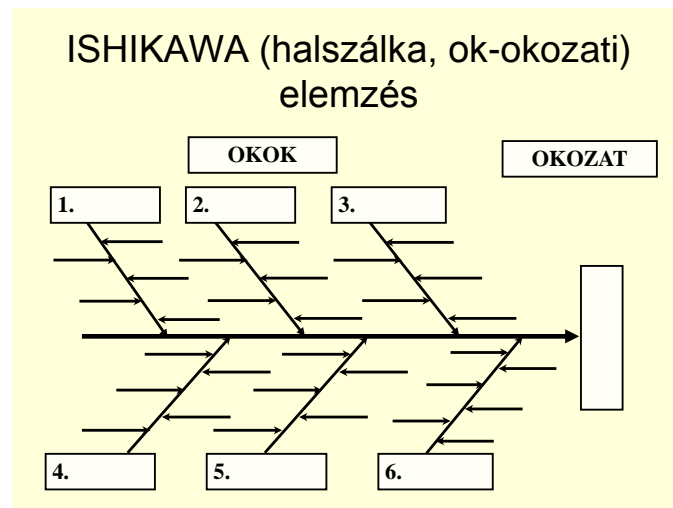
- milyen munkafázisokból áll,
- hogyan kapcsolódnak egymáshoz a különböző munkafázisok,

- hol vannak az ellenőrzési pontok,
- hogyan regisztráljuk a nemmegfelelőségeket (hibákat),
- milyen módon történik a hibák kiküszöbölése.

Kulcsfontosságú tehát megvizsgálni, hogy az egyes esetekben mi okozta a hibát. A hibaokok feltárására, kiküszöbölésére és megelőzésére alkalmazhatjuk a következő módszereket (Berényi 2011).

IV.2 Ishikawa módszer:

Az Ishikawa-diagram az **okok és okozatok összefüggésének elemző módszere**.



- **Az elemzés alapelve az,** hogy egy hiba mindaddig előfordulhat, amíg az összes okát meg nem ismerjük.
- A **különböző események összefüggnek egymással,** és a minőségfejlesztés gyakorlatában a helyes beavatkozások érdekében sokszor az ok-okozati viszony elemzése szükséges.
- Az **ok-okozati elemzés** legfőbb célja a kialakult probléma meghatározása, ábrázolása, annak érdekében, hogy megvizsgálja és elemezze az észlelt hiba létrejöttének okát.
- A **felmerülő problémákhoz okokat kell rendelnünk,** ezeket kell „halszálka” modellben elrendeznünk.
- Mindez segítséget nyújthat ahhoz, hogy az okokat a problémával és egymással való kapcsolatuk, összefüggéseik, jelentőségük alapján **hierarchikus rendszerbe soroljuk.**
- Ennek alapján az okok két nagy csoportba sorolhatóak:

1. egyes okok elsődleges, vagy közvetlen okként,

2. mások a közvetlen okokat kiváltó okként értelmezhetőek. Így az okokat hierarchikus, többszintes elrendezésbe foglalhatjuk, és ez a megközelítés könnyebben eljuttatja az elemzőt a hiba gyökeréig. (Kövesi – Topár 2006, 133)

A módszerrel vizsgálhatók szolgáltatás / termék / folyamat minőségét befolyásoló tényezők, alapja a csapatmunka.

Az ok-okozati elemzés célja tehát egy probléma vagy hatás okainak részletes vizsgálata annak érdekében, hogy a problémát kiváltó okokat megszüntessük.

Az adatgyűjtés (ennek tipikus módszerei például az ötletroham) után rendelkezésre állnak az általában számszerűsített probléma jellegzetességei: milyen arányúak és melyek azok a hatások, tényezők, paraméterek stb., amelyek a nem megfelelő minőséget okozzák. Ezek közül kiválasztjuk a jelentőseket. → A következő lépésben ezeket a gyengeségeket okozatnak tekintjük, és megkeressük azokat az okokat, amelyek azt kiváltják. Ez a folyamat az ok-okozati elemzés. (Czeglédi 2011)

A diagram termékek és folyamatok elemzésére egyaránt alkalmas. A „hal” gerincéből leágazó fővonalak végein lévő blokkokba írjuk be a fő okcsoportokat, majd ezekből a vonalakból szállkaszerűen leágazó vonalak mellé az egyes okokat.

A diagram kialakításában elsősorban a **4M vagy 5M struktúra kialakítására kell törekedni**, amely szerint a 4, illetve 5 fő okcsoport a következő:

- ember (Man);
 - gép (Machine);
 - anyag (Material);
 - módszer (Method);
 - mérés (Measuring).
- **Célszerű**, ha a fő okcsoportok száma 3-6, és egy okcsoporton belül legfeljebb 10-20 okot sorolunk fel.
 - Előfordulhat az is, hogy **azonos okok több okcsoportban szerepelnek** a struktúra különböző mélységű helyein. A mélység azt jelenti, hogy - általában 4-5 szinten - az okok okaira is ki kell térnünk, azaz a fő okcsoporttól kiindulva addig (max. 5-ször) tesszük fel a „Miért?” kérdést, amíg eleminek tekinthető okokhoz nem jutunk (Czeglédi 2011).

A módszer használatának előnyei:

- Segít a diagramot elkészítő teamnek abban, hogy a problémára koncentráljon,
- Az ötleteket hierarchikus rendszerbe foglalja, megmutatja a közöttük lévő kapcsolatokat, segíti az ötletek rendszerezését.

- Áttekinthető ábra formájában rálátást ad az egész problémakörre.
- Felfedi a sokszor rejtett kapcsolatokat az okok között.
- Segítséget ad a probléma eredetének feltárásában.

IV.3. Pareto elemzés

Vilfredo Pareto olasz közgazdászról kapta a nevét.

A Pareto elemzés azon megfigyeléséből származik, hogy Olaszország gazdaságának döntő többségét egy kisebbségben lévő csoport birtokolta: az ország vagyonának 80%-a lakosság 20%-a között oszlik el.

A folyamat vagy minőség fejlesztéseknél alapvetően a Pareto-elv vagy 80/20 szabály az, amellyel az elemzések során kimutatható és vizuálisan is ábrázolható, hogy a problémák 80%-a mögött az okok 20%-a áll.

A Pareto alkalmazásával tehát **rámutathatunk a** probléma fő okára vagy okaira. Megfelelő hatékonysággal és teljes körűséggel azonban csak akkor használható a módszer, ha mellette alkalmazzuk az Ishikawa módszert is.

A megfelelő Pareto elemzés elvégzéséhez elengedhetetlenül **fontos a** megfelelő számban rendelkezésre álló adat / információ, amely alapján az elemzést végre tudjuk hajtani. Az adatgyűjtések során a Pareto diagram segít az adatok rendezésében és oszlopdiagram formájában jeleníti meg az adatokat, nagyság szerint rendezve és segítve a vizuális megértését és elemzését az adott problémának.

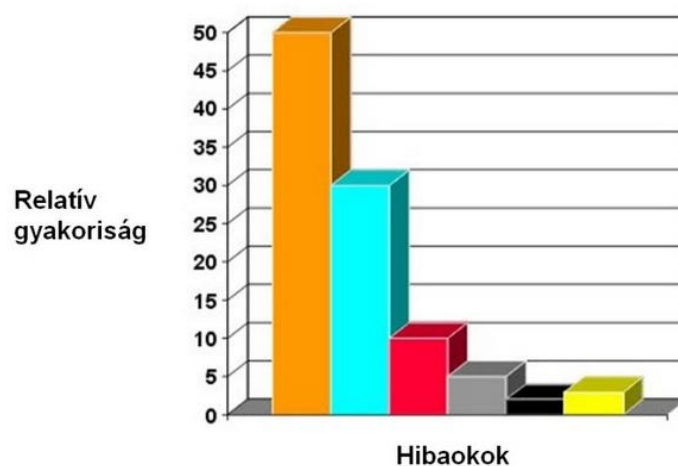
A diagramnak köszönhetően azonban **megmutatkozik a leglényegesebb hiba**, amellyel foglalkoznunk kell. Ez a hibákat kiváltó okok 20%-át jelenti. Az elemzés során így a leglényegesebbtől haladunk a "kevésbé lényegesek" felé.

Függőleges tengely:

- Olyan mértékegységet válasszunk, amely a legkifejezőbb számunkra (gyakoriság, hiba-arány, költség)
- Adatokat mérés, megfigyelés alapján szerezzünk

Vízszintes tengely:

- Lehetőség szerint csökkenő sorrendben minden elképzelhető hibaok szerepeljen
- Hasonló jellegű hibaokok együtt szerepeljenek. (hibakategória)
- „Egyéb hibaok” kategória külön kezelendő (utolsó oszlopként)

Pareto-diagram

Legfőbb előnye, hogy segítségével azonosíthatók a kulcsproblémák, kiválaszthatóak a specifikus okok, így azokra a problémákra hívja fel a figyelmet, amelyek megszüntetése a legnagyobb hatást váltja ki.

IV.4. Folyamatábra

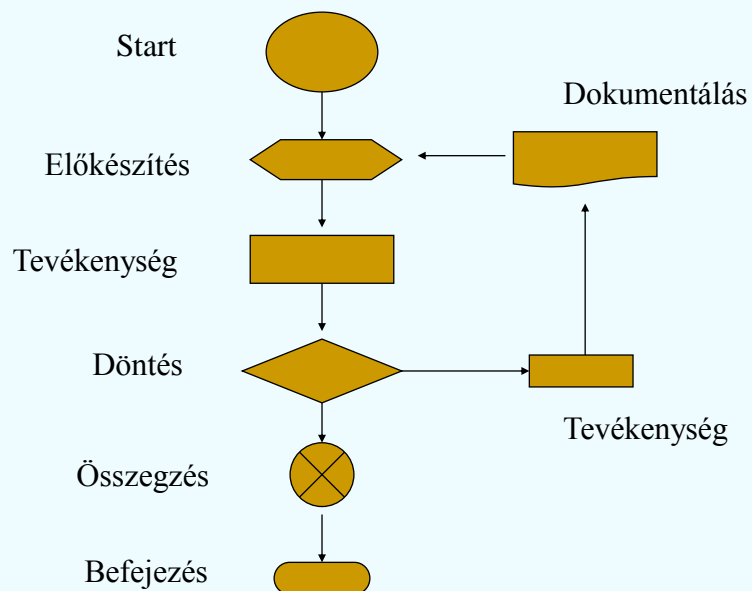
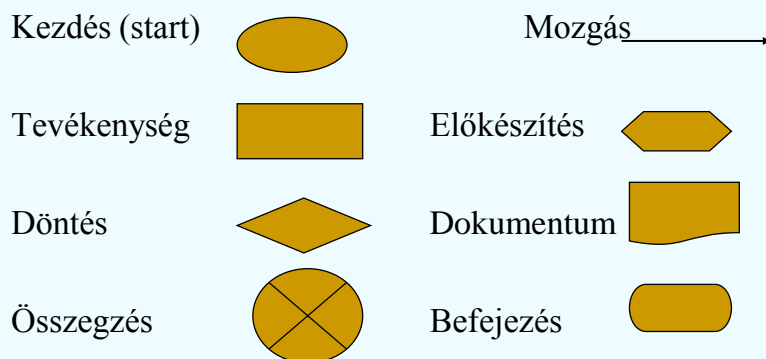
- A folyamatábrázolás a termelési vagy egyéb folyamatok vizuális megjelenítésére alkalmas diagram.
- Célját tekintve különböző tartalommal és részletezettséggel jelenhet meg.
- Egyértelmű jelöléseket (módszertant) használva segít a tevékenységeket és kapcsolataikat gyorsan áttekinteni, sőt a változások is nyomon követhetők vele.

Kulcsfontosságú folyamatok menedzselésének lépései:

- A kulcsfontosságú folyamatok azonosítása.
- A folyamatgazda kijelölése.

- Tervezzük meg a folyamatot, készítsünk folyamatábrát!
- Mérjük össze a teljesítményt a vevők elvárásaival!
- Ellenőrizzük a folyamatot (ellenőrzőpontok, mérések)!
- Problémamegoldó stratégiák kidolgozása, alkalmazása.
- Folyamatosan mérjük a teljesítményt!

Folyamatábra készítése



A következő fejezetben részletesen bemutatjuk a közművelődésben meghonosodott minőségbiztosítás rendszerét.

V. Minőségfejlesztés a közművelődésben

V.1. Előzmények

2003-ban az Oktatási és Kulturális Minisztérium a szakma kezdeményezésére több egymást követő évben adott megbízást ahhoz, hogy a közművelődésben kidolgozásra és mielőbb bevezetésre kerüljön a szakágazat minőségfejlesztési rendszere. A fejlesztő munkát a Budapesti Művelődési Központban működő Minőségfejlesztési Műhely végezte. A témában az első kiadvány, képzési segédanyag^{ix} 2007-ben született. A szerzők a bevezetőben így fogalmaznak: „a Budapesti Művelődési Központ szakértői munkacsoportjának szándéka az volt, hogy a közművelődésben is meghonosítson egy olyan önértékelési gyakorlatot, amely a (köz)szolgáltatások más területein (például a közigazgatásban vagy a közoktatásban) már működik, s amely ugyanakkor tükrözi a közművelődés speciális vonásait is.

A fejlesztő munka befejezését követően az oktatási és kulturális miniszter a 10/2010. (III. 11.) OKM rendelettel alapította meg és szabályozta a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésének feltételeit. A közművelődési intézményeknek pályázaton kell részt venniük, meg kell felelniük a pályázati kiírás feltételeinek. A pályázati kiírás előkészítésében, a beérkezett pályázatok előzetes értékelésében, az értékelő szakértők kiválasztásában a miniszter által felkért szakmai minősítő testület tagjai működik közre.

Az elismerés átadására első alkalommal 2012-ben a Magyar Kultúra Napja állami központi ünnepségén került sor.

A pályázók által elért eredmények ellenőrzését az a személy végezheti, aki a közművelődési feladatellátás országos szakfelügyeletéről szóló miniszteri rendelet alapján szakfelügyeleti munka végzésére jogosult kulturális szakértő, és elvégezte a közművelődési minőségbiztosítási, -fejlesztési rendszerével kapcsolatos, a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszerében akkreditált továbbképzési tanfolyamot.

V.2. A közművelődési szervezetek kétszintű minőségfejlesztési programja

A szervezet minőségfejlesztése a kiinduló helyzetet felmérő, diagnosztizáló felmérés elvégzésével kezdődik. Az önértékelés segítségével a szervezet fel tudja mérni jelenlegi helyzetét a Minősített Közművelődési Intézmény Cím követelményeihez viszonyítva, és amennyiben nem teljesítette a pályázat benyújtásához szükséges követelményeket, javító, fejlesztő intézkedéseket kezdeményezhet, hogy az ismételt önértékelés már kedvezőbb eredményt hozhasson.

Amennyiben a szervezet már a kiinduló önértékelés eredményei alapján megfelel a Minősített Közművelődési Intézmény Címhez tartozó követelményeknek, pályázata benyújtásának nincs akadálya. A Minősített Közművelődési Cím a kétszintű modell első szintje, mely jellemzően a közművelődési tevékenységek végzésének minőségére fókuszál.

Amennyiben a szervezet úgy dönt, hogy a Minősített Közművelődési Intézmény Cím elnyerését követően megpályázza a Közművelődési Minőség Díjat, akkor elvégzi a szervezet teljes körű vizsgálatát, majd döntése alapján benyújtja pályázatát. Ekkor a folyamatok, eredmények megmérése kerül a fókuszba.

Mind a Cím, mind a Díj esetében a szervezet önértékelését a helyszínen független szakértő (auditor) ellenőrzi.

V.2.1. Minősített Közművelődési Intézmény Cím

A Minősített Közművelődési Intézmény Cím olyan elismerés, mely azt mutatja, hogy a szervezet közművelődési feladatai ellátása során megfelel a működésével kapcsolatban meghatározott szakmai elvárásoknak, tevékenységeit jól, hatékonyan végzi, partnerei elégedettek vele. A cím elnyeréséért végzett önértékelés és külső értékelés egyrészt program (tevékenység) akkreditációs, részben intézmény akkreditációs elemeket tartalmaz, másrészt az EFQM modell néhány kritériumára épül. A Cím elnyeréséhez közművelődési, minőségfejlesztési tevékenységek, valamint szervezeti elemek önértékelését végzi a szervezet. A Címet a szervezet kapja azon tevékenységeire, melyeket jó minőségben végez. A cím alapítója és odaítélője az ágazati minisztérium. A cím elnyerése pályázat benyújtásával történik. Az eredmények ellenőrzését független szakértők végzik. A címet három évre kapja a szervezet. Az érvényességi idő alatt követő auditra is sor kerülhet.

Értékelési területek

- A közművelődési tevékenységet végző szervezet működését szabályozó fontosabb jogszabályoknak való megfelelés.
- A közművelődési tevékenységek alapkövetelményeinek való megfelelés.
- A közművelődési szervezet szervezeti adottságainak értékelése.

Az értékelés elkészítését folyamatábra, kérdőívek önértékelő lapok segítik. Az önértékelési csomag lényegében a kiinduló helyzetfelmérést (önminősítést) segíti gyorsan kitölthető kérdéslisák és önértékelési lapok segítségével.

A minőségfejlesztési tevékenység szerves része az adatok gyűjtése, tények feltárása a minősíteni kívánt területtel kapcsolatban. A folyamatábrában is feltüntetésre kerül az adatgyűjtési tevékenység minden olyan ponton, ahol a szervezet teljesítményét értékelni kell.

V.2.2. A Közművelődési Minőség Díj

A díjra csak Minősített Közművelődési Intézmény pályázhat. A Közművelődési Minőség Díj a szervezeti kiválóságot bizonyítja. A Díj magasabb fokozat, mint a Minősített Közművelődési Intézmény Cím. Abban az esetben ítélt oda, ha a szervezet a kiválóság kritériumainak megfelel. A Díjra, csak hosszabb, tudatos minőségirányítási és a teljes működést átható minőségfejlesztési munka eredményeként érik meg az intézmény. A szervezet értékelése az EFQM modell sajátos közművelődési adaptációja segítségével történik. A cím alapítója és odaítélője az ágazati minisztérium. A díj elnyerése pályázat benyújtásával történik. Az eredmények ellenőrzését független szakértők végzik. A díj vissza nem vonható. A kiadás évszámából jól látható, hogy melyik évben kapta a szervezet.

V.3. Az önértékelés

A közművelődési szervezetek kétszintű minőségfejlesztési programjához kapcsolódást az önértékelés alapozza meg. Használatával a szervezet megteszi az első lépést a minőségszemlélet szervezeti szintű bevezetéséhez, a szemlélet elfogadásához. Az önértékelés jól alkalmazható a szervezet helyzetfelméréséhez is. Bemeneti adatokat szolgáltat a további fejlesztések kijelöléséhez. A módszer alkalmazása hozzásegíti a szervezetet erősségei és gyengeségei felismeréséhez anélkül, hogy a szervezetnek már ekkor kialakított minőségirányítási rendszerrel kellene rendelkeznie.

A modell alkalmazása hozzájárul a közművelődési szervezet minőségszemléletének fejlődéséhez, megalapozza a későbbi fejlesztéseket.

A módszer nemhogy nem zárja ki, hanem kifejezetten ösztönzi a szervezetet arra, hogy a fejlesztendő területek meghatározása után, a fejlesztési folyamatok beindításával egyidejűleg minőségirányítási rendszert alakítson ki. Csak egy precíz szabályozásokon alapuló gyakorlat őrizheti meg mindazokat az eredményeket, amelyek fejlesztés során megszületnek.

A modell jellegéből adódóan megteremti a mérhetőséget, valamint ezzel együtt megvalósul a szervezetek összehasonlíthatósága is.

Az évente végrehajtott önértékelés hozzájárulhat a szervezetek beszámolási kötelezettségének megkönnyítéséhez. Az önértékelés eredménye megjelenhet a kötelezően készítendő

beszámolóokban, míg a fejlesztési területek kijelölése támpontot adhat a munkaterv elkészítéséhez.

Az igénybevevői elégedettségmérés megalapozhatja a partnerközpontú gondolkodást, a marketingszemlélet kialakítását, mely hosszú távon a versenyképességet növeli.

V.3.1. Az önértékelés megkezdése előtti teendők

Az önértékelés megkezdése előtt a szervezet munkatársainak tájékozódnia szükséges a minőségirányítás, minőségfejlesztés legalapvetőbb kérdéseiről. Az önértékelés ugyanis nem cél, hanem eszköz: az önértékelés a fejlesztési ciklus kezdete és vége. A folyamat lezárta ez biztosítja a szervezeten belül megvalósuló folyamatos fejlesztést azáltal, hogy ismét megméri a szervezet teljesítményét, folyamatait, lehetőséget biztosít az újabb fejlesztési szükségletek felmérésére és a fejlesztések beindítására.

Nem csak javasolt, de egyenesen kötelező az önértékelés elvégzése során az adatgyűjtés. Csakis az adatok szisztematikus gyűjtése biztosíthatja, hogy az önértékelés reális lesz, hogy az önértékelés során a kérdőívek által felvetett kérdésekre olyan válaszok (értékelések) szülessenek, melyek mögött tényszerűen megállapítható adatok állnak. Hasznos, ha az önértékelést végző személyek minden alkalommal felteszik maguknak a kérdést: mivel tudom bizonyítani, hogy az adott területen önmagunknak megítélt „érdemjegyet” valóban megérdemlem? Ha egy adott területen (jogszabályoknak megfelelő működés, partnerközpontúság, szervezeti jellemzők stb.) még nem áll rendelkezésre elegendő adat, a munkát ezzel az adatgyűjtéssel kell kezdeni. Ez kétségkívül lelassítja az önértékelés elvégzését, viszont a későbbiekben bőven megtérül a ráfordított energia: kialakul a minőségfejlesztés tényeken és adatokon alapuló önértékelésének szemlélete, az adatok segítségével pedig a változás, fejlődés markánsan megragadhatóvá válik. A folyamatos fejlesztés ilyen szemlélete és az önértékelés módszertanának alapos ismerete pedig együtt biztosíthatja, hogy az önértékelés hasznos és hatékony legyen.

V.3.2. Az önértékelést végző csoport kiválasztása

Az önértékelés egyik legfontosabb kérdése, hogy ki végezze azt. Mint a legtöbb minőségfejlesztési tevékenység esetében, ezúttal is a csapatmunka hozhat nagyobb hasznot. Természetesen a vezető dönthet úgy, hogy a kérdőíveket csak ő tölti ki, de még a kisebb közművelődési szervezetek esetében is javasolt legalább egy munkatárs bevonása. A kitöltés módjára javasolt forma, hogy a csoport tagjai együtt értelmezik a kérdéseket, állításokat, a vitatott részeknél konszenzusra törekedve állapítsák meg, mennyire jellemző az adott állítás a

szervezetre. Az érték megállapítását követően készüljön jegyzet arról, hogy miért ezt választották. A rövid indoklás a következő önértékelés során támpontként szolgál, az összehasonlítás alkalmával a fejlődés egyértelműen kimutathatóvá válik, továbbá a Címre történő pályázás során segíti a pályázót a dokumentumok összeállításában.

V.3.3. Az önértékelés lépései

Első lépés

Az önértékelés első lépéseként a szervezetnek az intézmény működését szabályozó fontosabb jogszabályok kérdőív és az ehhez tartozó ellenőrző kérdéslista segítségével azt kell értékelni, hogy a szervezet működése megfelel-e a közművelődési feladatellátásra vonatkozó legfontosabb jogszabályi követelményeknek.

Amennyiben az ellenőrző kérdéslista kitöltése során akár egyetlen kérdésre is nemmel válaszolnak, a nemleges válasz okát meg kell szüntetni. Előfordulhat, hogy a kérdésre adott nemleges válasz oka nem a nem megfelelés, hanem egész egyszerűen csak az a tény, hogy az adott kérdés nem releváns, nem értelmezhető az adott kontextusban. Ebben az esetben szöveges kiegészítés készül a kérdéshez.

Második lépés

A közművelődési szervezetnek meg kell határoznia, hogy milyen tevékenységeket folytat. A közművelődési tevékenységek alapkövetelményei címet viselő dokumentum az adott tevékenységhez tartozó minimális szakmai elvárásokat fogalmazza meg, így ún. minimumszintnek tekinthető. A minimumszintet teljes egészében teljesíteni kell.

Amennyiben a közművelődési tevékenységek alapkövetelményeinek ellenőrző kérdéslistája című dokumentum kitöltése során akár csak egyetlen kérdésre is nemmel válaszolnak (a javasolt indikátorokat kivéve), a nemleges válasz okát meg kell szüntetni.

Az indikátorok esetén legalább egy alkalmazása kötelező.

A közművelődési tevékenységek alapkövetelményeinek ellenőrző kérdéslistája kérdőív segíti a gyors összevetést a tevékenységek alapkövetelményeinek leírásával. Az eldöntendő kérdésekre adott válaszok jelzik azt, hogy vannak-e az adott tevékenységre vonatkozó hiányosságok a munkavégzésben. Az értékelő csoportnak minden egyes végzett tevékenységtípus esetében ki kell töltenie az arra a tevékenységre vonatkozó ellenőrző kérdéslistát.

Harmadik lépés

Az önértékelést végző csoportnak azt kell vizsgálnia, hogy az egyes tevékenységekben mennyire érvényesülnek a minőségfejlesztés kulcsfontosságú mozzanatai: a partnerközpontúság, a folyamatos fejlesztés, az egymástól tanulás elemei. Ezt a tevékenységet segíti az Értékelőlap a közművelődési intézmény minőségfejlesztő munkájáról című dokumentum, amelyben egy ötös skálán kell értékelni az egyes közművelődési tevékenységekre az állításokat.

A kapott értékeket százalékos értékke kell átszámítani (értelemszerűen az összesen elérhető maximális pontszám jelenti a 100%-ot). A Minősített Közművelődési Intézmény Cím elnyeréséhez az szükséges, hogy a százalékos értékek minden egyes tevékenységtípus esetén elérjék a legalább 30%-os eredményt, s legyen legalább egy olyan végzett tevékenység, amelynek értékelése során a szervezet 60%-ot ért el. Ez a tevékenység lesz az, amelyre az intézmény a Címet elnyerheti. Értelemszerűen több ilyen tevékenység is lehet.

Az állítások értelmezése az egyes közművelődési tevékenységekre nem minden esetben könnyű. A csoportnak közösen kell értelmeznie az adott állítást.

Negyedik lépés

Az Értékelő lap a közművelődési intézmény minőségfejlesztő munkájáról című dokumentum segítségével bizonyos szervezeti sajátosságok elemzésére kerül sor. Az értékelőlapok három területre kérdeznék rá.

A **vezetésre**, azaz arra, hogy milyen mértékben elkötelezett a vezetés a szervezet irányításának folyamatos fejlesztésében, miképpen mutat példát a minőségkultúra terjesztésében.

A **stratégia tervezésre**, azaz arra, hogy a szervezet vezetése milyen mértékben valósítja meg az adatokra, tényekre építő stratégiai döntéshozatalt, s az ily módon kialakított stratégia miképpen jelenik meg a szervezet mindennapi tevékenységében.

Az **emberi erőforrások menedzselésére**, azaz arra, hogy milyen mértékben valósul meg az intézményben az emberi erőforrásokról gondoskodás, miképpen jelenik meg a mindennapi működésben a folyamatos fejlesztés a munkatársak munkájának értékelésében és továbbfejlesztésében.

A kérdések megválaszolása ebben az esetben is az állításokhoz rendelt skála valamely értékének megjelölésével történik. Itt is, mint minden esetben, különösen fontos annak szem előtt tartása, hogy nem elég valamit állítani, képesnek kell lenni annak bebizonyítására is.

A kapott értékeket százalékos értékke kell átszámítani. A Minősített Közművelődési Intézmény Cím elnyeréséhez az szükséges, hogy a százalékos értékek minden egyes terület

esetén elérjék a legalább 30%-os értéket. Ha valamely területen a szervezet adottságainak értékelése nem éri el ezt a szintet, akkor mindaddig javító, helyesbítő intézkedések bevezetése szükséges addig, amíg az újabb önértékelés során a minimum értéket meghaladó eredmény nem születik.

Az a szervezet, amely a fentiek szerint elvégzi önelemző értékelését, nemcsak képet nyer saját szervezeti teljesítményéről, de számos olyan módszertani ismeretre is szert tesz, amely segítheti a Közművelődési Minőség Díjra benyújtandó pályázatának elkészítését.

A Cím és a Díj elnyerése nem lehet öncél. A minőségfejlesztéssel kapcsolatos gyakorlat kialakítása, a személyi és szervezeti erőfeszítések végső célja, hogy a közművelődési intézmények partnereik, a helyi társadalom legnagyobb megelégedésére működjenek.

V.4. A közművelődési minőségfejlesztési szemlélet terjesztését segítő eszközök

A közművelődési minőségfejlesztési szemlélet szakmai elfogadtatásához, alkalmazásához szakmapolitikai érdek fűződik, melyet több eszköz is segít.

V.4.1. Jogszabályi támogató környezet

- A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény 85. § (1) bekezdés a) pontjában a kötelezően biztosítandó területi közművelődési szakmai szolgáltatások között a közművelődés minőségbiztosítási, -fejlesztési rendszere működésének segítése feladat megjelenik.
- „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” adományozásáról szóló 10/2010. (III. 11.) OKM rendelet

V. 4.2. Szakmai képzés

- Kiválóság Modell I-II. 60 órás akkreditált szakmai képzés.

V.4.3. Kiadványok

- Pályázati dokumentáció
- Jogszabálytár
- Fogalomtár

V.4.4. Szakmai támogatás

- A Művelődési Intézet közszolgáltatási szerződés keretei között egy munkaszervezetben látja el a területi közművelődési szakmai szolgáltatás és az országos közművelődési szakmai szolgáltatás feladatokat.
- A Művelődési Intézet akkreditált Közművelődési Kiválóság Modell I-II. 60 órás képzéseket szervez. 2017-től az Emberi Erőforrások Minisztériumával kötött képzési támogatási szerződés keretében megvalósuló szakmai képzések a résztvevők számára ingyenesek.
- A Művelődési Intézet megyei irodahálózatán keresztül folyamatos tájékoztatást ad a közművelődési minőségfejlesztés rendszerének működéséről, fejlesztő programokat indít az érdeklődő intézményeknek, szakmai napokon, műhelymunka keretében ad biztatást az elköteleződésre, a Címmel és Díjjal rendelkező közművelődési intézményeket referencia helyként azonosítja, ösztönzi az önértékelési rendszer használatát, közreműködik a pályázati rendszer működtetésében, szakmai tanácsadást, mentorálást biztosít az intézményeknek, honlapján önálló linken nyújt a témával kapcsolatban információkat.
- A Művelődési Intézet Szakmafejlesztői szerepkörében figyeli, kihasználja és erősíti a közművelődési statisztika, a közművelődési szakfelügyelet és közművelődési minőségfejlesztés területek közötti szinergiát.

V.5. A közművelődési minőségfejlesztés eddigi eredménye

V.5.1. Eredmények a számok tükrében

- 2012-től, a program indulása óta közel 300 közművelődési szakember ismerkedett meg képzés keretében a közművelődés minőségfejlesztési programjával.
- Közel 80 fő végezte el az auditori tanfolyamot.
- A pályázati rendszerben 2018-ig összesen 57 közművelődési intézmény nyert Címet vagy Díjat. A nyertes szervezetek listáját az 1. sz. melléklet tartalmazza.
- A Címmel, Díjjal rendelkező szervezetek Magyarország lakossága közel 60%-ának nyújtanak államilag elismerten magas szintű közművelődési szolgáltatásokat.
- 2017-ben a Nemzeti Kulturális Alap Közművelődési Szakmai Kollégiuma a címmel, díjjal rendelkező közművelődési intézményeknek meghívásos pályázatit írt 30 millió forintos támogatási keretösszeggel.

V.5.2. Hatások a közművelődési szervezetekben

- Az eddig elvégzett követő audit vizsgálatok összességében azt eredményt mutatják, hogy a címmel rendelkező közművelődési intézmények a pályázatban bemutatott eredményeiket a cím használatának ideje alatt megtartották a címre pályázott és a végzett tevékenységek tekintetében. Jellemzően átlagosan 3-5%-os értéknövekedés volt tapasztalható.
- A közművelődési minőségfejlesztést használó szervezetek munkatársai és vezetői a 2017-ben végzett kérdőíves és fókuszcsoportos interjúkon arról számoltak be, hogy megérte a bevezetés évében ráfordított 3-5% körüli többlet energia befektetés, mert a szervezeti kultúra fejlődött, kialakultak az egységes fogalmi keretek, a teljesítmény és eredménymérés hatékonyabb lett. Nőtt a szervezetek elfogadottsága a lakosság és a fenntartó körében. A szakmai referenciahelyként működés javította a szervezetek szakmai beágyazottságát, elismertségét.

1. sz. melléklet

Minősített Közművelődési Intézmény Cím és Közművelődési Minőség Díj				
Év	Díj megnevezése	Intézménynév	Város	Megye
2018	MKIC	Konecsni György Kulturális Központ, Tájház és Városi Könyvtár	Kiskunmajsa	Bács-Kiskun
	MKIC	Mácsai Sándor Művelődési Ház	Kaba	Hajdú-Bihar
	MKIC	Debreceni Művelődési Központ	Debrecen	Hajdú-Bihar
	MKIC	Egri Kulturális és Művészeti Központ	Eger	Heves
	MKIC	Biatorbágyi Juhász Ferenc Művelődési Központ	Biatorbágy	Pest
	MKIC	Művészetek Háza Gödöllő Nonprofit Közhasznú Kft.	Gödöllő	Pest
	MKIC	Békés Városi Kecskeméti Gábor Kulturális, Sport és Turisztikai Központ	Békés	Békés
	MKIC	Komló Város Önkormányzat Közösségek Háza, Színház- és Hangversenyterem	Komló	Baranya
	MKIC	Marcali Városi Kulturális Központ	Marcali	Somogy
	KMD	Kálmán Imre Kulturális Központ	Siófok	Somogy
2017	MKIC	Aba-Novák Agóra Kulturális Központ	Szolnok	Jász-Nagykun- Szolnok
	MKIC	Csabagyöngye Kulturális Központ	Békéscsaba	Békés
	MKIC	Csokonai Kulturális és Sportközpont	Budapest XV.	Főváros
	MKIC	Derkovits Kulturális Központ	Tiszaújváros	Borsod-Abaúj- Zemplén
	MKIC	Kálmán Imre Kulturális Központ	Siófok	Somogy
	MKIC	Művelődési Központ és Városi Galéria	Csongrád	Csongrád

	MKIC	Sinka István Művelődési Központ és Városi Könyvtár	Vésztő	Békés
2016	MKIC	Nagy Gáspár Kulturális Központ	Vasvár	Vas
	MKIC	Kovács Máté Városi Művelődési Központ és Könyvtár	Hajdúszoboszló	Hajdú-Bihar
	MKIC	Babits Mihály Kulturális Központ	Szekszárd	Tolna
	MKIC	Körmendi Kulturális Központ	Körmend	Vas
	MKIC	Petőfi Sándor Művelődési Ház	Csömör	Pest
	MKIC	Apáczai Óvoda és ÁMK Művelődési Ház	Pécs	Baranya
	MKIC	Ifjúsági és Szabadidő Központ	Fertőszentmiklós	Győr-Moson-Sopron
	MKIC	Szent-Györgyi Albert Agóra	Szeged	Csongrád
	MKIC	Orlai Petrics Soma Kulturális Központ	Mezőberény	Békés
	MKIC	Bicskei Egységes Művelődési Központ és Könyvtár - Petőfi Művelődési Központ	Bicske	Pest
	MKIC	VOKE Egyetértés Művelődési Közontja	Debrecen	Hajdú-Bihar
	KMD	Agora Sport és Szabadidő Közhasznú Nonprofit Kft.	Tatabánya	Komárom-Esztergom
	2015	MKIC	Marcali Városi Kulturális Központ	Marcali
MKIC		Csengey Dénes Kulturális Központ	Paks	Tolna
MKIC		A Vértes Agorája	Tatabánya	Komárom-Esztergom
MKIC		Fejér Megyei Művelődési Központ	Székesfehérvár	Fejér
MKIC		Debreceni Művelődési Központ	Debrecen	Hajdú-Bihar
MKIC		Konecsni György Kulturális Központ, Helytörténeti Gyűjtemény és Tájház	Kiskunmajsa	Bács-Kiskun
MKIC		A Művelődés Háza és Könyvtára	Sárospatak	Borsod-Abaúj-Zemplén

	MKIC	Békés Városi Kecskeméti Gábor Kulturális, Sport és Turisztikai Központ	Békés	Békés
	MKIC	Bálint Ágnes Kulturális Központ	Vecsés	Pest
	MKIC	Mácsai Sándor Művelődési Ház	Kaba	Hajdú-Bihar
	MKIC	Zuglói Cserepes Kulturális Nonprofit Kft.	Budapest	Főváros
	MKIC	Ózdi Művelődési Intézmények	Ózd	Borsod-Abaúj-Zemplén
	MKIC	Goldmark Károly Művelődési Központ	Keszthely	Zala
	MKIC	Lamberg-kastély Kulturális Központ	Mór	Fejér
	MKIC	Kecskeméti Ifjúsági Otthon	Kecskemét	Bács-Kiskun
	KMD	Corvin Művelődési Ház	Budapest	Főváros
2014	MKIC	Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár	Tiszakécske	Bács-Kiskun
	MKIC	Egri Kulturális és Művészeti Központ	Eger	Heves
	MKIC	Kecskeméti Kulturális és Konferencia Központ Nonprofit Kft.	Kecskemét	Bács-Kiskun
	KMD	Csabagyöngye Kulturális Központ	Békéscsaba	Békés
2013	MKIC	Corvin Művelődési Ház	Budapest	Főváros
	MKIC	Barátság Kulturális Központ	Százhalombatta	Pest
	MKIC	Pest Megyei Közművelődési Intézet	Budapest	Főváros
	KMD	Budapesti Művelődési Központ	Budapest	Főváros
2012	MKIC	Nagykőrösi Arany János Kulturális Központ	Nagykőrös	Pest
	MKIC megszűnt	Bács-Kiskun Megyei Önkormányzat Közművelődési Szakmai Tanácsadó és Szolgáltató Intézete	Kecskemét	Bács-Kiskun
	MKIC megszűnt	Békés Megyei Ibsen Oktatási, Művészeti és	Békéscsaba	Békés

	Közművelődési Nonprofit Kft.		
MKIC	Békés Városi Kecskeméti Gábor Kulturális, Sport és Turisztikai Központ	Békés	Békés
MKIC	Békéscsabai Kulturális Központ	Békéscsaba	Békés
MKIC	Budapesti Művelődési Központ	Budapest	Főváros
MKIC	Debreceni Művelődési Központ	Debrecen	Hajdú-Bihar
MKIC	Együd Árpád Kulturális Központ	Kaposvár	Somogy
MKIC	Fejér Megyei Művelődési Központ	Székesfehérvár	Fejér
MIKIC	Városföld Klubkönyvtár	Városföld	Bács-Kiskun
MKIC	Kossuth Művelődési Központ	Dabas	Pest
MKIC	Marczibányi Téri Művelődési Központ	Budapest	Főváros
MKIC megszűnt	Megyei Művelődési és Ifjúsági Központ	Szombathely	Vas
MKIC	Művészetek Háza Gödöllő Nonprofit Kft.	Gödöllő	Pest
MKIC	Vasvári Nagy Gáspár Kulturális Központ	Vasvár	Vas
MKIC	Szandaszőlősi Általános Iskola, Művelődési Ház	Szandaszőlős	Jász-Nagykun-Szolnok
MKIC	Budapest XIII. Kerületi Közművelődési Nonprofit Kft.	Budapest	Főváros

II. Fogalomtár

Minőség: Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket. Tehát egyrészt fontos azt vizsgálni, hogy melyek azok a jellemzők, amelyek a minőséget befolyásolják, másrészt azt is értékelni kell, hogy milyen mértékben teljesülnek egy szolgáltatás nyújtásakor.

Nemzeti Művelődési Intézet (2015): Fogalomtár a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésére benyújtott pályázatokhoz elektronikus változat. 35. p.

Minőségpolitika: Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándéka és irányvonala.

Nemzeti Művelődési Intézet (2015): Fogalomtár a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésére benyújtott pályázatokhoz elektronikus változat. 35. p.

Minőségcél: A minőséggel kapcsolatos fogalom, amire törekszenek, vagy amit el akarnak érni.

Nemzeti Művelődési Intézet (2015): Fogalomtár a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésére benyújtott pályázatokhoz elektronikus változat. 35. p.

Minőségirányítás: Összehangolt tevékenységek egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából.

Nemzeti Művelődési Intézet (2015): Fogalomtár a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésére benyújtott pályázatokhoz elektronikus változat. 35. p.

Minőségbiztosítás: A minőségirányításnak az a része, amely a bizalomkeltés megteremtésére összpontosít aziránt, hogy a minőségi követelmények teljesülni fognak.

Nemzeti Művelődési Intézet (2015): Fogalomtár a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésére benyújtott pályázatokhoz elektronikus változat. 35. p.

TQM: Olyan vezetési filozófia és vállalati gyakorlat, amely a szervezet céljainak érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi

erőforrásokat. Felülről, vezetői szintről kiindulva építkezik, átfogja az egész szervezet működését, és nemcsak a folyamatokra terjed ki, hanem az irányításra és az erőforrásokra is.

Kövesi János - Topár József (2006): A minőségmenedzsment alapjai. Budapest, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Typotex Kiadó 55. p.

EFQM modell: A teljesítményt, a fogyasztókat, a dolgozókat és a társadalmat figyelembe vevő kiváló eredményt a vezetés által működtetett stratégián és tervezésen, a munkatársakon, a partneri kapcsolatokon, illetve az erőforrásokon, valamint a folyamatokon keresztül lehet elérni.

Kövesi János - Topár József (2006): A minőségmenedzsment alapjai. Budapest, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Typotex Kiadó 219. p.

PDCA: Ismétlődő, néglépéses menedzsment módszer, amelyet a folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. Deming-ciklusként vagy Shewhart - ciklusként, valamint kontrollciklusként is ismert. A betűk jelentése: plan: tervezés, do: cselekvés, check: ellenőrzés, act: beavatkozás.

Nemzeti Művelődési Intézet (2015): Fogalomtár a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésére benyújtott pályázatokhoz elektronikus változat. 38. p.

Látens igény: Olyan igények, amelyek ugyanúgy valóságosak, mint a kifejezett/kimondott igények, csak nem jutnak el a fogyasztó tudatáig, csak tudat alatt léteznek.

Nemzeti Művelődési Intézet (2015): Fogalomtár a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésére benyújtott pályázatokhoz elektronikus változat. 38. p.

1. Közművelődési tevékenységi formák és tartalmak mátrixa

A mátrix összefoglalja a közművelődési tartalmakat, illetve a hozzájuk kapcsolódó tevékenységi formákat, és a közművelődés komplexitását rendszerbe foglalva mutatja be. A mátrix átláthatóvá teszi, hogy ugyanaz a tartalom több tevékenységi forma keretein belül is megvalósítható.

A mátrix vízszintes tengelye a jól ismert tevékenységi formákat sorolja fel. A tevékenységi formák összhangban vannak a statisztika szerkezetével, illetve a minőségfejlesztési rendszer elemeivel. A tevékenységi formák a közművelődés-specifikus önértékelési rendszer segítségével fejleszthetők, mérhetők és értékelhetők.

A közösségi szolgáltatás és a származtatott szolgáltatás tevékenységek több formát foglalnak magukba.

A közművelődési tartalmakat kifejtő függőleges tengely követi a kor változásával megjelenő új tartalmakat, amelyek a kormányzati funkciókban is megjelennek.

A 68/2013. (XII. 29.) NGM rendelet a tevékenységek gazdasági besorolását hivatott támogatni, ugyanakkor a funkciók kifejtik a legfontosabb közművelődési tartalmakat is.

Ezek a tartalmak, vagy a tartalmak egyedi mixe, minden közművelődési tevékenységet végző intézmény működését jellemzi.

A mátrix tengelyei által kijelölt cellák bemutatják egy-egy intézmény tevékenységének dimenzióit, azokat a tevékenységeket, amelyekkel a helyi társadalom elvárásaira, kihívásaira reagál.

Tevékenységi forma Tartalom	Ismeretterj esztés	Kép zés	Kiállí tás	Közöss égi szolgált atás	Művel ődő közöss ég	Rendez vény	Táb or	Származt atott szolgált ás
Közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése								
<ul style="list-style-type: none"> a helyi társadalom kapcsolatrendszerének, közösségi életének, érdekérvényesítésének, a különböző kultúrák közötti kapcsolatok kiépítésének és fenntartásának segítése 								
<ul style="list-style-type: none"> közösség- és társadalmi részvétel 								
<ul style="list-style-type: none"> közösségfejlesztés feltételrendszerének javítása 								
<ul style="list-style-type: none"> állampolgári részvétel növelése 								
<ul style="list-style-type: none"> az önkéntesség és a virtuális közösségek erősítése 								
<ul style="list-style-type: none"> gyermekek, az ifjúság, az idősek, a nemzetiségiek és a külföldi 								

magyarok közösségi művelődésének segítése								
• a szegénységben élők és kirekesztett csoportok társadalmi, kulturális részvételének fejlesztése								
• a megértés, a befogadás, az esélyegyenlőség elősegítése								
• mentálhigiéniés, prevenciós programok megvalósítása								

Tevékenységi forma	Ismeretterjesztés	Képzés	Kiállítás	Közösségi szolgáltatás	Művelődő közösség	Rendezvény	Tábor	Származtatott szolgáltatás
Tartalom	Hagyományos közösségi kulturális értékek gondozása							
• a települési, szellemi, művészeti értékeinek, hagyományainak, helytörténi								

<p>etének, népművés zetének, népi iparművés zetének, szellemi kulturális örökségén ek feltárása, megismer tetése</p>								
<ul style="list-style-type: none"> helyi művelődé si szokások és értéktárak 								
<ul style="list-style-type: none"> a magyar nyelv gondozás a, gazdagítá sa 								
<ul style="list-style-type: none"> az egyeteme s, a nemzeti, a nemzetisé gi és más kisebbség i kultúra értékeinek megismer tetése 								
<ul style="list-style-type: none"> az ünnepek kultúráján ak gondozás a 								

Tevékenységi forma Tartalom	Ismeretterj esztés	Képz és	Kiállí tás	Közöss égi szolgált atás	Művel ődő közöss ég	Rendezv ény	Táb or	Származt atott szolgált atás
Egész életre kiterjedő tanulás, amatőr művészetek								
• öntevékeny, önképző tanfolyamok								
• életminőséget és életesélyt javító tanulási lehetőségek								
• népfőiskolák megteremtése								
• tehetségfejlesztés								
• az ismeretszerző, az amatőr alkotó, művelődő közösségek tevékenységének elősegítése								
• alkotó művelődési közösségek, művészeti csoportok,								

körök, klubok, szabadegy etemek biztosítása								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Tevékenységi forma Tartalom	Ismeretterjesztés	Képzés	Kiállítás	Közösségi szolgáltatás	Művelődő közösség	Rendezvény	Tábor	Származtatott szolgáltatás
Kulturális alapú gazdaságfejlesztés								
• kulturális turizmus								
• kulturális vidékfejlesztés								
• közösségi gazdaság feltételeinek biztosítása								
• digitális tartalomszolgáltatás								
• az információs és kommunikációs technológiákhoz való hozzáférés biztosítása								

1. Tevékenységi formák

1.1. Ismeretterjesztés

Célja a tudományok népszerűsítése, a tudományosan megalapozott ismeretek terjesztése, az általános műveltségi színvonal emelése, a szakmai ismeretek bővítése, állampolgári ismeretek nyújtása, és a művészi befogadás folyamatának segítése.

Azonos érdeklődés jellemzi a résztvevőket.

A közönség köre változó lehet létszámát és összetételét tekintve. Kivételt képeznek a sorozatjellegű előadások, ahol a közönség magja állandó lehet.

A művelődő közösségekkel szemben nem jellemző az aktív, tevékeny részvétel, a közönség többnyire passzív, befogadó szerepben van.

Az ismeretterjesztés időtartama előre meghatározott. Ezen időtartamon belül előre tervezett, meghatározott tematikára épül az ismeretterjesztés.

A résztvevők kompetenciaváltozásának mérésére nincsenek kidolgozott vizsgakövetelmények, a résztvevők kompetenciaváltozása nem kerül ellenőrzésre.

Az ismeretterjesztést tartó előadó az adott területen kiemelkedő tudással (kompetenciával) rendelkezik, de végzettséget igazoló dokumentummal nem feltétlenül rendelkezik.

Fajtái, formái, módszerei

Előadás

Az ismeretterjesztés klasszikus módszere. Célja általában egy-egy téma vagy problémakör összefüggő, logikus kifejtése. Használata indokolt, ha az előadás célja a hallgatóság érdeklődésének felkeltése, vagy olyan információk közlése, amelyek más forrásból nem hozzáférhetők, illetve, ha a bemutatandó tananyag sajátos strukturálása szükséges. Előnyei: nagy mennyiségű új anyag közlésére alkalmas, alapozó és átfogó, rendszerező képet tud nyújtani és lehetővé teszi a téma sokoldalú bemutatását. Hátrányai: klasszikus formájában teljesen egyirányú információáramoltatás, amikor is a megértés ellenőrzése legfeljebb a metakommunikációs jegyek megfigyelésével történhet; homogén hallgatóságot és rendkívül intenzív figyelmet igényel a résztvevőktől.

ELŐADÁS: Szóbeli közlési módszer. Célja általában egy-egy téma vagy problémakör összefüggő, logikus kifejtése. Az előadás történeti őse a prelegálás, főleg bibliai témák felolvasása szövegmagyarázattal.

Korábban az ismeretek terjesztésének egyetlen módja, a könyvnyomtatás óta vitatott a létjogosultsága, arra hivatkozva, hogy az olvasás az előadásnál gazdaságosabb információszerzési mód. Mai formájában is előfordul szövegek használata, a hatékony előadás azonban a téma alapos ismeretét feltételező szabad szóbeli közlésre épül. Az előadás a felnőttoktatás klasszikus módszere. Használata indokolt, ha az előadás célja a hallgatóság érdeklődésének felkeltése, vagy olyan információk közlése, amelyek más forrásból nem hozzáférhetők, illetve, ha a bemutatandó tananyag sajátos strukturálása szükséges. Időtartama 10-20 perctől 1,5-2 óráig terjedhet.

Az előadás absztrakt közlési forma, s mint ilyen gazdaságos ismeretszerzési módnak tekinthető, mivel kevesebb jel szükséges a kódolásra, közvetítésre, befogadásra, mint a közvetlen tapasztaláson alapuló ismeretszerzésnél.

Az előadás formáját tekintve sajátos kommunikáció, ami látszólag egyoldalú, lényegét tekintve azonban jelzésváltás. A jelzésváltás feltétele a közös kód, vagyis a hallgató csak akkor érti meg az előadást, ha ismeri az oktató által használt fogalmakat és kifejezéseket, az oktató pedig akkor érzékeli a hallgató reakcióit, ha képes értelmezni a hallgatóság nem verbális kommunikációját. Az előadás előnye, hogy segítségével nagyszámú hallgatóság egy időben egyszerre oktatható. Hátránya, hogy feltételezi: valamennyi hallgató képes azonos tempóban követni és befogadni a közleményeket.

(Forrás: Felnőttoktatási és -képzési Lexikon)

A közlés egyik módszere. Nagyobb létszámú hallgatóság számára tartott fejtegetés, amely a tanítási-tanulási folyamat megértetést szolgáló szakaszában kap funkciót. Előnyei: nagy mennyiségű új anyag közlésére alkalmas, alapozó és átfogó, rendszerező képet tud nyújtani és lehetővé teszi a téma sokoldalú bemutatását. Hátrányai: klasszikus formájában teljesen egyirányú információáramoltatás, amikor is a megértés ellenőrzése legfeljebb a metakommunikációs jegyek megfigyelésével történhet; homogén hallgatóságot és rendkívül intenzív figyelmet igényel a résztvevőktől. Ezeket,

valamint a verbalizmus egyhangúságát kísérli meg enyhíteni az ún. lazított szemléltetéssel (írásvetítő, dia, film, video részlet) vagy néhány vitatechnika alkalmazásával (parlamentáris módszer, feleletválasztás, méhkas, ötletcsiholás). Ez a módszer egyes területeken, így az egyetemeken és az ismeretterjesztés néhány ágában formává szilárdult.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

ELŐADÁS-SOROZAT: Ismeretközlés több alkalommal egymásra épülő témakörök anyagából, lehetőség szerint állandó hallgatóság előtt. Módot ad arra, hogy a hallgatóság mélyebben és áttekintőbben ismerkedjen egy tudománycsoporttal vagy egy témakör többoldalú kifejezésével. Háromféle: logikai, kronológiai és komplex rendezőelv alapján épülhet fel.

(Forrás: Felnőttoktatási és -képzési Lexikon)

KOMPLEX ELŐADÁS-SOROZAT: Az előadás-sorozat speciális fajtája. Lehetőséget ad egy problémakör többoldalú megvilágítására több tudományág szemszögéből. Olyan esetekben alkalmazzák, amikor a hallgatóság már előzetesen megfelelő információk birtokában van, de szükségük van egy összefüggéseket feltáró és bemutató áttekintésre az adott témában.

(Forrás: Felnőttoktatási és -képzési Lexikon)

Konferencia, tanácskozás

Olyan ismeretterjesztési típus, amelynek keretében több személy, illetve nagyobb számú résztvevő adott témakörben értekezik. A résztvevők lehetnek egy adott szakterület képviselői, azonos foglalkozásúak, de szervezhető konferencia egy témakörben eltérő életkorú, iskolai végzettségű, foglalkozású személyeknek is.

Szabadegyetem

Egy-egy összefüggő tudományterület iránt érdeklődő, magasabb képzettségű hallgatóság számára szervezett tematikus ismeretterjesztési sorozat. Célja a korszerű ismeretek iránti igények felkeltése és kielégítése a társadalomtudományok, a természettudományok, a technika és a művészetek köréből.

SZABADEGYETEM: A tudományos ismeretterjesztés tematikus, magas szintű intézménye. Célja a korszerű ismeretek iránti igények felkeltése és kielégítése a társadalomtudományok, a természettudományok, a technika és a művészetek köréből. A szakosított előadás-sorozatokra bárki beiratkozhat, diploma megszerzésére nem jogosít. A szabadegyetemek programjában mind nagyobb helyet kapnak a szakirányú képzések is.

(Forrás: Felnőttoktatási és -képzési Lexikon)

SZABADEGYETEM: Egy-egy összefüggő tudományterület iránt érdeklődő, magasabb képzettségű hallgatóság számára szervezett rendezvény.

(Forrás: Felnőttoktatási kislexikon)

Nyári egyetem

Az ismeretterjesztés egyik típusa, amely nyáron általában bentlakásos képzéseket nyújt. Számos témában indul nyári egyetem, amely szakmai előadásokból, vitából, gyakorlati oktatásból állhat.

1.2. Képzés

Célja, hogy a résztvevő új ismereteket, készségeket, kompetenciákat sajátítson el, meglévő tudását bővítse, illetve meghatározott képzettséget szerezzen.

A képzés résztvevői köre létszámát és összetételét tekintve előre meghatározott. Amennyiben szükséges bemeneti követelményeket (pl.: meghatározott végzettség, gyakorlati idő) határozhat meg a képzési program. A lemorzsolódástól eltekintve a képzésen résztvevők száma az adott képzési idő alatt változatlan.

A képzés meghatározott képzési program alapján folyik. A résztvevők az alkalmazott módszereknek (workshop, tréning, csoportmunka stb.) megfelelően többnyire aktív résztvevői a képzési folyamatnak.

A képzés időtartama (órákban számítva) előre meghatározott.

A résztvevők kompetenciaváltozását jellemzően a képzés végén ellenőrzik. A mérés előre kidolgozott vizsgakövetelmények alapján történik.

A képzés oktatói az adott területen kiemelkedő tudással (kompetenciával), és meghatározott gyakorlati idővel rendelkeznek, végzettségük dokumentummal igazolható.

Fajtái, formái, módszerei

Tanfolyam

Olyan képzési forma, ahol meghatározott célok érdekében válogatott és körülhatárolt tananyagot megfelelő didaktikai szerkezetben, csoportos elméleti és gyakorlati foglalkozásokon az adott csoporthoz igazított módszerekkel dolgoznak fel. A tanfolyamot az adott téma szakembere(i) vezeti(k).

TANFOLYAM: Az iskolarendszeren kívüli oktatásban az ismeretátadás megszervezésének egyik formája.

Tanfolyamot lehet szervezni államilag elismert szakképzések megszerzésére, illetve bármilyen ismeret átadására. Abban az esetben, ha a szakmai vizsgára bocsátás előfeltétele, hogy a tanfolyami oktatáson részt vegyenek. Nem jelentkezhet vizsgára az, aki az előírtnál többet mulasztott. A tanfolyamnak nem kizárólagos formája az iskolarendszeren kívüli oktatás. A tanfolyam sajátossága éppen az, hogy a felkészítésben igazodni tud a résztvevők elfoglaltságához, meglévő ismereteihez.

(Forrás: Felnőttoktatási és -képzési Lexikon)

TANFOLYAMRENDSZERŰ FELNŐTTOKTATÁS: A tanfolyamokon meghatározott célok érdekében válogatott és körülhatárolt tananyagot megfelelő didaktikai szerkezetben, csoportos elméleti és gyakorlati foglalkozásokon az adott csoporthoz igazított módszerekkel dolgozzák fel. ...Nem sorolhatjuk ide azokat az előadás-sorozatokat, melyeken a programba vett rokon témákat nem szervezték összefüggő ismeretrendszerbe.

(Forrás: Felnőttoktatási kislexikon)

Műhely (workshop)

A workshop az adott témára létrehozott munkacsoportban zajlik és tevékenysége egy adott kérdés vagy probléma intenzív elemzésére és megoldási javaslatok kidolgozására irányul, többnyire kreatív technikák segítségével.

MŰHELYMUNKA: A közművelődés és a klubmozgalom által szervezett összejövétel, amely lehetőséget nyújt az azonos érdeklődésű résztvevőknek

arra, hogy az adott szakma szakértőitől kapjanak tájékoztatást, esetleg irányítást saját munkájukhoz.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

WORKSHOP: Csoportos tanulási/foglalkozási forma, amelynek alapja a szakértő vezetőtől kapott tájékoztatás alapján, önálló illetve kollektív problémamegoldással végzett feladat-végrehajtás.

(Forrás: Felnőttoktatási és -képzési Lexikon)

Tréning

Adott, általában szűk témakörben, képzett vezető közvetlen irányításával folytatott tanulási forma, melynek alapja az irányított gyakorlás, lehetőség szerint a készség-szint, a résztvevő önálló tevékenységre való képességének eléréséig.

Távoktatás

Az oktatásnak az a formája, ahol a résztvevő a képzési idő több mint felében egyedül, önállóan, a távoktatási tananyagba épített iránymutatás mellett tanul, a képzési idő kevesebb, mint felében pedig konzultációkon vesz részt. Az elsajátítási folyamat önálló megvalósításához szükséges tananyaghozozó, felmérő és útmutató anyagokat tartalmazó tanulócsoportot a képző intézmény bocsátja rendelkezésére. A konzultációkon, amelyek a kapcsolattartás bármely formájában – különösen személyes megbeszélés, internet, telefon – megvalósulhatnak, a résztvevők az önállóan szerzett ismereteiket pontosítják, illetve elmélyítik. A távoktatás minden fázisát infokommunikációs technológiai adathordozók felhasználása is segítheti.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Képzési tevékenység

Szervezetten megvalósuló, célirányos kompetenciakialakítás és kompetenciafejlesztés.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Felnőttképzés

Felnőttképzési tevékenység a meghatározott jogalanyok és természetes személyek iskolarendszeren kívüli képzésére irányuló tevékenysége, amely

a) a szakképzésről szóló törvény szerinti, állam által elismert szakképesítés (OKJ szerinti szakképesítés) megszerzésére irányuló szakmai képzés,

- b) az a) pont hatálya alá nem tartozó, támogatott egyéb szakmai képzés,
- c) általános nyelvi képzés és támogatott egyéb nyelvi képzés,
- d) az a) - c) pont hatálya alá nem tartozó, támogatott egyéb képzés lehet.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Általános nyelvi képzés

Az Európa Tanács Közös Európai Referenciakeretben ajánlott hatfokozatú rendszer szintjeiben megfogalmazott követelmények teljesítésére irányuló, további kimeneti szintekre osztott nyelvi képzés.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Egyéb szakmai képzés

Olyan, államilag el nem ismert szakmai végzettség megszerzésére irányuló képzés, amely valamely foglalkozás, munkakör vagy munkatevékenység végzéséhez szükséges kompetencia megszerzésére, fejlesztésére irányul és nem hatósági jellegű képzés.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Hatósági jellegű képzés

Jogszabályban szabályozott tartalmú és célú – az Országos Képzési Jegyzékben – nem szereplő képesítés megszerzésére irányuló képzés, amelynek eredményeként dokumentum kiadására kerül sor. Dokumentum hiányában jogszabályban meghatározott tevékenység, munkakör nem folytatható, nem tölthető be, vagy tevékenység, munkakör a képzést megelőző szakmai szinthez képest magasabb követelményeknek megfelelően folytatható, tölthető be, vagy a dokumentum a képzésben részt vevő számára a képzést megelőző állapothoz képest többletjogosultságot biztosít jogszabályban meghatározott tevékenység, munkakör végzésével, betöltésével összefüggésben.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Egyéb képzés

Olyan képzés, amely az általános műveltség növelését, megnevezhető szakképesítéshez, szakmai végzettséghez vagy nyelvi képzettséghez nem köthető kompetenciák fejlesztését célozza, hozzájárul a felnőtt személyiségének fejlődéséhez, a társadalmi esélyegyenlőség és az állampolgári kompetencia kialakulásához.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Felnőttképzést folytató intézmény

Az a jogalany, amely felnőttképzésre irányuló tevékenységet a törvény szerint kiadott engedély alapján folytatja.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Iskolarendszeren kívüli képzés

Olyan képzés, amelynek résztvevői nem állnak a képző intézménnyel - a nemzeti köznevelésről szóló törvényben vagy a nemzeti felsőoktatásról szóló törvényben meghatározott - tanulói vagy hallgatói jogviszonyban.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Iskolarendszerű képzés

Iskolarendszerű képzésnek számít a tanulói vagy hallgatói jogviszony alapján történő oktatás. Hallgatói jogviszony létesül az intézmény és a felsőfokú szakképzésben, főiskolai-egyetemi alapképzésben, szakirányú továbbképzésben, doktori képzésben résztvevő hallgató között. Tanulói jogviszony a közoktatásban tanuló diák, illetve a dolgozók iskolájában tanuló felnőttek esetében állhat fenn.

Támogatott képzés

Részben vagy egészben központi költségvetési vagy európai uniós forrás terhére megvalósuló képzés.

(Forrás: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről)

Programkövetelmény

Az egyéb szakmai képzések esetében az OKJ-s képzések világából már ismert szakmai és vizsgakövetelményekkel hozható párhuzamba. A képzési tartalomfejlesztésnek azt az állomását jelenti, amikor a képzési célok, célrendszer ismeretében meghatározásra kerülnek a képzés kimeneti követelményei, a bemeneti feltételek alapján azonosított célcsoport és arra vonatkozóan körvonalazódnak az elképzelések, hogy az adott követelményszint mely képzési formában, s várhatóan milyen időráfordítással érhető el.

(Forrás: ÚTMUTATÓ a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. tv. 18. § szerinti programkövetelmény javaslat benyújtásához)

Továbbképzés

A továbbképzés fogalmkörébe, területére, tartományába sorolható minden szervezett tanulási forma, amelyet az abban résztvevők a bizonyítványt adó ügynevezett első képzési szakasz befejezése után, és rendszerint egy hivatás vagy szakma elsajátítása után folytatnak. Nagyobb részt szervezett keretek között történik, a különböző képző intézményekben.

Közművelődési szervezett továbbképzés

Közművelődési intézményekben a szakképesítéshez kötött munkakörök teljes munkaidőben betöltőire vonatkozó 7 évenkénti 120 órás továbbképzési kötelezettség az 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról jogszabály előírásai szerint.

Munkaerő-piaci képzés

Olyan képzés, melynek közvetlen célja az egyén munkába helyezésének vagy munkahely megtartásának segítése (pl. vállalkozási ismeretek oktatása).

Formális tanulás

Az iskolarendszeren belüli tanulás. Szervezett, strukturált formában folyó ismeretszerzés, amely a legtöbb esetben valamilyen bizonyítvány vagy diploma megszerzésével ér véget. Ide tartozik tehát a közoktatás, a felsőoktatás, valamint például az OKJ-s bizonyítvány megszerzését megcélzó szakmai tanfolyam is.

Nem formális (nonformális) tanulás

A nem formális tanulás az alapoktatási és képzési feladatokat ellátó rendszerek mellett zajlik, és nem zárul hivatalos bizonyítvánnyal. A nem formális tanulás lehetséges szinterei: munkahely, civil és társadalmi szervezetek vagy a formális oktatási rendszerekben folyó tanulás kiegészítése céljából létrehozott képzőintézmények.

(Forrás: Pordány Sarolta: Az informális tanulás értelmezése és mérése)

Informális tanulás

A mindennapi élet természetes velejárója. A formális és nem formális tanulási formákkal ellentétben, az informális tanulás nem feltétlenül tudatos tanulás, és lehet, hogy maguk az egyének sem ismerik fel tudásuk és készségeik bővülését. (pl.: gyermekfoglalkozások során a

társas együttlét szabályainak, gyermekelőadások során a színházi viselkedés szabályainak elsajátítása, felnőtteknek szóló képzéseken a résztvevők között a szünetekben folyó beszélgetések során elhangzó információk.)

(Forrás: Memorandum az egész életen át tartó tanulásról, Európai Közösségek Bizottsága, Brüsszel, 2000. október 30, SEC (2000), 1832)

1.3. Kiállítás

Célja az élőlények, természeti kincsek, tárgyak, áruk vonatkozó információkkal ellátott, meghatározott tematika szerinti bemutatása, közszemlére tétele.

A látogatók köre összetételüket tekintve változó, közös jellemzőjük az azonos érdeklődési kör az adott művészeti ág, téma stb. iránt.

A kiállítás időtartama általában minimum 3 hét.

A kiállítás jellemzően az informális tanulás terepe, azonban a látogatók kompetenciaváltozása nem kerül ellenőrzésre.

Fajtái, formái, módszerei

Műtárgy kiállítás

Az emberi értelem alkotta tárgyak, általában a művészeti s a műipar kiváló alkotásainak (képző-, ipar-, népművészeti tárgyak, fotók, valamint a műszaki tárgyi kultúra értékeinek) bemutatás.

Árubemutató

Eladásra szánt tárgyak bemutatása, amelynek célja, hogy az áru vételi szándékát növelje és a termék hasznossága szóbeli méltatással, gyakorlati bemutatóval vagy mindkettővel felértékelődjön. (Például: hangszerek, informatikai, multimédiás eszközök, hanghordozók, bútorok stb. bemutatása.)

Élőlények, természeti kincsek bemutatása (például növények, ásványok, kisállatok, díszmadár kiállítás).

Börze

Valamely árucikk, szolgáltatás, tárgy, műtárgy, kisállat, növény kínálatának és keresletének előre meghirdetett találkozási pontja.

Hobbi kiállítás

A hobbi kedvtelésből, nem haszonszerzés céljából végzett szabadidős, rekreációs tevékenység, amely tartalmát tekintve sokféle lehet, például tárgyak gyűjtése, kertészkedés, barkácsolás, amatőr művészeti tevékenység, utazás, sport. A hobbi kiállítás ezen tevékenységek eredményeinek bemutatása, így például bélyeg, képeslap, szalvéta, érem kiállítás, kiskert- tulajdonosok terménybemutatója.

Helytörténeti kiállítás

Egy adott település (falu, város, városrész, kerület) története szempontjából érdekes és értékes írott és tárgyi emlékek bemutatása (közszemlére tétele).

Emlékkiállítás

Egy vagy több személy tevékenységének, életművének bemutatása, vagy egy esemény írott és tárgyi dokumentumainak közzététele.

Műszaki, természettudományi kiállítás

A műszaki, természettudományi kultúra tárgyi és szellemi értékeinek bemutatása (például repülés története, az űrkutatás eredményei, telefon vagy egyéb eszközök, tárgyak fejlődését bemutató kiállítás).

1.4. Közösségi szolgáltatás

Célja a közönség, a látogatók, az érdeklődők tematikusan szerveződő, több csatornán történő tájékoztatása, a közösségi tér használatának biztosítása, a részvétel/látogatás alkalmával a komfortérzetet növelő szolgáltatások biztosítása. A közösségi szolgáltatások formái: információ nyújtása (információs tevékenység); agora, animált agora funkció biztosítása; telekommunikációs, informatikai szolgáltatás; játszóház, babaszoba, gyermekfelügyelet.

Közösségi szolgáltatás

Olyan, a lakosság számára biztosított tevékenységi formák összessége, amelynek során a partnereknek lehetőségük van a mindennapi életükhöz szükséges információk összegyűjtésére, valamint tájékozódásra az intézmény működéséről, tevékenységéről.

A közösségi szolgáltatások hozzájárulnak a látogatók komfortérzetéhez, egyenlő eséllyel vehetők igénybe. A tevékenység során közösségi kapcsolatépítést kezdeményező programok, akciók (könyvcseré program, ifjúsági találkozóhely, animációk) is indíthatók.

Fajtái, formái, módszerei

Információs tevékenység

Információs tevékenységnek nevezzük a közönség, a látogatók, az érdeklődők tematikusan szerveződő, több csatornán történő tájékoztatását.

Az információs tevékenység főbb területei: általános lakossági információs szolgáltatás, kulturális információs szolgáltatás, közművelődési információhordozó, kiadványok, információgyűjtés, feldolgozás, közreadás.

INFORMÁCIÓ: Általában tájékoztatás, felvilágosítás, értesítés, hír. A társadalmi életben ma alapvető szerepet töltenek be a különféle információs rendszerek, melyeknek csatornáin áramlanak az információk. E csatornák egy része teljesen nyílt, azaz nyilvános, ellentétben a zárt, egy vállalat belső információs rendszerének csatornáival, illetve a családon belül az információcserét megvalósító közvetlen közlési csatornákkal. Minden társadalmi csoport, szervezet, intézmény, a legkisebbtől a legnagyobbig, gondoskodni igyekszik arról, hogy a szükséges információk megfelelő helyre, a megfelelő ütemben s a lehető legpontosabban jussanak el, mégpedig ellenőrzés mellett (visszacsatolással). Ez azokra az információkra vonatkozik, amelyek nélkülözhetetlenek az adott egység, illetve az egész társadalom zavartalan működéséhez. Más információk felhasználását inkább az információ fogyasztók igényei határozzák meg (pl. a külpolitikai hírekét). Fontos felnőttnevelési célkitűzés az információs igények fejlesztése, mind kiterjedésben (a szűk helyi tájékozódás felől a világméretű eligazodás felé), mind minőségileg (a szóbeszédtől a hiteles források kitüntetett használatáig), mind időbelileg (az alkalmi, véletlenszerű információszerzéstől a rendszeres és tervszerű, önművelő tájékozódásig).

(Forrás: Felnőttoktatási és -képzési Lexikon)

INFORMÁCIÓFORRÁS: A kommunikációs rendszer adója, amely üzenetet, ismeretet küld egy közvetítő rendszer (csatorna) segítségével a vevő számára. Tágabb értelemben információforrás minden információhordozó, amely a felhasználó számára új ismeretet közöl.

(Forrás: Felnőttoktatási és -képzési Lexikon)

INFORMÁCIÓS RENDSZER: Emberek és erőforrások olyan szervezete, amely az információ forrása és felhasználója között közvetít. Az információs rendszer meghatározott célok érdekében az információkat gyűjti, értékeli, tárolja és adott felhasználói kör számára szolgáltatja.

Kulturális információ

Olyan széles körben felhasználható, egyéni értelmezésre, tájékozódásra alkalmas formában közölt tartalmak és adatok, amelyek a kultúrát a legtágabban értelmezik: mint egy társadalom vagy egy társadalmi csoport szellemi és anyagi, értelmi és érzelmi megkülönböztető jegyeinek összességét: a művészeteken, a bölcsészeten kívül magában foglalja az életmódot, az emberek alapvető jogait, az értékrendszereket, a hagyományokat és a hitet.

(Forrás: „Mexikói nyilatkozat 1982.”)

A szimbolikus javak köréből származó, széles körben felhasználható, egyéni értelmezésre, tájékozódásra alkalmas formában közölt tartalmak és adatok.

Tájékoztatás a viselkedést befolyásoló, nem genetikai eredetű információk szerveződéséről, illetve egyik generációról a másokra történő átadásáról.

(Forrás: R. Boyd – P. Richerson (1985).)

Kulturális információszolgáltatás

A kulturális információszolgáltatás során az intézmény saját és más szervezetek kulturális programjairól gyűjt és ad közre információt.

Az információszolgáltatás tágabb értelemben érinti az intézmény marketing tevékenységét is, amely célja a saját rendezésű programok népszerűsítése, a leendő résztvevők tájékoztatása.

Közművelődési információhordozók, kiadványok

Az információ rögzítése történhet hagyományos módon (írás, nyomtatott szöveg) vagy a korszerű technika alkalmazásával (honlapok, online kiadványok stb.). A közművelődési információk tárolásában és közzétételében a hagyományos technikák és a modern eszközök alkalmazása egyaránt jelen van.

Agora funkció

Meghatározott tér (és egyben lehetőség) egyének megpihenésére, kötetlen időtöltésére; kisebb-nagyobb csoportok, közösségek szervezetlen társas együttlétére.

(Forrás: Marketing műhely)

Animált agora funkció

Hozzáadott értékkel működő agora funkció: előre meghirdetett időpontokban funkcionáló/létező, meghatározott (körülírható) szolgáltatás (tevékenység), melyhez információs/közművelődési munkatárs jelenléte (animációja) szükséges.

(Forrás: Marketing műhely)

Informatikai, telematikai szolgáltatások

Az intézmény informatikai, telematikai berendezésein a látogatók számára nyújtott ingyenes szolgáltatások.

Információközvetítés

A látogatók közötti, illetve a látogatók számára fontos információáramlás elősegítése (faliújságon, számítógépen, információs szolgálaton keresztül).

Gyermekfelügyelet

Kiskorúak jogszabályban előírt módon történő felügyelete.

Internet hozzáférés biztosítása

A számítógépes világhálóra való feljutás lehetőségének ingyenes vagy térítési díj ellenében történő biztosítása.

Kiegészítő jellegű szolgáltatások: Kisebb jelentőségű, a közművelődési programhoz (alapszolgáltatáshoz) kapcsolódó szolgáltatáselemek, melyek a szolgáltatást / tevékenységet gazdagítják (pl: gyermekfelügyelet). *(Koncz – Németh – Szabó 2007)*

1.5. Művelődő közösség

Célja a hasonló érdeklődésű (korú) foglalkozású emberek közös művelődése, társas együttléte, szórakozása.

Az azonos vagy hasonló érdeklődésen alapuló tevékenységben a tagok önkéntes alapon vesznek részt, sokszor önkéntes munkájukkal támogatva a csoportot.

A résztvevők száma többnyire nem limitált. Bár a csoport egy állandó résztvevői maggal működik, a csoport létszáma és összetétele az idő folyamán változhat.

A művelődő közösségek működése időben nem korlátozott, előre meg nem határozott.

Az időbeli limit hiánya miatt az összejövetelek teljes idejére nincs kidolgozott tematika vagy program. A tematika alakítására a résztvevők is javaslatot tehetnek.

A művelődő közösségek a nem-formális tanulás tipikus terepe/helyszíne.

A résztvevők kompetenciaváltozásának mérésére nincsenek kidolgozott vizsgakövetelmények, a résztvevők kompetenciaváltozása legtöbbször nem kerül ellenőrzésre. A fejlődés mértéke versenyeken, pályázatokon elért eredmények, helyezések alapján mérhető.

A csoport vezetője az adott területen kiemelkedő tudással (kompetenciával) rendelkezik, de nem feltétlenül van dokumentummal igazolható végzettsége.

Fajtái, formái, módszerei

Alkotó művelődési közösség

Érdeklődési kör szerint elkülönülő, többnyire vezető irányításával működő közösség. Lényege az egyéni vagy közös ismeretsajátítási és alkotási folyamat, amelynek eredményét rendszerint közönség előtt is bemutatja a csoport. Működésének szervezeti kerete lehet iskola, közművelődési intézmény, egyesület, alapítvány.

ALKOTÓ KÖZÖSSÉG: Olyan állandó tagsággal rendelkező, rendszeresen foglalkozást tartó, többnyire vezetővel rendelkező közösség, amely az egyéni vagy közös alkotási folyamat eredményét közönség előtt is bemutatja.

(Forrás: Útmutató közművelődési statisztikához 2013.)

ALKOTÓ KÖZÖSSÉG: a közösség tagjai önmaguk (esetleg mások) örömeire – bármely általuk választott témában – alkotó tevékenységet végeznek. A tagok a tevékenységhez szükséges alaptudással már rendelkeznek, munkájukat nem feltétlenül tematika alapján végzik. A közösségek tevékenysége animált, csoportos önképzés, illetve önmegvalósítás.

(Forrás: Marketing műhely)

MŰVELŐDÉSI KÖR: A kultúra kincseinek egyéni elsajátítását segítő, önkéntesen szervezett tevékenységi kör; formája többféle lehet a résztvevők érdeklődési iránya és életkora szerint. Működésének intézményi kerete lehet iskola, művelődési ház.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

(Amatőr) művészeti csoport

A művészet valamely ágában, nem kereső tevékenység céljából, műkedvelő jelleggel alkotó tevékenységet végző csoport, amelynek külső, - az adott művészeti ágban szakértő - vezetője van. A közösségek tevékenysége animált, csoportos önképzés, illetve önmegvalósítás.

A művészeti csoport az alkotási folyamat eredményét közönség előtt is bemutathatja (pl.: előadás, kiállítás). A művészeti csoportok főbb típusai: *előadóművészeti* (pl.: báb, színjátszás, tánc, ének, zene), vagy *vizuális művészeti* (pl.: képzőművészet, fotó, film).

Népművészeti csoport

Valamely népművészeti ág iránt érdeklődő, abban aktív tanulással részt vevő, a közös alkotási folyamatot vállaló művelődő közösség. Többnyire állandó tagsággal rendelkezik, rendszeresen tart foglalkozásokat, próbákat. A csoport tevékenységét szakmai vezető irányítja. A népművészeti csoport az alkotási folyamat eredményét közönség előtt is bemutatja. (példák népművészeti csoportokra: hangszeres népművészeti csoport, népzenei, népdalkör, pávakör, néptáncgyűttes, hagyományörző együttes.)

Tárgyalkotó népművészeti csoport

Olyan alkotó művelődési közösség, amelynek tagjai a paraszti, népi tárgyi kultúra hagyományainak felelevenítése alapján díszítőművészettel, tárgyformáló tevékenységgel foglalkoznak. A népi iparművészet alkotói és alkotóközösségei megőrizve a kézműves

hagyományokat, arra alapozva mai használatra áttervezik, újra alkotják, modernizálják a használati és dísz tárgyakat.

(Példák tárgyalkotó népművészeti csoportokra: bőrműves, fazekas, gyermekjáték-készítő, népiékszer-készítő, textil, faműves, fonható szálal anyagmegmunkáló, komplex népi tárgyalkotó csoport.)

NÉPMŰVÉSZET: Tágabb értelemben a parasztság által létrehozott művészet, amelybe a folklór is beletartozik. Szűkebb értelemben a paraszti díszítőművészet, a tárgyformáló tevékenység.

IPARMŰVÉSZET: Művészi kivitelű használati és dísz tárgyakat előállító kézműiparok gyűjtőneve.

Iparművészet összefügg a népművészettel.

(Forrás: Művészeti kislexikon)

Klub

A klub az azonos vagy hasonló érdeklődésű emberek társas együttlétének, közösségi életének, művelődésének és szórakozásának színtere, tevékenységi formája. A klubok fajtái: kor szerint (gyermek, ifjúsági, idősök), tartalmi-szakmai célok szerint (film, sajtó, irodalmi, zenei és egyéb művészeti, tudományos, sport, műszaki stb.), társadalmi rétegek, csoportok (értelmiségi, női), funkció (kistermelők, utazók) szerint.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

Ifjúsági klub

Jogi személyiséggel nem rendelkező, az ifjúság társas, rendszeres művelődésére szerveződött, állandó tagsággal rendelkező művelődő közösség, amely önállóan használ termet, vagy termeket az adatszolgáltató székhelyén vagy más épületben. Tevékenységének meghatározója a baráti együttlét lehetősége, a hasonló érdeklődésű és beállítottságú fiatalok találkozása. Programjának kialakítását és végrehajtását öntevékenyen, tagjainak aktív közreműködésével valósítja meg.

(Forrás: Útmutató közművelődési statisztikához 2013., Felnőttoktatási Kislexikon)

Nyugdíjasklub

Jogi személyiséggel nem rendelkező, a nyugdíjas korúak társas rendszeres művelődésére szerveződött, állandó tagsággal rendelkező olyan művelődő közösség, amely önállóan használ

termet, vagy termeket az adatszolgáltató székhelyén vagy más épületben. Nem azonos az egészségügyi, szociális ellátás körébe tartozó szervezeti egységekkel (idősek klubja).

(Forrás: Útmutató közművelődési statisztikához 2013.)

Sokféle tartalmi célkitűzése, tevékenysége lehet: a nyugdíjas életmód gazdasági, háztartási, szabadidős, egészségügyi, szociálpszichológiai és politikai kérdései, közös előadások, szórakozások, utazások, tapasztalatcserek, találkozók.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

Szakkör

Olyan forma, amelyben azonos érdeklődésű emberek valamely művészeti vagy tudományág, téma, gyakorlati-közhasznú tevékenység mélyebb, alaposabb megismerése céljából vesznek részt. A szakkör tagsága többnyire állandó, a szakköri foglalkozások rendszeresek. A szakkör vezetője az adott témában jártas szakember.

Azonos érdeklődésű emberek önkéntesen alakult szabadidő-közössége valamely művészeti vagy tudományág, téma, gyakorlati-közhasznú tevékenység mélyebb, alaposabb megismerésére. Az egyéni és a közös célok alkotó önkifejezés útján valósulnak meg benne. A tevékenység jellegétől függően különböző szintjei és megnyilvánulási módjai lehetségesek. Tevékenységük tartalma szerint három nagy típusát különböztetjük meg: ismeretterjesztő, művészeti és közhasznú – hobbi jellegűeket. Működésük meghatározatlan időtartamú és folyamatos, tagjaik változhatnak. Rendszerint gyakorlati irányultságú és tagjai alkotó aktivitásának kibontakoztatását szolgálja, amely gyakorlati produktumokban nyilvánul meg. Vezetője a témában jártas szakember, aki közvetlenül irányítja az önkéntes társulást.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

1.6. Rendezvények

Célja: az egyetemes, a nemzeti és a nemzetiségi, kisebbségi kultúra értékeinek megismertetése, az ünnepek kultúrájának gondozása, a hagyományápolás, valamint az egyéni vagy csoportos szabadidőtöltést szolgáló, művelődési célú és szórakoztató tevékenységek biztosítása.

A rendezvények közönsége azonos vagy hasonló érdeklődési kör alapján szervezett.

A résztvevők száma a rendezvény témájától függően változó, a néhány tíz főtől a több százas résztvevői körig terjedhet.

A rendezvény időtartama előre meghatározott, amely egy előzetesen közzé tett program alapján zajlik.

A rendezvény alkalmas a nem-formális, informális tanulásra, de a résztvevők kompetenciaváltozása legtöbbször nem kerül ellenőrzésre.

A rendezvényeken fellépő művészek, közreműködők az adott területen kiemelkedő tudással (kompetenciával) rendelkeznek.

Fajtái, formái, módszerei

Műsoros rendezvények

Nagyobb tömeget mozgósító társas összejövetelek vagy művészeti, népművészeti előadásokra szervezett közönség művelődési alkalmak. A közösségi és szórakoztató rendezvények többségének vonzerejét a vendéglátás is növeli. Közös jellemzője a rendezvényeknek, hogy a társas összejövetelt a műsor megtekintéséért szervezik, vagy a rendezvény része művészi produkciók, vagy szórakoztató műsorszámok bemutatása.

Nagyobb tömeget... mozgósító társas összejövetel, amelynek vonzerejét a vendéglátás mellett szórakoztató program is biztosítja. Ebben helyet kaphatnak művészi produkciók (zene, szavalt, jelenet), de artista, ügyességi és varieté-számok, divat- illetve sportbemutatók is.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

Közösségi rendezvények

Közös jellemzőjük, meghatározó elemük az egyének, a helyi közösségek tagjainak aktív részvétele a rendezvényen (játsszóház, kirándulás, ünnep, utcabál), gyakran a tervezésben és a megvalósításban is (falunap, népünnepély). Általában nagyobb tömeget mozgósítanak, a helyi társadalom jelentős ünnepi és szórakozási alkalmak.

Népünnepély: Néptömegek szórakoztatására rendezett ünnepély. (Koncz – Németh – Szabó 2007)

Népművészeti rendezvények

A népművészet értékeinek bemutatására szervezett alkalmak, amelyek közül vannak nagy tömegeket fogadók (komplex népművészeti rendezvények), többségében azonban az énekzene, néptánc előadóművészeti csoportjainak bemutatkozására kerül sor a rendezvényeken. Lehetőséget adnak a bemutatók, a vásárok, a hangversenyek és a táncházak a néphagyományok megismerésére, az alkotási folyamatok bemutatására, a nézők és a hallgatóság bevonására.

Hangverseny: Zeneműveket bemutató nyilvános műsor, előadás. (*Koncz – Németh – Szabó 2007*)

Táncház

Tánc tanítással egybekötött társas rendezvény, melyhez koncert kapcsolódhat.

Szórakoztató rendezvények

A szabadidős tevékenységek azon területe, amely elsődlegesen a rekreációt szolgálja.

A rendezvények ennek megfelelően változatosak, de jellemzően a könnyűzenei koncertek, táncos rendezvények és műsoros estek (ezen belül főként a humoros előadások, operett és nótaestek) szervezése tartozik ide.

SZÓRAKOZÁS: Az ember szabadidős tevékenységének egyik nagy területe, amelyet az ember a rekreációért, a munkát követő fáradtság, feszültség megszüntetéséért, szellemi és fizikai erőinek megújításáért, az elhasználódott energiák újratermeléséért végez. Szórakozás lehet: pihenés, alkotó tevékenység, rendkívül heterogén tevékenységeket foglal magában, ami kellemes az ember számára. Tartalmi szempontból szórakoztatók lehetnek az érzelmességet (pl. sláger, nótázás, operett), a humort (pl. kabaré, vicc, vígjátékok), a játékos fordulatosságot, versengést (vetélkedők, társasjátékok, sport), a valóságban meg nem élhető izgalmat, érdekességet, feszültséget vagy éppen durvaságot, erőszakot (pl. krimik, kalandfilmek, rémtörténetek), a fantasztikus, különleges emberi képességeket (pl. cirkusz), az erotikát, a mozgás és ritmusélményt (pl. tánc, zene) előtérbe helyező formák. Egy-egy tevékenységben többféle típusalkotó elem keveredhet. Formai szempontból vonzódhat az ember a társas tevékenységi formákhoz

(pl. Kártya, labdajáték), vagy éppen az vonzó számára, hogy egyedül végezheti (pl. olvasás, horgászás, barkácsolás), követelhet fizikai vagy szellemi, vagy mindkét irányú szabad erőfeszítést, aktivitást. Élhet az ember az intim szférában lejátszódó, nem intézményesített formákkal, és felhasználhatja a nyilvánosság szférájában, intézményileg, szórakoztatás céljából szervezett kulturális szolgáltatásokat. A szórakozás felfelé, a művelődés felé nyitott. Formái és folyamata létformává válva a kultúra egy sajátos válfaját, a „szórakoztató kultúrát” eredményezi.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

SZÓRAKOZTATÓ MŰVELŐDÉS: A művelődés egyik szakága, területe, olyan szabadidős tevékenységek gyűjtőfogalma, amelyekben a kellemességre törekvés ismeretsajátítással, személyiségfejlődéssel párosul. ... Egy és ugyanazon jelenség, tevékenység egyszerre lehet szórakoztató és művelő is. A művelődésnek ez a területe tevékenységformákban rendkívül gazdag. Tevékenységformák: mozi- és színházlátogatás, zenehallgatás, amatőr művészeti öntevékenység, művészeti alkotás vagy reprodukálás önkéntes gyakorlása, az önkifejezés és művészeti alkotó képességek kifejtése, gyűjtő jellegű, hobbytevékenységek, kedvtelésből végzett munka és technikai jellegű tevékenységek. Mindezek a területeken az egyes tevékenységformák aktív gyakorlása, az öntevékenység a fejlesztőhatás fő előidézője.

(Forrás: Felnőttoktatási Kislexikon)

Művészeti rendezvények

Egy vagy több művészeti ágban szervezett, közönség részvételével tartott nyilvános műsor, előadás a közművelődési intézményekben vagy szabadtéri helyszínen. A magas kultúra értékes műveinek, alkotóközösségeinek előadásai, főként színházi, irodalmi estek, komolyzenei hangversenyek jellemzik. Idegenforgalmi jelentősége is van a közművelődésben szervezett fesztiváloknak, művészeti rendezvényeknek.

Fesztivál

Olyan megcélzott látogatói kör és a közreműködők szerint – helyi, térségi, megyei, országos, nemzetközi – többnapos, komplex programsorozat, mely több önálló műsoros eseményt, programot egységes egészként, összefoglaló néven szerepeltet.

(Forrás: Útmutató a közművelődési statisztikához 2013.)

Verseny/Vetélkedő

Lényegében vetélkedés, küzdelem, amelyben a résztvevők valamilyen cél, teljesítmény elérése érdekében a többieket meg akarják előzni, le akarják győzni.

Nyilvánosság előtt rendezett játékos szellemi verseny, amelyben a résztvevők igyekeznek másokat felülmúlni és megszerezni a győzelmet.

Filmvetítés

Filmalkotások közönség előtti bemutatása.

FILMALKOTÁS: Bármely technikai eljárás útján létrehozott olyan mű, amely meghatározott sorrendbe állított mozgóképek hang nélküli vagy hanggal összekapcsolt sorozatából áll, és a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján szerzői műnek minősül.

(Forrás: A mozgóképről szóló 2004. évi II. törvény alapján)

Komplex rendezvény: Olyan nagyobb tömeget mozgósító esemény, mely több napig tart és/vagy különböző művészeti, tudományos területeket érint (népművészet, képzőművészet, színházművészet, filmművészet, társadalomtudományok stb.) és/vagy különböző eseménytípusokat (kiállítás, filmvetítés, könyvbemutató, vásár, műsoros rendezvény, konferencia stb.) valósít meg a rendezvény égisze alatt. (Koncz – Németh – Szabó 2007)

1.7. Tábor

A tábor célja sokféle lehet. A tábor jellegétől függően a szórakozás, kikapcsolódás, feltöltődés vagy elmélyülés egy-egy tevékenységben, témában.

A résztvevők azonos vagy hasonló érdeklődés/kor alapján szerveződnek, vesznek részt a táborban.

A résztvevők száma limitált.

A tábor működése időben korlátozott, előre meghatározott.

A tábor előre meghatározott program/tematika alapján zajlik, a nem-formális tanulás tipikus terepe/helyszíne.

A résztvevők kompetenciaváltozásának mérésére nincsenek kidolgozott vizsgakövetelmények, a résztvevők kompetenciaváltozása legtöbbször nem kerül ellenőrzésre. A fejlődés mértéke a tábor végén rendezett belső versenyeken elért eredmények, helyezések alapján mérhető.

A tábor szakmai vezetői az adott területen kiemelkedő tudással (kompetenciával) rendelkeznek.

Fajtái, formái, módszerei

Szaktábor

A szakmai program és a szabadidős program szerves egységet alkot (pl.: nyelvi tábor, művészeti).

Üdülőtábor

Elsősorban laza tematika szerint összeállított szabadidős programokra épül.

1.8. Származtatott szolgáltatás

Célja az intézményi szolgáltatások kiterjesztése a szabad kapacitás terhére (pl.: terem bérbeadása, rendezvény szervezés), a részvétel/látogatás alkalmával a komfortérzetet növelő szolgáltatások biztosítása.

A szolgáltatások köre különül az alapján, hogy azt az intézmény nyújtja-e vagy egy vállalkozó/vállalkozás.

Intézményi szolgáltatások köre: bérelhető eszközök, helyiségek (terem, technika, eszköz bérbeadás); rendezvény szervezés; nyomdatechnikai szolgáltatások, egyéb.

Vállalkozó, vállalkozás által biztosított szolgáltatások köre: kultúrcikk árusítás, kölcsönzés; étterem, kávézó, büfé üzemeltetése az épületben; bankjegy automata, étel/ital automata működtetése, egyéb.

Származtatott szolgáltatás

Az intézmény által végzett olyan szolgáltatások, amelyek alapszolgáltatást jelenthetnek a közművelődési tevékenységet/szolgáltatást igénybe nem vevők számára is. Az intézmény a közművelődési tevékenysége mellett, hasznosíthatja tereit, eszközeit, szakmai tudását, humánerőforrását. Befogadhat más szolgáltatók által működtetett tevékenységeket, amelyek a használók komfort érzetét növelhetik (pl.: étterem, kávézó, büfé üzemeltetése).

Fajtái, formái, módszerei

Kultúrcikk árusítás

Programokhoz/szolgáltatásokhoz kapcsolódó termékek árusítása (pl.: koncert alkalmával CD árusítása).

Kultúrcikk kölcsönzés

Programokhoz/szolgáltatásokhoz kapcsolódó termékek kölcsönzése (pl.: ülőpárna, takaró, 3D szemüveg, uszodai szolgáltatáshoz úszósapka kölcsönzése).

2. Közösségi művelődés/közművelődési tartalmak

Közművelődési alapellátás: Az állam és az önkormányzatok által biztosított személyi, infrastrukturális és pénzügyi feltételrendszer olyan minimuma, amely lehetővé teszi az állampolgárok számára az aktív, közösségi művelődési tevékenység gyakorlását. Az alapellátás része a megfelelő épület vagy helyiségegyüttes, a tevékenységet segítő közművelődési szakember, a szükséges műszaki-technikai eszközök, berendezések, felszerelések, valamint a megfelelő költségvetési fedezet. *(Koncz – Németh – Szabó 2007)*

Közkultúra: A közkultúra fogalmát az UNESCO 1993. évi kultúra meghatározásából lehet levezetni, kapcsolódva a magyar művelődéstörténet – Széchenyitől György Aladárig ívelő – szabadelvű hagyományaihoz. Az alábbi megközelítés tartalmaz egy rövid és egy hosszabb (ötlépcsős) változatot. Ezek szerint: a közkultúra a kulturális értékek létrehozásával, megőrzésével, terjesztésével és művelésével kapcsolatos közösségi tevékenységek és javak összessége, melyeket közvetítő rendszereken keresztül mindenki számára hozzáférhetővé kell tenni; a közkultúra tehát magában foglalja a közművelődési alapellátás mellett a művészeti

értékek megőrzését és közismertté tételét, a nyilvános könyvtári ellátást, a muzeális értékek hozzáféréseinek a biztosítását; a közkultúra fejlesztéséhez közérdek kapcsolódik, mely elősegíti a különböző társadalmi csoportokban az életesélyek javítását és a versenyképességet; a kulturális közérdekből vezethetők le a kulturális politika prioritásai, amelyek meghatározzák a kulturális alapellátás állami, önkormányzati súlypontjait. (Koncz – Németh – Szabó 2007)

Közművelődési célcsoport: Az intézményeket és szolgáltatásokat valóságosan, vagy potenciálisan használó olyan csoport, amely a különböző közművelődési szolgáltatások címzettje, elsődleges használója; a közművelődési intézmény, szervezet által szolgáltató közönségből valamely szempontból kiemelt közösség. Más megközelítésben az a piaci, fogyasztói réteg (látogatói kör/közönség) amelynek, akiknek az igényeit az intézmény kielégíteni szándékozik, akiket a szolgáltatásokkal megcéloz. A közművelődési intézmények kettős piacon tevékenykednek, a látogatói célcsoport mellett kitüntetett szerepet kell szánni a támogatóknak, fenntartónak is. A célcsoport meghatározása különböző kritériumok alapján történik: például demográfiai (kor, nem), pszichológiai (érdeklődés, hobbi), társadalmi (végzettség, munkahely), földrajzi szempontokat szükséges figyelembe venni. Az elérni kívánt célcsoport meghatározása fontos a sikeres program érdekében. (Koncz – Németh – Szabó 2007)

Közművelődési intézmény: A lakosság közművelődési tevékenységének ellátására alapított és fenntartott szervezet. Szükséges feltétel, hogy rendelkezzen a rendszeres működés érdekében felsőfokú végzettségű közművelődési szakemberrel, infrastrukturális és pénzügyi feltételekkel. Jogi személyiségű közművelődési szervezet, vagy annak szervezeti egysége. A közművelődési intézmény szerepét betöltheti művelődési otthon, ház, központ, szabadidő központ, közösségi ház, ifjúsági, illetve gyermekház, faluház; az oktatási és közművelődési, illetőleg egyéb feladatokat ellátó általános művelődési központ; az alaptevékenységéhez kapcsolódóan közművelődési feladatokat is ellátó önálló vagy többfunkciós, közös igazgatású kulturális és sportlétesítmény; minden olyan egyéb közművelődési szolgáltatást ellátó intézmény, amely a polgárok közösségi művelődését szolgálja. Az 1997. évi CXL. törvény alapján ezek túlnyomó többsége alapító okirattal rendelkező költségvetési szerv, de létező forma az önkormányzat által létrehozott közművelődési célú közhasznú társaság, továbbá a közművelődési megállapodás keretében egyéb gazdasági társaság, egyéni vállalkozó ill. egyesület vagy (köz)alapítvány által működtetett intézmény is. Az új gazdasági törvény

szerint ilyen feladatra nonprofit célú gazdasági társaság, tehát Kft. és Rt. is létrehozható; a Kht-k pedig 2008. végéig megszűnnek illetve átalakulnak. *(Koncz – Németh – Szabó 2007)*

Közművelődési megállapodás: A kulturális alaptörvény felhatalmazása alapján, az önkormányzatnak a közművelődési feladatok ellátására, más jogi vagy magánszeméllyel kötött szerződése. Ebben a felek megállapodnak a következőkről: az elvégzendő közművelődési szolgáltatások és azok díjai; a közművelődési tevékenység-ben érintettek köre; az ingyenesen vagy térítési díjért igénybe vehető szolgáltatások; a közművelődési szolgáltatás igénybevételi lehetőségeinek minimális időtartama és rendszeressége; a közösségi szintér, illetőleg közművelődési intézmény közművelődési célú minimális nyitva tartása; a személyi, tárgyi és pénzügyi feltételek; a közművelődési feladat megvalósításában közreműködőktől megkívánt szakképzettségek. *(Koncz – Németh – Szabó 2007)*

Közművelődési szakember: a felsőfokú végzettségű népművelő (népművelő, közművelődési előadó, művelődésszervező, művelődési és felnőttképzési menedzser, andragógus (művelődésszervező szakirányon), közösségszervező), valamint az e törvényben meghatározott közművelődési feladatok ellátásához szükséges felsőfokú végzettséggel vagy felső-, illetve középfokú szakképesítéssel rendelkező személy. *(1997. évi CXL. törv. 1. sz. mell., Juhász 2016)*

Közművelődési szervezet: Minden olyan jogi személyiséggel rendelkező, tehát bejegyzett szervezet, amely alapító okirata szerint közművelődési tevékenység végzésére jött létre. *(Koncz – Németh – Szabó 2007)*

Közművelődési tevékenység: a polgárok iskolán kívüli, öntevékeny, önművelő, megismerő, kultúraelsajátító, művelődő és alkotó célú cselekvése, amely jellemzően együttműködésben, közösségekben valósul meg. *(1997. évi CXL. törv. 1. sz. mell.)*

Közös fenntartású közművelődési intézmény: Működésének személyi, tárgyi és pénzügyi feltételeit, a használat szabályait és a vezető kinevezési rendjét két vagy több jogi személyiség szerződésben biztosítja. Ennek leggyakoribb formája az önkormányzati társulásban fenntartott intézmény. *(Koncz – Németh – Szabó 2007)*

Közszolgáltatási szerződés: Valamely közfeladat vagy a közfeladat egy részének a szerv nevében történő ellátására - a Ptk. 6:256. §-ában meghatározottak alapján - kötött írásbeli szerződés. Nem minősül közszolgáltatási szerződésnek azon közszolgáltatással kapcsolatban kötött szerződés, amelynek nyújtása jogszabályban meghatározott feltételeken alapuló engedélyhez van kötve. (2011. évi CLXXV. törvény)

Művelődésszervezés: Az egyének, a társadalmi rétegek, csoportok művelődését segítő szakmai tevékenység. Alapfeladata a célközönség értékei és érdekei szerinti és ezeket a szolgáltató értékrendjének megfelelően fejleszteni kívánó művelődési tartalmak és formák szervezése; figyelemmel a társadalmi együttélés normáira. Célja az iskolarendszeren kívül megvalósuló, általános és szakmai ismeretek átadása, a személyiség és a közösségi cselekvés fejlesztése, a rekreáció elő-segítése, az egyéni és közösségi alkotótevékenység támogatása és fejlesztése, személyes bemutatkozási lehetőségének megteremtése. A művelődésszervezés olyan szakma, olyan kulturális foglalkozás, amely a fenti tevékenységek megvalósítását szolgálja. Segíti az értékek megőrzését, közvetítését; a művelődési szükségletek alapján, az egyének és az egyes társadalmi csoportok érdekei és érdeklődése szerint látva el feladatát. (Koncz – Németh – Szabó 2007)

Művészeti események: Egy vagy több művészeti ágban szervezett, közönség részvételével tartott nyilvános műsor, előadás a közművelődési intézményekben vagy szabadtéri helyszínen. A magaskultúra értékes műveinek, alkotóközösségeinek előadásai, főként színházi, irodalmi estek, komolyzenei hangversenyek, filmvetítések jellemzőek. Idegenforgalmi jelentősége is van a közművelődésben szervezett fesztiváloknak, művészeti rendezvényeknek.

Nem programszerűen szervezett tevékenységek: Nem programszerűen szervezett, az intézmény valamennyi látogatója által nyitvatartási időben, az erre a célra kijelölt terekben (jellemzően aulában, folyosón), belépőjegy vásárlás, illetve részvételi díj befizetési kötelezettség nélkül igénybe vehető szolgáltatások. (Koncz – Németh – Szabó 2007)

Nemzetközi együttműködés: Különböző országokban működő szervezetek részvételével megvalósuló tevékenység, melynek sajátossága az interkulturális tanulás. Ez a tevékenység lehet projekt jellegű, mely keretén belül előre tervezett tevékenységekhez rendelnek emberi és pénzügyi erőforrásokat. A közművelődésben gyakori a testvérvárosi kapcsolatokra épülő

nemzetközi együttműködés is. A hosszú távú kétoldalú együttműködésen belül különböző témájú projektek valósíthatóak meg (pl.: művészeti csoportok fellépése, időszaki kiállítások szervezése). A nemzetközi munka horizontálisan átfogja a közművelődési tevékenységeket; egy rendezvény, képzés vagy tábor is megvalósulhat projektként nemzetközi partnerek részvételével. (Koncz – Németh – Szabó 2007)

Néphagyomány: népi kultúránk és hagyományaink, szellemi és tárgyi örökségünk ma is élő, újraélhető, szervesen fejlődő elemeinek az összessége, ideértve a népi kultúra újjászületését támogató tevékenységeket is. (1997. évi CXL. törv. 1. sz. mell.)

Népi iparművészet: a népművészeti tárgyi örökség tudatos, esetenként szervezett és irányított keretekben megvalósult továbbélése, a kreatív iparban is megjelenő, a népi hagyományokon alapuló stílusjegyeket hordozó művészeti alkotások. (1997. évi CXL. törv. 1. sz. mell.)

Népművészet: valamely népművészeti ág (népköltészet, népzene, néptánc, díszítőművészet, népviselet, tárgyalkotó hagyományok) körébe tartozó olyan tudás, alkotás vagy kifejezési mód, amelyet a nép elsősorban a maga szükségletére hoz létre saját több nemzedéken átívelő hagyományai alapján. (1997. évi CXL. törv. 1. sz. mell.)

3.1. Közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése

Közösségi és társadalmi részvétel

Mindenkinek joga és dolga, hogy oldja meg a saját (vagy közössége) problémáit.

Ha önmagában nem tudja, a magasabb szintnek kötelessége segíteni – „szubszidiálni” – őt ebben (szubszidiaritás: latin szó, jelentése segítség, védelem, támogatás-menedék biztosítása). A szubszidiaritás elve: az a kíváncsi, hogy a döntéseket, határozatokat, jogi normákat a lehető legalacsonyabb szinten hozzák meg, annak érdekében, hogy a hatalom minél közelebb maradjon azokhoz, akik felett a hatalmat gyakorolja.

(Forrás: Nizák Péter és Péterfi Ferenc: Tanulmányok a részvételi demokrácia gyakorlatáról)

Közösségfejlesztés

A közösségfejlesztés (community development), vagy közösségszervezés (community organisation) felfogásunkban elsősorban települések, térségek, szomszédságok közösségi kezdeményező- és cselekvőképességének fejlesztését jelenti, amelyben kulcsszerepe van a polgároknak, közösségeiknek és azok hálózatainak, valamint a helyi szükségletek mértékében a közösségfejlesztőknek is, akiknek bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező munkája életre segítheti vagy kiegészítheti, megerősítheti a meglévő közösségi erőforrásokat.

(Forrás: Dr. Vercseg Ilona: Lehető legrövidebben a közösségfejlesztésről)

A közösségfejlesztési folyamat egy településen a lakosság aktivizálásával kezdődik, majd a problémák felismerésével és azok nyilvánossá tételével folytatódik, melynek során mind többen kapcsolódnak a folyamathoz, és eljutnak a közösségben megfogalmazódó feladatok felismeréséhez, tervezéséhez és közösségi megoldásához. A képessé válás és a tudás általi felszabadítás munkája egyszerre közösségfejlesztési és közművelődési. A cselekvésre, s vele értelemszerűen a tanulásra buzdítás új motivációkat épít, s ez, továbbá az önbizalom építése, a kommunikáció fejlesztése, a közösség aktivizálása és közösségi mozgalmak indukálása, intézmények építése a helyi közösségben stb. – inkább közösségfejlesztési mozzanatok, míg a közösségi cselekvés véghezvitele és a közösségi tanulási-művelődési folyamatok már inkább a közművelődés, de még inkább a közösségi művelődés körébe tartoznak.

A közösségi művelődés ugyanis valamennyi, a helyi közösségben zajló közösségi tanulási-művelődési, tehát kulturális folyamatot felöleli, mégpedig az egyének és csoportjaik aktív részvétele révén, a tervezéstől a megvalósításig. E tanulási folyamatok hihetetlenül sokrétűek: a tapasztalatok egyszerű megosztásától a tanulmányutakig, az önszervező tanuló vagy párbeszédkörök, népfőiskolai kurzusok szervezésétől a felnőttképzési tanfolyamokig terjedően széles a skála. A közösségfejlesztők által gerjesztett közösségi folyamat életben tartása – animálása –, folyamatos szervezése; a felbukkanó érdeklődési területeknek megfelelő csoportok életre hívása és működtetése, s mindezekhez tér, idő, szakember biztosítása szintén jó, ha közművelődési, közösségi művelődési feladat.

(Forrás: Vercseg Ilona: Közösségfejlesztés, közművelődés és közösségi művelődés)

Önkéntesség

Az önkéntes munka olyan tevékenység, melyet egyénileg vagy csoportosan, rendszeresen vagy alkalmanként, belföldön vagy külföldön a közös jó érdekében személyes akaratból végeznek anyagi ellenszolgáltatás nélkül. Az önkéntes tevékenység közvetlen anyagi haszonnal nem jár annak végzője számára. Az Európai Unió országaiban használatos különböző definíciókban közös az önkéntesség következő három, elengedhetetlen kritériuma. Önkéntes tevékenységet az egyén szabad akaratából, önszántából vállal, az ilyen tevékenység semmiféleképpen nem lehet kötelező. Ez biztosítja az önkéntesek tevékenységük iránti elkötelezettségét és munkájukkal történő azonosulásukat.

Az önkéntes tevékenységért nem fizetnek, azt az egyén nem pénzügyi megfontolásból vállalja, az önkéntesek keletkező költségei azonban megtéríthetők.

Az önkéntes tevékenység célja, hogy az egyén a családi körön túl más emberek, illetve társadalmi csoportok érdekében is cselekedjen, és ezzel hasznára váljon a társadalomnak, mint olyannak (bár kétségtelen, hogy az önkéntes tevékenység jelentős haszonnal jár az önkéntes személyére, személyiségfejlődésére nézve is).

(Forrás: Arapovics Mária: Adományozás, önkéntesség, társadalmi felelősségvállalás Magyarországon)

A társadalom tagjainak szolidaritásán alapuló, az állampolgárok öntevékenységet kifejező, a személyeknek és közösségeiknek más vagy mások javára ellenszolgáltatás nélkül végzett tevékenysége.

(Forrás: 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről)

Virtuális közösségek

A virtuális közösségeknek nem alakult ki elfogadott definíciója. A virtuális összetartozásnak valójában sokféle változata van, s nem mindegyik felel meg a közösségi művelődés által használt közösség fogalomnak. Ezek a közösségek térben akár jóval messzebb vannak egymástól, mint a személyes kapcsolattartáson alapuló közösségek. A technológia a kisközösségekre jellemző bizalmat terjeszti ki szélesebb és akár ismeretlen körre is. Egy online közösség tagjai azért érintkeznek másokkal, hogy saját igényeiket kielégítsék, vagy

valamilyen közösségi szerepet vállaljanak. Azonos az érdeklődésük, információcserére van igényük, vagy olyan szolgáltatást nyújtanak, amely közösség létrejöttéhez nyújt alapot.

Közösségi művelődés

A közösségi művelődés a társadalmi előrehaladás egyik motorja és biztosítója; a polgárok bátorításának; cselekvőképességük, ítéletalkotásuk és együttműködésük fejlesztésének egyik legfontosabb módja és eszköze. A közösségi művelődés lehetőségeinek és feltételeinek megteremtését, mindenütt elérhető és funkcionáló intézményeit az állam társadalompolitikájának fontos feladatai közé soroljuk, hiszen működésük során az állam által fontosnak deklarált értékeket teremtenek. Hangsúlyunk a művelődési folyamatokban való együttes részvételen van; így a kulturális hiánypótlás alkalmi-eseti rendezvényeit a közösségi művelődés részének nem, ám fontos érintkező területének tartjuk. Szerves részének ítéljük azonban az amatőr művészeti mozgalmak tevékenységformáit éppen úgy, mint az önkéntes felnőttképzés rendszeres folyamatait, vagy az értékőrző/értékteremtő szabadidő-eltöltés közös alkalmait.

(Forrás: Beke Pál: A közösségi művelődés kívánatos szervezete)

A közösségi művelődés, mint professzió, és mint folyamat küldetése, hogy a közösségi társadalom paradigmáját mutassa fel, mint célt, és erősítse a társadalmi szerveződés minden szintjén, az elemi, családi, kisközösségi kezdeményezésektől az egyetemes kulturális törekvésekig.

(Forrás: Ditzendy Károly Arisztid: Társadalompolitika és közösségi művelődés: új kihívások)

Közművelődés – közösségi társadalmi részvétel fejlesztése kormányzati funkció

Ebbe a 082091 számú kormányzati funkcióba tartozik a helyi társadalom kapcsolatrendszerének, közösségi életének, érdekérvényesítésének, a különböző kultúrák közötti kapcsolatok kiépítésének és fenntartásának segítése, a közösség- és társadalmi részvétel, a közösségfejlesztés feltételrendszerének javítása, az állampolgári részvétel növelése, az önkéntesség és a virtuális közösségek erősítése, a gyermekek, az ifjúság, az idősek, a nemzetiségek és a külföldi magyarok közösségi művelődésének segítése, a szegénységben élők és kirekesztett csoportok társadalmi, kulturális részvételének fejlesztése, a megértés, a befogadás, az esélyegyenlőség elősegítése, mentálhigiénés, prevenció programok megvalósítása.

(Forrás: 68/2013. {XII. 29.} NGM rendelet)

Kör, társas kör: A hasonló érdeklődésű, foglalkozású, társadalmi helyzetű emberek önkéntesen alakult szabadidős közösségei, amelyek közös szórakozásra, művelődés-re szerveződnek. Elsősorban az együttlét motiválja a tagságot, amely kiegészülhet valamilyen konkrét érdeklődési körrel, amely mentén alkalmi, a programot szervezik. Összejöveteleiket szervezhetik rendszeresen, meghatározott napokon, de a társas körre jellemző lehet az alkalmi, ám szervezett találkozás, az eseményeken való megjelenés. *(Koncz – Németh – Szabó 2007)*

3.2. Hagyományos közösségi kulturális értékek gondozása

Kulturális örökség

A kulturális örökség szellemi és tárgyi javai, különösen az irodalom, a tudomány, a népművészet és népi kézművesség, néprajz, filmművészet, iparművészet, képzőművészet, táncművészet és zeneművészet; továbbá a védett ingatlan értékei, különösen a nemzeti vagyon körébe tartozó, kiemelkedő értékű műemlékek és régészeti lelőhelyek, nemzeti és történelmi emlékhelyek, világörökségi helyszínek.

(Forrás: 114/2013. (IV. 16.) Korm. rendelet a magyar

nemzeti értékek és a hungarikumok gondozásáról)

Közművelődés – hagyományos közösségi értékek gondozása kormányzati funkció

Ebbe a 082092 számú kormányzati funkcióba tartozik a település környezeti, szellemi, művészeti értékeinek, hagyományainak, helytörténetének, népművészetének, népi iparművészetének, szellemi kulturális örökségének feltárása, megismertetése, a helyi művelődési szokások és értéktárak, a magyar nyelv gondozása, gazdagítása, az egyetemes, a nemzeti, a nemzetiségi és más kisebbségi kultúra értékeinek megismertetése, az ünnepek kultúrájának gondozása.

(Forrás: 68/2013. {XII. 29.} NGM rendelet)

Szellemi kulturális örökség

A szellemi kulturális örökség alapvetően szóban, tudásban, képességekben, szokásokban létező, és az élő közösségekhez kapcsolható kulturális gyakorlat. Ez a nemzedékről nemzedékre hagyományozódó szellemi kulturális örökség, amelyet a közösségek állandóan újratehermenek, közös identitást és folytonosság érzést nyújt számukra.

A szellemi kulturális örökség többek között a következő területeken nyilvánul meg. Szóbeli hagyományok és kifejezésformák – beleértve a nyelvet, mint az örökség hordozóját. Előadóművészetek. Társadalmi szokások, rítusok és ünnepi események. A természetre és a világegyetemre vonatkozó ismeretek és gyakorlatok. Hagyományos kézművesség.

(Forrás:

http://www.szellemiotokseg.hu/index0.php?name=f1_szko, 2015.03.10.)

Értéktár

A nemzeti értékek adatait a települési, tájegységi és megyei értéktárakban, az ágazati értéktárban, a külhoni magyarság értéktárában, a Magyar Értéktárban, valamint a Hungarikumok Gyűjteményében kell azonosítani és rendszerezni.

(Forrás: 114/2013. (IV. 16.) Korm. rendelet a magyar nemzeti értékek és a hungarikumok gondozásáról)

Hungarikum: a Magyarország mindenkori területén megjelent minden, továbbá a külföldön magyar nyelven, magyar szerzőtől, illetőleg magyar vonatkozású tartalommal keletkezett valamennyi dokumentum, függetlenül attól, hogy nyilvánosságra hozták-e vagy sem. *(Forrás: 1997. évi CXL. törv. 1. sz. mell.)*

3.3. Egész életre kiterjedő tanulás, amatőr művészetek

Élethosszig tartó tanulás

Átfogó tanulási tevékenység, legyen az formális vagy informális, amelyet az egyén folyamatosan végez annak érdekében, hogy növelje tudását, erősítse készségeit és kompetenciáit.

(Forrás: Európai Bizottság (1999): Setting targets for lifelong learning in Europe)

A tanulásnak ez a formája magában foglalja az egyéni és szociális fejlődés minden formáját és színhelyét - formálisan az iskolákban, a szakképzési, a felsőoktatási és a felnőttképzési intézményekben, illetve informálisan otthon,

a munkahelyen és a közösségben. Ez a megközelítés rendszerszintű; a mindenki által szükségelt tudással és készségekkel kapcsolatos elvárásokra fókuszál, az életkorra való tekintet nélkül. Kiemeli annak szükségességét, hogy a gyermekeket már korai életkorban fel kell készíteni az egész életen át tartó tanulásra, és erőfeszítéseket kell tenni annak érdekében, hogy minden felnőtt (akár foglalkoztatott, akár nem), akinek szüksége van képzésre, megkapja a lehetőséget a tanuláshoz.

(Forrás: OECD (1996) 15. p.)

Népfőiskola

Népfőiskola: olyan felnőttoktatási célú tanfolyamokat szervező, helyi önszerveződés alapján létrejött szervezet, amelynek pedagógiai programja a szakismeretek átadásán túl személyiségfejlesztő (állampolgári, közéleti) elemet is tartalmaz, s melyek lebonyolítási, oktatási rendszerét, módszereit a résztvevők maguk is alakíthatják.

(Forrás: 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről)

Tehetséggondozás

A tehetséggondozás célja az elkallódás veszélyének elkerülése, a tehetség önmagára taláztatása, harmonikus fejlődésének elősegítése. E célok az alábbi feladatokban valósíthatók meg: a gyermek tehetségével összefüggő „erős oldalának”, illetve „gyenge oldalának” fejlesztése.

(Forrás: Dr. Heimann Ilona: Kérdések és válaszok a tehetséggondozásról)

Közművelődés – egész életen át tartó tanulás, amatőr művészetek kormányzati funkció

Ebbe a 082093 számú kormányzati funkcióba tartozik az öntevékeny, önképző tanfolyamok, életminőséget és életesélyt javító tanulási lehetőségek, népfőiskolák megteremtése, a tehetségfejlesztés, az ismeretszerző, az amatőr alkotó, művelődő közösségek tevékenységének elősegítése, alkotó művelődési közösségek, művészeti csoportok, körök, klubok, szabadegyetemek biztosítása.

(Forrás: 68/2013. {XII. 29.} NGM rendelet)

3.4. Kulturális alapú gazdaságfejlesztés

Kulturális alapú gazdaságfejlesztés

A Gazdaságfejlesztési Operatív Program a középtávú gazdasági fejlesztéspolitika jövőképeinek elérését, a magyar gazdaság fejlett, tudásalapú gazdasággá válását szolgálja. Ehhez szükséges az információs társadalom megteremtése, valamint hogy a gazdaság dinamikus növekedése biztosítsa a jövedelmek és az életszínvonal emelkedését a jelenleginél lényegesen több és jobb munkahely mellett. A tudásalapú gazdaság megvalósításához, a vállalkozások nemzetközi versenyben való helytállásához, a társadalmi, gazdasági és területi kohézió erősítéséhez, a gazdasági és társadalmi változásokhoz való alkalmazkodóképesség növeléséhez, valamint a jövő generációi számára szükséges erőforrások rendelkezésre állásához erősíteniünk kell a magyar gazdaság globális gazdaságba és az egységes piacba való további integrációját.

*(Forrás: Új Magyarország Fejlesztési Terv;
Gazdaságfejlesztési Operatív Program)*

Közművelődés – kulturális alapú gazdaságfejlesztés kormányzati funkció

Ebbe a 082093 számú kormányzati funkcióba tartozik a kulturális turizmus, a kulturális vidékfejlesztés, a közösségi gazdaság feltételeinek biztosítása, a digitális tartalomszolgáltatás, továbbá az információs és kommunikációs technológiákhoz való hozzáférés biztosítása.

(Forrás: 68/2013. {XII. 29.} NGM rendelet)

Kulturális turizmus

Kulturális turizmus a kulturális eseményeken való részvétel és a kulturális attrakciók meglátogatása, amelynek során új kultúrák, illetve helyszínek egyedi kultúrája ismerhető meg. Vonzerőként jelennek meg a felkeresett úti cél sajátosságai, illetve annak bemutatása érdekében szervezett program, programsor.

Olyan piacképes turisztikai termék, amely iránti kereslet fő motivációja az anyagi, tárgyi és szellemi értékek megismerése. Tematikus elemei az alábbiakhoz kapcsolódnak: épített örökségek, világörökségi helyszínek, nemzeti és történelmi emlékhelyek, szellemi örökségen alapuló vonzerők, tematikus útvonalak, hagyományok megismerése, turisztikai vonzerőt jelentő

rendezvények, vallási, hitéleti motivációjú utazások, kortárs kultúra és kreatív kultúra.

(Forrás: Nemzeti turizmusfejlesztési stratégia 2005-2013)

Vidékfejlesztés

A vidéki élet minőségének javítása, a vidéki gazdaság fejlesztése a kulturális örökség hasznosítása útján.

A vidékfejlesztés nem egy ágazat, sokkal inkább azok összessége, együttes hatása. Felöleli a mezőgazdaságot, az ipart, a mikro-, kis- és középvállalkozásokat, a vidéki turizmust, a területfejlesztést, az önkormányzati- és szociálpolitikát, nem utolsósorban pedig a humán erőforrások és a közösségek fejlesztése is ide tartozik. Fő célja a vidéki népesség elvándorlásának megelőzése, a lakosság számára vonzó élet- és munkakörülmények megteremtése a helyi erőforrások átgondolt, integrált és fenntartható hasznosításával, a városi környezetben megszokott szolgáltatások minél nagyobb mértékben elérhetővé tételével.

A vidékfejlesztés további fontos célja a lakosságot arra ösztönözni, hogy a mezőgazdaságból származó jövedelemforrásokon túl alternatív megélhetési és foglalkoztatási lehetőségeket találjanak, például a vállalkozásfejlesztési támogatások segítségével. Fontos felismerni, hogy a vidéki térségek épített, kulturális és természeti értékeinek megóvása és megújítása a vidéki környezetet nem csak az ott élők számára teszi vonzóbbá, hanem a vidéki turizmus és az ehhez társuló kereskedelmi szolgáltatások fejlesztéséhez is hozzájárul. A sikeres vidékfejlesztés magában hordozza az ágazatok együttműködését, a térségben megvalósítandó fejlesztések egymásra épülését, a helyi vállalkozói, civil, önkormányzati szférák összefogását, és a jövőképpel rendelkező aktív vidéki társadalom kialakulását.

(Forrás: Új Magyarország Vidékfejlesztési Program)

Kulturális vidékfejlesztés

A vidékfejlesztés a kultúra eszközzel a vidéki közösségek megtartását, társadalmi tevékenységük fejlesztését kívánja elérni.

Közösségi gazdaság

A közösségi gazdaság a források, eszközök megosztására épül, lehetővé téve a felhasználóknak, ügyfeleknek, hogy akkor használjanak valamit, amikor épp szükségük van rá, mindezt anélkül, hogy meg kelljen vásárolniuk.

3. Minőséggel kapcsolatos szakkifejezések (msz en iso 9000:2005 szerint)

Minőség

Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.

Tehát egyrészt fontos azt vizsgálni, hogy melyek azok a jellemzők, amelyek a minőséget befolyásolják, másrészt azt is értékelni kell, hogy milyen mértékben teljesülnek egy szolgáltatás nyújtásakor.

Vevő

Szervezet vagy személy amely, vagy aki kap egy terméket, szolgáltatást.

(Be)szállító

Szervezet vagy személy, amely vagy aki rendelkezésre bocsát egy terméket, szolgáltatást.

A közművelődés specifikus minőségfejlesztési rendszer kialakítása során meghatározásra kerültek a partnerek. A „partner” fogalmába tartoznak mindazok a személyek és szervezetek, akik/amelyek tevékenységükkel részt vesznek a közművelődési tevékenységek nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik/amelyek elvárásokat fogalmazznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban.

Vevői megelégedettség

A vevő észlelése arról, hogy milyen mértékben teljesültek a vevő által elvárt követelmények.

1. MEGJEGYZÉS: A vevő panaszai a vevő kismértékű megelégedettségének általánosan ismert jellemzői, de ha ilyen panasz nem volt, ez még nem jelenti szükségképpen a vevő nagyfokú megelégedettségét.

2. MEGJEGYZÉS: Ha meg is állapodtak a vevővel a vevő követelményeiben, és ezek teljesültek is, ez nem eredményezi szükségképpen a vevő nagyfokú megelégedettségét.

Minőségpolitika

Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetőség által hivatalosan kinyilvánított általános szándéka és irányvonala.

MEGJEGYZÉS: A minőségpolitika általában összhangban van a szervezet általános politikájával, és keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez.

Minőségcél

A minőséggel kapcsolatos fogalom, amire törekszenek, vagy amit el akarnak érni.

Minőségirányítás

Összehangolt tevékenységek egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából.

MEGJEGYZÉS: A minőség szempontjából való vezetés és szabályozás általában tartalmazza a minőségpolitika és a minőségcélok meghatározását, a minőségtervezést, a minőségszabályozást, a minőségbiztosítást és a minőségfejlesztést.

Minőségbiztosítás

A minőségirányításnak az a része, amely a bizalomkeltés megteremtésére összpontosít aziránt, hogy a minőségi követelmények teljesülni fognak.

Minőségfejlesztés

A minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítési képességének növelésére összpontosít.

Minőségtervezés

A minőségirányításnak az a része, amely a minőségcélok kitűzésére, valamint a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározására összpontosít a minőségcélok elérése érdekében.

Minőségszabályozás

A minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítésére összpontosít.

Minőségirányítási rendszer

Irányítási rendszer egy szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából.

Minőségirányítási kézikönyv

Dokumentum, amely meghatározza egy szervezet minőségirányítási rendszerét.

Dokumentum

Információ és annak hordozója.

PÉLDA: Feljegyzés, előírás, eljárás-dokumentum, rajz, jegyzőkönyv, szabvány.

MEGJEGYZÉS: A dokumentumok valamilyen készletét, például az előírásokat és a feljegyzéseket gyakran „dokumentációnak” nevezik.

Feljegyzés

Dokumentum, amely rögzíti az elért eredményeket vagy bizonyítja a tevékenységek megtörténtét.

MEGJEGYZÉS: A feljegyzések használhatók például a nyomon követhetőség dokumentálására, valamint az igazolás, a megelőző tevékenység és a helyesbítő tevékenység megtörténtének bizonyítására.

Nyomon követhetőség

Képesség arra, hogy nyomon kövessék a múltját, az alkalmazását vagy a helyét annak, amiről szó van.

Igazolás

Annak megerősítése objektív bizonyíték szolgáltatásával, hogy az előírt követelmények teljesültek.

Objektív bizonyíték

Valaminek a meglétét, vagy a valóságnak való megfelelését alátámasztó adatok.

MEGJEGYZÉS: Objektív bizonyíték szerezhető megfigyeléssel, méréssel, vizsgálattal vagy más módon.

Helyesbítő tevékenység

Tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség vagy más nemkívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

1. MEGJEGYZÉS: Egy nemmegfelelőségnek több oka is lehet.

2. *MEGJEGYZÉS: A helyesbítő tevékenységet a nemmegfelelőség ismételt előfordulásának, míg a megelőző tevékenységet az előfordulásának megelőzésére hajtják végre.*

Megelőző tevékenység

Tevékenység egy lehetséges nemmegfelelőség vagy más nemkívánatos lehetséges helyzet okának kiküszöbölésére.

1. *MEGJEGYZÉS: Egy lehetséges nemmegfelelőségnek több oka is lehet.*

2. *MEGJEGYZÉS: A megelőző tevékenységet a nemmegfelelőség előfordulásának, míg a helyesbítő tevékenységet az ismételt előfordulásának megelőzésére hajtják végre.*

Nemmegfelelőség (eltérés)

Egy követelmény nem teljesülése.

Folyamatos fejlesztés

Ismétlődő tevékenység a követelmények teljesítési képességének növelésére.

Követelmény

Kinyilvánított igény vagy elvárás, amely általában magától értetődő vagy kötelező.

Audit

Auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek.

Auditbizonyíték

Az auditkritériumokra vonatkozó, ellenőrizhető feljegyzések, ténymegállapítások vagy egyéb információ.

MEGJEGYZÉS: Az auditbizonyíték lehet minőségi vagy mennyiségi.

Auditkritériumok

Előírányzatok, eljárások vagy követelmények összessége.

MEGJEGYZÉS: Az auditkritériumokat hivatkozási alapként használják, hogy ezekkel hasonlítsák össze az audit bizonyítékait.

Auditor

Személy, akinek megvannak a bizonyított személyi tulajdonságai és felkészültsége audit végzésére.

RADAR logika

Dinamikus értékelési keretrendszer és egy erőteljes vezetési eszköz, melynek segítségével a szervezet teljesítménye strukturált módon értékelhető.

Eredmények	(Results)
Módszer (Megközelítések)	(Approaches)
Alkalmazás, feladatok bevezetése	(Deployment)
Értékelés	(Assesment)
és finomítás	(Refine - Review)

Partnerközpontúság

Olyan intézményi működés, amely a partnerek igényeinek kielégítésére összpontosít. Jellemzője, hogy képes gyorsan reagálni a változó igényekre, és erőforrásait ezen igények kielégítésének szolgálatába állítja. Azonosítja és rangsorolja partnereit, rendszeresen méri elvárásaikat és elégedettségüket, a mérési eredményeket értékeli, a problémákat meghatározza. Elkészíti a változtatás (beavatkozás) stratégiáját, végrehajtja a változtatásokat, majd újabb mérésekkel ellenőrzi azok hatékonyságát.

Benchmarking

Olyan elemzési és tervezési eszköz, amely lehetővé teszi az intézmény összehasonlítását az adott tevékenységi formát végzők vagy egyéb szolgáltatást nyújtók legjobbjával. A benchmarking nem más, mint egy folyamat, mely során az intézmény különböző funkcionális területeinek módszereit, folyamatait és eredményeit összevetik egy vagy több más intézmény/szervezet hasonló jellemzőivel, annak érdekében, hogy fény derüljön a racionalitási, valamint minőség- és teljesítménynövelési lehetőségekre.

PDCA

Ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. Deming-ciklusként vagy Shewhart - ciklusként, valamint kontroll-ciklusként is ismert.

A betűk jelentése: plan – tervezés, do – cselekvés, check – ellenőrzés, act – beavatkozás.

Látens igény

Olyan igények, amelyek ugyanúgy valóságosak, mint a kifejezett/kimondott igények, csak nem jutnak el a fogyasztó tudatáig, csak tudat alatt léteznek.

Olyan igények, amelyeket ugyan nem mondott ki a „vevő”, de amelyeket mégis értékel, és amelyek révén szolgáltatásunkat vonzóbbá tehetjük a számára.

Összefoglalva

A minőség az egység (termék vagy szolgáltatás, tehát a produktum vagy produkció) azon jellemzőinek összessége, amelyek befolyásolják a képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket elégítsen ki.

Az iparcikkekre, az oktatásra, az egészségügyre, a szállodai szolgáltatásra, a közétkeztetésre, a kereskedelmi tevékenységekre stb. és így természetesen a közművelődésre is jellemző, hogy az elvárások, igények egy részét jogszabályokban, szerződésekben, szabványokban írják elő. (Alkotmányos jogok, az elvárható szolgáltatás megfogalmazása szerződésekben, a megfelelő termék jellemzői a szabványokban). Vannak azonban nem formális úton, hanem a társadalmi elvárásoknak megfelelően kialakított szabályok. Minél inkább távolodunk a konkrét, kézzel fogható, megmérhető fizikai tulajdonságoktól, annál inkább előtérbe kerülnek a közösség által, hallgatólagosan elfogadott elvárások, normák.

A minőség fogalmához tehát jogszabályok által meghatározott elvárások, igények, valamint társadalmilag és szakmailag kialakított követelmények kapcsolódnak. A minőség fogalom nem fokmérő, hanem egy követelményrendszernek való megfelelés.

III. Gyakorlati feladatok

1. gyakorlat: Minőségi közművelődés indikátorai

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Minőségirányítás a közművelődésben témakör	
A gyakorlati feladat elnevezése: Minőségi közművelődés indikátorai	A gyakorlati feladat típusa: tantermi kiscsoportos – plenáris
Időtartam: 60 perc	
A gyakorlati feladat célja, hogy a résztvevők meggyőzően be tudják mutatni azt, milyen indikátorok mentén mérhető egy-egy közművelődési intézmény minősége. A gyakorlati feladat célcsoportja: bármely minőségirányítási témakör résztvevői. A gyakorlati feladat részletes leírása: Az első fázisban a résztvevők 3-4 fős csoportokban végiggondolják a közművelődési tevékenységet az indikátorok szempontjából a következő szempontok mentén: <ul style="list-style-type: none">• a fenntartó (önkormányzat) szemszögéből• a közművelődési szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók szempontjából:• az intézményben dolgozók szempontjából• az infrastruktúra szempontjából Kitöltik a minőségi közművelődési indikátorok szempontjából feladatlapot. A második fázisban az elkészített indikátorlistát bemutatják a nagycsoport (plénum) előtt. Válaszolnak a feltett kérdésekre, megvitatják milyen szempontok alapján lehet megállapítani egy-egy közművelődési intézményről, hogy minőségi szolgáltatást nyújt. A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése: Az egyes fázisokhoz külön-külön tartozik értékelés. Az első fázis önálló gondolkodást is igényel, de a csoportthatás is érvényesül, a feladatot levezető segítheti a csoportot egy-két példával, amely segíti a feladatmegoldást. A második fázis alapja a csoportok véleménycseréje, beszélgetés a közművelődési intézmény jellemzőiről, sikeres munkájának értékelési lehetőségeiről. A plénum előtti munka lehetővé teszi az eltérő megközelítések, különbségek és hasonlóságok bemutatását, megvitatását; az egymástól való tanulást. Speciális helyszíni igények, körülmények:	

Tanterem, amely kiscsoportos munkára is alkalmas.

Eszközök:

Papír, toll

Alkalmazott módszerek:

Egyéni, majd plenáris feladatmegoldás

A gyakorlati feladat forrása:

Dr. Takács-Miklósi Márta ötlete

Szükséges melléletek:

A minőségi közművelődési indikátorok szempontjait tartalmazó munkalap (1. melléklet)

A minőségi közművelődési indikátorok szempontjai, megoldási javaslatok (2. melléklet)

1. melléklet: A minőségi közművelődési indikátorok szempontjait tartalmazó munkalap

Minőségi közművelődés indikátorai a fenntartó (önkormányzat) szemszögéből:

- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____

Minőségi közművelődés indikátorai a közművelődési szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók szempontjából:

- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____

Minőségi közművelődés indikátorai az intézményben dolgozók szempontjából:

- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____

Minőségi közművelődés indikátorai az infrastruktúra szempontjából:

- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____

2. melléklet: A minőségi közművelődési indikátorok szempontjai, megoldási javaslatok

Minőségi közművelődés indikátorai a fenntartó (önkormányzat) szemszögéből:

- ✓ Erőforrások hatékony és gazdaságos kihasználása
- ✓ Hatékony kommunikációs és visszajelzési rendszer működtetése
- ✓ Költséghatékony működtetés → nyereség maximalizálása
- ✓ Partnerekkel való együttműködés
- ✓ Dolgozói elégedettség, lojalitás
- ✓ Stabil piaci pozíció (állandó vagy növekvő résztvevőszám)
- ✓ Gyors és hatékony alkalmazkodás a változásokhoz, rugalmasság
- ✓ Pályázási sikeresség
- ✓ Fokozott munkavállalói igény, érdeklődés a cégnél való elhelyezkedés iránt
- ✓ Rendkívüli események nélküli működés (pl tömeges kilépés, nagyarányú táppénz igénylés)

Minőségi közművelődés indikátorai a közművelődési szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók szempontjából:

- ✓ Rendezvények megtartása
- ✓ Rendszeresség
- ✓ Átlátható program szisztéma
- ✓ Segítőkészség – ügyfélszolgálat megléte
- ✓ Megfelelő infrastruktúra biztosítása
- ✓ Ár-érték arány, költséghatékonyság
- ✓ Elégedettségi kérdőívvel a minőség és a hatékonyság mérése

Minőségi közművelődés indikátorai az intézményben dolgozók szempontjából:

- ✓ Megfelelő kommunikációs csatornák az intézményen belül (hatékony információáramlás)
- ✓ A rendezvényekkel, programokkal kapcsolatos problémáit az intézmény erőforrásaihoz képest igyekszik kezelni
- ✓ Megfelelő munkakörnyezet (pozitív intézményi légkör)
- ✓ Megfelelő a munkavégzés helyszíne (Elégedett a technikai, tárgyi feltételekkel; terem világításával, méretével, berendezésével és tisztaságával.)
- ✓ Megfelelő infrastruktúra biztosítása
- ✓ Hatékonyan tud együttműködni a közművelődési intézmény munkatársaival

- ✓ Tág az intézmény szakmai kapcsolati hálója
- ✓ Az intézmény munkatársai különböző szakmai rendezvényeken vesz részt.
- ✓ Versenyképes fizetés biztosítása
- ✓ Folyamatos szakmai fejlődési lehetőség
- ✓ Kapcsolati háló bővítésének lehetősége
- ✓ További képzéseken való oktatási lehetőség

Minőségi közművelődés indikátorai az infrastruktúra szempontjából:

- ✓ Közművelődési intézmény elhelyezkedése:
 - Frekventált hely.
 - Könnyen megközelíthető (tömegközlekedéssel és autóval is).
 - Van parkolási lehetőség.
 - Elérhető a közelben élelmiszerbolt vagy egyéb étkezési lehetőség.
- ✓ Internettel való lefedettség.
- ✓ Naprakész, széleskörű információt tartalmazó honlap.
- ✓ Az munkavégzéshez szükséges infrastruktúra folyamatos fejlesztése:
 - Karbantartás és állagmegőrzés.
 - Irodák bútorzatának megújítása.
- ✓ Hazai és nemzetközi pályázatok.

2. gyakorlat: Minőségbiztosítási kérdőív összeállítása

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Minőségirányítás a közművelődésben témakör	
A gyakorlati feladat elnevezése: Minőségbiztosítási kérdőív összeállítása	A gyakorlati feladat típusa: tantermi kiscsoportos – plenáris
Időtartam: 60 perc	
A gyakorlati feladat célja, hogy a résztvevők össze tudjanak állítani kérdőívet, amellyel mérhető egy-egy rendezvényüknek milyen erősségei, gyengeségei, fejlesztendő területei vannak. A gyakorlati feladat célcsoportja: bármely minőségirányítási témakör résztvevői. A gyakorlati feladat részletes leírása: Az első fázisban a résztvevők 3-4 fős csoportokban végiggondolják, milyen szempontok vizsgálata lenne fontos egy kérdőív összeállításakor. Elengedhetetlen ezzel a kérdéssel foglalkozni, mert minden közművelődési intézmény meghatározónak tartja, hogy működése során folyamatosan gyűjtse látogatóinak észrevételeit, majd azok alapján javítsa, fejlessze szolgáltatásait. A résztvevők kiscsoportos munka során minimum 20 kérdésből álló kérdőívet állítanak össze a következő szempontok figyelembevételével. Célcsoport: rendezvény látogatója Cél: a látogatók észrevételeinek figyelembe vétele Értékelendő szempontok lehetnek a következők: (csak opcionális, ötleteket adó lista, szabadon bővíthető, módosítható, elhagyhatók belőle elemek) <ul style="list-style-type: none">• A rendezvény körülményei (fény, hangerő, klíma, tisztaság)• A rendezvény hangulata• A fellépő(k) felkészültsége• A produkció színvonala• A szervezők rendezvényről való tájékoztatása• A szervezők segítőkészsége• A szervezők látogatókkal való kommunikációja, udvariassága,• A szervezők problémamegoldó képessége• Pozitív élmény• Negatív élmény	

- Változtatási javaslat

Alkalmazandó kérdéstípusok:

- Bemelegítő kérdések
- Kontroll, ellenőrzőkérdések
- Szűrőkérdések
- Levezető kérdés
- Zárt, Nyitott kérdés
- Direkt, Indirekt kérdés

A második fázisban az elkészített kérdőívet bemutatják a nagycsoport (plénum) előtt. Válaszolnak a feltett kérdésekre, megvitatják milyen szempontok vizsgálata elengedhetetlen egy kérdőív összeállításakor, mire kell különösen odafigyelni.

A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése:

Az egyes fázisokhoz külön-külön tartozik értékelés.

Az első fázis önálló gondolkodást is igényel, de a csoportosítás is érvényesül, a feladatot levezető segítheti a csoportot egy-két példával, amely segíti a feladatmegoldást. A második fázis alapja a csoportok véleménycseréje, beszélgetés a közművelődési intézmény látogatóinak elégedettségéről, ezek mérhetőségéről, a területen dolgozók sikeres munkájának értékelési lehetőségeiről.

A plénum előtti munka lehetővé teszi az eltérő megközelítések, különbségek és hasonlóságok bemutatását, megvitatását; az egymástól való tanulást.

Speciális helyszíni igények, körülmények:

Tanterem, amely kiscsoportos munkára is alkalmas.

Eszközök:

Papír, toll

Alkalmazott módszerek:

Egyéni, majd plenáris feladatmegoldás

A gyakorlati feladat forrása:

Dr. Takács-Miklósi Márta ötlete

Szükséges melléletek:

Kérdéstípusok (1. melléklet)

1. számú melléklet: Kérdéstípusok

Bemelegítő kérdések: a kérdőív elején a ráhangolódást szolgálják

Kontroll, ellenőrzőkérdések: a hitelesítést szolgálják, tervszerűen beépítettek

Szűrőkérdések:

Csak olyan válaszadóknak tesszük fel a kérdéseket, akik bizonyos (szűrő) kritériumoknak megfelelnek.

Pl. Milyen gyakran használ internetet?

a/naponta b/hetente c/havonta d/soha

Ha használ internetet, hol használja?

a/munkahelyen b/otthon c/internet kávézóban

Levezető kérdések: zárják a kérdőívet, hangulati, tartalmi feloldás a céljuk

Zárt kérdések:

a válaszadók előre meghatározott válaszok közül választhatnak

fajtái: alternatív (pl.: igen/nem);

szelektív (több válaszlehetőség)

Nyitott kérdések:

a válaszadó a saját szavaival válaszol

fajtái: teljesen nyitott kérdések;

részben nyitott kérdések

Direkt kérdés:

közvetlen, egyenesen rákérdez a tárgyra

célja: az állásfoglalásra készítés (igen-nem kérdések).

Indirekt kérdés:

Közvetve kérdez rá a tárgyra

3. gyakorlat: Ishikawa módszer alkalmazása a közművelődésben

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Minőségirányítás a közművelődésben témakör	
A gyakorlati feladat elnevezése: Ishikawa módszer alkalmazása a közművelődésben	A gyakorlati feladat típusa: tantermi kiscsoportos – plenáris
Időtartam: 60 perc	
A gyakorlati feladat célja, hogy a résztvevők össze tudjanak állítani egy Ishikawa ábrát, azt tartalommal megtöltve, mégpedig egy konkrét probléma elemzésére.	
A gyakorlati feladat célcsoportja: bármely minőségirányítási témakör résztvevői.	
A gyakorlati feladat részletes leírása: Az <u>első fázisban</u> a résztvevők 3-4 fős csoportokban végiggondolják, milyen szempontok vizsgálata lenne fontos a következő probléma vizsgálatakor: Kevés a látogató a közművelődési intézmény programjain. Az Ishikawa-diagram az okok és okozatok összefüggésének elemző módszere. Az elemzés alapelve az, hogy egy hiba mindaddig előfordulhat, amíg az összes okát meg nem ismerjük. A különböző események összefüggnek egymással, és a minőségfejlesztés gyakorlatában a helyes beavatkozások érdekében sokszor az ok-okozati viszony elemzése szükséges. Az ok-okozati elemzés legfőbb célja a kialakult probléma meghatározása, ábrázolása, annak érdekében, hogy megvizsgálja és elemezze az észlelt hiba létrejöttének okát. A felmerülő problémákhoz okokat kell rendelnünk, ezeket kell „halszálka” modellben elrendeznünk. A „hal” gerincéből leágazó fővonalak végein lévő blokkokba írjuk be a fő okcsoportokat, majd ezekből a vonalakból szálszerűen leágazó vonalak mellé az egyes okokat. A feladat hat okcsoport bemutatása, ami a fent jelzett problémához vezethet. További háttérinformáció az 1. mellékletben található. A résztvevőknek a közművelődési intézmény programjain megjelenő kevés látogató problémáját kell megvizsgálniuk az Ishikawa módszer segítségével, a feladathoz csatolt Ishikawa-ábrában. (2. melléklet) A feladat segítséget nyújthat ahhoz, hogy az okokat a problémával és egymással való kapcsolatuk, összefüggéseik, jelentőségük alapján hierarchikus rendszerbe soroljuk. A <u>második fázisban</u> az elkészített Ishikawa-ábrát bemutatják a nagycsoport (plénium)	

előtt. Válaszolnak a feltett kérdésekre, megvitatják milyen szempontok vizsgálata elengedhetetlen egy ilyen ábra összeállításakor, mire kell különösen odafigyelni.

A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése:

Az egyes fázisokhoz külön-külön tartozik értékelés.

Az első fázis önálló gondolkodást is igényel, de a csoportosítás is érvényesül, a feladatot levezető segítheti a csoportot egy-két példával, amely segíti a feladatmegoldást. A második fázis alapja a csoportok véleménycseréje, beszélgetés arról, mi vezethet ahhoz, hogy kevés a látogató a közművelődési intézmény programjain.

Speciális helyszíni igények, körülmények:

Tanterem, amely kiscsoportos munkára is alkalmas.

Eszközök:

Papír, toll

Alkalmazott módszerek:

Egyéni, majd plenáris feladatmegoldás

A gyakorlati feladat forrása:

Dr. Takács-Miklósi Márta ötlete

Szükséges mellékletek

Háttérinformáció az Ishikawa módszer alkalmazásához (1. melléklet)

Ishikawa-ábra (2. melléklet)

1. melléklet: Háttérinformáció az Ishikawa módszer alkalmazásához

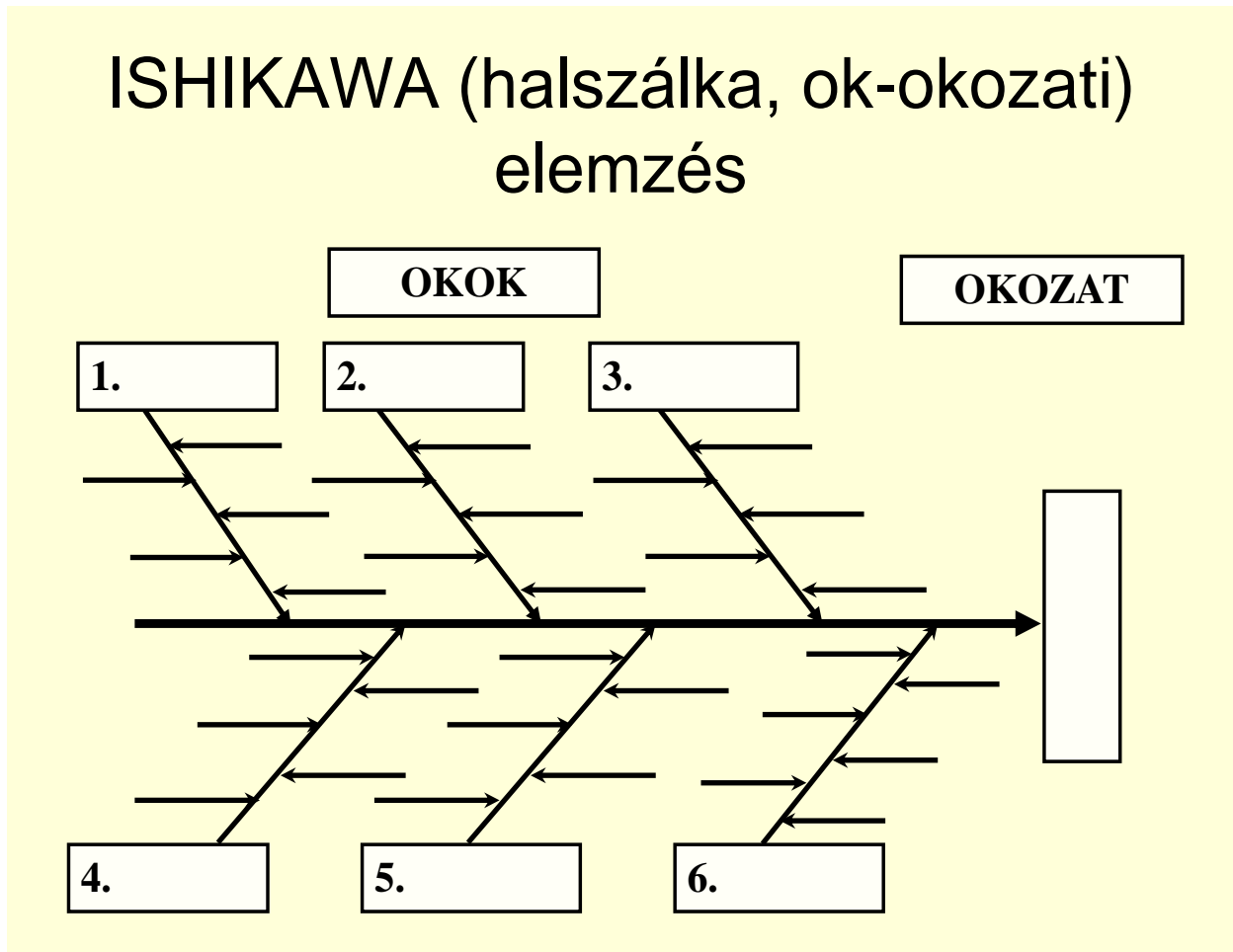
- Célszerű, ha a fő okcsoportok száma 3-6, és egy okcsoporton belül legfeljebb 10-20 okot sorolunk fel.
- Előfordulhat, hogy azonos okok több okcsoportban szerepelnek a struktúra különböző mélységű helyein. A mélység azt jelenti, hogy - általában 4-5 szinten - az okok okaira is ki kell térnünk, azaz a fő okcsoporttól kiindulva addig (max. 5-ször) tesszük fel a „Miért?” kérdést, amíg eleminek tekinthető okokhoz nem jutunk.
- A módszer használatának előnyei:

- Segít a diagramot elkészítő teamnek abban, hogy a problémára koncentráljon,

- Az ötleteket hierarchikus rendszerbe foglalja, megmutatja a közöttük lévő kapcsolatokat, segíti az ötletek rendszerezését.

- Áttekinthető ábra formájában rálátást ad az egész problémakörre.
- Felfedi a sokszor rejtett kapcsolatokat az okok között.
- Segítséget ad a probléma eredetének feltárásában.

2. melléklet: Ishikawa-ábra



4. gyakorlat: Saját közművelődési intézmény jogszerű működésének megállapítása

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Jogszerű működés	
A gyakorlati feladat elnevezése: Saját közművelődési intézmény jogszerű működésének megállapítása	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni –tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: A feladatot a hallgató otthoni munka során egyénileg oldja meg. Kalkulált időtartam 360 perc	
A gyakorlati feladat célja, hogy a hallgató megismerjék a saját közművelődési intézményük jogszerű működéséhez szükséges hatályos joganyagot, a jogszerű működés jellemzőit, az azonosított hiányok kiküszöbölésére tett fejlesztő javaslatokkal gyakorlatot szereznek a jogszerű működés értékelésben.	
A gyakorlati feladat célcsoportja: bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása Az első fázisban a résztvevők tanulmányozzák a jogszabálygyűjteményt. Megállapítják, hogy a jogszabályok közül melyek vonatkoznak saját munkahelyükre. Elolvassák az érvényesnek tekintett jogszabályokat. A második fázisban az érvényesnek tekintett jogszabályokról tételenként, 1-től 5-ig terjedő értékelőskálán megállapítják, hogy az érvényesnek tekintett jogszabályok milyen mértékben kerülnek betartásra. A harmadik fázisban egy oldalnál nem hosszabb terjedelemben szöveges javaslatot készítenek arról, hogy milyen lépéseket kell tennie a szervezetnek annak érdekében, hogy a jogszabályok betartása teljes körben biztosított legyen.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Az egyes fázisokhoz külön-külön tartozik értékelés. Az első fázisban a munkahelyre vonatkozóan betartási kötelezettséggel számba vett jogszabályok mennyisége az értékelés tárgya. A második fázisban az alkalmazott értékelési szempontok és a skála közötti harmónia, a megfelelés mértéke és eltérése az értékelés tárgya. A harmadik fázisban a szöveges leírásban szereplő fejlesztési javaslatok tartalmi értékelésére kerül sor.	
Speciális helyszíni igények, körülmények	

Munkavégzésre alkalmas otthoni környezet.

Eszközök

Papír, toll, számítógép, nyomtató

Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás)

Egyéni feladatmegoldás.

A gyakorlati feladat forrása

Jogszabálygyűjtemény releváns része.

Szükséges mellékletek

Feladatlap a jogszabályok betartásának értékelésére.

Feladatlap a fejlesztési javaslatok rögzítésére.

A közösségi művelődés/közművelődés területére vonatkozó fontosabb jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.)
- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2012. évi. I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról
- 2007. évi CLII. törvény egyes vagyonyilatkozat-tételi kötelezettségekről
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2016. évi CLV. törvény a hivatalos statisztikáról
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 5/2015. (I. 22.) EMMI rendelet a közművelődési feladatellátás országos szakfelügyeletéről

- 68/2013. (XII. 29.) NGM rendelet a kormányzati funkciók, államháztartási szakfeladatok és szakágazatok osztályozási rendjéről
- 114/2013. (IV. 16.) Korm. rendelet a magyar nemzeti értékek és a hungarikumok gondozásáról
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény végrehajtásáról
- 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről
- 10/2010. (III. 11.) OKM rendelet a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” adományozásáról
- 388/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatfelvételi Program kötelező adatszolgáltatásairól
- 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról
- 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről
- 150/1992. (XI. 20.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény végrehajtásáról a művészeti, közművelődési és közgyűjteményi területen foglalkoztatottak jogviszonyával összefüggő egyes kérdések rendezéséről

A közművelődési intézmény működését szabályozó fontosabb jogszabályok ellenőrző kérdésekhez

- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet a 2011. évi CXCV. törvény végrehajtásáról
- 150/1992. (XI. 20.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény végrehajtásáról a művészeti, közművelődési és közgyűjteményi területen foglalkoztatottak jogviszonyával összefüggő egyes kérdések rendezéséről

5. gyakorlat: Saját közművelődési intézmény jogszerű működésének megállapításával kapcsolatos otthoni feladat közös feldolgozása, a tapasztalatok megosztása

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Jogszerű működés	
A gyakorlati feladat elnevezése: Saját közművelődési intézmény jogszerű működésének megállapításával kapcsolatos otthoni feladat közös feldolgozása, a tapasztalatok megosztása	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja A feladatmegoldás során szerzett tapasztalatok és eredmény megosztása a kiscsoportban. A gyakorlati feladat célcsoportja: bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő A gyakorlati feladat részletes leírása A képzési csoport létszámától függően 4-5 fős csoportokban a hallgatók kiscsoportos munka során egymásnak bemutatják a gyakorlati feladat során szerzett tapasztalatokat, az értékelést, az elkészített fejlesztési javaslatot. Maguk közül szószólót választanak, aki összefoglalóan ad tájékoztatást a tapasztalatokról, az értékelés eredményéről, a fejlesztési javaslatokról, melyek lényegét flip chart papíron is rögzíti. A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Az első fázisban a csoporttagok egymással megismertetik az elkészített értékelő dokumentumokat. Megállapítják a hasonlóságokat és különbségeket. Megbízást adnak a választott képviselőnek a csoportmunka eredményének bemutatásra. A második fázisban a képviselők bemutatják a csoportban végezt munká eredményét, mely plenárisan megvitatásra kerül. A feladatot vezető oktató animálja a véleménycserét, visszamutat az önértékelési rendszer elméleti részére. Speciális helyszíni igények, körülmények A terem legyen alkalmas csoportmunkára. Eszközök Projektor, számítógép, flipchart tábla, filcirón több színben, csomagolópapír csoportonként	

Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás)

Kiscsoportos közös feldolgozás, a választott képviselők ismertetője, közös megbeszélés.

A gyakorlati feladat forrása

Az otthoni munka során elkészített értékelő és fejlesztő lapok.

Szükséges melléletek

Nem releváns.

6. gyakorlat: Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/személyi feltételek	
A gyakorlati feladat elnevezése: Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentációból a személyi feltételek biztosítása ellenőrző kérdések megismerése, az értékelés gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített személyi feltételek táblázatot papír alapon is megkapja. A feladat megoldásához rendelkezésére áll papír alapon és internetes felületen a jogszabálytár, a fogalomtár.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a tevékenység fogalmak, a táblázatban szereplő fogalmak, a releváns jogszabályok, az IGEN válasz követelményei, a NEM válaszok igenné alakulásához teendő lépések. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapberendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció személyi tábla.	
Szükséges mellékletek	

Jogszabálytár, fogalomtár

Kérdés	Igen	Nem
Az ismeretterjesztés szervezője		
<ul style="list-style-type: none"> • rendelkezik szervezői kompetenciával? 		
<ul style="list-style-type: none"> • ismeri és alkalmazza a vonatkozó jogszabályi előírásokat? 		
Az intézmény gondoskodik a technikai feladatok ellátásáról, illetve szükség szerint segítő munkatársakat alkalmaz, akik betartják a kulturált megjelenés és kommunikáció szabályait?		
Az ismeretterjesztő feladatokat ellátó rendelkezik		
<ul style="list-style-type: none"> • az átadásra szánt ismeretek, készségek magasabb szintjével? 		
<ul style="list-style-type: none"> • előadói kompetenciával? 		

7. gyakorlat: Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása:	
A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/tárgyi feltételek	
A gyakorlati feladat elnevezése:	A gyakorlati feladat típusa:
Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei	(otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja	
Az önértékelési dokumentáció tárgyi feltételek biztosítása ellenőrző kérdések megismerése, az értékelés gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja	
Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása	
A hallgató a monitorra kivetített tárgyi feltételek táblázatot papír alapon is megkapja.	
A feladat megoldásához rendelkezésére áll papír alapon és internetes felületen a jogszabálytár, a fogalomtár.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése	
Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a tevékenység fogalom, a táblázatban szereplő fogalmak, a releváns jogszabályok, az IGEN válasz követelményei, a NEM válaszok igenné alakulásához teendő lépések.	
Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények	
Tantermi alapberendezés.	
Eszközök	
Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás)	
Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása	
Önértékelési dokumentáció tárgyi feltételek tábla.	
Szükséges mellékletek	

Tárgyi feltételek

Kérdés	Igen	Nem
Az intézmény rendelkezik az adott ismeretterjesztési alkalmaknak megfelelően berendezett – az előadóval egyeztetett, a választott módszernek megfelelően kialakított – helyiséggel vagy térrel?		
Rendelkeznek az ismeretterjesztéshez oktatástechnikai eszközökkel?		
Az ismeretterjesztés szervezésekor figyelembe veszik a speciális helyzetben levők igényeit?		

8. gyakorlat: Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/dokumentáció	
A gyakorlati feladat elnevezése: Az ismeretterjesztő tevékenység személyi feltétel követelmények megismerése, az IGEN követelményei	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentáció ellenőrző kérdések megismerése, az értékelés gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített tárgyi feltételek táblázatot papír alapon is megkapja. A feladat megoldásához rendelkezésére áll papír alapon és internetes felületen a jogszabálytár, a fogalomtár.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a tevékenység fogalom, a táblázatban szereplő fogalmak, a releváns jogszabályok, az IGEN válasz követelményei, a NEM válaszok igenné alakulásához teendő lépések. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapberendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció tábla.	
Szükséges mellékletek Jogszabálytár, fogalomtár	

A tevékenységi forma végzését szabályozó dokumentumok

Kérdés	Igen	Nem
Készít az intézmény munkaterve részeként vagy annak mellékleteként ismeretterjesztési tervet, amely tartalmazza a tervezett tartalmakat és formákat?		
Készít az intézmény az ismeretterjesztésre vonatkozó költségvetést?		
Az intézmény az ismeretterjesztéshez kapcsolódóan köt szerződést?		
Rendelkezik az intézmény az ismeretterjesztés szervezését segítő dokumentumokkal?		

9. gyakorlat: A tevékenység végzését igazoló dokumentumok követelmények megismerése, az IGEN követelményei

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/tevékenység végzését igazoló dokumentumok	
A gyakorlati feladat elnevezése: A tevékenység végzését igazoló dokumentumok követelmények megismerése, az IGEN követelményei	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentáció ellenőrző kérdések megismerése, az értékelés gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített tevékenység végzését igazoló dokumentumok táblázatot papír alapon is megkapja. A feladat megoldásához rendelkezésére áll papír alapon és internetes felületen a jogszabálytár, a fogalomtár.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a táblázatban szereplő fogalmak, a releváns jogszabályok, az IGEN válasz követelményei, a NEM válaszok igenné alakulásához teendő lépések. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapberendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció tevékenység végzését igazoló dokumentumok tábla.	

Szükséges melléletek

Jogsabálytár, fogalomtár

A tevékenységi forma végzésének igazolására szolgáló dokumentumok

Kérdés	Igen	Nem
Az intézmény rendelkezik az érdeklődők tájékoztatását szolgáló anyaggal?		
A tájékoztató anyag az ismeretterjesztő formának megfelelően tartalmazza az ismeretterjesztés címét, formáját, célját, célcsoportját, helyét, időtartamát, a részvétel feltételeit, az oktató(k)ról szóló információkat?		
Vezeti az intézmény a statisztikai célú adatszolgáltatáshoz szükséges nyilvántartást?		
Amennyiben a részvételről tanúsítvány szerzhető, az intézmény dokumentálja a megszerzéshez előírt feltételek teljesülését?		
Készít az intézmény beszámolót az ismeretterjesztésről?		

10. gyakorlat: A tevékenység végzését igazoló indikátorok megismerése, az IGEN követelményei

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/indikátorok	
A gyakorlati feladat elnevezése: A tevékenység végzését igazoló indikátorok megismerése, az IGEN követelményei	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentáció indikátorok ellenőrző kérdések megismerése, az értékelés gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített indikátorok táblázatot papír alapon is megkapja. A feladat megoldásához rendelkezésére áll papír alapon és internetes felületen a jogszabálytár, a fogalomtár.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a táblázatban szereplő fogalmak, a releváns jogszabályok, az IGEN válasz követelményei, a NEM válaszok igenné alakulásához teendő lépések. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapterendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció indikátorokat tartalmazó tábla.	
Szükséges mellékletek Jogszabálytár, fogalomtár	

Javasolt indikátorok meglétére vonatkozó ellenőrző kérdések^x

Kérdés	Igen	Nem
Az intézmény dokumentálja		
• az ismeretterjesztő alkalmak számát?		
• a résztvevők számát?		
• a PR megjelenéseket?		
• a pénzügyi mutatóit?		
• a résztvevők elégedettségét?		
• a nemzetközi együttműködésben megvalósuló ismeretterjesztések számát?		
• a tevékenységgel kapcsolatos szakmai, módszertani tanácsadás számát?		
• egyéb, éspedig		

11. gyakorlat: A partnerközpontúság kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/partnerközpontúság	
A gyakorlati feladat elnevezése: A partnerközpontúság kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentáció partnerközpontúság ellenőrző kérdések megismerése, a szöveges indoklás követelményeinek megismerése, az értékelő skála használatának gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Képzésben résztvevők.	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített partnerközpontúság kérdéslistát papír alapon is megkapja.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a táblázatban szereplő fogalmak, a szöveges indoklással szemben támasztott követelmények, az értékelő skála használata. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapterendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció partnerközpontúság tábla.	
Szükséges mellékletek Nem releváns	

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	
Az intézmény	
1.1. partnerei körét azonosítja. Szöveges értékelés**xi	0 1 2 3 4
1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.3. partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.4. a partneri igényeket megismerő adatgyűjtést végez. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.5. a partneri vélemények és elégedettség megismerését célzó adatgyűjtést végez. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.6. a partnerek igényeire reagál (javító, fejlesztő intézkedést tesz, törekszik partnerei látens igényeinek a kielégítésére is). Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4

12. gyakorlat: A tanulás-benchmarking kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/tanulás-benchmarking	
A gyakorlati feladat elnevezése: A tanulás-benchmarking kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentáció tanulás-benchmarking ellenőrző kérdések megismerése, a szöveges indoklás követelményeinek megismerése, az értékelő skála használatának gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített tanulás-benchmarking kérdéslistát papír alapon is megkapja.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a táblázatban szereplő fogalmak, a szöveges indoklással szemben támasztott követelmények, az értékelő skála használata. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapterendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció tanulás-benchmarking tábla.	
Szükséges mellékletek Nem releváns	

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
2. TANULÁS, BENCHMARKING	
Az intézmény	
<p>2.1. bemutatja, publikálja, illetve más módon továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatát, eredményeit.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>2.2. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>2.3. más, hasonló adottságú intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>2.4. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteken és/vagy az egymástól való tanulást (is) segítő hálózatszerű együttműködésben.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4

13. gyakorlat: A folyamatos fejlesztés kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/folyamatos fejlesztés	
A gyakorlati feladat elnevezése: A folyamatos fejlesztés kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentáció folyamatos fejlesztés ellenőrző kérdések megismerése, a szöveges indoklás követelményeinek megismerése, az értékelő skála használatának gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Képzésben résztvevők.	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített folyamatos fejlesztés kérdéslistát papír alapon is megkapja.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a táblázatban szereplő fogalmak, a szöveges indoklással szemben támasztott követelmények, az értékelő skála használata. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapterendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció folyamatos fejlesztés tábla.	
Szükséges mellékletek Nem releváns	

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	
Az intézmény	
<p>3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia alapján tervezi, szervezi.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4

14. gyakorlat: A intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság	
A gyakorlati feladat elnevezése: A intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentáció intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság ellenőrző kérdések megismerése, a szöveges indoklás követelményeinek megismerése, az értékelő skála használatának gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Képzésben résztvevők.	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság kérdéslistát papír alapon is megkapja.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a táblázatban szereplő fogalmak, a szöveges indoklással szemben támasztott követelmények, az értékelő skála használata. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapberendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság	

tábla.

Szükséges mellékletek

Nem releváns

ÉRTÉKELŐLAP A KÖZMŰVELŐDÉSI INTÉZMÉNY MINŐSÉGFEJLESZTŐ MUNKÁJÁRÓL

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	
Az intézmény	
1.1. partnerei körét azonosítja. Szöveges értékelés**xii	0 1 2 3 4
1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.3. partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.4. a partneri igényeket megismerő adatgyűjtést végez. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	
<p>1.5. a partneri vélemények és elégedettség megismerését célzó adatgyűjtést végez</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>1.6. a partnerek igényeire reagál (javító, fejlesztő intézkedést tesz, törekszik partnerei látens igényeinek a kielégítésére is).</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4

15. gyakorlat: A intézmény minőségfejlesztő munkája/tanulás-benchmarking kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata

<p>A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása:</p> <p>A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/intézmény minőségfejlesztő munkája/tanulás-benchmarking</p>	
<p>A gyakorlati feladat elnevezése:</p> <p>A intézmény minőségfejlesztő munkája/tanulás-benchmarking kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata</p>	<p>A gyakorlati feladat típusa:</p> <p>(otthoni –tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)</p>
<p>Időtartam: 2 x 60 perc</p>	
<p>A gyakorlati feladat célja</p> <p>Az önértékelési dokumentáció intézmény minőségfejlesztő munkája/tanulás-benchmarking ellenőrző kérdések megismerése, a szöveges indoklás követelményeinek megismerése, az értékelő skála használatának gyakorlása.</p> <p>A gyakorlati feladat célcsoportja</p> <p>Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő</p> <p>A gyakorlati feladat részletes leírása</p> <p>A hallgató a monitorra kivetített intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság kérdéslistát papír alapon is megkapja.</p> <p>A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése</p> <p>Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a táblázatban szereplő fogalmak, a szöveges indoklással szemben támasztott követelmények, az értékelő skála használata. Visszamatatás az önértékelési rendszer elméleti részére.</p> <p>Speciális helyszíni igények, körülmények</p> <p>Tantermi alapberendezés.</p> <p>Eszközök</p> <p>Projektor, tábla, flipchart, filc</p> <p>Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás)</p> <p>Plenáris feldolgozás, megvitatás</p> <p>A gyakorlati feladat forrása</p> <p>Önértékelési dokumentáció intézmény minőségfejlesztő munkája/tanulás-benchmarking</p>	

tábla.

Szükséges mellékletek

Nem releváns

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
2. TANULÁS, BENCHMARKING	
Az intézmény	
2.1. bemutatja, publikálja, illetve más módon továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatát, eredményeit. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
2.2. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
2.3. más, hasonló adottságú intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
2.4. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteken és/vagy az egymástól való tanulást (is) segítő hálózatszerű együttműködésben. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4

16. gyakorlat: A intézmény minőségfejlesztő munkája/folyamatos fejlesztés kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A közművelődési tevékenység alapkövetelményei/intézmény minőségfejlesztő munkája/folyamatos fejlesztés	
A gyakorlati feladat elnevezése: A intézmény minőségfejlesztő munkája/folyamatos fejlesztés kérdéslista megismerése, a szöveges indoklás követelményei, az értékelő skála használata	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Az önértékelési dokumentáció intézmény minőségfejlesztő munkája/folyamatos fejlesztés ellenőrző kérdések megismerése, a szöveges indoklás követelményeinek megismerése, az értékelő skála használatának gyakorlása.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A hallgató a monitorra kivetített intézmény minőségfejlesztő munkája/partnerközpontúság kérdéslistát papír alapon is megkapja.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Plenáris keretben oktatói vezetéssel tisztázódnak a táblázatban szereplő fogalmak, a szöveges indoklással szemben támasztott követelmények, az értékelő skála használata. Visszamatás az önértékelési rendszer elméleti részére.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Tantermi alapberendezés.	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Önértékelési dokumentáció intézmény minőségfejlesztő munkája/folyamatos fejlesztés	

tábla.

Szükséges mellékletek

Nem releváns

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	
Az intézmény	
3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia alapján tervezi, szervezi. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	<p>0 1 2 3 4</p>

17. gyakorlat: Szöveges és számos értékelés megfelelési vizsgálata

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: A minőségorientációs tevékenység szöveges indoklása és az értékelő skála egymásnak megfeleltetése	
A gyakorlati feladat elnevezése: Szöveges és számos értékelés megfelelési vizsgálata	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Gyakorlottság megszerzése a szöveg értékelés és az értékelő skála harmonizációjának biztosítására.	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása Olvassa el a pályázat kiválasztott tevékenység önértékelő lapjának szöveges indoklását és számszerű értékelését! Minősítse a szöveges értékelést. Állapítsa meg a két tényező megfelelésnek mértékét! Indokolja a teljes vagy részbeni megfelelést! Állapítsa meg az új értéket! A véletlenszerűen kialakított csoportok egy-egy nyertes címpályázattal dolgoznak. Csoportonként különböző tevékenységeket vizsgálnak. A csoport választott képviselője indoklással ismerteti a közös véleményt, eredményt. Oktatói vezetéssel megtörténik a visszamutatás az elméleti anyag vonatkozó részére.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése A feladattal elért gyakorlottsági szint megállapítása.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Csoportmunkára alkalmas tantermi berendezés	
Eszközök Projektor, tábla, flipchart, filc, számítógép	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Kiscsoportos feldolgozás, Plenáris feldolgozás, megvitatás	

A gyakorlati feladat forrása

Nyertes címpályázatok

Szükséges melléletek

Nem releváns

18. gyakorlat: Tevékenység értékelő dokumentum készítése

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Művelődő közösség tevékenység értékelése az önértékelési dokumentumban	
A gyakorlati feladat elnevezése: Tevékenység értékelő dokumentum készítése	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni –tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 600 perc	
A gyakorlati feladat célja Saját intézményben egy végzett közművelődési tevékenység önértékelésének elkészítése	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása Válasszon ki saját intézményében egy végzett közművelődési tevékenységet! Töltse ki a tevékenységet értékelő önértékelési dokumentumot!	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése Az önértékelési dokumentum szöveges indoklás követelményeknek megfelelési mértéke. A szövegből következő számérték egymásnak megfelelés mértéke. A fejlesztési javaslatok mennyiben járulnak hozzá a következő szint eléréséhez. Szakmaiság, forma.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Nem releváns.	
Eszközök Nem releváns.	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Egyéni feladatmegoldás, oktatói mentorálás a szükséges mértékben, egyéni szöveges értékelés, csoportban összefoglaló visszajelzés	
A gyakorlati feladat forrása Saját intézményi működésben keletkezett dokumentumok, interjúk	
Szükséges mellékletek Nem releváns	

AZ ALAPKÖVETELMÉNYEK ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEI

➤ Jogszabályi háttérre vonatkozó nyilatkozat

Nyilatkozat	Igen	Nem
Az intézmény betartja a tevékenységi formára vonatkozó jogszabályokat.		

➤ Szükséges feltételek meglétére vonatkozó ellenőrző kérdések^{xiii}

Személyi feltételek

Kérdés	Igen	Nem
Az animálásra, a csoport vezetésére felkért vagy megbízott személy		
<ul style="list-style-type: none">• rendelkezik az adott területre vonatkozó kompetenciákkal?		
<ul style="list-style-type: none">• alkalmas a közösség vezetésére, animálására?		
A művelődő közösséggel kapcsolatot tartó közművelődési szakember		
<ul style="list-style-type: none">• rendelkezik a művelődő közösségek létrehozására, működtetésére vonatkozó kompetenciákkal?		
<ul style="list-style-type: none">• ismeri és alkalmazza a vonatkozó jogszabályi előírásokat?		

Tárgyi feltételek

Kérdés	Igen	Nem
Az intézmény rendelkezik olyan helyiséggel, amely alkalmas az adott típusú közösség tevékenységének végzésére?		
Az intézmény rendelkezik olyan felszerelésekkel, eszközökkel, amelyekkel a művelődő közösségek jellegének megfelelő munkavégzés feltételei biztosíthatók?		

Dokumentáció

A tevékenységi forma végzését szabályozó dokumentumok

Kérdés	Igen	Nem
Rendelkezik az intézmény a művelődő közösségek tervezett tevékenységét tartalmazó tervvel, amely a közművelődési intézmény éves munkatervének része vagy melléklete?		
Készít az intézmény a tevékenység végzéséhez költségvetést?		
Rendelkezik az intézmény a művelődő közösségek működését segítő dokumentummal?		
Készít az intézmény a művelődő közösségek tevékenységéhez kapcsolódó szerződéseket?		

A tevékenységi forma végzését igazoló dokumentumok

Kérdés	Igen	Nem
Rendelkezik az intézmény tájékoztató, információs anyaggal a művelődő közösségekről, tevékenységükről?		
Vezeti az intézmény a statisztikai célú adatszolgáltatáshoz szükséges nyilvántartást?		
Készít az intézmény beszámolót a művelődő közösségek tevékenységéről?		

➤ **Tevékenység specifikus elemek meglétére vonatkozó ellenőrző kérdések**

➤ **Javasolt indikátorok meglétére vonatkozó ellenőrző kérdések^{xiv}**

Kérdés	Igen	Nem
Az intézmény dokumentálja		
• a művelődő közösségek számát?		
• a tagok számát?		
• a bemutatkozások számát?		

Kérdés	Igen	Nem
• a bemutatkozásokon elért eredményeket?		
• az összejövetelek számát?		
• a résztvevők elégedettségét?		
• a lemorzsolódást?		
• a nemzetközi együttműködésben megvalósuló tevékenységek számát?		
• a művelődő közösségekkel kapcsolatos szakmai, módszertani tanácsadás számát?		
• a pénzügyi mutatóit?		
• egyéb, éspedig:		

ÉRTÉKELŐLAP A KÖZMŰVELŐDÉSI INTÉZMÉNY MINŐSÉGFEJLESZTŐ MUNKÁJÁRÓL

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	
Az intézmény	
1.1. partnerei körét azonosítja. Szöveges értékelés**xv	0 1 2 3 4
1.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.3. partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.4. a partneri igényeket megismerő adatgyűjtést végez. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.5. a partneri vélemények és elégedettség megismerését célzó adatgyűjtést végez. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
1. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	
<p>1.6. a partnerek igényeire reagál (javító, fejlesztő intézkedést tesz, törekszik partnerei látens igényeinek a kielégítésére is).</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	<p>0 1 2 3 4</p>

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
2. TANULÁS, BENCHMARKING	
Az intézmény	
<p>2.1. bemutatja, publikálja, illetve más módon továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatát, eredményeit.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>2.2. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>2.3. más, hasonló adottságú intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>2.4. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteken és/vagy az egymástól való tanulást (is) segítő hálózatszerű együttműködésben.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
3. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	
Az intézmény	
<p>3.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia alapján tervezi, szervezi.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>3.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4
<p>3.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	0 1 2 3 4

19. gyakorlat: A pályázat és az értékelő jelentés összehasonlítása

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Az értékelő jelentés - CÍM	
A gyakorlati feladat elnevezése: A pályázat és az értékelő jelentés összehasonlítása	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Felkészülés az auditori tevékenységre összehasonlító elemzéssel	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A véletlenszerűen alakított csoportok egy nyertes pályázattal és a róla készült helyszíni jelentéssel dolgoznak. A csoportok különböző pályázott tevékenységet választanak ki. Vizsgálják a pályázati dokumentációt, a helyszíni jelentést. Megállapítják az azonosságokat, a különbségeket, magyarázatot adnak az eltérésekre. A csoport által választott képviselő megosztja a tapasztalatokat. Oktatói moderálással megtörténik az elméleti anyagra visszautalás.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése A pályázat és a helyszíni értékelésközötti eltérések azonosítása, a különbségre adott magyarázat.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Csoportmunkára alkalmas teremrendezés	
Eszközök Projektor, számítógép, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Kiscsoportos feldolgozás, plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Pályázat, helyszíni értékelés	
Szükséges mellékletek Nem releváns	

20. gyakorlat: A pályázat és az értékelő jelentés összehasonlítása

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Az értékelő jelentés -DÍJ	
A gyakorlati feladat elnevezése: A pályázat és az értékelő jelentés összehasonlítása	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Felkészülés az auditori tevékenységre összehasonlító elemzéssel	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A véletlenszerűen alakított csoportok egy nyertes pályázattal és a róla készült helyszíni jelentéssel dolgoznak. A csoportok különböző pályázott tevékenységet választanak ki. Vizsgálják a pályázati dokumentációt, a helyszíni jelentést. Megállapítják az azonosságokat, a különbségeket, magyarázatot adnak az eltérésekre. A csoport által választott képviselő megosztja a tapasztalatokat. Oktatói moderálással megtörténik az elméleti anyagra visszautalás.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése A pályázat és a helyszíni értékelésközötti eltérések azonosítása, a különbségre adott magyarázat.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Csoportmunkára alkalmas teremrendezés	
Eszközök Projektor, számítógép, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Kiscsoportos feldolgozás, plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Pályázat, helyszíni értékelés	
Szükséges mellékletek Nem releváns	

21. gyakorlat: A szervezeti adottságok önértékelő lap kitöltése

A gyakorlati feladat témaköre, elméleti kapcsolódása: Szervezeti adottságok értékelése	
A gyakorlati feladat elnevezése: A szervezeti adottságok önértékelő lap kitöltése	A gyakorlati feladat típusa: (otthoni – tantermi – otthoni-tantermi) (egyéni – kiscsoportos – plenáris)
Időtartam: 2 x 60 perc	
A gyakorlati feladat célja Gyakorlás	
A gyakorlati feladat célcsoportja Bármely a Közművelődési Kiválóság Modell képzésen résztvevő	
A gyakorlati feladat részletes leírása A véletlenszerűen alakított csoportok a dokumentummal dolgoznak. Szöveges indoklást készítenek és értékelnek. Oktatói moderálással megtörténik az elméleti anyagra visszautalás.	
A gyakorlati feladat végrehajtásának értékelése A szöveges indoklás tartalmi megfelelősége, a számszerű értékelés pontossága, az eltérések magyarázata.	
Speciális helyszíni igények, körülmények Csoportmunkára alkalmas teremrendezés	
Eszközök Projektor, számítógép, flipchart, filc	
Alkalmazott módszerek (Egyéni feladatmegoldás, Páros feladatmegoldás, Kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, Plenáris feldolgozás, megvitatás) Kiscsoportos feldolgozás, plenáris feldolgozás, megvitatás	
A gyakorlati feladat forrása Pályázat, helyszíni értékelés	
Szükséges mellékletek Nem releváns	

A szervezeti adottságok értékelése

ADOTTSÁGOK	
1. VEZETÉS	
Az intézmény vezetése	Az állítás értékelése
1.1. értékeli és felülvizsgálja vezetési módszereit és stílusát. Szöveges értékelés* ^{xvi}	0 1 2 3 4
1.2. kialakítja az intézményen belüli információáramlás rendjét. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.3. feltételeket biztosít a szakmai közéletben, szakmai programokon való részvételhez. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.4. meghatározza az erőforrások elosztási elvét. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.5. meghatározza a partnerek körét, és prioritásokat határoz meg a partnerkapcsolatokban. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.6. irányítja és koordinálja a belső szabályozók és/vagy a folyamatszabályozások elkészítését. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4

ADOTTSÁGOK**1. VEZETÉS**

Az intézmény vezetése	Az állítás értékelése
1.7. részt vesz az intézmény teljesítményének értékelésében. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.8. példát mutat a minőségkultúra elterjesztésében, részt vesz az intézményen belüli minőségfejlesztési tevékenységekben. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
1.9. a munkatársak észrevételeit figyelembe veszi, törekszik a dolgozók minél szélesebb körű bevonására az eredményes működés érdekében. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4

ADOTTSÁGOK
2. STRATÉGIAI TERVEZÉS

Az intézmény	Az állítás értékelése
<p>2.1. végez olyan adatgyűjtést, amely az intézmény működését befolyásoló gazdasági, szociokulturális és más külső tényezők felmérésére és értelmezésére irányul.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	<p style="text-align: center;">0 1 2 3 4</p>
<p>2.2. vizsgál a szervezet működésének teljesítményére vonatkozó mutatókat (költésgazdálkodási adatok, tervek teljesülésére vonatkozó adatok stb.).</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	<p style="text-align: center;">0 1 2 3 4</p>
<p>2.3. a gyűjtött adatokat, információkat felhasználja az intézményi stratégia alakításához.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	<p style="text-align: center;">0 1 2 3 4</p>
<p>2.4. rendelkezik a stratégia kialakítására és időközönkénti felülvizsgálatára vonatkozó eljárásrenddel, módszerrel.</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	<p style="text-align: center;">0 1 2 3 4</p>
<p>2.5. az éves munkaterv kapcsolódik az intézmény stratégiájához (van olyan eljárás vagy gyakorlat, amely a stratégiai célokhoz rendeli az éves munkatervben rögzített feladatokat).</p> <p>Szöveges értékelés*</p>	<p style="text-align: center;">0 1 2 3 4</p>

ADOTTSÁGOK	
3. EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE	
Az intézmény	Az állítás értékelése
3.1. a munkatársi körre kiterjedő értékelési rendszert működtet. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
3.2. alkalmaz olyan eljárást és/vagy gyakorlatot, amelyben a munkatársak értékelése összekapcsolódik az ösztönzést szolgáló anyagi és/vagy erkölcsi elismeréssel. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
3.3. végez a munkatársak elégedettségének és igényeinek megismerését célzó felmérést, vizsgálatot. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
3.4. alkalmaz olyan eljárást és/vagy gyakorlatot, amely a továbbképzési terv (intézményi célok) és a munkatársak egyéni (képzési) elképzeléseinek összehangolását célozza. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4
3.5. alkalmazottait bevonja az intézményi minőségfejlesztési tevékenységekbe. Szöveges értékelés*	0 1 2 3 4

IV. Jó gyakorlatok, esetpéldák

1. esetpélda: A vezetők kialakítják az intézmény küldetését, jövőképét, értékrendjét, etikai alapelveit és példaképként szolgálnak

Témakör: A vezetők kialakítják az intézmény küldetését, jövőképét, értékrendjét, etikai alapelveit és példaképként szolgálnak

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 30 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó nyertes Közművelődési Minőség Díj pályázati esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- Az esetpélda szöveges kifejtése milyen mértékben felel meg a címben jelzetteknek?
- A szöveg mennyire felel meg a követelményeknek?
- A résztvevő saját intézményében az esetpéldához képest milyen a mindennapi gyakorlat?

A vezetők kialakítják az intézmény küldetését, jövőképét, értékrendjét, etikai alapelveit és példaképként szolgálnak.

Intézményünkben 13 fő közalkalmazott dolgozik. Egyszemélyi felelőse az igazgató. Igazgató helyettesünk nincs. A műszaki feladatok koordinálását a műszaki vezető végzi. Munkánkat rugalmasan kezeljük, a folyamatokat közösen szervezzük és bonyolítjuk le. A feladatok kiosztása és a felelősök kinevezése az igazgató feladata, melynek alapja a megbeszélés, egyetértés, alkalmazkodás.

Szervezetünk jövőképét, küldetését közösen alakítjuk. Elfogadtuk a változás fontosságát és azt, hogy csak közös erővel tudunk sikeresek lenni. A kollégák egyben társaik is egymásnak. Vezetői csoportunk közvetlen módon nem létezik, közvetetten igen, amiben mind a 13 fő benne van. Együtt, az intézmény egészében gondolkodunk. Közösségünk aktívan vesz részt a szervezeti szintű fejlesztésekben. Előszeretettel tervezünk, újítunk. Ennek lényegi eleme a belső információáramoltatás (rendszeres személyes találkozók-értekezletek, e-mailen

értésterjesztések, TRELLO online szervező program alkalmazása) és annak folyamatos fejlesztése. A fejlődés irányítása az igazgató kompetenciája.

Küldetésünk, jövőképünk nem más, mint Siófok város kulturális életének színesítése úgy, hogy a minőségi kultúra szerteágazó világában létező számos művészeti stílus, művelődő közösség, közösségi szintér mind otthonra leljenek nálunk. Operett, könnyűzenei, komolyzenei koncertek, opera, balett, modern tánc, színdarabok, vígjátékok, művészeti kiállítások, ismeretterjesztő előadások, filmklub, foglalkozások, színjátszó tanoda stb.

Értékkendünk a minőségi kultúra szolgálata és az esélyegyenlőség fontosságának hangsúlyozása. Nyitottak vagyunk a társadalmi változásokra, a partneri igények kiszolgálására. Szabadtéri fesztiváljainkon csak élő-zenei fellépéseket kínálunk, mert hiszünk az élőzene színességében, minőségében, színvonalában.

A „Segíts Te is!” kezdeményezésünkkel az a célunk, hogy olyan siófoki alapítványnak, szervezetnek, egyesületnek biztosítsunk megjelenési, valamint adománygyűjtési lehetőséget szabadtéri rendezvényeinken és fesztiváljainkon, akik munkájukkal hozzájárulnak városunk közösségi életének szebbé tételéhez, valamint az esélyegyenlőség jegyében felkarolják, segítik a hátrányos helyzetűek érvényesülését.



A minőségi kultúra
szolgáltatásban intézményünk
elkötelezett híve
az Élő-zenének.



*A "Segíts Te is!" kezdeményezésünk
keretében a Kálmán Imre Kulturális
Központ a rendezvény ideje alatt a
Ments-Vár Alapítványt támogatja.

Társadalmi szerepvállalásunkat próbáljuk minél szélesebb körben kitágítani. Egyrészt a helyi civil szervezetek, egyesületek, alapítványok munkájának támogatásával.

Lehetőséget biztosítunk rendezvényeinken történő megjelenésükre, adománygyűjtésük koordinálására, továbbá segítséget nyújtunk saját programjaik szakszerű lebonyolításában is.

2. esetpélda: Kitöltött tevékenységi önértékelő lap elemzése, értékelése

Témakör: Kitöltött tevékenységi önértékelő lap elemzése, értékelése

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 60 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó nyertes pályázati esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- A szöveges kifejtés mennyire követi az értékelő skála logikáját?
- A szöveges kifejtés milyen mértékben ad választ a feltett kérdésre?
- Vannak-e fejlesztési javaslatok?
- A fejlesztési javaslatok milyen mértékben szolgálják az értékelő skálán előrehaladást?
- Az igazoló dokumentumok mennyire támasztják alá az állításokat?
- A résztvevő saját intézményében az esetpéldához képest milyen a mindennapi gyakorlat a minőségfejlesztés szempontjából?

3.2.1. Ismeretterjesztés

AZ ALAPKÖVETELMÉNYEK ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEI

➤ Jogszabályi háttérre vonatkozó nyilatkozat

Nyilatkozat	Igen	Nem
Az intézmény betartja a tevékenységi formára vonatkozó jogszabályokat.	igen	

➤ Szükséges feltételek meglétére vonatkozó ellenőrző kérdések^{xvii}

Személyi feltételek

Kérdés	Igen	Nem
Az ismeretterjesztés szervezője		
• rendelkezik szervezői kompetenciával?	igen	
• ismeri és alkalmazza a vonatkozó jogszabályi előírásokat?	igen	
Az intézmény gondoskodik a technikai feladatok ellátásáról, illetve szükség szerint segítő munkatársakat alkalmaz, akik betartják a kulturált megjelenés és kommunikáció szabályait?	igen	

Kérdés	Igen	Nem
Az ismeretterjesztő feladatokat ellátó rendelkezik		
• az átadásra szánt ismeretek, készségek magasabb szintjével?	igen	
• előadói kompetenciával?	igen	

Tárgyi feltételek

Kérdés	Igen	Nem
Az intézmény rendelkezik az adott ismeretterjesztési alkalmaknak megfelelően berendezett – az előadóval egyeztetett, a választott módszernek megfelelően kialakított – helyiséggel vagy térrel?	igen	
Rendelkezik az ismeretterjesztéshez oktatástechnikai eszközökkel?	igen	
Az ismeretterjesztés szervezésekor figyelembe veszik a speciális helyzetben levők igényeit?	igen	

Dokumentáció

A tevékenységi forma végzését szabályozó dokumentumok

Kérdés	Igen	Nem
Készít az intézmény munkaterve részeként vagy annak mellékleteként ismeretterjesztési tervet, amely tartalmazza a tervezett tartalmakat és formákat?	igen	
Készít az intézmény az ismeretterjesztésre vonatkozó költségvetést?	igen	
Az intézmény az ismeretterjesztéshez kapcsolódóan köt szerződést?	igen	
Rendelkezik az intézmény az ismeretterjesztés szervezését segítő dokumentumokkal?	igen	

A tevékenységi forma végzésének igazolására szolgáló dokumentumok

Kérdés	Igen	Nem
Az intézmény rendelkezik az érdeklődők tájékoztatását szolgáló anyaggal?	igen	
A tájékoztató anyag az ismeretterjesztő formának megfelelően tartalmazza az ismeretterjesztés címét, formáját, célját, célcsoportját, helyét, időtartamát, a részvétel feltételeit, az oktató(k)ról szóló	igen	

Kérdés	Igen	Nem
információkat?		
Vezeti az intézmény a statisztikai célú adatszolgáltatáshoz szükséges nyilvántartást?	igen	
Amennyiben a részvételről tanúsítvány szerezhető, az intézmény dokumentálja a megszerzéshez előírt feltételek teljesülését?	igen	
Készít az intézmény beszámolót az ismeretterjesztésről?	igen	

➤ **Tevékenység specifikus elemek meglétére vonatkozó ellenőrző kérdések**

Nincs

➤ **Javasolt indikátorok meglétére vonatkozó ellenőrző kérdések^{xviii}**

Kérdés	Igen	Nem
Az intézmény dokumentálja		
• az ismeretterjesztő alkalmak számát?	igen	
• a résztvevők számát?	igen	
• a PR megjelenéseket?		nem
• a pénzügyi mutatóit?	igen	
• a résztvevők elégedettségét?		nem
• a nemzetközi együttműködésben megvalósuló ismeretterjesztések számát?		nem
• a tevékenységgel kapcsolatos szakmai, módszertani tanácsadás számát?		nem
• egyéb, éspedig		nem

ÉRTÉKELŐLAP A KÖZMŰVELŐDÉSI INTÉZMÉNY MINŐSÉGFEJLESZTŐ MUNKÁJÁRÓL

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
4. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	
Az intézmény	
<p>4.1. partnerei körét azonosítja.</p> <p>Belső partner: az intézmény munkatársi közössége, akik az előkészítést, lebonyolítást végzik a munkaköri leírások, a munkaterv és google-naptárban rögzített kiírás szerint.</p> <p>Külső partnerek: elsődlegesen a látogatók, akik elsősorban helyi értelmiségiekből, nyugdíjasokból, nyitott, érdeklődő emberekből állnak.</p> <p>Az egyes speciális programok speciális közönséget szólítanak meg, pl. a gyermekneveléssel, párkapcsolattal kapcsolatos programok a családokat, az irodalmiak az irodalomkedvelőket.</p> <p>Partnerek az előadók, a dokumentumfilmek alkotói, akik mind szakemberei a maguk területének.</p> <p>Az önkormányzat, amely a működési feltételeket szabályozza és biztosítja, hagyja jóvá a munkatervet és az ismeretterjesztő programokra használható pénzügyi keretet.</p> <p>Egyéb partnerek részvétele ennél a programtípusnál nem jellemző, hiszen szállítókat alig-alig kell bevonni (filmvetítésnél kellett eszközöket bérelni), szponzoraink pedig nincsenek, maximum segítő felajánlásról beszélhetünk (pl. Andrész cukrászda pogácsa-sütemény felajánlása a Juhász Ferenc körre).</p> <p>Partnerei között több visszatérő előadó van (pl. Szirmay), de folyamatosan gyűjti a potenciális lehetőségeket (az Ajánlatok és a Munkaterv mappában). Az előadások dokumentálása a rendezvényekhez hasonlóan történik, elsősorban az éves intézményi és egyéni munkatervekben, a Google naptárban, szükség szerint térképpel, eszközlístával is támogatva. Értékelésüket az önértékelésekben, a heti szakmai értekezletek és az éves értékelő-tervező megbeszélések</p>	4

<p>alkalmával teszik meg, melyek jegyzőkönyvbe kerülnek.</p> <p>Az ismeretterjesztő programok szervezése, az előadók kiválasztása esetleges, ötletszerű volt ebben az évben (csak a tevékenység maga szerepelt a munkatervben). Ennek oka főként az, hogy 2016-ig elsősorban a könyvtár profilja volt ez a terület. Az intézmény igyekezett azért olyan programokat szervezni, amelyeknek lehet fogadóközönsége, aktualitása. Erős igényként nem jelent meg a felmérésen, de nagyon sikeres előadások voltak 2016-ban és 2017-ben is (pl. egészségnapra előadás és az Ön-térkép filmvetítés). Ezért, és a könyvtár leválása miatt az intézmény felülvizsgálta ezt a területet, beavatkozott az éves tervezéskor és fejlesztésként elhatározta, hogy 2018-ban hangsúlyosabbá teszi programkínálatában az ismeretterjesztést és tudatosan tervezi, tematikus sorozat formájában.</p> <p>Fejlesztési javaslat: az előadókról készített címlistán értékeli is őket, külön rovatban.</p>	
<p>4.2. a partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja.</p> <p>A belső partnerekkel való kapcsolattartás rendjét az SZMSZ, az éves munkaterv feladatfelelőssel, a szakmai és koordinációs értekezletek, a google naptár, valamint az információk átadására kidolgozott dokumentumok (fogatókönyv, eseményadatlap, eszközlista). Az év augusztus-szeptemberi tervezésekor az intézmény áttekinti kapcsolatainak alakulását, leszűri a tapasztalatokat, és ha szükséges, változtat a kapcsolattartáson mind személyében, mind formájában. 2017-ben az intézmény felülvizsgálta a területet, kapcsolattartás szempontjából egy felelős kollégát jelölt ki a területhez (eddig több személy foglalkozott a területtel). A felelős kiválasztásakor kritérium volt nem csak az affinitás, de a tapasztalat és a szükséges tájékozottság megléte is ezen a területen. Olyan dolgozó kezébe került, aki pl. még civil szervezeti tagként szervezte a sikeres 24. óra című ismeretterjesztő előadássorozatot, amely másfél éven keresztül rendszeresen működött 2012-2013-ban.</p> <p>A külső partnerekről címlisták készülnek és a serveren elérhetők, személyes kapcsolat van a folyamatos partnerekkel; műsorfüzet, honlap facebook, hírlevél, plakát segíti a kapcsolattartást a lakossággal.</p>	<p>3</p>

<p>Fejlesztési javaslat: az éves beszámolóban az intézményvezető külön értékeli a területet a kapcsolattartás szempontjából is. A lakossági kapcsolattartást nagyobb hangsúllyal végzi.</p>	
<p>4.3. partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.</p> <p>A rendezvényekhez hasonlóan a kommunikáció a partnereink felé írásbeli, szóbeli és audiovizuális, intézményi és egyéni, rendszeres és alkalmi, formalizált és nem formális.</p> <p>Külső partnerek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Látogatók felé: havonta megjelenő műsorfüzet, honlap, FB, Instagramm, plakátok, meghívók (papíron és e-mailen). Az intézmény közreműködik továbbá a Körkép és Völgyhíd Televízió beszámolóinak elkészítésében. Ezen kívül fő csatorna még az információs szolgálat, továbbá a munkatársi személyes kommunikáció telefonon, e-mailen és élőszóban. - Előadók, szállítók felé: e-mail és telefon, formalizált eszközei a kiajánló, árajánlat, megrendelés, szerződés, esetleg rider. Rendezvény után kérésre fotókat kaphatnak a fellépők. - Önkormányzat képviselőtestülete és a kulturális bizottság felé: írásban beszámolók, munkatervek kerülnek átadásra. <p>Belső partnerek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Munkatársak felé: heti szervezői és technikai értekezlet (továbbá az egyéni és kiscsoportos egyeztetések) szóban, írásban pedig értekezleti jegyzőkönyv, eszközlista, rendezvénytérkép, Google táblázat (forgatókönyv ismeretterjesztő programról jellemzően nem készül), továbbá a fellépő esetleges ridere, költségvetési terv. <p>Ezeket a kommunikációkat a heti és az augusztus-szeptemberi értekezleteken, önértékelésekben értékeli az intézmény, felülvizsgálja, augusztus-szeptemberi időszakban megváltoztatja. Pl. az Eseménylap-eszközlista-térkép folyamatosan fejlődik, igazodik a munkamenethez, a valósághoz.</p> <p>Fejlesztési javaslat: információs munkatársakkal közös kommunikációs csatorna meghatározása.</p>	4
<p>4.4. a partneri igényeket megismerő adatgyűjtést végez.</p>	3

<p>Belső partner: A munkatársak igényeit elsősorban a heti szervezői és műszaki értekezletek során méri fel, a felmerült igényekkel kapcsolatos döntés, felelős és határidő általában azonnal rögzítésre kerül, és az intézményvezető követi ezeknek a teljesülését.</p> <p>Külső partner: Az intézmény látogatói igényeit igyekszik felmérni írásban: néhány évente, legutóbb 2016-ban több oldalas kérdőív segítségével, továbbá a Facebookon alkalmi kérdésfeltevéssel, illetve bizonyos konkrét célcsoportoknak feltett konkrét kérdésekkel. Szóban minden alkalmat megragad, hogy célcsoportjai igényeit megismerje. Erre jó alkalom az adott rendezvényre érkező vagy onnan távozó közönség, de a hétköznapiakban is beszélgetnek a munkatársak a kulcsszereplőkkel pl. Őszidő nyugdíjasklubbal, prominens értelmiségiekkel. Nagyon fontos, hogy a rendezvények látogatottságából is leszűrhető, mire van igény, mire nem, milyen szempontok vezérlik a látogatókat.</p> <p>Fellépői igényeit maximálisan igyekszik kiszolgálni, sőt a jellemző igényekre már készül a következő rendezvények megtervezésekor (pl. külön öltözőt tervez az előadóknak akkor is, ha nem kérik, mert tudja, hogy lesz rá szükség. Az időpont és a hely kiválasztásakor (nyugodt, szeparált terem hétköznapi este), a műszaki fejlesztésekkor is figyelembe veszik ezeket (pl. a hang- és fénytechnika fejlesztését folyamatosan tervezi, a projektort magasan rögzítette a nagyteremben).</p> <p>Az önkormányzat esetében a megbeszélések formalizáltak, külön szabályozottak, a többi partnerrel egyeztető megbeszélést általában az intézmény kezdeményezi, vagy egyszerű e-mailváltással vagy telefonon keresztül tisztázza a feltételeket, igényeket.</p> <p>Mindezeket az igényeket év közben gyűjti, rögzíti az önértékelésekben és a heti szakmai értekezletek jegyzőkönyveiben, majd az éves értékelő-tervező megbeszélések alkalmával (augusztus-szeptember) ezen tapasztalatok és igények alapján tervezi a következő vagy áttervezi az adott évet.</p> <p>Fejlesztési javaslat: a rendszerességet és a dokumentáltságot erősíti, célcsoportokat írásban kérdez konkrét témákról, amit kiértékel.</p>	
<p>4.5. a partneri vélemények és elégedettség megismerését célzó</p>	<p>3</p>

<p>adatgyűjtést végez.</p> <p>Az intézmény a partneri vélemények és elégedettség megismerését 2016-ban kérdőíves felméréssel végezte. Ezen kívül partneri megbeszéléseken (formális és nem formális, előszóban vagy e-mailen, telefonon) és egyéni találkozókön (egyeztetett vagy véletlenszerűen kialakuló, „összefutottunk” jellegű) tudatosan kérdezi partnereit programjairól, működéséről. A rendezvényeken felmerülő konkrét véleményeket, panaszokat, igényeket az önértékelésekben rögzíti. Az egyéb módokon összegyűjtött véleményeket, elégedettségi eredményeket a heti szakmai értekezleteken tárgyalja meg, majd az éves értékelő-tervező megbeszélésekkor ezek alapján értékeli, tervezi az adott és a következő évet.</p> <p>Jó példa a beavatkozásra, fejlesztésre az egészségnap előadás. Pszichológiai témájú előadásokra volt igény és mindig is jó volt a fogadtatásuk, különösen, ha nagy nevet tudott felmutatni a ház (pl. néhány éve Pál Feri atyát vagy Papp Lajost). A Test-lélek-szellem című előadást helyi résztvevő ajánlotta, a beszélgetésen Papp Lajos, Csókay András, Darnói Tibor és még két előadó vett részt. Önálló programként költségvetési támogatás híján nem lehetett megvalósítani, de a 2016-os városi Egészségnap keretén belül, annak kísérőrendezvényeként teltházassal bevétel nélküli rendezvényt sikerült megszervezni.</p> <p>Fejlesztési javaslat: az elégedettségmérést dokumentálja is rendszeresen, és értékeli.</p>	
<p>4.6. a partnerek igényeire reagál (javító, fejlesztő intézkedést tesz, törekszik partnerei látens igényeinek a kielégítésére is).</p> <p>A külső és belső partnerek által feltárt hiányosságokat, panaszokat, igényeket elsősorban a szakmai értekezleteken megtárgyalva, főként a következő év tervezésénél, de lehetőség szerint már év közben figyelembe veszi. Pl. 2018-ban már tudatosan tervezi ismeretterjesztő programjait, pszichológiai témájú előadássorozatot tervez komoly szakemberekkel.</p> <p>Az előző hasonló jellegű program (vagy előző évi) önértékelésben rögzítésre került javítandó feladatokat a következő rendezvény</p>	<p>4</p>

szervezésekor figyelembe veszi, gyakran elébe menve a partneri kérésnek.

Pl. ha nem volt televíziós felvétel a Juhász Ferenc-körön, hangfelvételt készített, hogy megmaradjon az utókornak. Pl. a teremrendezésnél lehetőség szerint félkörös széksorokat javasolja, mert tapasztalat, hogy az előadók is azt szeretik és ez vált be. Pl. lehetőségeinkhez mérten igyekszik az előadások végén valamilyen kis vendéglátást (és/vagy könyv-film-cédé vásárt, szórólaposztást) rendezni, hogy a közösség összekovácsolódását (jobban ottmaradnak beszélgetni) elősegítse.

Minden szervező igyekszik az előző rendezvények során felgyűlt tapasztalatok alapján úgy megszervezni a következő rendezvényét, hogy az egyszer előfordult probléma többé ne forduljon elő, illetve elkerülje a probléma előfordulásának lehetőségét is: tehát nagyfokú gondosság jellemzi a szervezést.

Fejlesztette a technikai hátteret, pl. új, nagyobb teljesítményű projektor került a nagyterembe 2016-ban.

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
5. TANULÁS, BENCHMARKING	
Az intézmény	
<p>5.1. bemutatja, publikálja, illetve más módon továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatát, eredményeit.</p> <p>A JFMK a rendezvények előtt, közben és után hírt ad az adott rendezvényről havonta megjelenő, igényes kivitelű műsorfüzetében, plakátjain, meghívóin (papíron illetve e-mailben), továbbá Facebook és Instagramm oldalán. Hogy ezeknek a híradásoknak a színvonala megfelelően magas legyen, a JFMK fotóst, grafikust, korrektort foglalkoztat, továbbá az igazgatóhelyettes kiemelt feladata ennek a kommunikációnak a megvalósítása. Az intézmény az események előtt és után hírt ad a helyi újságban, a Biatorbágyi Körképben és a Völgyhíd Televízióban is. Ezen intézményekkel szorosán együttműködik, hogy ezek a híradások megfelelő időben és minőségben valósulhassanak meg. Ez jelent megbeszéléseket, anyagok, információk, kontaktok leadását, sőt interjúk adását az újságíróknak, riportereknek. Fontosnak tartja, hogy megmutassa magát a szakmai közönségnek is, ezért kérte 2014-ben, hogy a Pest megyei népművelők konferenciája Biatorbágyra kerüljön, és erre a rendezvényre kiemelten figyelt, hogy kreatív, színvonalas működése kis tükre legyen. Ez úgy tűnik, sikerült is, mivel ez után kapta meg a Fekete Dió Díjat.</p> <p>Általánosságban elmondható, hogy az ismeretterjesztő rendezvények 2017-ig kevesebb fényt kaptak a helyi médiában, az intézmény saját oldalain is.</p> <p>Fejlesztési javaslat: 2018-ban izgalmasabb előadásokat hoz, amelyek hírértékűek a helyi média számára is, és a közönség számára is kuriózum, látogatottságot emelő érték tud lenni. Völgyhíd TV által az ismeretterjesztő programokon készült felvételeket – lehetőség szerint – elérhetővé tenni az intézményi honlapról.</p>	2

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
5. TANULÁS, BENCHMARKING	
<p>5.2. információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.</p> <p>A művelődésszervezők szakmai konferenciákat látogatnak (amikor tehetik), továbbá folyamatosan követik a környékbeli művelődési házak, a budapesti kulcsintézmények programjait, a magyarországi nagyrendezvényeket, konferenciákat, a tudományos élet szereplőinek munkásságát. Sajnos az időbe és az anyagi keretekbe jellemzően csak az interneten, televízión keresztül informálódás fér bele, de törekszik arra, hogy intézményeket látogasson (pl. Sárospatak, Kecskemét, Szeged 2017-ben), illetve személyesen is eljussanak rendezvényekre. Az informálódás során elsősorban azokat a programokat, intézményeket, városokat követi, amelyek hasonlítanak a házra, amelyek tevékenysége adaptálhatók. Az adaptációra jó példa a sikeres és híres pátyi Irodalmi kör vezetőjének, Kiss Eszter színművésznének a meghívása Biatorbágyra, az Irodalmi teaház beindítása az ő segítségével 2017-ben. Ennek oka az volt, hogy 2016-ban már a helyi közönség találkozott a művésznővel, majd a 2017-es költészet napi programon újra és ott megfogant a kör ötlete, van egy stabil, értékelhető nagyságú célközönség, akikre lehet számítani, építeni.</p> <p>Fejlesztési javaslat: az ismeretterjesztési témák gyűjtését dokumentálja, a szerveren hozzáférhetővé teszi.</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
5. TANULÁS, BENCHMARKING	
<p>5.3. más, hasonló adottságú intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.</p> <p>Az intézmény igyekszik meglátogatni és kapcsolatot tartani a JFMK-hoz hasonló adottságokkal rendelkező házakkal, illetve hasonló településeken lévő házakkal, továbbá kapcsolatot tartani a környékbeli művelődési házakkal. Ezekből a tapasztalatokból igyekszik konkrét ötleteket meríteni a működést tekintve, illetve programötleteket, kontaktokat gyűjteni. Továbbá jobban el tudja helyezni magát mind adottságait, mind képességeit tekintve a hazai művelődési házak viszonylatában. Zsámbékon pl. az ismeretterjesztés stabilan működik, erős ág. Ez is megerősítette az intézményt abban a szándékában, hogy ezen a területen fejlesztenie kell.</p> <p>Fejlesztési javaslat: referencia intézményt választ ki.</p>	2
<p>5.4. részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteken és/vagy az egymástól való tanulást (is) segítő hálózatszerű együttműködésben.</p> <p>2014. és 2016. közötti időszakban több alkalommal is összehívta az intézmény vezetője a környékbeli intézményvezetőket közös egyeztetésre. Ezeknek a kapcsolatoknak révén rendezvényei új előadókkal gyarapodtak, mint pl. Keresztes Nagy Árpád énekmondót Kiss Eszter színművészt pátyi, stund-up előadókat budakeszi szervezők javasoltak.</p> <p>Fejlesztési javaslat:a rendszeres térségi szakmai megbeszéléseket felújítja, helyet ad számukra, melyeken keresi az együttműködés lehetőségét az ismeretterjesztés területén is.</p>	1

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
6. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	
Az intézmény	
<p>6.1. a tevékenységi formát az intézményi stratégia alapján tervezi, szervezi.</p> <p>Az intézményi stratégia tartalmazza a tevékenységet, az értékközvetítést. Minden egyes éves munkaterv ez alapján készül, az éves tematikát és működést ez alapján tervezi meg. A középtávú stratégiát minimum ciklusonként felülvizsgálja az intézmény, az évente elkészített SWOT elemzésekre támaszkodva az éves stratégiát is módosítja, amit a munkaterv konkrétumokkal rögzít.</p> <p>Fejlesztési javaslat: az ismeretterjesztés külön, kiemelt tevékenység típusként való kezelése (amely a valós igényekre válaszol), tudatos szervezés 2018-tól.</p>	3

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
6. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	
<p>6.2. a tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.</p> <p>A szervezés folyamata szabályozott, alapidokumentuma a munkaköri leírás és a munkaterv, a folyamatleírás. Ezt a szabályozást évente az augusztus-szeptemberi szakmai értekezletek alkalmával aktualizálja az intézmény az előző év tapasztalatai alapján. Helyzetfelmérést folyamatosan végez az év folyamán, ennek tapasztalatait az év megtervezésekor megbeszéléseken összegzi és alakítja programtervvé. A részleteket tekintve minden esemény előtt végiggondolja az adott év hasonló rendezvényeinek aktuális tapasztalatait, illetve az előző év hasonló vagy ugyanolyan rendezvényét az önértékelő lapok segítségével, és ez alapján tervezi meg a konkrét programot. Pl. egészségnap kerekasztal berendezése hasonló volt, mint a magyar kultúra napi, illetve Papp professzor legutóbbi itteni előadásáé.</p> <p>Fejlesztési javaslat: tudatos témagyűjtést végez az érdeklődő célcsoport körében, amit dokumentál.</p>	4

Minőségorientációt jelző tevékenységek	Az állítás értékelése
6. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	
<p>6.3. meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri.</p> <p>A rendezvényekkel kapcsolatos intézményi célokat az intézményi stratégiában és az egyéni és intézményi munkatervekben határozza meg a JFMK, feladatokra lebontva a főbb tevékenységeknél. Az intézmény számára fontos a látogatószám, amelyet eredményessége egyik fő mutatójának tekint. Jegybevételes programoknál – szóbeli megállapodás alapján - elvárt minimum a félház, amelyet a belépőjegyek számával tud mérni. Ezen rendezvényeknél a pénzügyi mutató is fontos. Látogatottsági adatait a statisztika tartalmazza. Éves értékeléskor (egyéni és intézményi, megbeszélések és írásos anyagok) áttekintik, figyelembe veszik ezeket az adatokat.</p> <p>Fejlesztési javaslat: a statisztika külön rovata ez az értékelés, amely tovább vizsgálható, amelyből az intézmény további következtetéseket is le tud majd vonni, többek között a célok és az eredmények összehasonlítása által.</p>	2

3. esetpélda: Kitöltött vezetés és stratégia lap elemzése, értékelése

Témakör: Kitöltött vezetés és stratégia lap elemzése, értékelése

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 60 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó nyertes pályázati esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- A szöveges kifejtés mennyire követi az értékelő skála logikáját?
- A szöveges kifejtés milyen mértékben ad választ a feltett kérdésre?
- Vannak-e fejlesztési javaslatok?
- A fejlesztési javaslatok milyen mértékben szolgálják az értékelő skálán előrehaladást?
- Az igazoló dokumentumok mennyire támasztják alá az állításokat?
- A résztvevő saját intézményében az esetpéldához képest milyen a mindennapi gyakorlat a minőségfejlesztés szempontjából?

ADOTTSÁGOK	
1. VEZETÉS	
Az intézmény vezetése	Az állítás értékelése
3.6. értékeli és felülvizsgálja vezetési módszereit és stílusát. Szöveges értékelés Az intézmény vezetése alatt az intézmény ügyvezető igazgatóját értjük, a vezetési alapelvek az intézményi stratégiában és a vezető pályázati anyagában meghatározottak. A vezető minden évben igényfelmérő kérdőívet küld ki a munkatársak részére (további kibővítés tervezett), melyben visszajelzést kér a vezetésre vonatkozóan. Folyamatos önkontroll, önellenőrzés és tudatos fejlesztés jellemzi ezt a tevékenységet. Napi kapcsolattartás és negyedévente személyes elbeszélgetés a munkatársakkal a vezetés módszerire vonatkozóan.	0 1 2 3 4

ADOTTSÁGOK	
1. VEZETÉS	
Az intézmény vezetése	Az állítás értékelése
<p>3.7. kialakítja az intézményen belüli információáramlás rendjét.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>A belső kommunikációs stratégia csak részben szabályozott a munkaköri leírásokban. Önálló szabályozó dokumentumként az értekezletek rendje és az éves munkaterv tartalmaz kommunikációs előírásokat.</p>	0 1 2 3 4
<p>3.8. feltételeket biztosít a szakmai közéletben, szakmai programokon való részvételhez.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>A vezetés kiemelten fontosnak tartja a munkatársak kompetenciafejlesztését. Minden évben a HR munkatárs segítségével a vezető áttekinti a kötelező beiskolázás szükségességét. A szakmai munkatársi értekezleten javaslatot fogalmazhat meg bárki képzésen való részvételre vonatkozóan. A képzésben résztvevők tervezetét az éves üzleti terv tartalmazza. (pl.: 2016-ban 5 fő vett részt Kulturális rendezvényszervező OKJ képzésben, illetve 2 fő pénzügyi továbbképzésen). Konferencián való részvétel minden munkatárs számára támogatott, előzetes jelzés alapján, a konferencián szerzett új ismeretekről történő beszámoló a szakmai munkatársi értekezlet része. A képzésen és szakmai rendezvényen való részvétel pénzügyi kerete az éves munkatervben biztosított, amely minden évben felülvizsgálatra és módosításra kerül.</p>	0 1 2 3 4
<p>3.9. meghatározza az erőforrások elosztási elvét.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Az erőforrások meghatározása az intézményi stratégiában és az éves üzleti tervben meghatározott, amely a Közművelődési megállapodáson alapul. Operatív szinten minden héten van vezetői megbeszélés és szakmai értekezlet a gazdaságos és hatékony erőforrás elosztás érdekében. A vezető felelősségi körét ezen a téren a munkaköri leírása tartalmazza.</p>	0 1 2 3 4

ADOTTSÁGOK	
1. VEZETÉS	
Az intézmény vezetése	Az állítás értékelése
<p>3.10. meghatározza a partnerek körét, és prioritásokat határoz meg a partnerkapcsolatokban.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Partnereinkre vonatkozóan naprakész nyilvántartásokkal rendelkezünk a különböző szakmai területekre vonatkozóan és összességében is (partneri lista), a vezető és a szakmai munkatársak együtt határozzák meg a VIP ügyfélkörbe tartozó partnereket. A listát évente egyszer átnézzük, frissítjük.</p>	0 1 2 3 4
<p>3.11. irányítja és koordinálja a belső szabályozók és/vagy a folyamatszabályozások elkészítését.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Az intézmény vezetője minden évben konkrét intézkedéseket tesz annak érdekében, hogy a folyamatok szabályozottak legyenek (pl.: rendezvényszervezés, szerződéskötés, új belépő tájékoztatási rendje), de ezen a téren vannak még hiányosságaink.</p>	0 1 2 3 4
<p>3.12. részt vesz az intézmény teljesítményének értékelésében.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Az intézmény vezetője minden évben begyűjti a szakmai munkatársaktól az intézmény teljesítményére vonatkozó adatokat, azokat összesíti és prezentálja a fenntartó felé. Eddig jellemzően szóbeli visszajelzéseken alapultak a visszajelzések, 2018 évre tervezetten papír alapú és tableten (elektronikusan) tárolt dokumentálásra is lehetőségünk lesz.</p>	0 1 2 3 4

ADOTTSÁGOK	
1. VEZETÉS	
Az intézmény vezetése	Az állítás értékelése
<p>3.13. példát mutat a minőségkultúra elterjesztésében, részt vesz az intézményen belüli minőségfejlesztési tevékenységekben.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Az intézmény vezetése számára fontos, hogy a rendezvények magas szakmai színvonalon, hozzáadott kulturális értékkel rendelkezzenek, mind a helyi, mind az országos kultúra vonatkozásában. A magas minőséget egyrészt a Közművelődési megállapodás biztosítja, mert meghatározza konkrétan a művészeti csoportokat és közművelődési feladatokat. Másrészt a szakmai munkatársak javaslatára az intézmény vezetője dönt az intézmény rendezvényeiről, programjairól, partnereiről. A minőségfejlesztés érdekében hozott döntéseket és javaslatokat az éves üzleti terv és az intézményi stratégia tartalmazza. A jövőben ez irányú tevékenységünk keretében szeretnénk pontosabb kritériumrendszert felállítani a magas szakmai színvonal folyamatos biztosítása érdekében.</p>	0 1 2 3 4
<p>3.14. a munkatársak észrevételeit figyelembe veszi, törekszik a dolgozók minél szélesebb körű bevonására az eredményes működés érdekében.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>A munkatársak több csatornán és fórumon tehetnek észrevételt: értekezletek, személyes megbeszélések, féléves és éves beszámolók. Az eredményeket az intézmény vezetője minden szakmai munkatárssal személyesen megbeszéli és dönt az esetleges módosításokról. Az intézményben kihelyezett ötletláda a munkatársak részére is anonim módon rendelkezésre áll. 2016-ban kettő stratégiai napot szerveztünk, melynek során elkészült a szervezet SWOT analízise és a stratégiai prioritások meghatározására.</p>	0 1 2 3 4

ADOTTSÁGOK	
4. STRATÉGIAI TERVEZÉS	
Az intézmény	Az állítás értékelése
<p>4.1. végez olyan adatgyűjtést, amely az intézmény működését befolyásoló gazdasági, szociokulturális és más külső tényezők felmérésére és értelmezésére irányul.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Az intézmény vezetője ismeri és folyamatosan monitorozza más megyei és országos intézmények adatait (elsősorban gazdasági területen), az intézményi programokat összehasonlítja más intézmények programjaival, áraival (pl.: jegyárak). Az adatgyűjtés nem történik rendszeresen.</p>	0 1 2 3 4
<p>4.2. vizsgál a szervezet működésének teljesítményére vonatkozó mutatókat (költésgazdálkodási adatok, tervek teljesülésére vonatkozó adatok stb.).</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>A gazdasági vezető minden hónapban a munkatársak beszámolóit és a pénzügyi mutatók alapján elkészíti a szervezetre vonatkozó teljes gazdasági jelentést. Hetente a szakmai programok megvalósítására, havonta a teljes cégre vonatkozóan készül vezetői jelentés.</p>	0 1 2 3 4
<p>4.3. a gyűjtött adatokat, információkat felhasználja az intézményi stratégia alakításához.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Mind szakmai, mind gazdasági területen, éves szinten az üzleti terv készítése során.</p>	0 1 2 3 4
<p>4.4. rendelkezik a stratégia kialakítására és időközönkénti felülvizsgálatára vonatkozó eljárásrenddel, módszerrel.</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Az intézményi stratégia felülvizsgálata éves szinten történik, a vezető és a gazdasági vezető értékelésével. Leginkább informális folyamat, a pontos eljárásrend kialakítás alatt.</p>	0 1 2 3 4

ADOTTSÁGOK	
4. STRATÉGIAI TERVEZÉS	
Az intézmény	Az állítás értékelése
<p>4.5. az éves munkaterv kapcsolódik az intézmény stratégiájához (van olyan eljárás vagy gyakorlat, amely a stratégiai célokhoz rendeli az éves munkatervben rögzített feladatokat).</p> <p>Szöveges értékelés</p> <p>Az intézmény stratégiája és az éves üzleti terv kapcsolódik egymáshoz, azonban a célok konkrét összerendelésének folyamata nem szabályozott. A fenntartó önkormányzat rendelkezik félévente meghatározott munkatervvel az intézmény működésére vonatkozóan.</p>	<p>0 1 2 3 4</p>

4. esetpélda: Emberi erőforrás lap elemzése, értékelése

Témakör: Emberi erőforrás lap elemzése, értékelése

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 60 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó nyertes pályázati esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- A szöveges kifejtés mennyire követi az értékelő skála logikáját?
- A szöveges kifejtés milyen mértékben ad választ a feltett kérdésre?
- Vannak-e fejlesztési javaslatok?
- A fejlesztési javaslatok milyen mértékben szolgálják az értékelő skálán előrehaladást?
- Az igazoló dokumentumok mennyire támasztják alá az állításokat?
- A résztvevő saját intézményében az esetpéldához képest milyen a mindennapi gyakorlat a minőségfejlesztés szempontjából?

ADOTTSÁGOK	
1. EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE	
Az intézmény	Az állítás értékelése
<i>1.1. a munkatársi körre kiterjedő értékelési rendszert működtet.</i> A vezető a munkatársi kör értékelését minden esztendőben legalább egyszer végzi, azt a dolgozókkal ismerteti. Fejlesztendő terület az értékelés dokumentálása.	0 1 <u>2</u> 3 4
<i>1.2. alkalmaz olyan eljárást és/vagy gyakorlatot, amelyben a munkatársak értékelése összekapcsolódik az ösztönzést szolgáló anyagi és/vagy erkölcsi elismeréssel.</i> A tárgyidőszakban szűkült az ösztönzés anyagiakban megnyilvánuló formája, az intézmény költségvetésében nincs fedezet az anyagi ösztönzésre. Jelenleg anyagi ösztönzésre pályázati forrásból van lehetőség, amennyiben ezt a pályázati kiírás és összeg lehetővé teszi a többletmunka értékelésére.	0 1 <u>2</u> 3 4

ADOTTSÁGOK

1. EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE

Az intézmény	Az állítás értékelése
<p><i>1.3. végez a munkatársak elégedettségének és igényeinek megismerését célzó felmérést, vizsgálatot.</i></p> <p>A vezetés mindig szorgalmazza a kollégák véleményének megnyilvánulását.</p> <p>A munkatársaknak módjuk van véleményükkel, javaslatukkal mindennap az igazgatóhoz, vagy a helyetteshez fordulni. A demokratikus véleménynyilvánítás gyakorlat intézményünkben.</p> <p>Dokumentáció: heti értekezletek jegyzőkönyvei.</p> <p>Fejlesztendő terület a dolgozói igények és elégedettségek írásban történő rögzítése.</p>	0 1 <u>2</u> 3 4
<p><i>1.4. alkalmaz olyan eljárást és/vagy gyakorlatot, amely a továbbképzési terv (intézményi célok) és a munkatársak egyéni (képzési) elképzeléseinek összehangolását célozza.</i></p> <p>Minden év júniusában felmérjük, és lehetőség szerint biztosítjuk kollégáinknak továbbtanulásra, képzésre vonatkozó igényeit. Ennek csak a pénzügyi lehetőségek szabnak határt.</p> <p>A hét éves továbbképzést megtervezzük, de az elmúlt években többször előfordult, hogy át kellett ütemezni forrás hiányában.</p> <p>Saját, vagy más finanszírozási formában tanuló kollégákat alkalmanként munkaidő kedvezményel támogatjuk.</p> <p>Dokumentum: hét éves továbbképzési terv.</p>	0 1 2 <u>3</u> 4

ADOTTSÁGOK

1. EMBERI ERŐFORRÁSOK MENEDZSELÉSE

Az intézmény	Az állítás értékelése
<p><i>1.5. alkalmazottait bevonja az intézményi minőségfejlesztési tevékenységekbe.</i></p> <p>A minőségfejlesztés a közművelődési szakemberek mindegyikének szívügye, maga a pályázaton való indulás is közös döntés eredménye.</p> <p>A vezetés külön gondot fordít arra, hogy intézményünk minőségorientált működésével jobb eredményeket érjen el, tudatosabban analizáljon, fejlesszen és dokumentáljon, így szakmai reputációja nőjön.</p> <p>A minőségfejlesztő munkában közösen vesz részt a vezető és a dolgozók egyaránt.</p> <p>Dokumentum: értekezletek jegyzőkönyve.</p>	0 1 <u>2</u> 3 4

5. esetpélda: Kiállítási tevékenység követő audit értékelés

Témakör: Kiállítási tevékenység követő audit értékelés

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 60 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- Melyek a tevékenység végzését igazoló tények információk?
- A szöveges kifejtés milyen mértékben ad választ a feltett kérdésre?
- Vannak-e hiányosságok?
- A résztvevő saját intézményében az esetpéldához képest milyen a mindennapi gyakorlat a minőségfejlesztés szempontjából?

Kiállítás tevékenység auditori értékelése

	A tevékenységi forma szakmai minimum követelményeinek megfelelő végzését bizonyító tények, információk	A megfelelés értékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
Jogszályi háttérre vonatkozó nyilatkozat	Az intézmény betartja a tevékenységi formára vonatkozó jogszabályokat. A vizsgált tevékenységi forma jogszabályi háttére megfelelő. Az auditor megtekintette a 2016. évi falunap dokumentumait, a musorkozlo elnevezésű Excel táblázatot, amely tartalmazza ARTISJUS jelentéseket.	megfelelt		
Személyi feltételek	A kiállítások szervezője rendelkezik a megfelelő kompetenciákkal, ismeri a vonatkozó jogszabályi előírásokat, a kiállítások tartalmát, a segítő munkatársakat bevonja a feladat ellátásába. A kiállítások szervezésére vonatkozó feladatkör a művelődésszervező, a marketing feladatok ellátása a szakmai munkatárs munkaköri leírásában szerepel. Eperjesi Csaba a kiállítások felelőse művelődésszervező felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik. Oklevelének száma: MS-25/2005.	megfelelt		
Tárgyi feltételek	Az intézmény rendelkezik a kiállítás rendezésére alkalmas térrel, megfelelő installációs eszközökkel, világítási rendszerrel, mozgáskorlátozott feljáróval. A kiállítótereket az	megfelelt		

	A tevékenységi forma szakmai minimum követelményeinek megfelelő végzését bizonyító tények, információk	A megfelelőség értékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
	szakfelügyeleti vizsgálat időpontjában felújították, amely a feltételek további javulását eredményezi.			
Szabályozó dokumentumok	Az intézmény készít munkatervet, kiállításonként költségtervet, vezet vendégkönyvet. Bemutatásra került a 2017. évi kiállítási terv, amely 12 kiállítást tartalmaz. A vendégkönyv minden megvalósult kiállítást tartalmaz. Meszlényi János szobrászművész kiállításának vendégkönyvi bejegyzéseit megtekintette a vizsgálat, 2017. október.	megfelelt		
Igazoló dokumentumok/ feljegyzések	A művelődési ház rendelkezik az érdeklődőket tájékoztató információs anyagokkal, vezeti a statisztikai célú adatszolgáltatást, beszámolót készít a kiállítási tevékenységről. A munkatárs megmutatta a 2017ev című Excel táblázatot, amely tartalmazta a megvalósított kiállításokat, látogatói létszámmal.	megfelelt		
Specifikus elemek	A kiállítás megnyitók programja, a kapcsolódó rendezvények alkalmazkodnak a kiállított művekhez. Nyitvatartási időben a kiállítások megtekinthetők.	megfelelt		

	A tevékenységi forma szakmai minimum követelményeinek megfelelő végzését bizonyító tények, információk	A megfelelőség értékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
	Bemutatott dokumentum: Párhuzamos sorsok című interaktív kiállítás megnyitója, amely alkalmazkodott a kiállítás témájához (2016. április 8.16. óra)			
Indikátorok	A művelődési ház dokumentálja a kiállítások és a látogatók számát. Bemutatta a művelődésszervező a számítógépén rendelkezésre álló Excel táblát, amelyben rögzíti a kiállítások jellegét, időtartamát, a kiállító művész nevét, a látogatók számát 2016 és 2017 évekre vonatkozóan.	megfelelt		

6. esetpélda: Művelődő közösség követő audit értékelés

Témakör: Művelődő közösség követő audit értékelés

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 60 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- Melyek a tevékenység végzését igazoló tények információk?
- A szöveges kifejtés milyen mértékben ad választ a feltett kérdésre?
- Vannak-e hiányosságok?

A résztvevő saját intézményében az esetpéldához képest milyen a mindennapi gyakorlat a minőségfejlesztés szempontjából?

Művelődő közösség követő audit

	Tények, információk a minőségfejlesztő munkáról	A megfelelés értékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
PARTNERKÖZPONTÚSÁG				
Partnerei körét azonosítja.	A művelődésszervező számítógépén a közösségek tagjairól készült 2017. évi regisztrációs lapokon szerepel az összes elérhetőség, melyeket naprakészen frissít a munkatárs. Az érdeklődők – gyermekcsoportok esetében elsősorban a szülők, de a település lakossága – felé vezető csatornák is rendelkezésre állnak. A Facebook közösségi oldalt preferálják, mert a papír alapú visszajelzés nem működött.	Igen 3→3		
A partnereivel tartandó kapcsolatok rendjét kialakítja.	Kialakították a szülői szervezet rendszerét. Ebben a szervezetben az intézmény gyermekcsoportjait egy-egy választott szülő képviseli, rajtuk keresztül tart napi kapcsolatot az intézmény a gyermekcsoportokkal. Az igazgató (művelődésszervező) számítógépén szereplő e-mail-ben Gubek Anita – szülő és egyben szülői megbízott a Csöpp Csoportból – a fellépésekhez szükséges ruhával kapcsolatban érdeklődik, melyre válaszelemben kapja az információt. 2017.	Igen 4→4		

	Tények, információk a minőségfejlesztő munkáról	A megfelelés értékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
	november 15-én történt a levélváltás. Ezt az információt már másnap látta a Facebookon a Csöpp Csoportja.			
Partnereit tájékoztatja a tevékenységi formával kapcsolatos tudnivalókról.	Vizsgált dokumentumok: - Kultúrmix programfüzet 2017. szeptember – december; - szórólap a 2017 őszi induló csoportokról, a szakmai vezetőkről, a foglalkozások időpontjáról, a jelentkezés módjáról; -2016. évi szakmai beszámoló; -2017. évi munkaterv; - Liska Zsófia és Utasi Péter néptánc oktatókkal kötött szerződések.	Igen 4→4		
A partneri igényeket megismerő adatgyűjtést végez.	Megtekintésre került minden néptánc csoport zárt Facebook csoportja. Ugyanilyen zárt csoportot hozott létre a színjátszó csoport és a baba-mama klub is. Minden év novemberében a csoportvezetőkkel és a civil szervezetekkel éves értekezletet tartanak az önkormányzat meghívására, félévente és az év eleji vacsorán további igényfelmérést végez az intézmény. Az éves találkozó dátuma: 2017. január 14.	Igen 3→3		
A partneri vélemények és	Bemutatták a néptánc csoportok zárt Facebook	Igen 2→2		

	Tények, információk a minőségfejlesztő munkáról	A megfelelés értékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
elégedettség megismerését célzó adatgyűjtést végez.	csoport levelezését. Az igazgató irodájában elhelyezett ügyeleti beosztásból egyértelműen megállapítható, hogy a művelődésszervező akkor tart esti ügyeletet, amikor a legtöbb gyermek csoport tartja foglalkozásait.			
A partnerek igényeire reagál (javító, fejlesztő intézkedést tesz, törekszik partnerei látens igényeinek a kielégítésére is).	2016-ban indult el a felnőtt színjátszó csoport, mely megalakulásuk óta több színházi előadást adtak. A fotó klub elutazott Torockó testvértelepülésre, ahonnan visszatérve a fotókból készült kiállítással készültek rendeztek. Ebből az anyagból kiadvány készítését tervezik.	Igen 3→3		
TANULÁS, BENCHMARKING				
Bemutatja, publikálja, illetve más módon továbbadja bevált módszereit, jó gyakorlatát, eredményeit.	Bemutatták a néptánc csoportok zárt Facebook levelezését. Az igazgató irodájában elhelyezett ügyeleti beosztásból egyértelműen megállapítható, hogy a művelődésszervező akkor tart esti ügyeletet, amikor a legtöbb gyermek csoport tartja foglalkozásait.	Igen 2→2		
Információkat gyűjt a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb	A 2017. évi májusi Magyar Népművelők Egyesülete XXXIV. Vándorgyűlésén, Szegeden hallottak a robotika tanfolyam létezéséről, melyet már szeptemberben beindítottak. A felhívás	Nem 2→3		

	Tények, információk a minőségfejlesztő munkáról	A megfelelés értékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
gyakorlatokról, innovációkról, és adaptálja azokat a tevékenység hatékonyabb és eredményesebb végzéséhez.	„Kultúrmix 2017. szeptember – december” hátoldalán található. Sikerességét munkatársi értekezleten értékelik.			
Más, hasonló adottságú intézmények tevékenységével és eredményeivel való összehasonlítással is értékeli a tevékenységi formát.	A kistérségi találkozó átalakult a mintául szolgáló települések összejövételévé. Résztvevő települések: Isaszeg, Solymár, Tököl, Gödöllő, Csömör. A találkozó eredményeként a „PROBOOK” elnevezésű, Gödöllőn kifejlesztett, — művelődési házakra — kifejlesztett nyilvántartó szoftvert szeretnének megvenni, és azzal fejleszteni a tevékenységét. Az intézményt az igazgató képviseli a találkozókön.	Igen 2→2		
Részt vesz szervezeti együttműködésre épülő projekteken és/vagy az egymástól való tanulást (is) segítő hálózatszerű együttműködésben.	2017 nyarán három projektben vettek részt. Kárpátalján a karitás szervezésében magyar néptáncot tanított a Csicsörke Néptáncsoport. Itt megvalósítók voltak. A Facebook csömöri plébánia baráti csoportban tekinthető meg. a program, résztvevők, részletes beszámoló. 2017. szeptember 30-án megrendezésre került a Kistérségi Néptánc találkozó, amelyen bihari, mogyoródi,	Igen 3→3		

	Tények, információk a minőségfejlesztő munkáról	A megfelelésértékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
	csömöri, kerepesi, zsámbéki németek csoportjai vettek részt. A tevékenységet szóban, munkatársi értekezleteken értékelik.			
FOLYAMATOS FEJLESZTÉS				
A tevékenységi formát az intézményi stratégia alapján tervezi, szervezi.	Az intézményi stratégiai terv prioritásai között szerepel a művelődő közösségek segítése, támogatása, működésének biztosítása. A tényleges fejlesztés azonban sokszor pályázat és felkérés függő, hiába szerepel a stratégiai tervezésben.	Igen 2→2		
A tevékenységi forma folyamatát megtervezi, illetve szabályozza, melynek része a tevékenység elindítása előtt végzett helyzetfelmérés.	A 2015. évi auditkor egy kérés fogalmazódott meg a művelődési ház dolgozói felé: dolgozzanak ki megfelelő programkínálatot (közösségek, csoportok, klubok) létrehozásával. Az elmúlt időszakban azonban a szociális és gyermekvédelmi szervezet és a települési iskola leköti a gyermeket, aki az iskolai bent létek után már nem akar, illetve nem képes a művelődési háza programjain rész venni. Ezért az iskolával együttműködve az iskolai programok (farsang, gólyaavatás) kerülnek át a művelődési házba. A tevékenység vizsgálata a lehetőségek keresése folyamatos, szóban kerül	Igen 3→3		

	Tények, információk a minőségfejlesztő munkáról	A megfelelés értékelése	A hiányosság pontos leírása	Jó gyakorlat, példaértékű egyedi jellemző
	A helyszíni ellenőrzés, dokumentumok, interjúk alapján			
	értékelésre.			
Meghatározza a tevékenységi formával elérni kívánt célokat és elvárt eredményeket, ezek teljesülését indikátorok, mutatók alapján méri.	A művelődésszervező számítógépén található Excel táblázat, és annak nyomtatott változata tartalmazza, hogy egy évben hány csoport szerepelt. 2016-ban 38 csoportból 24 volt művelődő közösség. Ezen közösségek által 57 rendezvény került megrendezésre.	Igen 2→2		

7. esetpélda: Audit értékelés KÖMD

Témakör: Audit értékelés KÖMD

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 60 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- A szöveges értékelés és a RADAR logika szerinti táblázat összefüggéseinek vizsgálata.
- A résztvevő saját intézményében az esetpéldához képest milyen a mindennapi gyakorlat a minőségfejlesztés szempontjából?

1.4.	A vezetők a munkatársak és az aktív közreműködők körében is megerősítik a minőségkultúrát
	<p><i>A vezetői gondolkodásmód legátfogóbb alapelve az, hogy a munkatársakat – a teljesítménnyel arányosan – megerősítse abban, hogy jól dolgoznak, jó szakemberek, véleményük, ötleteik számítanak, közös értékrenden alapuló közösségben dolgoznak a látogatókért, művelődő közösségeikért, Siófok város helyi társadalmáért, a tágabb vonzáskörzet érdeklődő polgáraiért. Ezért fogadták el küldetésnyilatkozatuk mottójaként, miszerint „A kiválóság kultúrája bennünk van.”</i></p> <p>Munkakultúrájukat közösen dolgozták ki és fejlesztik. Minőségi elvárásaikat egymással szemben és a környezetük felé is megfogalmazták. Ahhoz, hogy elvárásaik megfelelő módon működjenek, célirányos és komplex kommunikációt folytatnak.</p> <p>Vezetői elvárások a kollégák felé:</p> <ul style="list-style-type: none">– jó és egymást segítő kapcsolat kialakítása (kollegialitás)– helyes kommunikáció, minőségi munka– konfrontáció korrekt kezelése, jó problémamegoldó készség, képesség– rugalmasság a munkavégzés során felmerülő megoldandó feladatok

	<p>kezelésében</p> <ul style="list-style-type: none"> – partnerségi viszony, kedvesség, segítőkészség – előre gondolkodás, határidő betartása – folyamatokban történő gondolkodás és szervezés – pontosság, lelkiismeretesség – felelősségtudat, empátia – munkahelyünk szeretete <p>Kollégák elvárásai a vezető felé:</p> <ul style="list-style-type: none"> – rugalmas munkaidő – önállóság és a kreativitás ösztönzése – legyen a vezető nyitott és elérhető – kellemes munkahelyi légkör biztosítása – megfelelő kényelmi eszközök biztosítása – munkafolyamatokat elősegítő eszközök, tárgyak biztosítása (korszerűsítés, tárgyi eszközök beszerzése, modernizálás) – egyértelmű utasítások, ellenőrzések és visszacsatolások – igazságos ítélkezés, egységben gondolkodás – szakmai tudás, hozzáértés – empátia <p>Ahogy a vezetőknek, úgy a kollégáknak is lehet, van elvárásuk a helyes norma, megfelelő környezet kialakítása ügyében. Munkájukban és emberi kapcsolataikban bármikor jelentkezhethet probléma, krízishelyzet. Reakcióik milyenségét elsősorban a természetük, örökölt habitusuk alakítja, másodsorban a megtanult, helyesen elsajátított viselkedési normák, a szervezeti kultúra. Az elvárások, a megfelelő kommunikáció alkalmazása és a példamutató magatartás napi szinten beszédtema a közösségben, illetve a rendszeresen megtartott szervezeti értekezletek alkalmával is mindig teret kapnak ezek az elvárások.</p> <p>A vezető minőségbiztosítóként, az elvárások betartásának őreként minden esetben meghatározó ezekben a folyamatokban.</p>
--	---

ADOTTSÁGOK - RADAR logika szerinti dinamikus értékelési keretrendszer

Főkritérium megnevezése: 1. VEZETÉS Alkritérium száma: 1.4.

Módszerek	Értelmezés	Nem bizonyítható vagy anekdotikus	Kevés bizonyíték van rá	Bizonyítékok rendelkezésre állnak	Teljes körűen bizonyítható	Példaértékűnek tekinthető
Megalapozott	<ul style="list-style-type: none"> A módszerek egyértelműen meghatározottak; az érdekelt felek igényein alapulnak; folyamat szemléletűek. 	<ul style="list-style-type: none"> 				90
Integrált	<ul style="list-style-type: none"> A módszerek támogatják a stratégiát; illeszkednek a többi módszerhez. 					100
Alkalmazás	Értelmezés	Nem bizonyítható vagy anekdotikus	Kevés bizonyíték van rá	Bizonyítékok rendelkezésre állnak	Teljes körűen bizonyítható	Példaértékűnek tekinthető
Bevezetett	<ul style="list-style-type: none"> A módszereket minden érintett területen időben bevezetik. 					90
Strukturált	<ul style="list-style-type: none"> A végrehajtás szisztematikus; lehetővé teszi a rugalmasságot és a szervezeti agilitást. 					100

Értékelés és fejlesztés	Értelmezés	Nem bizonyítható vagy anekdotikus	Kévs bizonyíték van rá	Bizonyítékok rendelkezésre állnak	Teljes körűen bizonyítható	Példaértékűnek tekinthető															
Mérés	<ul style="list-style-type: none"> Mérik a módszerek és alkalmazásuk hatékonyságát és eredményességét 					90															
Tanulás és kreativitás	<ul style="list-style-type: none"> A tanulást és a kreativitást felhasználják a fejlesztések /innovációk előmozdítására. 					100															
Fejlesztés és innováció	<ul style="list-style-type: none"> A mérések, a tanulás és a kreativitás eredményeit használják a fejlesztések/innováció értékelésére, rangsorolására és bevezetésére. 					100															
%-os érték	100	0	5	1	1	2	2	3	3	5	6	6	7	7	8	8	85	9	9	10	
				0	5	1	2	5	0	5	0	4	5	0	5	0	4	5	0	5	0

8. esetpélda: Intézmény bemutatás

Témakör: Intézmény bemutatás

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 60 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- Mennyire törekszik az anyag a teljességre?
- Hogyan érvényesülnek a minőség szempontok?
- A résztvevő a saját intézményéről készítendő bemutatkozó anyagban milyen új szempontokat érvényesítené?

A Biatorbágyi Juhász Ferenc Művelődési Központ (JFMK)

Az intézmény 1992. május 1-jén, Biatorbágy első írásos említésének 800 éves évfordulóján nyílt meg Faluház és Karikó János Könyvtár néven. A vonatkozó jogszabályok betartásával működik. 2017. január 1-től a közművelődési és közgyűjteményi feladatellátás különvált, az intézmény jogutódja Biatorbágyi Juhász Ferenc Művelődési Központ (JFMK) néven működik tovább. Nevét a város első és máig egyetlen díszpolgáráról, a biai születésű, kétszeres Kossuth-díjas *Juhász Ferenc* költőről, a nemzet művészeréről kapta.

Az intézmény fő működési területe **Biatorbágy**, a Zsámbéki-medence 13 ezer lakosú kertvárosa, fiatalodó népességgel, jó foglalkoztatási mutatókkal, sok fiatal, magasan képzett, többgyermekes családdal. A Bia és Torbágy egyesüléséből 1966-ban létrejött településen máig meghatározó a székely-magyar és a sváb hagyományörzés.

A település közművelődési feladatait intézményi keretek között az 1981-ben létrejött Klubkönyvtár vállalta föl először. Az 1990-ben megválasztott új képviselő-testület első között döntött egy új kulturális intézmény létrehozásáról. 1992-ben a művelődési és könyvtári tevékenysége mellett az épület befogadta a később Pászti Miklós Művészeti Iskolává bővülő zeneiskolát, 1999-ig a házi szociális gondozói hálózatot, és egy ideig a Táncsics utcai szociális foglalkoztatót, a mai Fészek Műhelyt is.

Az „egyszemélyes ház” munkatársainak száma lassan növekedett, az épület hamar benépesült, sőt szükösnek bizonyult. A torbágyi településrészen 2004-ben átadták a Közösségi Házat, a hangulatos kerttel, borospincével. 2006-ban elkészült a 280 férőhelyes többfunkciós nagyterem. Megteremtődtek egy sokrétű, szervezett és fejlett helyi közművelődés alapjai.

Ma már **az intézmény** közalkalmazotti **létszáma** 15 fő, az Mt. alapján megbízási jogviszonyban szakmai munkakörben 1 fő dolgozik. A szakalkalmazottak száma összesen 5 fő: 1 igazgató, 1 fő igazgatóhelyettes, 2 fő művelődésszervező, 1 fő megbízási jogviszonyban lévő közművelődési szakember. A technikai személyzet: 1 fő gazdasági szakalkalmazott, 3 fő technikus, 1 gondnok, 1 fő technikai kisegítő és az 5 fő takarító (2 fő négyórás és 3 fő nyolcórás), 1 fő megbízási jogviszonyú műszaki vezető–szakértő, valamint az órabéres rendszerben, külső megbízottként foglalkoztatott információsok (5 fő). A 15 fő közül 3 fő (2 takarító, 1 technikus) részmunkaidőben dolgozik. A nagyobb rendezvények esetén alkalmi technikai segítőket, közösségi szolgálatos diákokat is foglalkoztatunk, valamint 2 fő kulturális közfoglalkoztatottat (Nemzeti Művelődési Intézet Nonprofit Kft.-vel munkaviszonyban). A viszonylag magas fluktuáció ellenére a sokféle tudással és készséggel rendelkező, kreatív, felkészült munkatársi közösség magas szakmai igényességgel, innovatív szellemben igyekszik a település lakóit és az idelátogatókat szolgálni.

A hajdani két település, Bia és Torbágy határán álló, neoklasszicista jellegű egykori vasútállomás **épületéhez** szépen illeszkedik a strukturális jegyeket mutató új szárny. Szabad közösségi használatra összesen 3 klubtermét, a többfunkciós nagytermét és a kávézóját, valamint hangulatos belső udvarát veszik igénybe, emeleti kisebb helyiségeiben a művészeti iskola és a JFMK irodái található. Belső tereit az évszakokhoz, az ünnepekörökhöz igazodva igyekszünk ízlésesen felöltöztetni, alkalomhoz illő versidézetekkel díszíteni. Az esztétikus Kultúrváró a babasarokkal nagy kedvence a családoknak. A JFMK telephelye a Közösségi Ház, amely egy nagyobb teremmel és egy kis udvarral szolgálja a város közösségeit. A Nagy utca 31. sz. alatti Bábosház jelenlegi állapotában szükségmegoldásként ad helyet a gyermek-bábcsopornak.

Az utóbbi években elsősorban a nagyterem fény-hang-színpad **technikai felszereltségét** tudtuk fejleszteni, kisebb zenekarok számára már hangfelvétel készítésére is alkalmas. (A

Völgyhíd TV közreműködésével Török Ádám-koncertlemez is készült itt.) A faluház épület földszinti klubterme 2017-ben új kiállítási installációs rendszerrel bővült.

Az intézmény önállóan működő költségvetési szerv, pénzügyi gazdálkodó feladatait a munkamegosztásra vonatkozó együttműködési megállapodás alapján Biatorbágy Város Polgármesteri Hivatala látja el. Az előirányzatok felett részjogkörrel rendelkezik. A fenntartói támogatás az utóbbi négy-öt évben közel a duplájára emelkedett. A rendezvények mellett a különféle származtatott szolgáltatásokból jövő bevételeit a pályázati támogatások egészítik ki. Létrehoztuk az intézmény támogatására a *Biatorbágy Közművelődéséért Alapítványt*, amely egyre aktívabb.

Az intézményhez jelenleg 8 művelődő közösség tartozik.

Ószidő Nyugdíjasklub: Huszonöt éve működik, hatvanöt-hetven fős, az átlagéletkor 70 év, hetente találkoznak, irodalmi kört, kórust, évente egyszer nyugdíjas-találkozót szerveznek, aktívan részt vesznek a rendezvényeken.

Tűzzománc szakkör: Harminc-harmincöt fős tagsága a tűzzománcozás mellett egyéb technikákkal is ismerkedik, évi egy kiállításon mutatkoznak be. Tagjai közül Kelemen Ágnes ikonfestő részt vett a megyei és országos *Amator Artium* kiállításon.

Népiénekműhely: 2. osztálytól egyetemistákig vesznek részt a diákok, 2016-ban összesen huszonöten. Csoportban (Búzavirág, Csipkebokor, Lenbingó, Leánykőkörcsin, Rigófütyty, Mézvirág) és szólistaként is oktatja őket Magdó Ildikó. Ahol indulnak, nyernek, kiemelt minősítéseket hoznak nemzetközi, országos és megyei versenyekről, tagjuk eljutott közülük a *Fölszállott a páva* népzenei vetélkedőre is.

Szivárvány Színjátszó Kör: Tíz éve működik, általános iskolás gyerekek számára, pár éve két csoportban. A felsős csapat az Országos Weöres Sándor Gyermekszínjátszó Fesztiválon 2017-ben már arany minősítést kapott. Szervezői, házigazdái a térségi *Szivárvány Gyermekszínjátszó Találkozó*nak.

Cip-cirip Bábcsoport: Nagy múltú a biatorbágyi gyermek-bábjátszás. Jelenleg Tóth Kriszta és Néder Norbert bábosok vezetik a csoportot (országosan kuriózum, hogy két bábművész patronálja a gyerekeket). Az első versenyük óta mindig arany minősítést kaptak a helyben szervezett *Kezemben a kobakom* területi gyermekbábos találkozón és Egerben, az országos fesztiválon is, 2017-ben a fődíjat is ők hozták el. 2016-ban sikeresen szerepeltek a *Duna Menti Tavasz* rendezvényen. Tervezik, hogy a régebbi tagokból új csoport indul 2017-ben.

PERON (Ifjúsági Klub): 2013 januárjában indult, főként felső tagozatos diákok vesznek részt benne. Vezetője Garamszegi Zsolt művésztanár, aktív versenysportoló, fotós. A tíz-tizenöt fős csoport hetente péntek délután találkozik, de szerveznek többeket megmozgató programokat is, amelyekről www.facebook.hu/peron.biatorbagy oldalukon részletesen beszámolnak.

Kertbarát Kör: „A legszebb konyhakertek” országos mozgalom kapcsán alakult a csoport, rendszeresen tartanak összejöveteleket, előadásokat, kerttúrákat.

Gombászsakkör: A csoport 2014–2016 között működött tizenöt-húsz fővel, zömmel gombászkirándulós alkalmakkal.

A művészeti csoportok tagjai **táborokban** is részt vesznek. Kedveltek a színjátszók, a bábosok nyári bejárós táborai. Az intézményhez kötődnek a PERON tavaszi mini sátoztáborai is.

A **rendezvények** körében a JFMK hangsúlyt helyez az igényes közösségi ünneplésre. Már novemberben összeállítjuk a következő évi önkormányzati rendezvénynapot és a saját programjainkat. A nemzeti ünnepeket az iskolák és az amatőr művészeti csoportok bevonásával tartjuk, a nemzeti összetartozás napjára a testvérteltelepülésekről hívunk fellépőket és ünnepi szónokot. Az önkormányzat köszönti a szakmai közösségeit, akik intézményünk partnerei. Bensőséges, igényes ünnepeket szervezünk számukra. Az év legnagyobb eseménye a *Városünnep*. Ez a helyiek és a testvérteltelepülésekről érkezők számára kínál minden korosztályt megszólítva színvonalas programot három napon át, de a koncerteket sokan látogatják a környékről és a fővárosból is.

A falu disznótora nyitja az évet farsangi eszem-iszommal. Adventben az *Angyalfia* vásár a közösségi ünnep. A civil kezdeményezésből indult, az intézmény által átvállalt rendezvény több mint vásár, ahol a közösség megélése a cél, ezért szinte minden helyi szervezet megmozdul ekkor.

A *gyermeknap* a gazdag gyermek- és családi programok „koronája”, egy-egy téma köré épül a Fűzes-patak ligetes partján.

A *gyermekbábos- és színjátszó-találkozók* a közösségek erősítése mellett a vezetők számára igényes szakmai továbbképzések.

Kedvelt rendszeres alkalmak a *Chaplin-koncertek*, a *táncházak*, a szombati délelőtti *Meseállomás* előadásai. A jazzkoncertek és a táncházak jelentős pályázati támogatást élveznek.

Komolyzenei koncertek tekintetében a PMAMI folyamatos kínálattal szolgál, ezért az intézmény csak különleges esetekben (kiállítás megnyitók) szervez ilyen, más zenei csemegék azonban megjelennek a kínálatában.

A *színházhoz* korlátozottak az épület lehetőségei, ezért jobbára pódiumdarabok kerülnek bemutatásra.

A vizuális nevelés, az érték közvetítés kiváló alkalmi a **kiállítások**, amelyek egy többfunkciós klubteremben és a nagyterem előterében kapnak helyet. Évente tizenhárom-tizennégy egyéni és csoportos tárlat látható helyi és környékbeli alkotókkal, vannak tematikus kiállítások, és az intézmény a névadó, Juhász Ferenc munkásságának megismertetésére így módon is hangsúlyt fektet.

Az **ismeretterjesztés** műfajai is megtalálhatók a kínálatban, de ez 2016-ig elsősorban a könyvtár feladata volt, amely sikerrel szervezett pl. keleti gyógy módokról szóló sorozatot. A művelődési központ programjai között úti beszámoló, történelmi előadások, filmvetítés szerepelt, figyelve az aktuális igényekre, közérdekű témákra. A Juhász-életmű népszerűsítésére hivatottak a Juhász Ferenc Kör alkalmi. A háttér munkákat tekintve az intézmény ezen tevékenységi formát a rendezvényekhez hasonlóan kezeli.

A **származtatott szolgáltatások** sorában főként a terembérleti formában megvalósuló programok szerepelnek, amelyek jórészt a gyermek- és felnőtt mozgáskultúra, sport, rekreációs szolgáltatások körébe tartoznak. A legkisebbeknek szólnak a *Ringató*, a *Kerekítő* foglalkozások, a *Bebe-angol*, a felnőttek körében népszerűek a különféle jógák, tornák, baba-mama klubok, fiataloknak a társastáncprogramok.

A hangulatos *Chaplin* kávézó, amely a hazai blues- és jazzélet találkozóhelye, nyitvatartási rendje szerint üzemel. Együttműködve az intézménnyel, nyaranta nyáresti koncerteket, alkalmanként filmvetítéseket szervez, népszerű az *Ultikulturális* és *Tök-elit bakelit* klubja is.

A családi rendezvények kedvelt helyszíne a Közösségi Ház.

A helyi civil szervezetek, intézmények – a fenntartó jóvoltából – ingyenesen vehetik igénybe a termeket.

A **közösségi szolgáltatásokat** főként az információsok végzik. Ezen a területen sok még a tennivaló, de a Kultúrváróban megtalálhatók saját és egyéb városi kiadványok, és lakossági internetes szolgáltatást biztosítunk. 2016 végén megújult a honlap, erősödött a Facebook-

aktivitás, rendszeres a plakátolás, a hírlevelek küldése. A JFMK a *Biatorbágyi programajánló* című esztétikus műsorfüzetét havonta ingyenesen eljuttatja minden belterületi háztartásba; felméréseink szerint főként ebből tájékozódnak a látogatók.

A helyi kultúra szövete sokrétű és színes, a JFMK Biatorbágy egész lakosságát szolgálja, 2016-os munkatervét is a „**partnerség – minőség**” elve mentén állította össze. Korcsoportokra nézve reprezentatív kérdőíves igény- és elégedettségi felmérést végzett szintén 2016-ban. S mindezt igyekeznek beépíteni az intézményi munkába.

A JFMK működését közvetlenül a fenntartó, Biatorbágy Város Önkormányzatának szakbizottsága felügyeli. A Hivatal a gazdálkodást ellenőrzi, a Városgondnokság a nagyobb rendezvények technikai háttérében segít.

Az oktatási és társintézmények ingyenes programjai számára a JFMK térítésmentesen biztosítja a helyszínt, a tárgyi-technikai háttérrel és a működésükhöz szükséges humán erőforrást. Az együttgondolkodás erősítése érdekében évente tréninget szervez az állami fenntartású általános iskola, a német nemzetiségi, a református és az alapítványi általános iskola, a több tagóvodából álló önkormányzati óvoda, a bölcsőde, a Pásztai Miklós Művészeti Iskola, a Karikó János Könyvtár, a Biatorbágyi Családsegítő Központ és Gyermejkölési Szolgálat, a Védőnői Szolgálat vezetőinek. 2016 óta az önkormányzati Völgyhíd TV is társbérlet, amellyel közösen készül a *Faluház 25* című tízrészes kisfilmsorozat az intézmény negyedszázados történetéről.

A Városünnep egyes civil kezdeményezések révén Herbrechtingen, Gyergyóremete, Kiti, Alistál és Nagydobrony testvértelepülések művészeti csoportjaival, művelődési koordinátoraival is kapcsolatot tart, amit igyekeznek mélyíteni is (pl. alistáli diákszínjátékosok a Szivárvány Gyermekszínház Találkozón).

Jelenleg közel negyven civil szervezet tevékenykedik aktívan a településen, köztük a helyi egyházközségek szervezetei. Az együttműködés köre változó, az egyeztetések rendszere működik, egy-egy közművelődési szakember több közösség faluházi ügyeit koordinálja, vannak éves, féléves és a nagy rendezvények előtti megbeszélések. A civil szervezeteken belül működnek művészeti csoportok, amelyek rendszeresen próbálnak a JFMK-ban. A vegyeskar és a férfikórus fesztiválkórus, a népdalkör Aranypáva-díjas minősítésű, az ifjúsági fúvószenekar és a Füzes táncsoport is számos díjjal büszkélkedhet.

A Biatorbágyi Értéktár Bizottság létrejöttét a művelődési központ vezetője kezdeményezte.

Partnere az intézménynek több, kulturális profittal is rendelkező vállalkozás (pl. Kisvilla, Kisgombos könyvesbolt), sikeres projektet valósított meg velük.

A helyi beszállítók közül többen (Andrész, Kemenes, Czimmer, Biafood) évente rendszeresen támogatják a JFMK-t.

Az intézmény szerves része a helyi társadalomnak, nagyban hozzájárul a település népességmegtartó képességéhez. 2016-ban negyvenezer látogató fordult meg a négyszáz programon, és a rendszeres alkalmakon még több ezren. Az utóbbi négy-öt évben a látogatószám, a programok száma megduplázódott, szaporodtak a kisközösségek, emelkedik az intézményi honlap és a Facebook-oldal látogatottsága. A számok nem csak mennyiséget jeleznek – a helyi kultúra színesedését, az intézmény aktivitását is jól tükrözik. A minőségi szint emelkedését jelzi a látogatói elégedettség, a fenntartó költségvetési támogatásának növekedése, a szakmai elismerés. 2014 végén az intézmény *Feketedió-díjat* kapott közösségi kategóriában a Pest Megyei Népművelők Egyesületétől, ugyanezen évben egy *városi felmérés szerint a kulturális programokkal voltak a legelégedettebbek a városlakók*. 2017 májusában a Három Királyfi, Három Királyné országos mozgalom „*Családbarát helyé*” nyilvánította a művelődési központot.

9. esetpélda: Címpályázat összegző értékelés

Témakör: Címpályázat összegző értékelés

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 60 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó esetpéldát elolvassa a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- Keressen bizonyítékot az értékelés objektivitására!
- Saját intézményi gyakorlatából keressen intézményi erősséget, modellértékű gyakorlatot!

Az önértékelés és a helyszíni értékelés összehasonlító eredményei

Minősítési szempont	Önértékelés eredménye		Helyszíni szemle alapján elért eredmény	
	elért pontszám	%	elért pontszám	%
Intézményi működést szabályozó jogszabályi előírások alkalmazása^{xix}		100		100
A tevékenységi formák értékelése				
Ismeretterjesztés				
➤ Alapkövetelmények teljesítése ^{xx}		100		100
➤ A minőségfejlesztő munka értékelése ^{xxi}	43	83,0	39	75,0
Képzés				
➤ Alapkövetelmények teljesítése	42	100	--	--
➤ A minőségfejlesztő munka értékelése		81,0		

Minősítési szempont	Önértékelés eredménye		Helyszíni szemle alapján elért eredmény	
	elért pontszám	%	elért pontszám	%
Kiállítás <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alapkövetelmények teljesítése ➤ A minőségfejlesztő munka értékelése 	38	100 73,0	33	100 63,0
Közösségi szolgáltatás <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alapkövetelmények teljesítése ➤ A minőségfejlesztő munka értékelése 	48	100 92,0	29	100 46,0
Művelődő közösség <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alapkövetelmények teljesítése ➤ A minőségfejlesztő munka értékelése 	38	100 73,0	32	100 62,0
Rendezvény <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alapkövetelmények teljesítése ➤ A minőségfejlesztő munka értékelése 	44	100 85,0	42	100 81,0
Tábor <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alapkövetelmények teljesítése ➤ A minőségfejlesztő munka értékelése 	45	100 87,0	43	100 83,0
Származtatott szolgáltatások <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alapkövetelmények teljesítése ➤ A minőségfejlesztő munka értékelése 	38	100 73,0	34	100 65,0
A szervezeti adottságok értékelése^{xxii} <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vezetés ➤ Stratégiai tervezés ➤ Emberi erőforrások 	31 16 17	86,0 80,0 85,0	31 14 16	86,0 70,0 80,0

♦ **Az önértékelés megalapozottsága**

Az intézménynek az önértékelésben már van gyakorlata, ugyanis harmadik alkalommal mérte és mérettette meg teljesítményét. Először 2011. évben, majd 2014-ben pályázott, és mind a két alkalommal eredményesen. Első alkalommal két, a második alkalommal már hat tevékenységi területen érdemelte ki a minősített közművelődési intézmény címet.

A mostani pályázata – bár eredményes – nem mutatja az ilyen előzmények után joggal feltételezhető tapasztalatot. A pályázati dokumentáció több helyen tartalmazott általános megállapításokat, eszmefuttatásokat, továbbá a pályázó szöveges indoklása nem egyforma logika alapján építkezik, és gyakran hiányzik az igazoló dokumentum/ok megnevezése.

Százalékszámítási pontatlanság is előfordul a megfelelések számításánál: négy esetben 1-2 százalékkal kevesebbet, két esetben pedig többet számoltak. Tévedésükre felhívtuk a figyelmüket helyszíni audit során az alábbiak szerint:

Tevékenység	Önértékelés szerint	Audit által átszámolt
	%	
Ismeretterjesztés	80,5	83,0
Képzés	80,5	81,0
Kiállítás	74,3	73,0
Közösségi szolgáltatás	90,9	92,0
Művelődő közösség	73,6	73,0
Rendezvény	83,3	85,0
Tábor	86,8	87,0
Származtatott szolgáltatás	73,6	73,0

A hiányosságok ellenére az auditorok objektív módon tudtak tájékozódni a pályázat megfelelőségéről a helyszíni ellenőrzéskor.

Az auditorok a bizonyító erejű dokumentumokat keresve és vizsgálva megállapították, hogy azok hat tevékenységi területen alátámasztották a megfogalmazott állításokat. Az önértékelés minősítéseit azonban több esetben is felül kellett bírálni, és minden alkalommal annak csökkentése vált szükségessé. Általánosságban is megállapítható, hogy legtöbb esetben a tevékenység dokumentálása volt hiányos, valamint a méréseket, értékeléseket vagy nem végezték, vagy nem állt rendelkezésre annak igazolására szolgáló bizonyíték. Az interjúk azonban minden esetben koherensek voltak a vizsgált dokumentumokkal.

A pályázó önminősítése **a szervezeti adottságok értékelésében** teljes körűen megalapozott.

♦ **Megfelelés a minősítési követelményeknek**

A Békés Városi Kecskeméti Gábor Kulturális, Sport és Turisztikai Központ jogszerűen működik; szakmai tevékenységére a minőségfejlesztés iránti elkötelezettség jellemző. A stratégiai gondolkodás, a folyamatos fejlesztés a szervezet vezetésében és tevékenységében meghatározó. A helyszíni tapasztalatok, a bemutatott dokumentumok az intézményi közösség minőségfejlesztés iránti elkötelezettségét bizonyították.

Az önértékelés alapján az intézmény a működését szabályozó **jogszabályi előírásoknak**, valamint a közművelődési tevékenységek **szakmai alapkövetelményeinek** 100%-ban megfelelt. A **szervezeti adottságai** terén elért eredményei pedig lényegesen meghaladják a minimális előírt minősítési szintet.

Az intézmény mind a nyolc tevékenységi területtel pályázott.

Hat tevékenységi területén a folyamatos fejlesztő munka eredményességi mutatója eléri, és ebből három tevékenységnél (ismeretterjesztés, rendezvény, tábor) lényegesen meghaladja a cím elnyerésére feljogosító szintet.

Két tevékenységi területen – az egyik a képzés, a másik a közösségi szolgáltatás – az audit nem jutott a cím odaítéléséhez szükséges követelményekhez elégséges, a pályázatban leírt önminősítést alátámasztó bizonyítékokhoz.

A helyszínen tapasztaltak, a dokumentumok és a személyes interjúk azt támasztják alá, hogy a **közösségi szolgáltatás** – bár folyamatosan végzik mind a négy részterületen, az informatikai szolgáltatás pedig magas szintű, szakmai körökben elismert –, még nincs rendszerbe

szervezve. Maga a tevékenység megnevezése, a közösségi szolgáltatás az auditnak átadott dokumentumok nem mindegyikében szerepel. Az általa elérni kívánt cél nincs egységesen és pontosan meghatározva, továbbá a tevékenység értékelésére sem találtunk bizonyítékot. A helyszíni szemle során az intézmény ezzel a ténnyel szembesült. Koszecz Sándor igazgató úr elhibázottnak tartja és átgondolásra javasolja a közösségi szolgáltatás részterületeinek jelen gyakorlat szerinti együttes minősítését. Azzal azonban egyetértett, hogy a pályázat beadásával elfogadta az arra vonatkozó és érvényben lévő szabályokat.

A képzés esetében a pályázó tévesen sorolta be a végzett tevékenységét. A bemutatott és egyetlen alkalommal megszervezett tanulási folyamatot/eseményt a dokumentációja szerint **képzésként értékelni nem lehetséges/nem releváns**. Inkább az előadás-sorozat jellemzőit hordozza, így az **ismeretterjesztés** körébe tartozik.

Az audit szükségesnek tartja rögzíteni, hogy a pályázó – a fentiek mellett is – átgondolatlanul töltötte ki a képzésre vonatkozó adatlapot. Az alapkövetelmények ellenőrző kérdései táblázat minden egyes kérdésére az „igen”-t jelölte be, függetlenül attól, hogy az a felnőttképzés hatálya alá tartozó képzésre vonatkozott, holott az intézmény ilyen képzést nem is folytathat.

Az audit során ugyanis megállapítást nyert, hogy az **intézmény nem rendelkezik felnőttképzési intézményakkreditációval**, nem rendelkezik érvényes hatósági engedéllyel. Igazgató úr és az interjún részt vett szakmai munkatárs ezt meg is erősítette. Ugyanakkor az audit áttekintette a felnőttképzéshez szükséges tárgyi, személyi feltételeket az intézményben, és bizonyítékot nyert arra, hogy azok maradéktalanul rendelkezésre állnak, megfelelnek, következésképpen az intézmény képes lenne a felnőttképzés hatálya alá nem tartozó képzések szervezésére, lebonyolítására. Itt jegyezzük meg, hogy a minősítésre olyan tevékenységeket várunk, melyeket rendszeresen, ún. „üzemszerűen” végeznek, ugyanis a minőségfejlesztés egyik alapértéke a folyamatosság.

♦ **A vizsgált tevékenység(ek) és az intézmény erősségei, modell-értékű gyakorlata**

1. Az akadálytalan kommunikáció, az információáramlás biztosítása. Ezt a feladatot segíti az intézmény szakmai informatikai rendszere, a saját fejlesztésű, közös és szegmentáltan is megosztott belső telekommunikáció. Az intézmény igazgatója hozta létre a munkatársi levelezési listát (bvkk@googlegroups.com), ami a belső információáramlás legfontosabb fóruma. A napi munka megkönnyítése érdekében gyakran használnak megosztott Google dokumentumokat és táblázatokat, ahol egy-egy speciálisan kialakított dokumentumban

vezetik a legfontosabb nyilvántartásokat, forgatókönyveket, projekt költségvetéseket, indikátor táblákat.

2. Az elektronikus nyilvántartó rendszer, melyben a közművelődési statisztikához igazodva naprakészen vezetik az intézmény minden tevékenységét. Így a közművelődési tevékenységek aktuális állásáról egy gombnyomással elkészíthető bármilyen összesítés, kimutatás.

3. Az intézmény és az egyes tevékenységek partneri körének azonosítása, nyilvántartása és a nyilvántartás folyamatos karbantartási modellje. Az elektronikus formában létrehozott adatbázisok változatos módon, az egyes tevékenységek specifikációinak megfelelően paraméterezhetők.

Mind a három erősségként kiemelt gyakorlat szélesebb szakmai körben történő megismertetése hozzájárulhatna a közművelődési intézmények és szervezetek egységes nyilvántartási gyakorlatának bevezetéséhez, a kommunikáció akadálymentesítéséhez és a partnerközpontúsághoz. Ez utóbbi a környezetfüggő intézmények tevékenységfejlesztésének fontos ismertetőjegye.

♦ **A vizsgált tevékenység(ek) és az intézmény fejlesztésének javasolt területei**

1. Szükséges az intézmény stratégiájának átgondolása. A jelenlegi vezetői tervet ki kell váltani olyan új stratégia elkészítésével, mely a minőségfejlesztés fogalmkörét használja, és annak tartalma szerint strukturált.

2. Az így elkészített stratégiához kell igazítani az intézmény éves tervét és beszámolóját, az egyes tevékenységi területek terveit; összefoglalva az intézmény minden dokumentumát.

3. Át kell gondolni a tevékenységek fejlesztésének lépéseit, különös tekintettel az eredmények mérésére, értékelésére és a beavatkozások módjára.

4. Hangsúlyosan ajánljuk az intézmény vezetői figyelmébe a 2014. évi audit javaslatának elfogadását. *„A dokumentáció tekintetében az elektronikus dokumentumok csaknem kizárólagos használata helyett megfontolásra érdemesnek tartjuk a hagyományos (nyomtatott) dokumentumok arányának növelését”.*

A jó gyakorlatok között megnevezett információs rendszer, az elektronikus nyilvántartás nem pótolhatja az intézmény alapkümentumainak nyomtatott formában történő használatát, tárolását. Ugyanez vonatkozik a tevékenységekkel kapcsolatos dokumentálásra is.

10. esetpélda: Küldetésnyilatkozat

Témakör: Küldetésnyilatkozat

Módszer: Esetpélda megvitatása a résztvevők bevonásával. Alkalmazott módszerek: kiscsoportos feldolgozás, megvitatás, plenáris feldolgozás, összegezés

Időtartam: 30 perc

Feladat: A témakörhöz kapcsolódó esetpéldát elolvasva a következő kérdésekre kell a résztvevőknek választ keresni.

Megfigyelési szempontok és feladat:

- Szükséges-e közművelődési intézményeknek küldetésnyilatkozat?
- Mire fókuszál a dokumentum?
- Az esetpélda alapján fogalmazza meg saját intézménye küldetésnyilatkozatának főbb elemeit!

A VÉRTES AGORÁJA KÜLDETÉSNYILATKOZATA

Az Agora Küldetésnyilatkozata



Összekötjük a várost!

Mi, A Vértes Agorája elhivatott csapata azért dolgozunk, hogy a városrészek bekapcsolásával a városközpont nyüzsgő kulturális „piactérre” váljon.

Fontosnak tartjuk, hogy látogatóink úgy gondoljanak A Vértes Agorájára, mint ahová jó betérni, ott mindig történik valami és számít a véleményem.

Célunk, hogy olyan kulturális, szórakoztató közösségi teret és szolgáltatásokat nyújtsunk Tatabányán, amelynek örömmel válnak aktív részesévé városunk és térségünk lakói.

Hagyományainkat megőrizve, új utakat keresve művészeti, gasztronómiai, sport- és szabadidős programokat, egyedi képzéseket kínálunk, közösségfejlesztő folyamatokat támogatunk.

Alapelvünk a minőség, a partnerség, a nyitottság környezetünk változó igényeire.

Mindenkori küldetésünk, hogy A Vértes Agorája a város kulturális jelképe legyen, erősítse a tudatot, tatabányainak lenni jó!

Elfogadva: 2012. december 12.

<http://www.avertesagoraja.hu/cikk/kuldetesnyilatkozat.html#!prettyPhoto>

V. Tanulást segítő kérdések

Milyen előnyei vannak a minőségirányítási rendszer kiépítésének?

Mit értünk minőség-ellenőrzési tevékenység alatt és mi a legfontosabb alapelve?

Mit takar a minőség szabályozás fogalma?

Mi jellemzi a minőségügyi rendszerek korszakát?

Hogyan alakult a minőség fogalma a minőségbiztosítás, minőségirányítás fejlődésével?

Milyen minőség definíciók ismertek napjainkban?

Mit értünk hiba alatt a minőségbiztosításban és a közművelődés viszonyai között?

Mely négy szempontot kell szem előtt tartani egy vállalat minőségelvű működésekor?

Mi tekinthető a legtökéletesebb minőségbiztosításnak?

Mit értünk észlelt minőség és tapasztalt minőség alatt?

Mi a rés-modell lényege?

Mit takar a SERVQUAL modellt kifejezés?

Mit tud az ISO 9000 nemzetközi minőségbiztosítási szabványsorozatról?

Miért fontos a minőségirányítási kézikönyv a minőségbiztosítás rendszerében?

Mit takar a vezetőségi átvizsgálás, és miért szükséges?

Mi jellemzi a Total Quality Management, teljes körű minőségirányítási rendszert?

Mit tud az EFQM rendszerről?

Miben különbözik egymástól a termék-előállítás és a szolgáltatás?

Mit értünk észlelt minőség alatt?

Mi tekinthető szolgáltatásnak egy közművelődési intézmény tevékenysége kapcsán?

Ki a fogyasztó a közművelődési szolgáltatásnyújtás esetében?

Mi a PDCA ciklus?

Mit tud az Ishikawa módszerről?

Mit takar a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” elnevezés?

Melyek a „Közművelődési Minőség Díj” megszerzésének feltételei?

VI. Források

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

10/2010. (III. 11.) OKM rendelet a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” adományozásáról

Bálint Julianna (2007): Minőségfejlesztés az oktatásban. Gyakorlati útmutató oktatási intézmények számára. Budapest, Verlag Dashöfer Szakkiadó Kft.

Becser Norbert (2008): Szolgáltatásminőség modellek. 89. sz. Műhelytanulmány. Budapest, Corvinus Egyetem. Elérhető: <http://edok.lib.uni-corvinus.hu/277/1/Becser89.pdf>

Berényi László (2011): A minőségügy alapjai. Miskolci Egyetem. <http://www.szervez.uni-miskolc.hu/blaci/minmen/index.html> (2017. 11.24. 13.00h)

Bonstingl, John Jay (1997): A minőség iskolái: a Teljeskörű Minőségi Menedzsment (TQM) alkalmazása az iskolában. Nyíregyháza, School Bt.

Borbáth Erika (2011): Minőségbiztosítás a közművelődésben kézikönyv. Budapest, Magyar Művelődési Intézet és Képzőművészeti Lektorátus

Czeglédi László (2011): Minőségmenedzsment. Eger, Eszterházy Károly Főiskola

Cserpes Attila (2011): Marketing és menedzsment a közművelődésben. Zalaegerszeg, Keresztury Dezső Városi Művelődési Központ.

Dézsán Imre (2014): Minőségbiztosítás: a minőségirányítás alapjai. Budapest, Tankönyvmester Kiadó

Jakab Tamás (2003): A tanulás értékelése és akkreditációja – minőségbiztosítás és felnőttoktatás. In: Heribert Hinzen – Horváthné B. Mária – Koltai Dénes – Németh Balázs (szerk.): Magyar – német együttműködés az európai partnerségben. Budapest – Pécs, Német Népfőiskolai Szövetség Nemzetközi Együttműködési Intézete – Pécsi Tudományegyetem Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Intézet, 138 – 143. p.

Kalapács János (2000): Minőségbiztosítás, minőségirányítás a közszolgáltatásban: közoktatás, közigazgatás. Budapest, X-Level Kft.

Kövesi János - Topár József (2006): A minőségmenedzsment alapjai. Budapest, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Typotex Kiadó

Nemzeti Művelődési Intézet (2015): Fogalomtár a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” elnyerésére benyújtott pályázatokhoz elektronikus változat.

http://www.nmi.hu/storage/files/files/2015/Fogalomt_r_2015_v_gleges_20150310.pdf

(2017. december 4. 17.00 h.)

Krisztián Béla (2006): Az európai felsőoktatási régió minőségbiztosítása és oktatása. Kézirat

Mihály Ildikó (2006): A minőségbiztosítás helyzete az európai tanárképzés gyakorlatában. In: Új Pedagógiai Szemle, 56/9. 93 – 98. p.

Modláné Görgényi Ildikó (1997): A képzés minőségbiztosítása. Budapest, Budapesti Műszaki Egyetem Műszaki Pedagógiai Tanszék, Magyar Szakképzési Társaság, Nemzeti Szakképzési Társaság

Nagy József (2000): A minőségértékelés és minőségfejlesztés az iskolában. <http://oktatas.gallup.hu/opinion/nagyj990531.htm> (2017. december 14.h.)

Orosz Lajos (2007): Az irányított önértékelés módszertana. <http://www.okm.gov.hu/main.php?folderID=388&articleID=2352&ctag=articlelist&iid=1> (2017. 11. 05.h.)

Palotay Kata – Győri Pál (1998): A TQM elmélete és gyakorlata. Budapest, IMSYS Vezetési és Tanácsadó Kft.

Parányi György – Lakárdy Zsolt (1994): A minőség tervezése, szervezése a kis- és középvállalkozásoknál. Budapest, Glob Info Alapítvány

Pecsenye Éva (2002): Minőségfejlesztés. Segédanyag oktatási intézmények számára. Kézirat

Polónyi István (2006.): A munkaerőpiacra orientált felsőoktatási minőségbiztosítás. In: Uő. (szerk.): A felsőoktatás minősége. Budapest, Felsőoktatási Kutatóintézet. 10 – 39. p.

Sz. Tóth János (2004): Akkreditáció a felnőttoktatásban. <http://www.eaeabudapest.hu/7/71.htm> (2017. 12. 14h)

Tamás Gyula (1999): Az EFQM-től a 2Q-ig avagy a minőségbiztosítás egyik lehetősége a közoktatásban. [Minőségfejlesztő Közoktatás Veszprém megyében sorozat 1. kötet], Veszprém, k. n.

Tenner, Arthur. R. – DeToro, Irving J. (1996): Teljes körű minőségmenedzsment. Budapest, Műszaki Könyvkiadó

Varga Emilné Szűcs Edit (2005): Minőségmenedzsment. Debrecen, Campus Kiadó

Veress Gábor (1999): A minőségügy alapjai. Budapest, Műszaki Könyvkiadó, Magyar Minőség Társaság

Jogszabálygyűjtemény

1. A közösségi művelődés/közművelődés területére vonatkozó fontosabb jogszabályok

- [Magyarország Alaptörvénye \(2011. április 25.\)](#)
- [1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről](#)
- [2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről](#)
- [2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről](#)
- [2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről](#)
- [2012. évi. I. törvény a munka törvénykönyvéről](#)
- [2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról](#)
- [2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról](#)
- [2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról](#)
- [2007. évi CLII. törvény egyes vagyonyilatkozat-tételi kötelezettségekről](#)
- [2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról](#)
- [2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről](#)
- [2000. évi C. törvény a számvitelről](#)
- [1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról](#)
- [2016. évi CLV. törvény a hivatalos statisztikáról](#)
- [1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról](#)
- [5/2015. \(I. 22.\) EMMI rendelet a közművelődési feladatellátás országos szakfelügyeletéről](#)
- [68/2013. \(XII. 29.\) NGM rendelet a kormányzati funkciók, államháztartási szakfeladatok és szakágazatok osztályozási rendjéről](#)
- [114/2013. \(IV. 16.\) Korm. rendelet a magyar nemzeti értékek és a hungarikumok gondozásáról](#)
- [368/2011. \(XII. 31.\) Korm. rendelet az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény végrehajtásáról](#)
- [370/2011. \(XII. 31.\) Korm. rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről](#)

- [10/2010. \(III. 11.\) OKM rendelet a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” adományozásáról](#)
- [388/2009. \(XII. 15.\) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatfelvételi Program kötelező adatszolgáltatásairól](#)
- [18/2005. \(XII. 27.\) IHM rendelet a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról](#)
- [32/2017. \(XII. 12.\) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről](#)
- [150/1992. \(XI. 20.\) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény végrehajtásáról a művészeti, közművelődési és közgyűjteményi területen foglalkoztatottak jogviszonyával összefüggő egyes kérdések rendezéséről](#)

2. A közművelődési intézmény működését szabályozó fontosabb jogszabályok ellenőrző kérdésekhez

- [2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról](#)
- [2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról](#)
- [2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról](#)
- [1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről](#)
- [1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról](#)
- [368/2011. \(XII. 31.\) Korm. rendelet a 2011. évi CXCV. törvény végrehajtásáról](#)
- [150/1992. \(XI. 20.\) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény végrehajtásáról a művészeti, közművelődési és közgyűjteményi területen foglalkoztatottak jogviszonyával összefüggő egyes kérdések rendezéséről](#)

3. A közösségi művelődés/közművelődési tevékenységi forma végzését szabályozó jogszabályok

3.1. Ismeretterjesztés

- [Magyarország Alaptörvénye \(2011. április 25.\)](#)
- [1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról](#)

3.2. Képzés

- [Magyarország Alaptörvénye \(2011. április 25.\)](#)
- [2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről](#)
- [393/2013. \(XI. 12.\) Korm. rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról](#)
- [32/2017. \(XII. 12.\) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről](#)

3.3. Kiállítás

- [Magyarország Alaptörvénye \(2011. április 25.\)](#)
- [1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról](#)
- [41/1997. \(V. 28.\) FM rendelet az Állat-egészségügyi Szabályzat kiadásáról](#)
- [A HUNGART Vizuális Művészek Közös Jogkezelő Társasága Egyesület \(képző-, ipar- és fotóművészek szerzői jogainak kollektív kezelésére létrejött szervezet\) adott tárgyévre vonatkozó jogdíj közleménye](#)

3.4. Közösségi szolgáltatás

- [2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról](#)
- [1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról](#)
- [15/1998. \(IV. 30.\) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről](#)

3.5. Művelődő közösségek

- [1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról](#)
- [114/2013. \(IV. 16.\) Korm. rendelet a magyar nemzeti értékek és a hungarikumok gondozásáról](#)
- [A Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület \(ARTISJUS\) – adott tárgyévre vonatkozó – közleménye irodalmi és zeneművek nem színpadi nyilvános előadásának engedélyezése fejében az előadások szervezői által fizetendő szerzői jogdíjakról.](#)

valamint a felhasználás engedélyezésének egyéb feltételeiről (Előadások szervezőire vonatkozó jogdíjközlemény)

3.6. Rendezvények

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2004. évi II. törvény a mozgóképről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 1989. évi III. törvény a gyülekezési jogról
- 78/2013. (XII. 16.) EMMI rendelet az „art” mozivá minősítés feltételeiről
- 23/2011. (III. 8.) Korm. rendelet a zenés, táncos rendezvények működésének biztonságosabbá tételéről
- 55/2009. (III. 13.) Korm. rendelet a vásárokról, a piacokról, és a bevásárlóközpontokról
- 203/2006. (X. 5.) Korm. rendelet a nemzeti filmvagyonba tartozó filmalkotások terjesztésének részletes szabályairól
- Az előadások szervezőire vonatkozó ARTISJUS Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület vonatkozó jogdíjközleménye
- A települési önkormányzat által – az 1997. évi LXXVIII. törvény 54. § (1) bekezdése alapján hozott – a közterületek használatáról szóló rendelete.
- A települési önkormányzat rendelete a vásárokról és a piacokról.

3.7. Tábor

- 12/1991. (V. 18.) NM rendelet a tanulóifjúság üdülésének és táborozásának egészségügyi feltételeiről

3.8. Származtatott szolgáltatások

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
- 2007. évi CVI. törvény az állami vagyonról
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

- [1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről, melynek alapján a települési önkormányzat rendeletet alkot a közterületek használatáról](#)
- [210/2009. \(IX. 29.\) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről](#)
- [1989. évi III. törvény a gyülekezési jogról](#)
- [254/2007.\(X. 4.\) Korm. rendelet az állami vagyonnal való gazdálkodásról](#)
- [A Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület \(ARTISJUS\) közleményét az adott tárgyévre vonatkozóan \(Előadások szervezőire vonatkozó jogdíjközlemény\)](#)
- Az illetékes önkormányzat rendelete a közterület használatáról, illetve a vásárokról.

ⁱ 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről; 10/2010. (III. 11.) OKM rendelet a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” adományozásáról

ⁱⁱNemzeti Művelődési Intézet, szakértők

ⁱⁱⁱ Követelmény lehet például a lakosságszámra jutó kulturális programok aránya.

^{iv} Zeithalm V. A. – Parasuraman P.- Berry L. L nevéhez köthető a modell.

^v Kézelfoghatóság: A társaság létesítményének, felszereléseinek, személyzetének és kommunikációs eszközeinek megjelenése.

Megbízhatóság: A társaság képessége, hogy az ígért szolgáltatást pontosan és megbízhatóan nyújtja.

Fogékonyság az ügyfél igényeire: A társaság hajlandósága, hogy az ügyfeleknek készségesen segítsen, és azonnali szolgáltatást nyújtson.

Szavatolás, bizalom: A társaság munkatársainak ismerete, tudása, udvariassága és képességük, hogy bizalmat és megbízhatóságot közvetítenek az ügyfelek irányába.

Empátia: A személyre szabott „gondoskodó” figyelem, amelyet a társaság az ügyfelek irányába fejt ki (Cserpes 2011, 19).

^{vi} Nem kerül ugyanis semmibe, ha a képzésünkről későn értesülőket azonnal felvesszük a levelezőlistánkra, s egy következő képzésről külön figyelmeztető üzenetet küldünk számára. Vagy a zárva talált kiállítás, lekésett koncert miatt panaszt tevőnek személyes információt, esetleg kedvezményt ajánlunk a következő eseményekre.

^{vii} A TQM kifejezés helyett akkoriban, 1987-ben Magyarországon az ÁMR („Átfogó Minőségvezetési Rendszer”) kifejezést használták (Kalapács 2000, 142).

^{viii} Deming 14 pontban összefoglalta a TQM alapelveit, ezek a következők: Legyenek állandó céljaink a termék és szolgáltatás javítására! Az új elméleteket alkalmazni is kell! Ne bízunk a tömegellenőrzésben! Vásárláskor ne csak az árat nézzük! Folyamatosan javítsuk a termékünk, szolgáltatásunk rendszerét! Szervezzünk képzési programokat! Szervezzük meg a vezetőséget! Teremtsünk bizalmat! Optimalizáljuk a csapatot! Mellőzzük a buzdításokat! Küszöböljük ki a termelés számszerű kvótáit! Távolítsuk el az akadályokat! Bátorítsuk mindenkinél a tanulást és az önfejlesztést! Tegyük lépéseket a változtatások megvalósításáért! (Bonstingl 1997, 105-110) Deming tehát filozófiájában arra helyezi a hangsúlyt, mindenki munkájában változásra van szükség, a verseny helyett inkább együttműködést és az akadályok legyőzését javasolja, a rendszer működési feltételeiben pedig a stabilitás elérése a cél (Pecsenye 2002, 18-19).

^{ix} Minőségfejlesztés a közművelődésben, képzési segédanyag, 2007., Budapesti Művelődési Központ, 2007, kézirat

^x Legalább egy indikátor alkalmazása kötelező, hogy a minősítési követelményeknek megfeleljen az intézmény.

*^{xi} Írja le a tevékenység végzését, értékelését, melynek tartalmaznia kell a vonatkozó szabályozó és igazoló dokumentumokra hivatkozást is maximum 2500 karakter terjedelemben.

*^{xii} Írja le a tevékenység végzését, értékelését, melynek tartalmaznia kell a vonatkozó szabályozó és igazoló dokumentumokra hivatkozást is maximum 2500 karakter terjedelemben.

^{xiii} Amennyiben a kérdésre adott nemleges válasz oka nem a nem megfelelés, hanem csak az a tény, hogy az adott kérdés nem releváns, nem értelmezhető az intézmény vonatkozásában, az adott kérdés alatt „Megjegyzés” kiegészítést, magyarázatot kell adni.

^{xiv} Legalább egy indikátor alkalmazása kötelező, hogy a minősítési követelményeknek megfeleljen az intézmény.

^{*xv} Írja le a tevékenység végzését, értékelését, melynek tartalmaznia kell a vonatkozó szabályozó és igazoló dokumentumokra hivatkozást is maximum 2500 karakter terjedelemben.

^{*xvi} Írja le a tevékenység végzését, értékelését, melynek tartalmaznia kell a vonatkozó szabályozó és igazoló dokumentumokra hivatkozást is maximum 2500 karakter terjedelemben.

^{xvii} Amennyiben a kérdésre adott nemleges válasz oka nem a nemmegfelelés, hanem csak az a tény, hogy az adott kérdés nem releváns, nem értelmezhető az intézmény vonatkozásában, az adott kérdés alatt „Megjegyzés” kiegészítést, magyarázatot kell adni.

^{xviii} Legalább egy indikátor alkalmazása kötelező, hogy a minősítési követelményeknek megfeleljen az intézmény.

^{xix} 100%-os megfelelés szükséges

^{xx} 100%-os megfelelés szükséges

^{xxi} A Címre pályázott tevékenységnél minimum 60%-os megfelelés, a végzett tevékenységnél minimum 30%-os megfelelés szükséges

^{xxii} Minimum 30-30-30%-os megfelelés szükséges