

ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA o.p.s.

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor/specializace: 6208R186 Podniková ekonomika a řízení provozu, logistiky a kvality

Hodnocení spokojenosti s kvalitou vysokoškolské výuky v období mimořádné situace

Bakalářská práce

Jakub MICHAL

Vedoucí práce: Ing. et Ing. Martin Folta, Ph.D., EUR ING



ŠKODA AUTO Vysoká škola

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

- Zpracovatel: **Jakub Michal**
- Studijní program: Ekonomika a management
- Obor: Podniková ekonomika a řízení provozu, logistiky a kvality
- Název tématu: **Hodnocení spokojenosti s kvalitou vysokoškolské výuky v období mimořádné situace**
- Cíl: Cílem práce je popsat proces hodnocení spokojenosti v oblasti vzdělávání, analyzovat současný stav spokojenosti studentů a pedagogů na ŠKODA AUTO Vysoké škole o.p.s. v období mimořádné situace a na základě vyhodnocené zpětné vazby navrhnout možná zlepšení vedoucí ke zvýšení spokojenosti zainteresovaných stran a zlepšení distanční formy vysokoškolské výuky.
- Rámcový obsah:
1. Metody a přístupy k měření spokojenosti zainteresovaných stran v sektoru vzdělávání a definice relevantních pojmů.
 2. Charakteristika mimořádné situace a dopad na proces vzdělávání.
 3. Provedení výzkumného šetření a vyhodnocení spokojenosti zainteresovaných stran s kvalitou vzdělávání v období mimořádné situace.
 4. Návrhy za účelem zlepšení kvality poskytovaných služeb v oblasti distanční formy studia.

Rozsah práce: 25 – 30 stran

Seznam odborné literatury:

1. NENADÁL, J. *Systémy managementu kvality: co, proč a jak měřit?*. 1. vyd. Management Press, 2016. 302 s. ISBN 978-80-7261-426-4.
2. KLEMENT, M. – DOSTÁL, J. *Teorie, východiska, principy a rozvoj distančního vzdělávání realizovaného formou e-learningu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2018. 70 s. ISBN 978-80-244-5353-8.
3. ZOUNEK, J. – SUDICKÝ, P. *E-learning učení (se) s online technologiemi*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-903-6.
4. KLEMENT, M. *Přístupy k hodnocení elektronických studijních opor určených pro realizaci výuky formou e-learningu*. Olomouc: Pedagogická fakulta Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. 124 s. ISBN 978-80-87557-13-6.

Datum zadání bakalářské práce: prosinec 2019


Termín odevzdání bakalářské práce: prosinec 2020

L. S.


Ing. et Ing. Martin Folt, Ph.D.
Vedoucí práce


doc. Ing. Jan Fábry, Ph.D.
Garant studijního oboru


Mgr. Petr Šulc
Prorektor ŠAVŠ


Jakub Michal
Autor práce

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci vypracoval samostatně a použité zdroje uvádím v seznamu literatury. Prohlašuji, že jsem se při vypracování řídil vnitřním předpisem ŠKODA AUTO VYSOKÉ ŠKOLY o.p.s. (dále jen ŠAVŠ) směrnici OS.17.10 Vypracování závěrečné práce.

Jsem si vědom, že se na tuto závěrečnou práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, že se jedná ve smyslu § 60 o školní dílo a že podle § 35 odst. 3 je ŠAVŠ oprávněna mou práci využít k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna podle § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách.

Beru na vědomí, že ŠAVŠ má právo na uzavření licenční smlouvy k této práci za obvyklých podmínek. Užiji-li tuto práci, nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, mám povinnost o této skutečnosti informovat ŠAVŠ. V takovém případě má ŠAVŠ právo ode mne požadovat příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to až do jejich skutečné výše.

V Mladé Boleslavi dne 06.12.2020



Tato práce vznikala v obtížné době způsobené pandemií koronaviru. Současně tato mimořádná situace posloužila jako inspirace pro výběr tématu práce, jejíž zpracování a související konzultace musely s ohledem na okolnosti probíhat distančně. V této souvislosti děkuji panu Ing. et Ing. Martinu Foltovi Ph.D., EUR ING za konzultace, odborné vedení závěrečné práce, poskytování rad a informačních podkladů.

Obsah

Úvod.....	7
1 Úvod do managementu kvality.....	8
1.1 Systémy managementu kvality.....	8
1.2 Principy managementu kvality.....	10
1.3 Role zpětné vazby v managementu kvality	13
1.4 Kvalita ve vzdělávání.....	13
1.5 Návrh dotazníku pro měření spokojenosti ve vzdělávání	14
2 Výuka v době mimořádné situace.....	17
2.1 Distanční vzdělávání	17
2.2 Výhody a nevýhody distančního studia	18
2.3 E-learning.....	18
2.4 Hodnocení e-learningu	21
2.5 Klasifikace v průběhu distančního studia	23
3 Představení mimořádné situace	24
3.1 Pandemie koronaviru	24
3.2 Vládní opatření.....	25
3.3 ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA o. p. s.	26
4 Dotazníkové šetření.....	27
4.1 Analýza získaných informací od studentů	28
4.2 Analýza získaných informací od pedagogů	38
4.3 Vyhodnocení dotazníku a návrh na zlepšení.....	50
Závěr	54
Seznam literatury	56
Seznam obrázků a tabulek.....	58
Seznam příloh	60

Seznam použitých zkratk a symbolů

AIS	Akademický informační systém
COVID-19	Corona Virus Disease 2019
LMS	Learning Management System
NSA	Národní soustava akreditace
ŠAVŠ	ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA o.p.s.
TQM	Total Quality Management

Úvod

V roce 2020 zasáhla Českou republiku pandemie respirační choroby COVID-19. Došlo k uzavření ekonomiky uvnitř státu a k povinnému uzavření škol, vysokých škol nevyjímaje. Nastala tak dosud nepoznaná situace, neboť celé školství muselo prakticky ze dne na den přejít na distanční formu výuky. V důsledku toho se výuka musela přizpůsobit novým podmínkám. Došlo k úplnému přechodu na distanční studium a do výuky musely být zavedeny nástroje na podporu distanční výuky.

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnotit, jak byli studenti a pedagogové spokojeni s průběhem výuky na ŠKODA AUTO VYSOKÉ ŠKOLE o.p.s. v průběhu koronavirových opatření. S absencí podobné předchozí zkušenosti a při nutnosti rychlé reakce je třeba zkoumat, co fungovalo dobře, co nikoliv a zda mohlo dojít k chybám. Je tudíž důležité provést průzkum spokojenosti studentů a pedagogů se zvolenými postupy a procesem. Na základě teoretických východisek, praktických zkušeností autora a zpětné vazby z dotazníkového šetření se práce pokusí analyzovat, jak distanční výuka ovlivnila spokojenost zainteresovaných stran a kvalitu vzdělávání na vysoké škole.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř tematických celků. První částí je teoretická část bakalářské práce, kde je čtenář seznámen s řízením kvality, s jeho systémy a principy. Jsou zde objasněny pojmy jako kvalita, zpětná vazba a spokojenost zákazníka. Druhá část práce popisuje výuku v distanční formě, nástroje, které se k takové výuce využívají, výhody a nevýhody oproti běžné prezenční výuce. Další částí je popis mimořádné situace a vliv vládních opatření na fungování ŠKODA AUTO VYSOKÉ ŠKOLY o.p.s. Dalším celkem začíná praktická část práce. Její součástí je analýza současného stavu spokojenosti s výukou na vysoké škole pomocí dotazníkového šetření. Spokojenost je zkoumána u obou zainteresovaných stran, studentů a pedagogů. V závěrečné části práce autor porovná získaná data od obou zúčastněných stran a pokusí se navrhnout možná zlepšení procesu dálkového vzdělávání na základě zpětné vazby z dotazníkového šetření.

1 Úvod do managementu kvality

„Kvalita je v současnosti považována za jeden z klíčových faktorů dlouhodobého úspěchu všech typů a velikostí organizací“ (Nenadál, 2018, str. 17). Při výběru služby nebo výrobku je kvalita jedním z nejdůležitějších aspektů. Důvodem je, že kvalita se dá definovat jako vnímání vlastností výrobků, služeb, systémů a lidí zákazníkem neboli odběratelem. Toto vnímání závisí na požadavcích zákazníka, který při výběru upřednostňuje své hlavní priority. Zákaznickovy požadavky můžeme vnímat jako kombinaci potřeb a očekávání, přičemž pokud tento požadavek nebude splněn, zákazník to bude vnímat jako známku špatné kvality.

Dopady špatné kvality jsou znatelné, jelikož dochází k:

- „prohlubující se nespokojenosti zákazníka,
- nízké produktivitě,
- klesajícím prodejům díky ztrátám zákazníků,
- zhoršující se pracovní morálce zaměstnanců,
- vysokým nákladům na ověřování shody a nutná opatření k nápravě,
- neplnění obchodních závazků,
- značnému plýtvání všeho druhu,
- vysokým nákladům na zásoby apod.“ (Nenadál, 2018, str. 17).

Takovéto problémy mohou být fatální a vést ke ztrátě konkurenceschopnosti, pověsti, ziskovosti a ve svém důsledku až k rozložení organizace.

1.1 Systémy managementu kvality

Co je systém managementu kvality, je definováno i normami ISO ř. 9000. Jedná se o systém managementu kvality, který je součástí celé organizace, a ne jenom její části, a musí se na něm podílet organizace jako celek. Systémy managementu kvality mají zaručovat následující funkce:

1. „Zaručovat maximální spokojenost a loajalitu zákazníků i dalších zainteresovaných stran.

2. Vytvářet prostředí a kulturu neustálého zlepšování výkonnosti lidí, procesů i celé organizace a být motorem pozitivních změn a inovací.
3. Podporovat úsilí organizace o dosažení tzv. excelence jak v oblasti používaných přístupů k řízení, tak i v oblasti dosahovaných výsledků.
4. Výše uvedené tři funkce zabezpečovat s co nejmenší spotřebou zdrojů, zejména osvojením si zásad dělat správné věci správně hned napoprvé” (Nenadál, 2016, str. 13).

Spolehlivě fungující systém splňuje tyto funkce, ale nejsou výjimkou systémy, které požadavky ISO 9001 překračují. Momentálně rozlišujeme tři základní koncepce, které budují a rozvíjí systémy managementu kvality. Jsou jimi:

- „koncepce ISO,
- koncepce odvětvových standardů,
- koncepce TQM (Total Quality Management)” (Nenadál, 2016, str. 14).

Koncepce ISO

Tvorbou mezinárodních norem se zabývá federace národních normalizačních orgánů ISO a mezi ty nejznámější patří ISO 9000 a ISO 9001 se zaměřením na systémy managementu kvality.

Koncepce odvětvových standardů

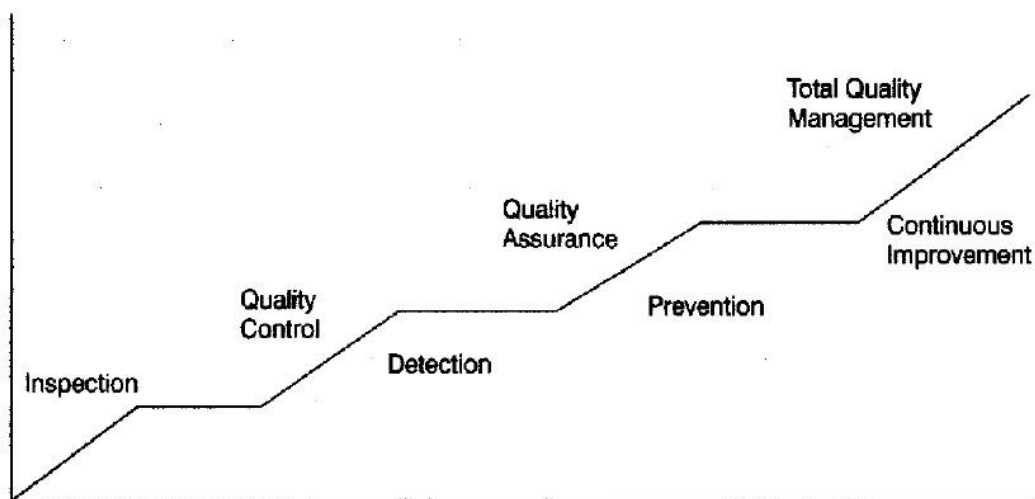
Každé odvětví ekonomiky je upraveno vlastním systémem standardů či norem. „Obvykle tyto standardy ctí základní penzum požadavků i strukturu normy ISO 9001, ale navíc vymezují mnohé specifické požadavky jednotlivých odvětví. I proto je tato koncepce obecně považována za náročnější než samotná koncepce ISO” (Nenadál, 2018, str. 23).

Konkrétními příklady jsou standardy IATF 16949 definující požadavky na systémy managementu jakosti v automobilovém průmyslu nebo ISO/TS 22163 definující požadavky na systémy managementu jakosti kolejových vozidel.

Koncepce TQM

Koncepce TQM je považována za tu nejnáročnější. TQM sjednocuje objevy a přínosy pro systémy managementu kvality. Modelů excelence existuje několik, ale mezi ty známější patří Model Demingovy aplikační ceny, Model Národní ceny kvality

Malcolma Badrige, EFQM Model excellence nebo Model excellence G. Kanjiho. První model je ze jmenovaných nejstarší a je aplikovaný zejména v Japonsku. Druhý model je využíván v USA, třetí hlavně v Evropě a Model excellence G. Kanjiho aplikován v Asii, ale i v Evropě. TQM Total Quality Management může být aplikovatelný i na oblast školství. Je to jeden z prostředků zajišťování kvality ve vzdělávání.



Zdroj: [cit. 2020-11-06]. Dostupné z: <https://verkkolehdet.jamk.fi/welhojaverkossa/archives/405>

Obr. 1 Hierarchie konceptů kvality

1.2 Principy managementu kvality

„Považujeme principy managementu kvality za soubor hodnot, pravidel a víry, pomáhající nejen rozvoji moderních systémů managementu kvality, ale i zvyšování výkonnosti celých organizací směřující k excelenci” (Nenadál, 2018, str. 21).

S principy managementu kvality se setkáváme v normách ISO ř. 9000 a modelech excellence. Bez správného porozumění těmto norem a souvisejících modelů jsou principy kvality neaplikovatelné a takové organizace jsou obvykle méně úspěšné. Organizace se podle těchto principů řídí, aby řádně dodržovaly požadavky zainteresovaných stran. Zainteresovanými stranami jsou partneři, dodavatelé nebo zákazníci.

Princip zaměření na zákazníka

Zákazník je předpokladem prosperující organizace, a proto organizace usilují o co nejvyšší plnění jejich požadavků. Na základě požadavků zákazníků si organizace

přizpůsobuje své strategické a operativní cíle, jelikož ty musí být shodné s potřebami a předpoklady zákazníků. Některé moderní organizace mohou svojí produktovou strategií alternativně usilovat o usměrňování a vývoje potřeb zákazníků. Zpětná vazba jim pomáhá pružně reagovat na změny a vytvářet modifikace produktů a služeb.

Princip vůdcovství

Manažerská pozice je vrcholem kariéry ovšem ne každý se pro ni hodí. Osobnost, která se na takovou pozici dostane, musí být lídrem a udržovat směřování podniku a prosazovat misi, vizi a hodnoty, které povedou k naplňování dlouhodobých cílů. Manažer také rozvíjí komunikaci s dodavateli, zaměstnanci a dalšími zúčastněnými stranami ve snaze docílit plnění předem stanovených strategických cílů. Manažer by měl mít správné komunikační a interpersonální schopnosti k usměrňování zaměstnanců a vytváření motivace a příjemného pracovního prostředí.

Princip zapojení zaměstnanců

Komunikující kolektiv je důležitým prvkem fungujícího podniku. Podporování zaměstnanců, vytváření motivující atmosféry, rozvoj osobního života s odpočinkem vede ke zvýšené produktivitě. Nejen motivování individuálních lidí, ale podpora týmové práce umožňuje rychlejší řešení problémů, zlepšování a inovace. Měření spokojenosti zaměstnanců odkrývá jejich názory na dosahování cílů organizace a eliminaci slabých stránek činnosti podniku.

Princip agility

Rychlost reakce organizace na vnější a vnitřní změny předurčuje její úspěchy. Aby byla rychlost reakce co nejvyšší a nejpružnější, musí být systematicky využívány identifikační metody a nástroje, které posuzují a porovnávají možné výstupy. Na agilní přístup musí být připraveni zaměstnanci, organizační struktura, informační kanály, infrastruktura a výroba.

Princip procesního přístupu

Procesní přístup efektivněji řídí organizace, ale musí být podniknuty aktivity, které toto umožňují. Proces musí mít definovaný charakter a rozsah, vzájemné vazby, klíčové procesy a jejich vlastníky, zdroje a vstupy a identifikovaná omezení a rizika.

Mimo jiné musí organizace monitorovat zpětnou vazbu, sledovat výsledky benchmarků a podle nich zvyšovat výkonnost.

Princip prevence

Předcházet problémům dříve než nastanou je mnohem efektivnější než řešit jejich následky. Je tedy nutné, aby docházelo k monitorování hrozeb a uplatňování nástrojů či metod anticipace pro jejich eliminaci. Slabé stránky organizace jsou zdrojem problémů a včasná intervence a změna může ušetřit organizaci cenný čas a prostředky.

Princip neustálého zlepšování a inovací

Aby jakákoliv organizace přežila v dnešní době plné konkurence, musí se neustále posouvat vpřed. Hledá tedy příležitosti ke zlepšování a identifikaci rizik a hrozeb. Organizace dále rozvíjejí své zaměstnance, procesy, vztahy se zainteresovanými stranami, technologie výroby, infrastruktury a organizační struktury.

Princip orientace na fakta při rozhodování

Stále důležitější roli v manažerském rozhodování hraje analýza dat a rozhodování se podle ní. K tomu se používají statistické metody či zpracovávání tzv. velkých dat. Organizace si definuje cíle a podle nich ověřuje shodu dat, které jsou vhodným důvodem a zdůvodněním při rozhodování.

Princip partnerství s dodavateli

Jedná se o rozvoj spolupráce a výměnu informací s partnery, rozšiřování znalostí a zvyšování výkonnosti podniku. Pokud k takové výměně informací nedochází a partner není prospěšný, musí dojít k ukončení spolupráce a navázání nových vztahů.

Princip odpovědnosti za udržitelnou budoucnost

Organizace nese zodpovědnost za vývoj a kvalitu svého prostředí. Organizace vytváří projekty a přerozděluje zisk k prospěchu celé společnosti. Pomáhá budovat region a prostředí, ve kterém žijí její zaměstnanci, sponzoruje dobročinné a veřejně prospěšné akce (tzv. společenská odpovědnost firem) a podporuje účast svých zaměstnanců v podobných projektech.

Princip učení se

Know-how je považováno za největší bohatství podniku, a proto se musí neustále tyto znalosti a vědomosti rozvíjet a předávat na další zaměstnance. Organizace usilují o to, aby se jejich zaměstnanci chtěli dál rozvíjet a učit se nové znalosti a dovednosti. Organizace také vytváří workshopy a kurzy pro motivované zaměstnance s chutí se dále profesně a osobnostně rozvíjet.

1.3 Role zpětné vazby v managementu kvality

Zpětná vazba je účinným nástrojem pro identifikaci pozitivních i negativních podnětů. Tyto informace slouží vedení organizace a menším celkům v ní přesněji identifikovat problémové oblasti a pružně na ně reagovat. Zpětnou vazbu lze dostávat od zákazníků, kdy se bude jednat o informace ohledně poskytovaných služeb, zboží a fungování organizace. Zpětnou vazbu poskytují i jiné zainteresované strany jako jsou partneři a zaměstnanci, kteří upozorňují na vnitřní problémy. Získání nové zpětné vazby by mělo přinést pozitivní výsledky tím, že dojde k řešení předešlých problémů. Zjišťování názorů externích zákazníků je nyní požadováno téměř všemi normami, ale samy organizace často chtějí obdržet zpětnou vazbu i od dalších zainteresovaných stran.

„Bez ohledu na zvolenou formu sběru dat od zástupců určených zainteresovaných stran můžeme říci, že nezbytným nástrojem uplatňování jakékoliv zpětné vazby jsou dotazníky. Ty pozůstávají ze souboru vhodně formulovaných otázek, reflektujících jednotlivé známky vnímání. Charakter dotazníků bude v praxi logicky uzpůsoben i tomu, jaká data (zda kvalitativní, kvantitativní nebo nejlépe smíšená) budeme chtít od respondentů získat“ (Nenadál, 2018, str. 293).

1.4 Kvalita ve vzdělávání

Vzdělání je jedním ze základních kamenů fungující společnosti. Vzdělávání je celoživotní proces, jelikož se neučíme jenom institucionálně, ale i interakcí ve společnosti. Vzdělání souvisí i s výkonem povolání, a proto bychom měli dbát na jeho kvalitu. Ve vysokoškolském vzdělávání hledíme na kvalitu vzdělávacích programů, lektorů a instituce. Hlavními nástroji pro hodnocení kvality vzdělávání jsou akreditace, Národní soustava akreditace (dále jen NSA) a určité právní předpisy.

Akreditace je oprávnění nebo licence pro přijímání studentů, vyučování a vydávání diplomů v onom oboru udělované akreditační komisí. „Základem pro hodnocení činnosti jsou informace poskytnuté hodnocenou fakultou nebo vysokou školou na základě dotazníku Akreditační komise. Jeho podoba je již ustálená a je pouze přizpůsobována specifickým podmínkám hodnocených institucí, jako např. teologickým fakultám“ (Vinš, 2004, str. 9).

„Národní soustava kvalifikací obsahuje několik set tzv. profesních kvalifikací, které jsou definovány svými hodnoticími standardy, podle nichž probíhají zkoušky uchazečů o příslušné kvalifikace. Tyto kvalifikace a jejich standardy popisují zástupci zaměstnavatelů sdružení v tzv. sektorových radách, aby odpovídaly požadavkům trhu práce.

Tyto požadavky jsou stanoveny v různých zákonech nebo resortních vyhláškách a mají různou formu. Většinou stanovují povinnost složení zkoušky nebo absolvování vzdělávacího programu v určeném rozsahu a obsahu, případně dokonce obojího, Někdy i konkretizují obsah vzdělávacího programu či zkoušky“¹.

Po splnění právních náležitostí a podmínek akreditační komise jsou udělovány akreditace a povolení pro zřízení fakult a oborů či specializací.

1.5 Návrh dotazníku pro měření spokojenosti ve vzdělávání

„Dotazníková šetření spočívají v tom, že se určenému vzorku zákazníků (a nevylučují se ani zákazníci konkurence) zašle dotazník s vhodně formulovanými otázkami, jež mají pomoci respondentům generovat seznam znaků, které při koupi určitého výrobku nebo služby ovlivňují jejich vnímání“ (Nenadál, 2016, str. 57). Bohužel velkým nebezpečím je nízká návratnost dotazníků.

Dotazník je základní nástroj pro získání zpětné vazby. Aby splňoval účel a výsledky byly co nejpřesnější, musí se při jeho tvorbě dbát na dodržování určitých kroků, které by neměly být opomíjeny. Jedná se o:

- a) „definování základního souboru otázek,
- b) výběr vhodného formátu dotazníku,

¹ NÁSTROJE HODNOCENÍ KVALITY. NÚV – Národní ústav pro vzdělávání [online]. Praha, 2011 [cit. 2020-10-18]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/nastroje-hodnoceni-kvality-1>

- c) konečné uspořádání dotazníku,
- d) popis vstupních informací pro respondenty,
- e) přezkoumání dotazníku“ (Nenadál, 2016, str. 61).

Definování základního souboru otázek:

Na každý znak spokojenosti by měla směřovat jedna otázka. V případě, že znaku udělujeme vysokou důležitost, může k tomuto znaku směřovat více otázek. Otázky by neměly nabádat dotazovaného k nějaké konkrétní odpovědi, měly by být jednoduché a jednoznačné. Otázky by měly být formulovány podle formátu dotazníku a podle typu zákazníka.

Výběr vhodného formátu dotazníku:

Rozlišujeme čtyři základní druhy formátů. Formát check-listů je jednoduchý pro respondenty, ale neumožňuje přesné vyhodnocení spokojenosti zákazníka, protože je pouze vybíráno ze dvou možností, a to mezi spokojen a nespokojen. Likertův formát (slovní vyjádření míry souhlasu či nesouhlasu), formát verbální a formát numerický umožňují respondentovi odpovídat na vícestupňové škále, měření jsou tedy přesnější a objektivnější.

Konečné uspořádání dotazníku:

Dotazník by měl obsahovat vstupní informace pro respondenty, segmentační otázky, otázky na jednotlivé znaky spokojenosti a otázky souhrnného typu. Je důležité dbát na počet otázek, které budou v dotazníku obsaženy. „I když neexistuje žádný vztah definující počet jako funkce ochoty zákazníků reagovat, jakýmsi nepsaným pravidlem je, že pokud celkový počet otázek v dotazníku převyšuje 15, ochota zákazníků k odpovědím rapidně klesá“ (Nenadál, 2016, str. 64). Proto je důležité uvádět v dotazníku pouze nezbytné otázky.

Popis vstupních informací pro respondenty:

Při distribuci dotazníku elektronickou formou nebo poštou uvádíme dodatečné informace o důvodu a smyslu průzkumu, návod a vysvětlivky. Instrukce k vyplnění dotazníku musí být jednoduché a jednoznačné, aby složité a nepřehledné instrukce neodradily korespondenta od vyplnění.

Přezkoumání dotazníku:

Dotazník by měl projít přezkoumáním nejenom stranou, která dotazník vytváří, ale i nezajímavou třetí stranou nebo reprezentativním počtem respondentů, který je schopen dotazník objektivně zhodnotit a podat feedback.

V případě vytváření dotazníku spokojenosti ve školství je postup identický. „Pedagogickému výzkumu se věnuje široké spektrum lidí. Na jedné straně spektra to jsou profesionální výzkumníci, na druhé straně studenti anebo učitelé z praxe. Intenzita výzkumné činnosti může být různá, ale podstata výzkumné práce je stejná – směřuje k řešení pedagogických problémů a k rozšiřování poznatků o pedagogických jevech“ (Gavora, 2010, str. 17). Školy vytváří průzkumy spokojenosti, které distribuují studentům s cílem získat zpětnou vazbu na pedagogy a předměty, kterých se účastní. „Často je potřebné vyhodnocovat výsledky zavedení nové učebnice, nové vyučovací metody nebo celé koncepce vyučování, která se ve škole uplatňuje“ (Gavora, 2010, str. 17).

2 Výuka v době mimořádné situace

Na vysokých školách rozlišujeme tyto tři hlavní formy studia: prezenční neboli denní, distanční a kombinovanou. Na některých vysokých školách ještě existuje večerní studium. Výuka probíhá několik dní v týdnu ve večerních hodinách, ale tato forma je momentálně na ústupu.

Při prezenční formě probíhá výuka dopoledne i odpoledne každý všední den. Studenti se účastní přednášek, cvičení, praxí, laboratorních prací a konzultací v prostorách školy. Student je v přímém kontaktu se spolužáky a učitelem a poznatky získává přímo.

Při distanční výuce pracují student a pedagog odděleně a komunikují spolu na dálku. Studuje se online s využitím možností e-learningu. Tato forma výuky poskytuje možnost studovat v libovolném čase na jakémkoliv místě.

Kombinované studium je kombinací distanční a prezenční formy studia. Součástí studia se student v nižším rozsahu účastní výuky a vyšší roli hraje samostudium.

Jakmile došlo k zákazu prezenční výuky, ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA o.p.s. (dále jen ŠAVŠ) přistoupila na distanční výuku u všech svých studentů prezenčního studia. Do týdne se studentům ozvali jejich vyučující a informovali je o průběhu výuky v průběhu nouzového stavu.

2.1 Distanční vzdělávání

Pro zamezení šíření koronaviru mezi lidmi bylo státem nařízeno udržovat sociální distancování. Jako důsledek těchto opatření byla přerušena prezenční výuka na školách a přechod na distanční vzdělávání. „Jeho hlavním cílem je umožnit průběžně se vzdělávat jedincům, kteří se nemohou účastnit klasické, tedy prezenční formy vzdělávání (kontaktní výuky)” (Průcha, 2009, str. 514).

Účast na výuce distanční formou byla na ŠAVŠ povinná. Při výuce distanční formou se spoléhá na vyšší míru samostudia u studentů, a proto je tento typ výuky častější u vzdělávání na vysokých školách a dospělých. Zároveň distanční výuka na ŠAVŠ umožňovala studium na dálku všem studentům programu Erasmus.

K tomu, aby byly školy nadále funkční, pedagogové a konzultanti představují opory distančního studia, a současně studenti využívají samostudia. Tento způsob výuky

musí být vytvářen s vědomím, že student není a nebude schopen se účastnit výuky osobně, a tak mu musí být veškerý obsah poskytnut na dálku nebo v podkladech.

Po dobu přerušení výuky ve škole se jednotliví učitelé se studenty domluvili na podobě vyučování. Někteří zvolili videokonference, jiní doporučovali samostudium s použitím doporučené odborné literatury a konzultace nebo jejich kombinaci.

2.2 Výhody a nevýhody distančního studia

Distanční vzdělávání s sebou přináší řadu výhod i nevýhod pro vzdělávající instituci i studenta.

Mezi výhody patří:

- místní flexibilita,
- časová flexibilita,
- individuální tempo samostudia,
- individualizace studia,
- zvládnutí nových komunikačních možností.

Do nevýhod řadíme:

- ztráta osobního kontaktu s vyučujícími a kolektivem studentů,
- vysoká počáteční investice do studijních pomůcek,
- nevhodnost pro určité předměty nebo celé obory,
- nutná vysoká motivace a nevhodnost pro určité studenty.

Hlavními důvody odmítání distanční výuky jsou nejen ztížený přenos teoretických znalostí, ale i budování praktických dovedností. Tyto praktické dovednosti bývají často studentům předávány v rámci specializovaných cvičení, která distanční výukou nelze nahradit. Nedílnou součástí jsou individuální schůzky studenta s vyučujícími za účelem konzultací nebo přezkoušení.

2.3 E-learning

E-learning můžeme definovat různými způsoby. Můžeme ho popsat jako „multimediální podporu vzdělávacího procesu s použitím moderních informačních a

komunikačních technologií, který je zpravidla realizován prostřednictvím počítačových sítí. Jeho základním úkolem je v čase i prostoru svobodný a neomezený přístup ke vzdělávání” (Kopecký, 2006, str. 7) nebo jako „formu řízeného studia, při níž učitel a student nejsou v přímém kontaktu (studenti studují samostatně na základě multimediální podpory) a jež je určeno těm, kteří se z různých důvodů (osobních, zdravotních, sociálních, finančních aj.) nemohou účastnit prezenční formy (denního) studia” (Zormanová, 2017, str. 176).

Jinými slovy můžeme definovat e-learning jako soubor nástrojů, které studentům umožňují studovat odděleně od vyučujícího pomocí počítačových sítí. K takovéto vzdálené výuce se využívají různé komunikační prostředky, přes které jsou studentům distribuovány podklady pro přednášky, obsahy cvičení, samostatné práce a úkoly, nebo přes které je zajištěna vzájemná komunikace. K takové komunikaci jsou využívány počítačové programy a aplikace (Skype, Microsoft Teams, Google classroom aj.) nebo e-mail.

Za jinou variantu e-learningu lze považovat tzv. blended learning. Jedná se o propojené nebo smíšené vzdělávání, kdy učitel do tradiční prezenční výuky zakomponuje prvky e-learningu. Dnes se již blended learning stává běžným standardem, jelikož se školství začíná vybavovat interaktivními tabulemi a čím dál více jsou k výuce využívány prezentace.

„E-learning existuje v několika základních formách, které mají společné to, že poskytují vzdělávací obsah v elektronické podobě. Zpravidla rozdělujeme e-learning na online e-learning a offline e-learning” (Kopecký, 2006, str. 9).

Online e-learning

Student je přes počítač připojen k internetu a k tzv. Learning Management System (dále jen LMS). Pedagog tak může ihned reagovat a přizpůsobovat nebo měnit styl výuky v závislosti na náročnosti učiva a potřebách studentů. Do této kategorie spadají online přednášky a cvičení, poskytování souborů přes aplikace připojené k internetu a chat. Za ideální způsob výuky je považována tzv. virtuální třída. Jedná se o simulování prostředí třídy, kde student přes kameru vidí učitele u tabule nebo má k dispozici virtuální tabuli, seznam zúčastněných, záznam hodiny a další nástroje.

Offline e-learning

Student se může připravovat na průběžné testy a zkoušky i bez připojení k intranetu nebo internetu, informace jsou tedy uloženy v paměti zařízení. V tomto případě není využito LMS systému, jelikož studijní materiály jsou umístěny v počítači studujícího.

LMS systém

„LMS systém je neopomenutelnou složkou e-learningu a jeho možnosti výrazně určují celkovou efektivitu studia. LMS systém tedy představuje sofistikovaný softwarový systém, který umožňuje nejen přístup ke studijním oporám, ale umožňuje také zajišťovat zpětnou vazbu mezi studujícími a tutorem, či mezi studujícími a učivem” (Klement, 2018, str. 50).

LMS systém je aplikace umožňující pedagogovi vytvářet vzdělávací obsah a jeho distribuci, vedení výuky a hodnocení výsledků studujících. Mezi moduly LMS systému můžeme například řadit prezentace, články, texty, testy, videa nebo chat.

„Míra a kvalita zajištění jednotlivých procesů je do jisté míry závislá na konkrétním nástroji a konkrétním výrobcí LMS systému, proto se může v jednotlivých systémech výrazně lišit. Potřeba standardizace v této oblasti je do budoucna více než žádoucí. Tuto standardizaci je nutné provést ve více oblastech a tvorba či distribuce vzdělávacího obsahu je jednou z těchto oblastí” (Klement, 2018, str. 53).

Elektronická studijní opora

„Elektronickou studijní oporu můžeme charakterizovat jako plně elektronický, hypertextový, interaktivní studijní materiál, vytvořený pro potřeby realizace distančního vzdělávání formou e-learningu” (Klement, 2018, str. 55).

Elektronická studijní opora vznikla z učebnic a skript díky technologickému vývoji umožňujícímu masivní přístup k internetu. Cílem těchto opor je působit na studenta více smysly, což napomáhá jeho koncentraci a soustředěnosti. Opory by měly studenta motivovat a udržet si jeho pozornost využitím obrázků, animací, zvuků, videí apod. Součástí jsou i cvičení a úkoly, které slouží k zajišťování zpětné vazby mezi studentem a pedagogem, ale i k evaluaci studijních výsledků.

2.4 Hodnocení e-learningu

Hlavními kritérii posuzování kvality distanční výuky za použití e-learningu je volba správného nástroje pro distribuci a podporu studia a uzpůsobení studijních opor a materiálů. Distanční výuka formou e-learningu musí být bezproblémová po pedagogické, technologické a síťové stránce. Musí vzniknout aktuálně zaměřená studijní podpora, která bude pro studenty dostatečně motivující k samostudiu, pro všechny účastníky musí technologická stránka splňovat všechny funkce a síťová stránka zajišťovat aktuálnost a online přístup.

Pedagogická stránka

„Pedagogické pojetí vnímá e-learning jako vzdělávací proces, ve kterém používáme multimediální technologie, internet a další elektronická média pro zlepšení kvality vzdělávání“ (Klement, 2011, str. 40).

Pedagogickou stránku distanční výuky dále rozdělujeme na tři oblasti. První oblastí je psychologicko-sociální stránka studenta. Jedná se o jeho zapojení do výuky, motivace a její budování odlivem stresu a napětí při distanční výuce. Zároveň studentovi distanční výuka umožňuje zvolit vlastní tempo studia a do jisté míry přizpůsobit způsob výuky díky vysoké individualizaci práce, kterou distanční studium může poskytnout.

Druhou oblastí je didaktická stránka, která využívá výhod individualizace práce. Využívá se elektronických studijních opor, které jsou schopny zastoupit pedagoga a plní veškeré didaktické funkce.

Poslední oblastí je ergonomická stránka. Student je schopen sledovat učivo i v době onemocnění, kdy by nebyl schopen se účastnit klasické prezenční výuky. Okamžitý přístup z domova mu umožňuje neustále sledovat probíranou látku, a tak jeho návrat je po zotavení rychlejší, pokud ne okamžitý.

Technologická stránka

„Technologické pojetí e-learningu je chápáno jako spektrum aplikací a procesů, jako je webem podporované vzdělávání nebo také “vzdělávání na webu” (Web-based training – WBT), počítačem podporované vzdělávání (Computer-based training – CBT), virtuální třídy nebo digitální spolupráce. Zahrnuje tedy technologické možnosti přípravy přenosu vzdělávacích obsahů elektronických studijních opor

prostřednictvím elektronických médií, např. internetu nebo intranetu, satelitních vysílání, interaktivních televizních pořadů a vzdělávacích CD-ROM, často s podporou učitele” (Klemet, 2011, str. 42).

Technologickou stránku distanční výuky dělíme do dvou oblastí. První oblast se zakládá na obsahu a formě výuky realizované formou e-learningu. Pedagog musí vytvořit plán výuky, který bude zcela nahrazovat a doplňovat výklad z prezenční formy. Pedagog se přitom opírá o elektronické studijní opory, které jsou srozumitelné a rozčleněné tak, aby student nepotřeboval výklad k jejich pochopení, a jsou doplněny o velké množství příkladů s multimediální podporou. Součástí opor mohou být návody nebo průvodce pro větší srozumitelnost a jednoduchost probírané látky.

Druhou oblastí jsou parametry elektronických studijních opor neboli způsob, jak elektronickou studijní oporu správně využívat. Cílem je zapůsobit na studenta co nejvíce smysly. Je vhodné doprovázet obraz mluveným slovem a multimediální podporou. Při využití multimediální podpory jsme struční pro jasnost a strukturovanost výkladu a držíme se předem určeného sylabu.

Síťová stránka

„E-learning je sice především problémem pedagogickým, ale v další řadě také technickým. Znamená vzdělávání na webu, takže k tomuto způsobu studia je zapotřebí počítač s webovým prohlížečem na straně studenta a tutora a LMS systému jako prostředníka mezi nimi” (Klement, 2011, str. 44).

Jelikož jsou elektronické studijní opory dostupné online a propojeny s LMS systémy, mohou s nimi být pedagog a student v neustálém kontaktu. Každý student pracuje rozdílným tempem a je pro ně důležité, aby měli kurzy neustále k dispozici. Online studium umožňuje pedagogovi rychlost při aktualizování, editování či pozměnění dokumentů a je schopen poskytnout studentovi okamžitou zpětnou vazbu. Zpětná vazba, ať už jenom verbální nebo v podobě testů, je velice důležitá pro správný průběh kurzu a usměrnění studenta.

2.5 Klasifikace v průběhu distančního studia

Klasifikace probíhá hodnocením průběžných testů, samostatných prací, prací ve skupině, ústního zkoušení nebo písemné zkoušky. Průběžné známkování motivuje studenty k průběžné práci a u některých předchází prokrastinaci, která u nich může být velkou překážkou a hlavním důvodem upřednostňování prezenční formy studia. „Průběžná diagnostika vědomostí a dovedností studentů je velmi důležitá pro studenty, kterým poskytuje zpětnou vazbu, ale i pro vyučující, jímž umožňuje flexibilní inovaci a modifikaci kurzů, aby plně odpovídaly potřebám studentů” (Zormanová, 2017, str. 184).

Průběžné testy

Poskytují zpětnou vazbu studentovi o jeho průběžném učení a vyučující je využívá k hodnocení a motivaci studentů ke studiu. Testování probíhá pomocí online testů a krátkých dotazníků. Studenti mají v průběhu školního roku (semestru) možnost požádat o konzultace.

Samostatná práce a práce ve skupině

Jedná se o tvorbu prezentací a projektů, kde můžou být studenti rozděleni do skupin nebo pracovat samostatně. Hodnocení probíhá podle předem stanovených parametrů.

Ústní zkoušení, písemné zkoušení

Používají se většinou na konci semestru k závěrečnému ohodnocení. Zkoušený odpovídá na otázky z předem zveřejněných okruhů. V případě písemné zkoušky dojde k vyhodnocení až později. Při neúspěšném splnění zkoušky může dojít k přezkoušení a opravě známky.

3 Představení mimořádné situace

Mimořádná situace je negativní působení sil a jevů ohrožujících život, zdraví a majetek vyvolaných činnostmi člověka nebo přírodními vlivy. Je nezbytné provedení záchranných a případně i likvidačních prací k odstranění důsledků těchto událostí. Existuje několik druhů mimořádných událostí. Rozlišujeme mezi událostmi vyvolanými přírodními jevy a způsobenými lidskou činností.

3.1 Pandemie koronaviru

Koncem roku 2019 se v čínském městě Wuchan objevil nový typ nemoci, která dostala název COVID-19 (zkratka pro Corona Virus Disease 2019), a kterou způsobuje virus s označením SARS-CoV-2 (koronavirus). V Číně se tento virus začal rychle šířit a začátkem roku 2020 jím byla zasažena Itálie, která se stala epicentrem šíření viru v Evropě. „Už po dvou měsících trvání této pandemie v Evropě je jasné, že zasáhne do životů Evropanů tak zásadně, jak se to od 2. světové války nestalo“ (WIDIMSKÝ, 2020, str. 11). Na takovou krizi žádná světová vláda nebyla připravena, různé státy byly zasaženy jinak a v různý čas, a tudíž přístupy jednotlivých vlád byly rozdílné.

Stejně jako jakýkoliv jiný sektor pandemie COVID-19 ovlivnila mnoha způsoby i vzdělávání. Vládní akce sledovaly společný cíl, omezit šíření koronaviru zavedením opatření omezujících sociální kontakt, včetně omezení prezenční výuky, kulturní a sportovní činnosti, cestování atp. Mnoho zemí pozastavilo prezenční výuku a zkoušky. Došlo také na imigrační omezení týkající se studentů programu Erasmus.

Kde je to možné, jsou tradiční třídy nahrazovány digitální formou komunikace, knihami a materiály převzatými ze školy. Různé platformy e-learningu umožňují interakci mezi učiteli a studenty a v některých případech se ke vzdělávání používají národní televizní pořady nebo platformy sociálních médií. Některé vzdělávací systémy zařadily výjimečné prázdniny, aby bylo možné se lépe připravit na scénář distančního vzdělávání².

² GONZALEZ, T., M. A. DE LA RUBIA, K. P. HINCZ, M. COMAS-LOPEZ, Laia SUBIRATS, Santi FORT, G. M. SACHA a Haoran XIE. Influence of COVID-19 confinement on students' performance in higher education. PLOS ONE. 2020, 15(10). ISSN 1932-6203. Dostupné z: doi:10.1371/journal.pone.0239490

Ministerstvo zdravotnictví České republiky charakterizuje virovou pandemii následně:

- „rychlý postup infekce, což poskytuje velmi málo času pro implementaci nutných opatření ad hoc;
- zahlcení a přetížení zdravotnických zařízení dané nárůstem poptávky po lékařském ošetření, nedostatek odborného zdravotnického personálu;
- opožděná a limitovaná dostupnost pandemické chřipkové vakcíny, limitovaná dostupnost antivirotik a antibiotik stejně jako léčebných přípravků nutných pro terapii jiných chorob;
- potenciálně závažný nedostatek personálu a výrobků, což je výsledkem přerušení klíčové infrastruktury a služeb a kontinuity všech obchodních i vládních sektorů;
- negativní dopad na sociální a ekonomické aktivity komunit, který může přetrvávat ještě dlouho po ukončení období pandemie;
- národní připravenost je pod drobnohledem veřejnosti, vládních agentur a médií;
- globální stav nouze limituje potenciál mezinárodní pomoci³.

3.2 Vládní opatření

V České republice na sebe vládní opatření nenechala dlouho čekat. Jakmile začali přibývat první nakažení, ministerstvo zdravotnictví začalo předkládat svá první opatření k rozhodnutí vládě ČR: „Vláda zakazuje s účinností ode dne 13. března 2020 osobní přítomnost studentů na hromadných formách výuky a zkoušek při studiu na vysoké škole podle zákona č. 111/1998 Sb.” (usnesení vlády ČR č. 201 ze dne 12. března 2020).

S postupem šíření nemoci musela vláda přistoupit k dalším razantnějším opatřením v rámci tzv. nouzového stavu vyhlášeného od 12. března 2020. Na základě těchto opatření došlo k omezení volného pohybu na území celé ČR. Došlo k razantnímu

³ Pandemický plán České republiky, 2011. [online]. MZČR. [cit. 2020-10-18]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/5520/14546/Pandemick%C3%BD%20pl%C3%A1n%20C4%8CR.pdf>

přesunu na home-office a viditelnému zpomalení nebo úplnému odstavení výroby s výjimkou potravin a dalších kritických produktů.

3.3 ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA o. p. s.

ŠAVŠ je jediná česká vysoká škola založená nadnárodní společností. Vysoká škola byla založena v roce 2000 firmou ŠKODA AUTO a.s. ŠAVŠ nabízí šest programů bakalářského studia, čtyři programy magisterského studia a MBA studium. Povinnou součástí bakalářského studia je odborná praxe v 5. semestru studia.

Blízké napojení školy na velkou mezinárodní firmu poskytuje studentům možnost výjezdu do jejich zahraničních závodů, ale i závodů jiných automobilek ve Volkswagen Group. Dále škola umožňuje vysokému počtu studentů účastnit se studia v zahraničí v rámci programu Erasmus+.

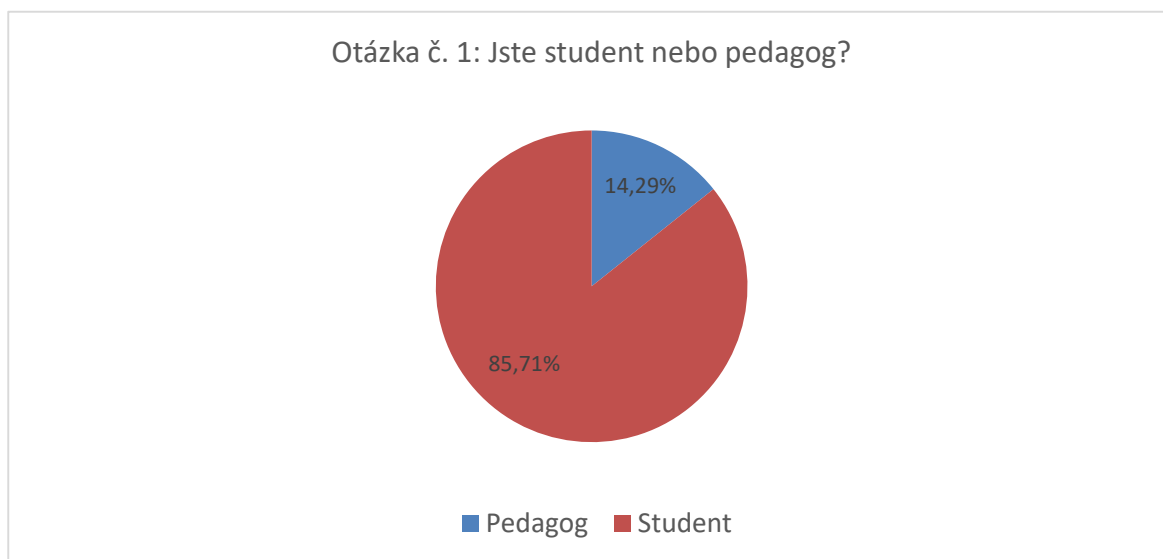
Škola nabízí kombinovanou výuku pro šest z deseti programů bakalářského a magisterského studia. Škola má určité zkušenosti s distančním vzděláváním, nicméně to se týká nízkého počtu studentů a pedagogů. Prezenční výuky se účastnili i experti z praxe, ale bohužel pro distanční výuku se jejich účast stávala organizačně náročnější. Určité předměty zapojovaly do učebních plánů i exkurze do učebních plánů, což se v důsledku restrikcí stalo nemožné realizovat.

4 Dotazníkové šetření

Cílem dotazníkového šetření bylo analyzovat současný stav spokojenosti studentů a pedagogů na základě shromážděných dat prostřednictvím následujících otázek:

- kategorizace dotazovaných (pedagogové, studenti),
- informovanost o parametrech a podmínkách distančního studia,
- komunikační nástroje,
- časová náročnost,
- překážky distanční výuky,
- problematické předměty,
- organizace zkoušek.

Začtené strany obdržely odkaz na dotazník e-mailem a byl otevřený pro sběr odpovědí po dobu sedmi dní. Ke sběru dat byl využit program Microsoftu Forms, který je součástí licence poskytované školou. Bylo získáno celkem 351 odpovědí z celkového počtu 1694 obeslaných, z toho 300 od studentů a 51 od pedagogů osob. Jde tedy o celkovou 20,72% návratnost, z toho nižší návratnost u studentů (19,74 %) oproti pedagogům (29,14 %). Otázky se lišily podle toho, jestli na ně odpovídal student nebo pedagog. Podle odpovědi na první otázku byla zvolena odlišná sada otázek.



Zdroj: vlastní zpracování

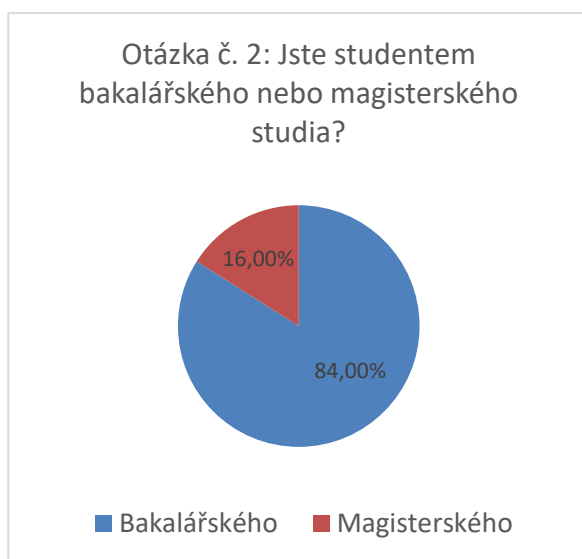
Obr. 2 Výsledky 1. otázky v dotazníku

V rámci práce autor také zkoumal, zda byl v České republice proveden podobný průzkum. Ze zjištění vyplývá, že většina průzkumů v oblasti distančního vzdělávání se týkala situace na základních a středních školách (Člověk v tísni, Nadace České spořitelny, Česká školní inspekce). V oblasti vysokého školství provedl ISIC začátkem června 2020 vlastní online průzkum, kde zkoumal, jak se studentům učilo z domova. Průzkum prováděl na středních a vysokých školách v celé České republice a získal odpovědi od více než 1400 respondentů. Oproti průzkumu ISICu je tato práce omezena pouze na respondenty ŠAVŠ.

4.1 Analýza získaných informací od studentů

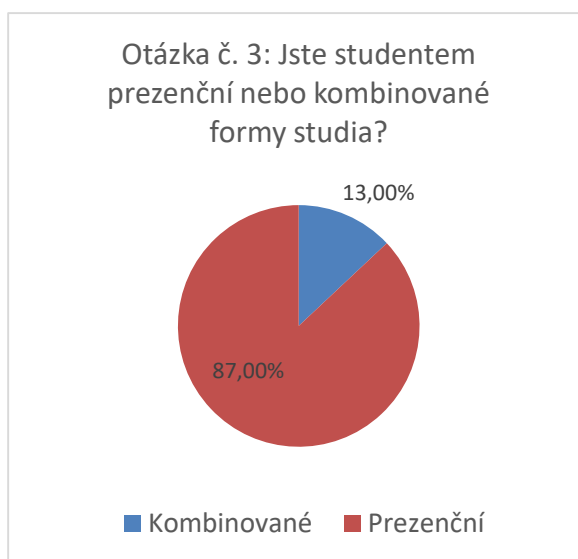
Otázka č. 2 a otázka č. 3:

Druhá a třetí otázka posloužily pro kategorizaci studentů. Z těchto dvou otázek byl zjištěn poměr studentů bakalářského a magisterského studia a poměr studentů studujících prezenční a kombinovanou formou.



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 3 Výsledky 2. otázky v dotazníku



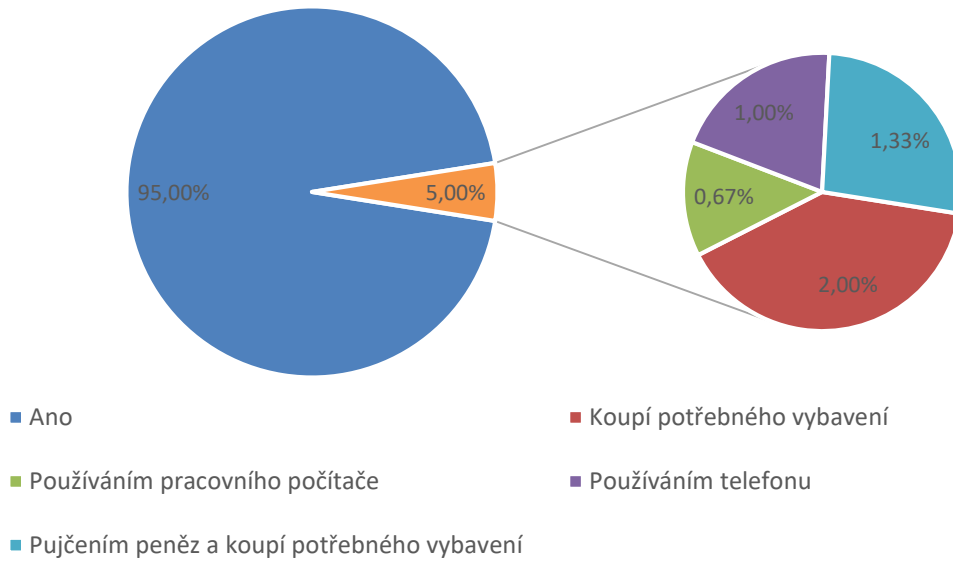
Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 4 Výsledky 3. otázky v dotazníku

Otázka č. 4:

Další otázka byla zaměřena na technické vybavení studentů. 95 % studentů mělo okamžitě při přechodu na distanční studium k dispozici počítač a mohlo pracovat. Ovšem 5 % z dotázaných studentů potřebné vybavení nemělo a muselo si jej koupit, půjčit nebo si vystačilo s telefonem.

Otázka č. 4: Počet z Měl/a jste k dispozici vlastní počítač a další potřebné vybavení? Pokud jste neměl/a k dispozici vlastní počítač a další potřebné vybavení, jak jste řešil/a situaci?

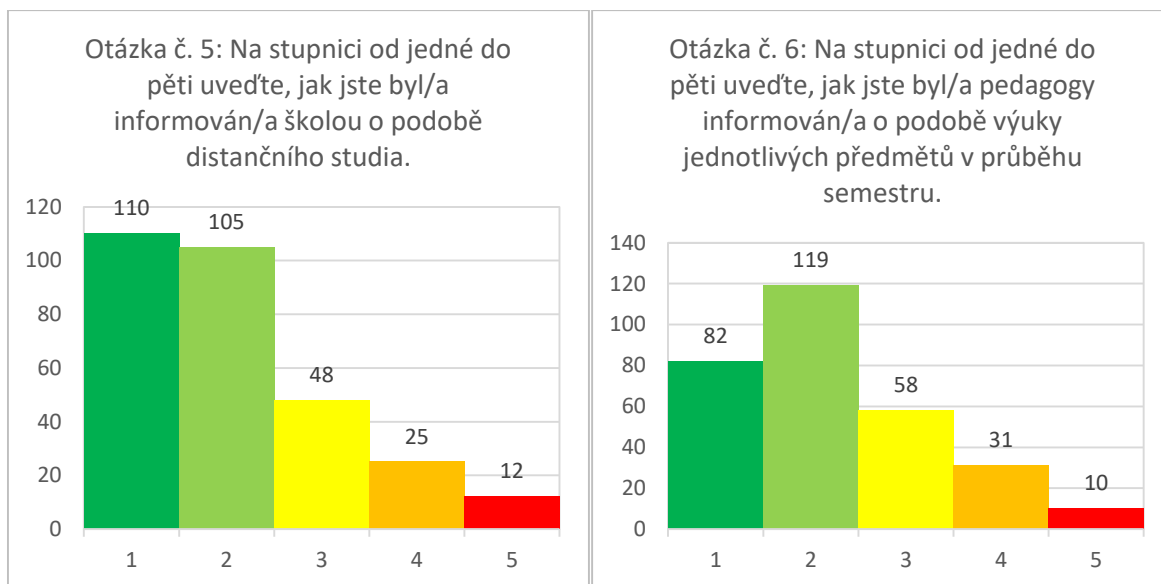


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 5 Výsledky 4. otázky v dotazníku

Otázka č. 5, otázka č. 6 a otázka č. 7:

Tyto tři otázky jsou zaměřeny na to, jak byli studenti informováni o podobě distančního studia, o podobě výuky v jednotlivých předmětech a o změnách v klasifikaci. Z výsledků dotazníku lze vyvodit, že studenti byli až na výjimky dobře až velmi dobře informováni jak učiteli, tak administrativou školy.

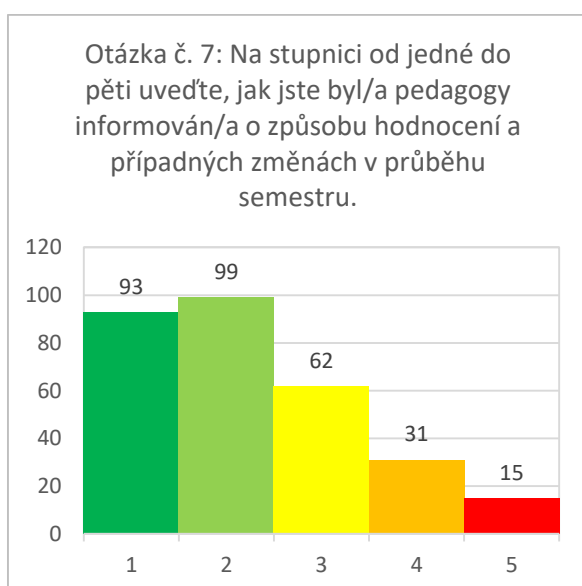


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 6 Výsledky 5. otázky v dotazníku

Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 7 Výsledky 6. otázky v dotazníku

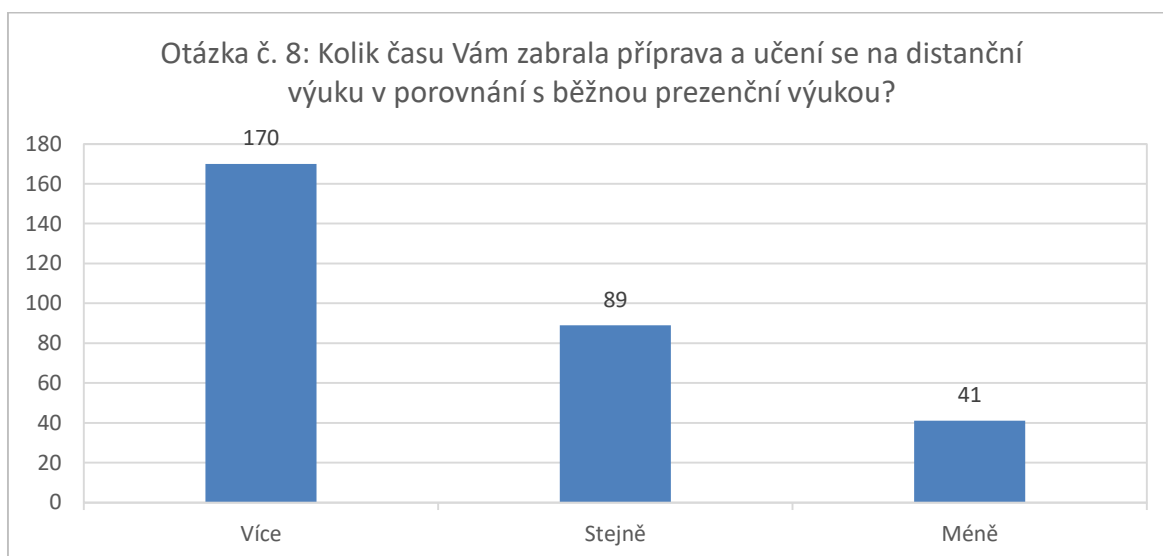


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 8 Výsledky 7. otázky v dotazníku

Otázka č. 8:

Na základě grafu z otázky č. 8 je jednoznačné, že distanční výuka zabrala většinu studentů více času, než věnovali běžné prezenční výuce. Výjimkou nejsou ani studenti kombinovaného studia, mezi nimiž pouze 3 studenti z 39 uvedli, že jim distanční výuka zabrala méně času. Pouze 13,67 % studentů se domnívalo, že jim distanční studium zabralo méně času.



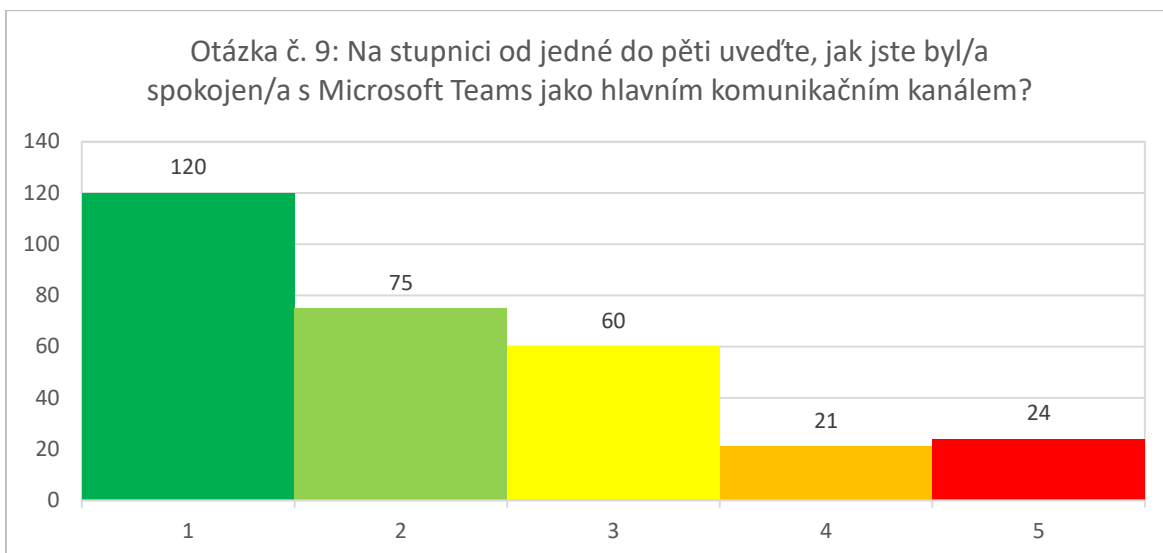
Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 9 Výsledky 8. otázky v dotazníku

Výsledky zveřejněné ISIC uvádí, že 52 % studentů strávilo učením více času oproti standardní výuce. Toto procento je mírně nižší než výsledky (56,67 %), které byly zjištěny v rámci této bakalářské práce na ŠAVŠ.

Otázka č. 9:

Při přechodu na distanční výuku bylo vedením školy rozhodnuto, že bude k výuce využíván software Microsoft Teams. Pro rychlejší a snadnější přechod na jinou formu výuky byly studentům a pedagogům vytvořeny skupiny. Následující otázka byla tedy zaměřena na spokojenost s Microsoft Teams. Z toho, jak studenti odpovídali, se dá vyhodnotit, že Microsoft Teams má stále ještě určité rezervy. Přesto průměrná známka 2,19 je velmi dobrá a studenti tedy převážně byli spokojeni s tímto komunikačním prostředkem.

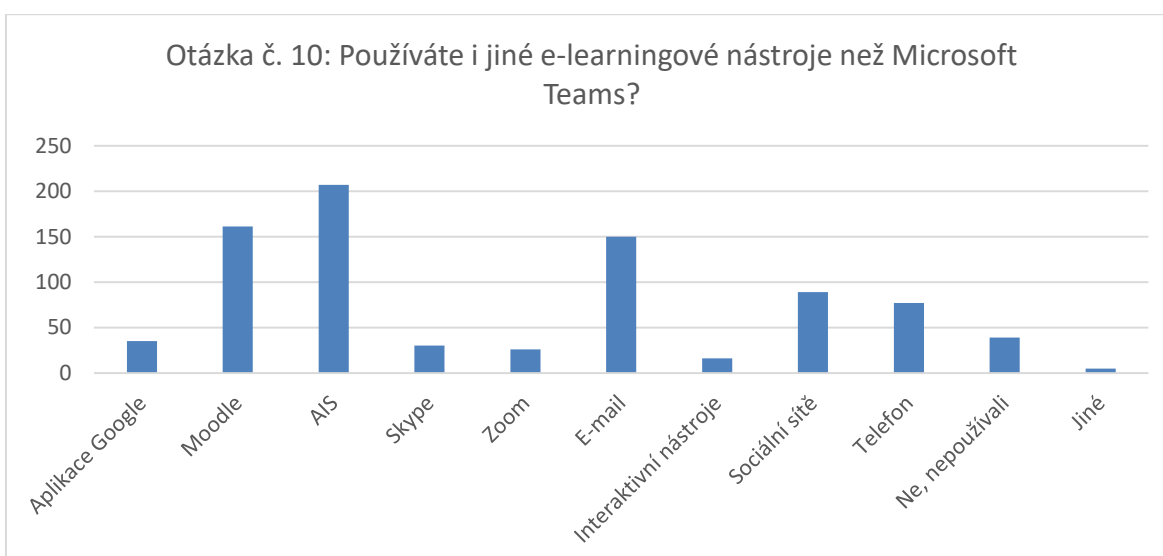


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 10 Výsledky 9. otázky v dotazníku

Otázka č. 10:

Nejčastěji používanými nástroji pro výuku mimo Microsoft Teams byl Akademický informační systém (dále jen AIS), jímž byly přes strom dokumentů distribuovány studijní materiály. Tento systém využíval každý student i při běžné prezenční výuce. Dále byl používán Moodle, především pro výuku jazyků, kde mají studenti přístup ke cvičením a další opoře studia.



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 11 Výsledky 10. otázky v dotazníku

Také průzkum ISICu ukázal, že studenti v ČR pro e-learning nejvíce využívali aplikaci Microsoft Teams.

Otázka č. 11:

S výukou na dálku se mohou vyskytnout i překážky, které komplikují studium a související práci. Největším problémem pro studenty je horší soustředění se při práci z domova (64,33 %). Další častou obtíží je špatná kvalita připojení (44 %), která se vyskytuje na straně studentů, i na straně pedagogů. Častým problémem je i pracovní přetížení a zahlcení prací. Na druhou stranu se vyskytli také studenti (11,33 %), kteří žádné komplikace nezaznamenali.



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 12 Výsledky 11. otázky v dotazníku

Otázka č. 12:

Další otázka se zabývá produktivitou v domácím prostředí. 146 (48,66 %) studentů uvádí, že se jejich produktivita snížila. Naproti tomu 77 (25,67 %) studentů uvádí, že je jejich produktivita vyšší, protože mají více času na práci a práce z domova jim nevadí nebo vyhovuje. 77 studentů nepozoruje změnu produktivity. To znamená, že třetina studentů, kteří odpověděli, pocítila pozitivní účinek práce z domova na své produktivitě.

Studie ISIC uvádí, že 70 % studentů zápasilo během uzavření škol s prokrastinací. Oproti tomu 48,66 % studentů na ŠAVŠ pozoruje na sobě pokles produktivity.

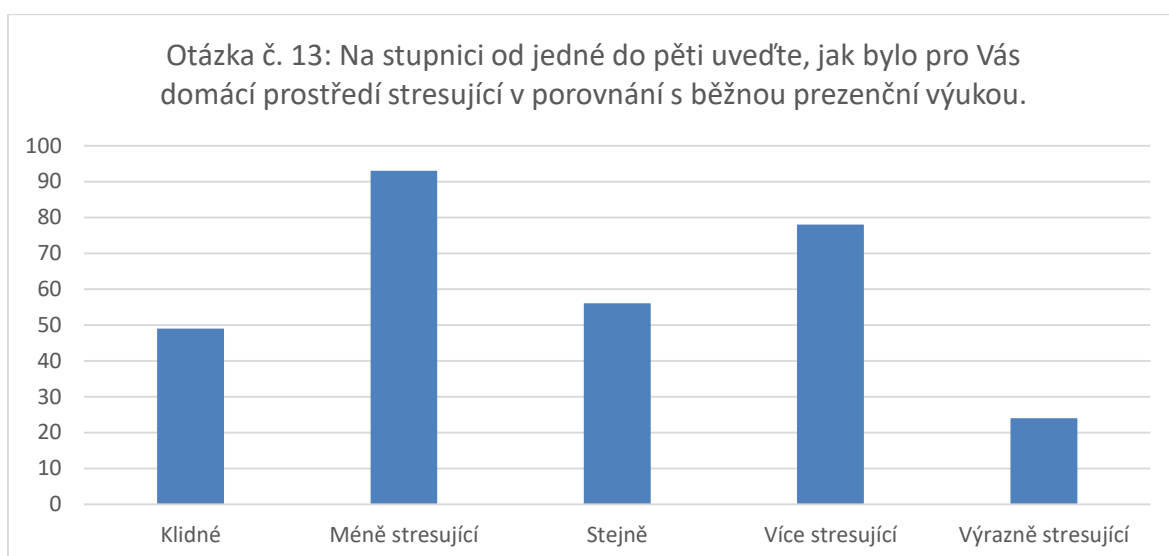


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 13 Výsledky 12. otázky v dotazníku

Otázka č. 13:

Další otázka byla směřována na porovnání výše stresu v domácím prostředí oproti školnímu prostředí. Z výsledků je zřejmé, že se tento faktor u studentů výrazně liší. 47,33 % studentů pociťuje méně stresu než při běžné prezenční výuce, oproti tomu 34 % pociťuje více stresu. Je tedy nutné podotknout, že stres je individuální faktor a vliv stresu se u každého studenta výrazně liší.

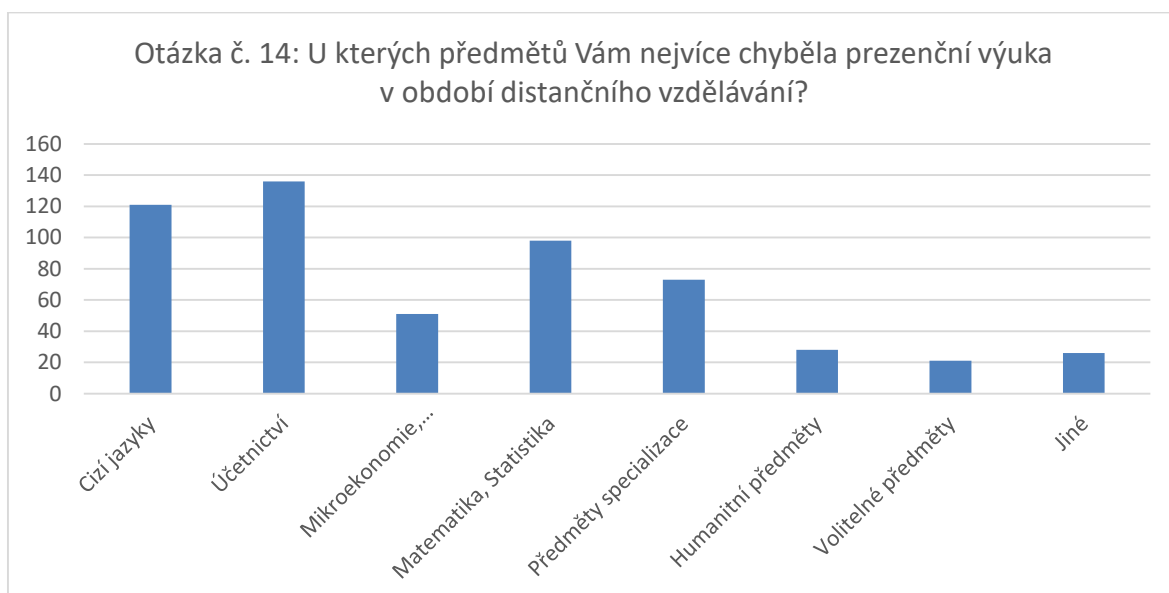


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 14 Výsledky 13. otázky v dotazníku

Otázka č. 14:

V této otázce studenti odpovídali, u kterých předmětů nejvíce postrádali prezenční výuku a přímý kontakt s pedagogem. Reakce potvrzují, že distanční výuka je nevhodná pro výuku všech předmětů. Vysoký počet hlasů v tomto směru získalo účetnictví s matematikou a statistikou kvůli své vysoké náročnosti a nutnosti častých konzultací. Druhým nejvíce voleným předmětem byly cizí jazyky, které jsou závislé na komunikaci mezi studentem a pedagogem a bez přímého kontaktu se výuka cizích jazyků stává málo efektivní. Dalšími často volenými předměty byly předměty specializace, které se vyznačují využíváním specializovaných nástrojů a programů, které studentům nebyly k dispozici.

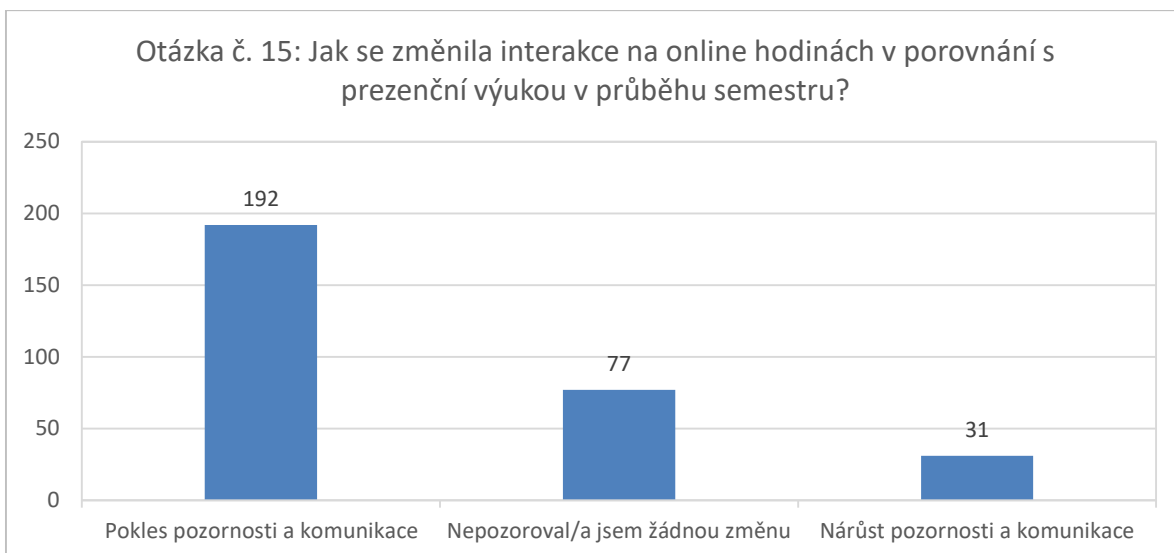


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 15 Výsledky 14. otázky v dotazníku

Otázka č. 15:

64 % studentů zaznamenalo pokles komunikace v průběhu semestru. To znamená, že distanční výuka nepřispívá k rozvíjení komunikace mezi studenty a ani mezi studentem a pedagogem.

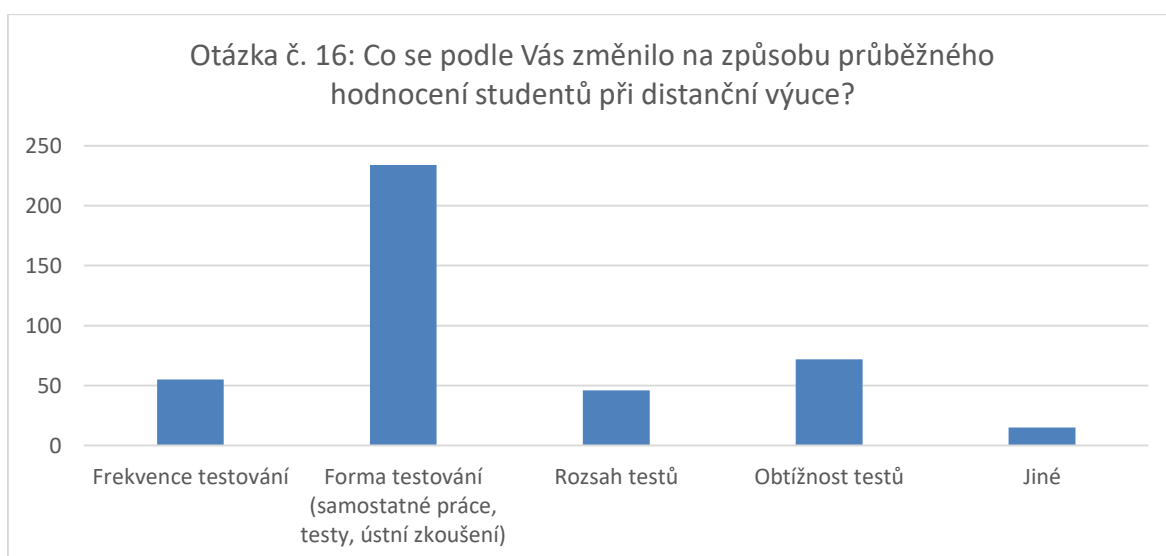


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 16 Výsledky 15. otázky v dotazníku

Otázka č. 16:

Studenti jednoznačně označili formu testování jako hlavní změnu v průběžném hodnocení. Některé formy byly pedagogy vyhodnoceny jako nevyhovující při přechodu na jinou formu studia, a tak byl změněn způsob hodnocení. Studentům se jevilo, že došlo i ke změně náročnosti testů. Nižší počet studentů označilo, že se frekvencemi rozsah testů lišil.



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 17 Výsledky 16. otázky v dotazníku

Otázka č. 17:

Studenti, kteří zvolili, že měli alespoň jeden předmět zakončený zkouškou, uvedli, jak byli spokojeni s podobou testování na dálku. 197 studentů mělo předmět zakončený zkouškou a uvedlo, že byli s podobou zkoušek spokojeni, až na výjimky těch, kteří preferují přímý kontakt s pedagogem.



Zdroj: vlastní zpracování

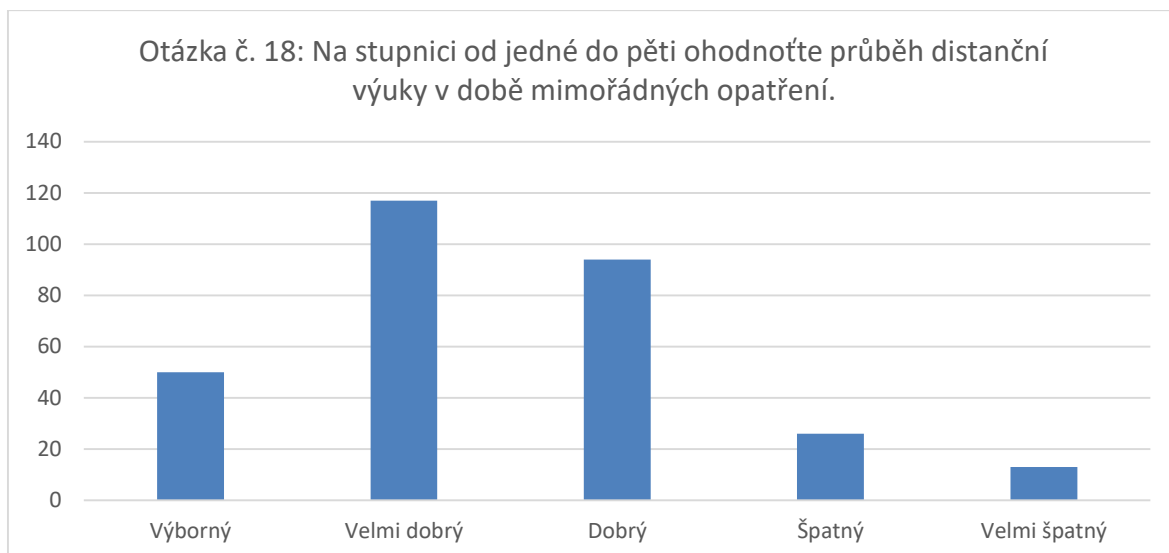
Obr. 18 Výsledky 17. otázky v dotazníku

Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 19 Výsledky 17. otázky v dotazníku

Otázka č. 18:

Studenti hodnotí průběh distanční výuky průměrnou známkou 2,45. To je mezi velmi dobrým a dobrým průběhem výuky. Hodnocení velmi špatný nebo špatný průběh výuky uvádí pouze 13 % respondentů.



Zdroj: vlastní zpracování

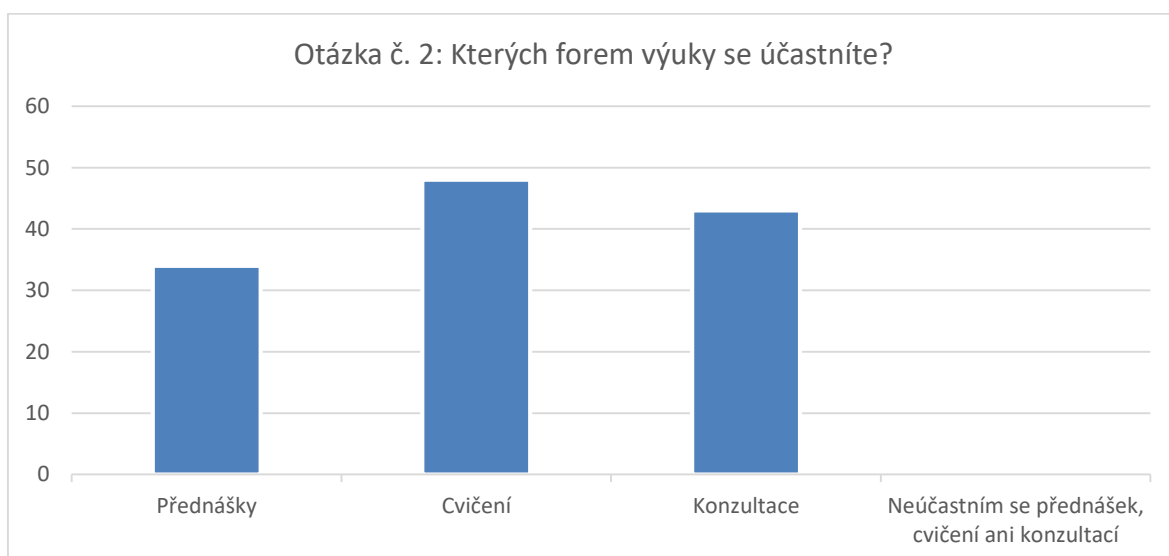
Obr. 20 Výsledky 18. otázky v dotazníku

Výsledky zjištěné na ŠAVŠ v zásadě odpovídají závěrům studie ISICu, podle které si školy poradily s výukou na dálku s průměrnou známkou 2,5.

4.2 Analýza získaných informací od pedagogů

Otázka č. 2:

Pedagogové mohli vybírat z více možností, přičemž všechny možnosti byly vybrány poměrně rovnoměrně.

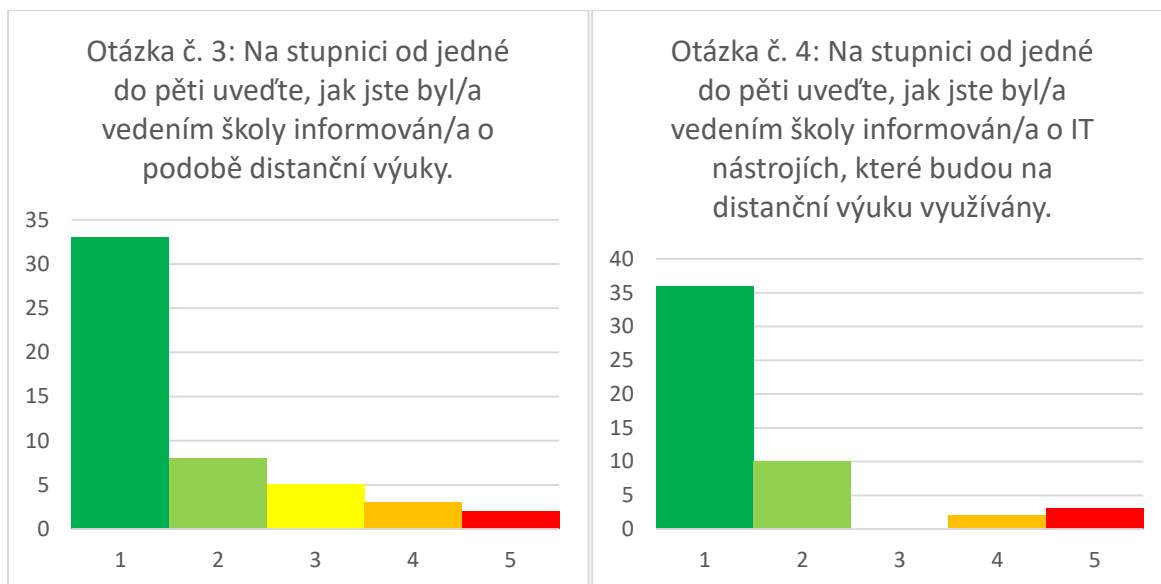


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 21 Výsledky 2. otázky v dotazníku

Otázka č. 3 a otázka č. 4:

Následující dvě otázky jsou zaměřeny na to, jak byli pedagogové informováni školou o podobě distančního studia a o IT nástrojích, které budou využívány k výuce. Z výsledků dotazníku lze vyvodit, že pedagogové byli výborně až velmi dobře informováni vedením, když průměrná známka je 1,62.



Zdroj: vlastní zpracování

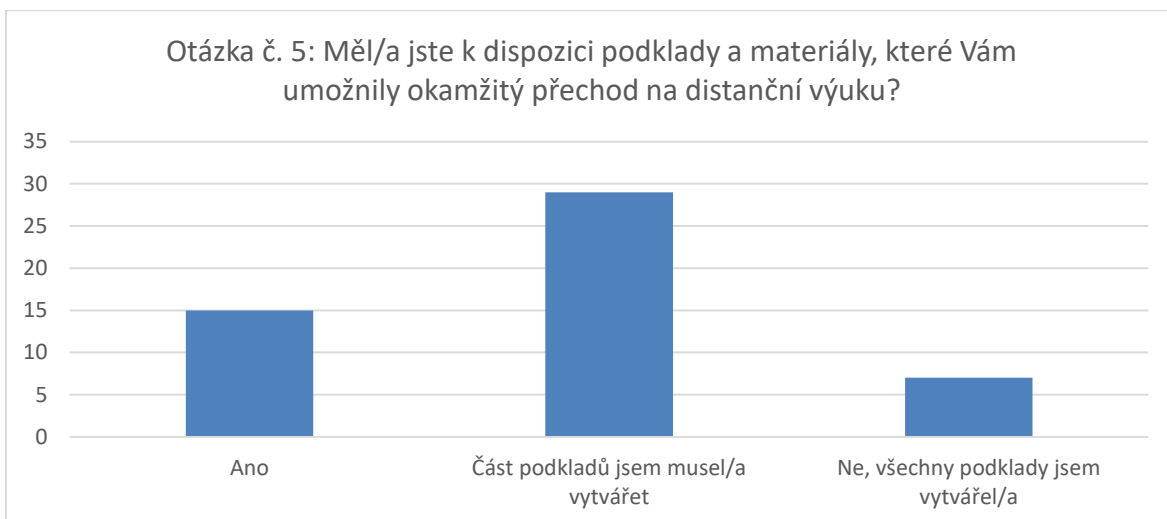
Obr. 22 Výsledky 3. otázky v dotazníku

Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 23 Výsledky 4. otázky v dotazníku

Otázka č. 5:

Aby mohla prezenční výuka přejít na distanční, musí mít pedagogové k dispozici podklady a materiály pro vedení výuky. Z odpovědí se dá usoudit, že část materiálů už byla vytvořena před přechodem na distanční výuku. Jednalo se zejména o prezentace, které jsou využívány v průběhu běžné prezenční výuky, a skripta. Nicméně většina pedagogů musela část podkladů vytvářet, jednalo se zejména o materiály pro vedení cvičení. Tyto materiály musely být přepracovány tak, aby studenti mohli stejně efektivně jako ve škole pracovat i z domova na dálku.

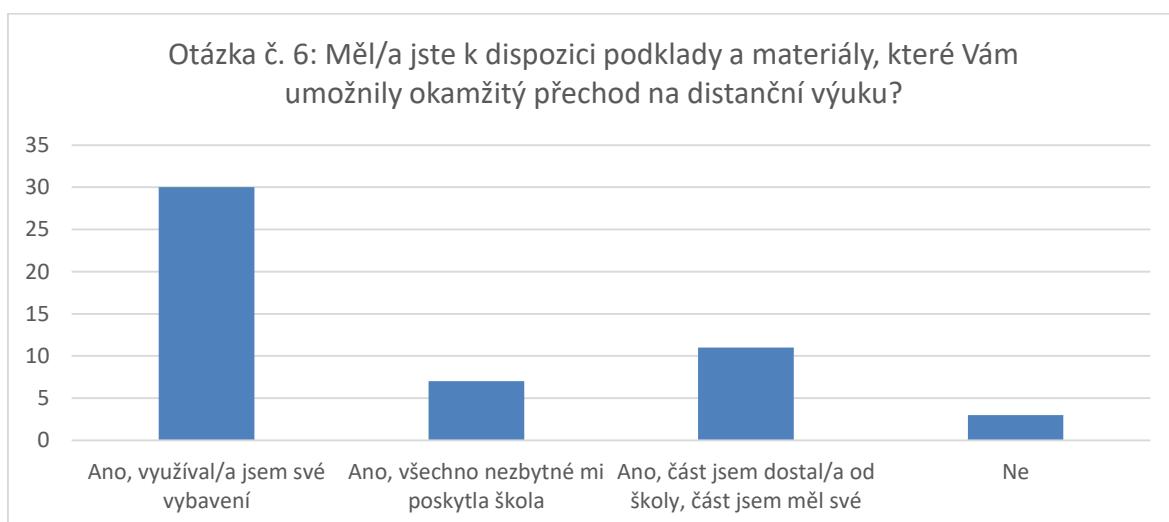


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 24 Výsledky 5. otázky v dotazníku

Otázka č. 6:

Přechod na distanční výuku je technicky náročný. Je potřeba velkého množství vybavení, které je finančně náročné opatřit a bez kterého distanční výuka nemůže fungovat. Proto je nezbytné, aby vyučující měli vybavení okamžitě k dispozici. Mohou využívat své vybavení nebo si jej půjčit od školy. Jak je vidět v grafu, většina pedagogů využívala své vybavení. Menší část si vybavení půjčila od školy. Někteří pedagogové vybavení k dispozici neměli a museli si jej pořizovat až v průběhu distanční výuky.

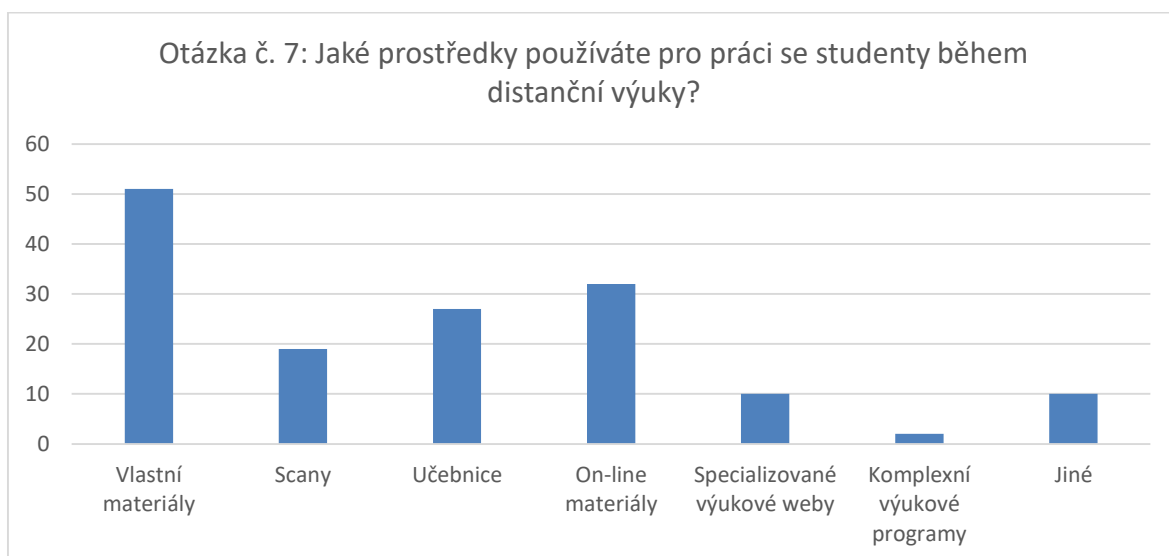


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 25 Výsledky 6. otázky v dotazníku

Otázka č. 7:

V této otázce se dalo vybírat z více možností. Většina pedagogů používala pro výuku kombinaci více prostředků. Každý využíval materiály, které si sám vytvořil, jako jsou například prezentace. Časté bylo také využívání online materiálů a učebních textů z učebnic, skript a scanů. Dále byly využívány výukové weby nebo jiné výukové programy a aplikace.



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 26 Výsledky 7. otázky v dotazníku

Otázka č. 8:

Nejčastěji používanými nástroji pro výuku mimo Microsoft Teams byl AIS, kde přes strom dokumentů byl distribuován materiál, který každý student využíval i v běžné prezenční výuce. Dále byl hodně používán e-mail a telefon. Pokud aplikace Microsoft nesplňovaly některé požadavky, pedagogové přistoupili k využívání jiných prostředků, což ale není podle výsledků z dotazníku časté.

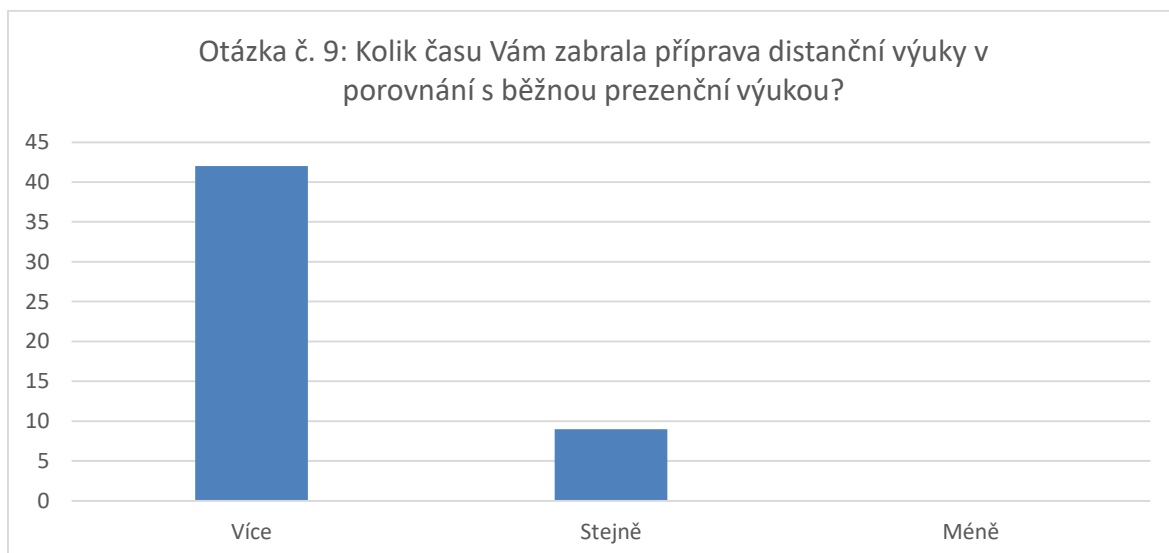


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 27 Výsledky 8. otázky v dotazníku

Otázka č. 9:

82,35 % pedagogů zabrala příprava distanční výuky více času než běžná prezenční výuka. Důvodem je, že hodně pedagogů si muselo vytvářet část nebo všechny podklady, jak již bylo zjištěno v otázce č. 5.

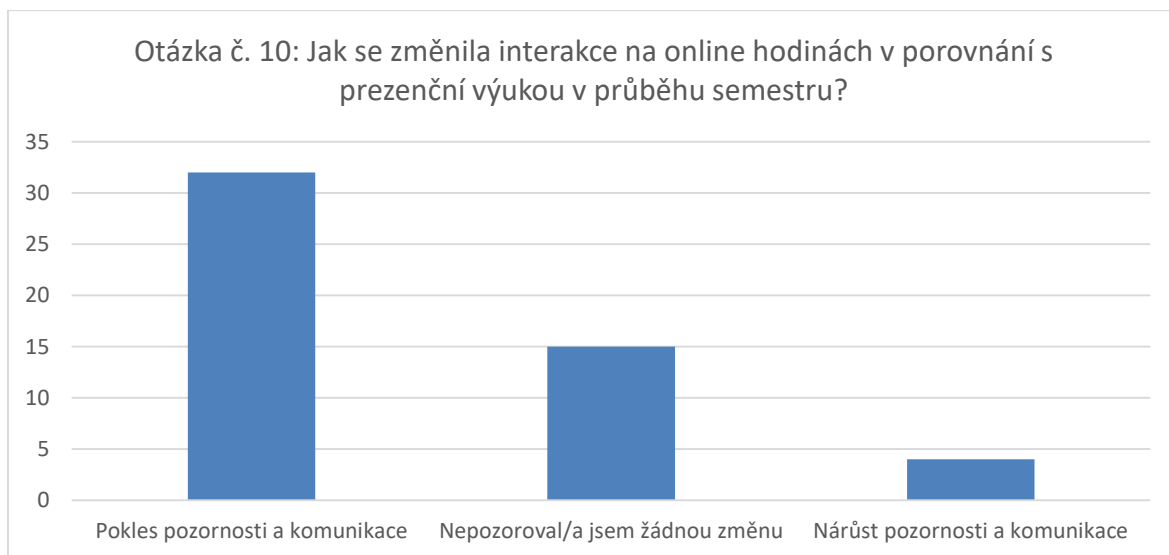


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 28 Výsledky 9. otázky v dotazníku

Otázka č. 10

62,74 % pedagogů zaznamenalo pokles komunikace v průběhu semestru. To znamená, že distanční výuka nepřispívá k rozvíjení komunikace mezi studentem a pedagogem. Pro pedagoga je práce se studenty náročnější, jelikož bezprostředně nevidí chování studentů a jejich reakci.

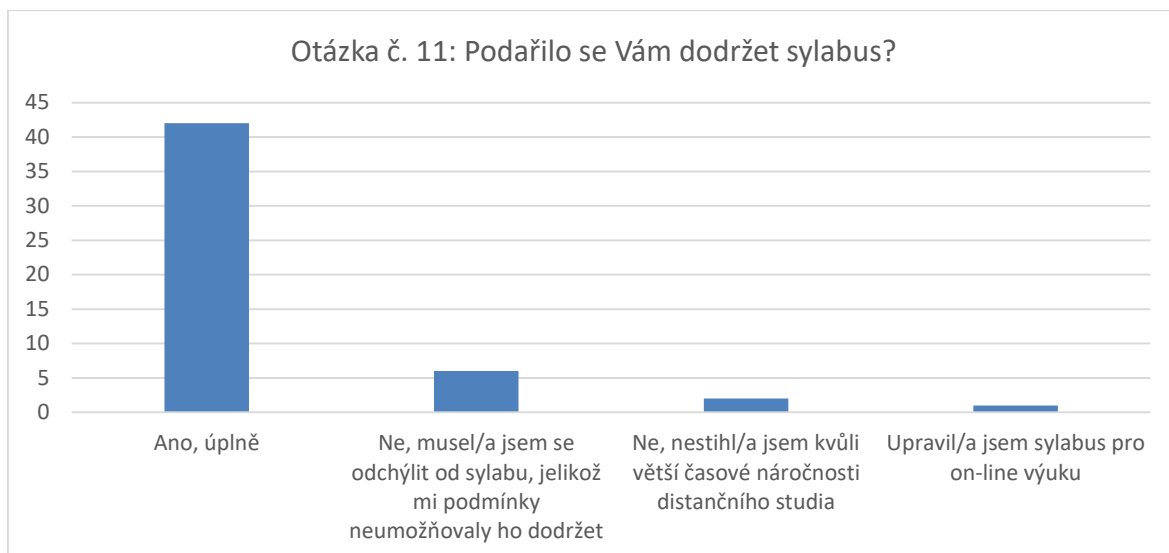


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 29 Výsledky 10. otázky v dotazníku

Otázka č. 11:

Změnou formy výuky v průběhu semestru mohlo dojít k neshodám se sylabem u předmětů, které jsou navrženy na prezenční výuku. 82,35 % pedagogů zvládlo sylabus úplně dodržet, ale někteří uvedli, že nestihli řádně se studenty procvičovat, tak jak při běžné výuce. Část pedagogů se musela od sylabu odchýlit, protože ho nebylo možné v distanční formě dodržet kvůli změněným podmínkám nebo kvůli nedostatku času.



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 30 Výsledky 11. otázky v dotazníku

Otázka č. 12:

Velkým problémem, se kterým se vyučující setkávali, byla nedostatečná motivace nebo disciplína studentů a často i nedostatečné technické vybavení jedné nebo obou zainteresovaných stran. Častým problémem je fyzická nebo psychická únava, která je způsobena dlouhými hodinami před počítačem.

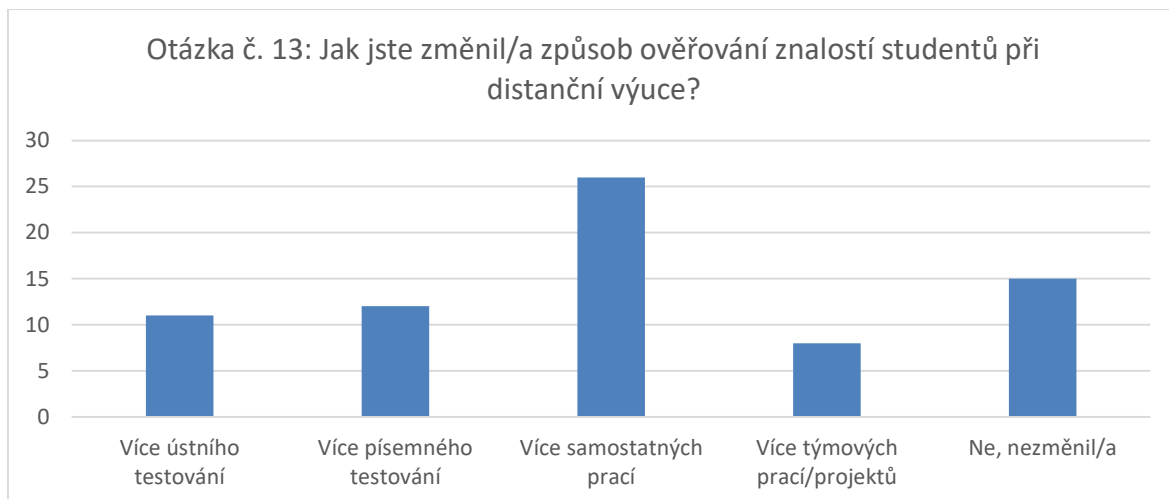


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 31 Výsledky 12. otázky v dotazníku

Otázka č. 13:

Více samostatných prací je nejčastější změnou ve způsobu ověřování znalostí studentů. Z následujícího grafu se dá vyvodit, že změna způsobu ověřování znalostí byla velice častá, pouze 29,41 % pedagogů ho nezměnila.

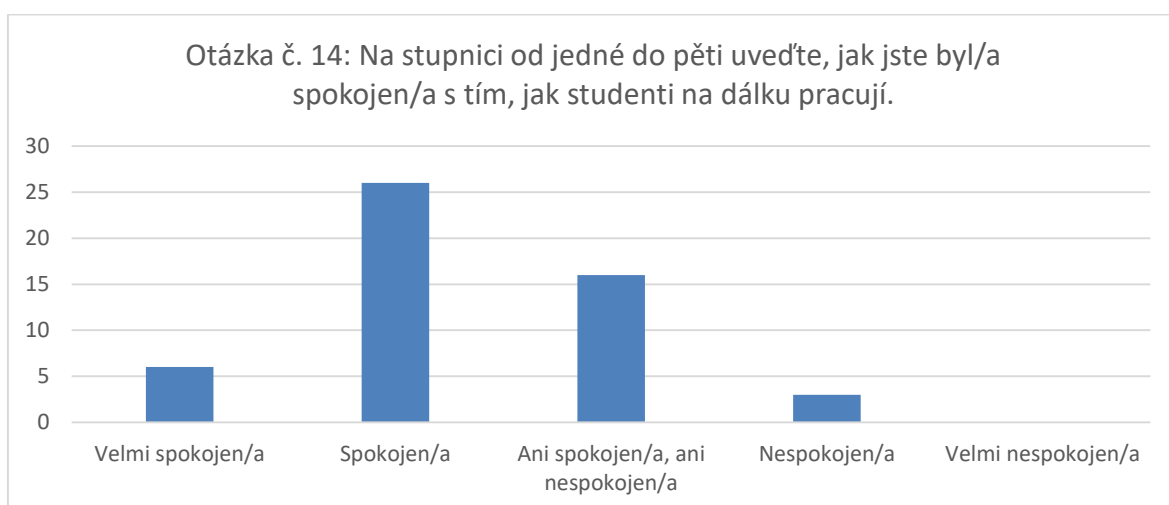


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 32 Výsledky 13. otázky v dotazníku

Otázka č. 14:

Pedagogové ohodnotili práci studentů na dálku průměrnou známkou 2,31. S rychlým nástupem jiné formy výuky se ztížila příprava a práce studentů, protože si museli zvyknout na nové prostředí.

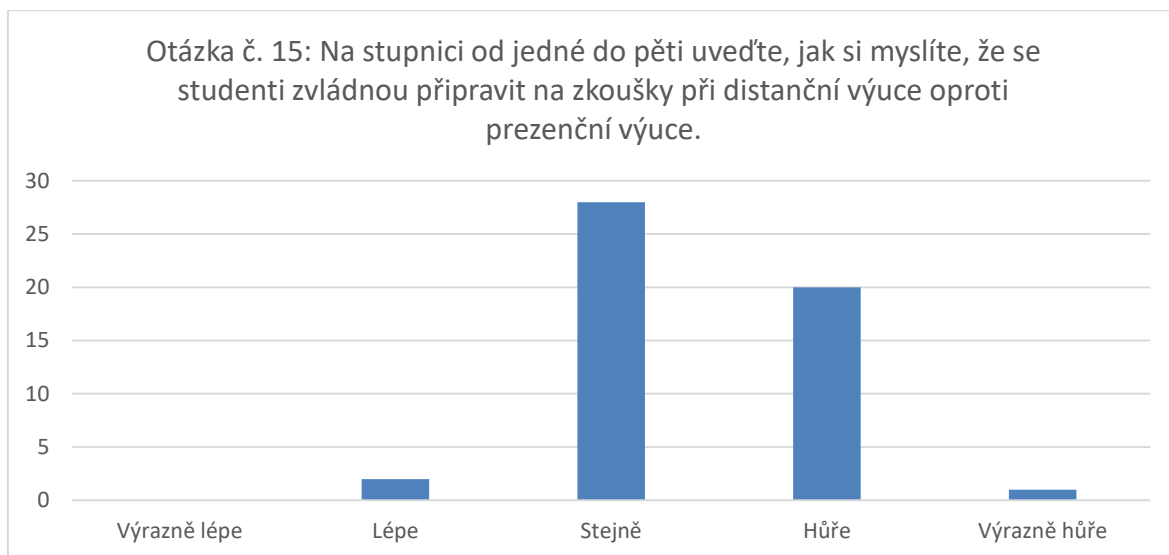


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 33 Výsledky 14. otázky v dotazníku

Otázka č. 15:

Příprava na zkoušky byla pedagogy vyhodnocena jako náročná. Důvodem je méně času na procvičení se studenty. Studenti mohou čerpat z učebnic skript a mají více času na přípravu z domova, jelikož nemusí dojíždět. Pedagogové vidí stále větším protikladem nedostatek interakce mezi studenty a mezi studentem a pedagogem.

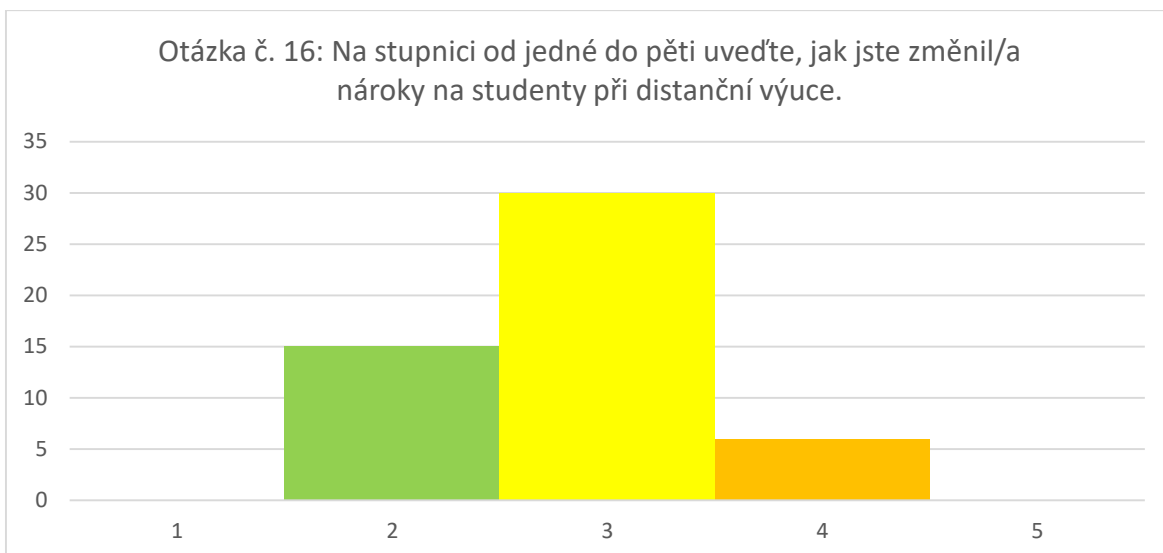


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 34 Výsledky 15. otázky v dotazníku

Otázka č. 16:

Většina pedagogů se snažila udržet nároky na studenty na stejné úrovni jako při běžné prezenční výuce. Část pedagogů, kteří pociťovali znevýhodnění na straně studentů, v nárocích polevila a ulehčila jim průběh semestru, například snížením počtů písemných testů nebo nahrazení testů samostatnými pracemi. Na druhou stranu 6 pedagogů uvádí, že zvýšili nároky na studenty, protože testování během distanční výuky umožňuje studentům využít celou řadu nástrojů, které by nebyli schopni v běžné výuce použít (například kalkulačky, překladače, poznámky atd.).

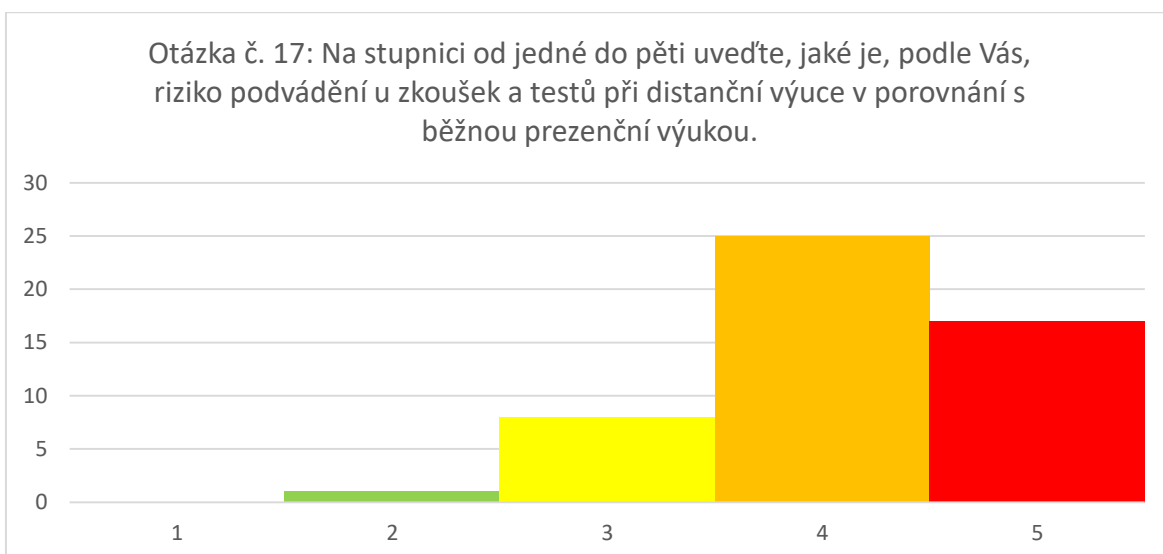


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 35 Výsledky 16. otázky v dotazníku

Otázka č. 17:

Riziko podvádění vyšlo s průměrnou známkou 4,14. To svědčí o obavách z podvádění při absolvování testů a zkoušek na dálku. Jak již bylo zmíněno v předchozí otázce, studenti mohou mít k dispozici např. kalkulačky, překladače a poznámky. Riziko se dá snížit zapnutým mikrofonem a kamerou, ale tím není riziko podle pedagogů zcela eliminováno.

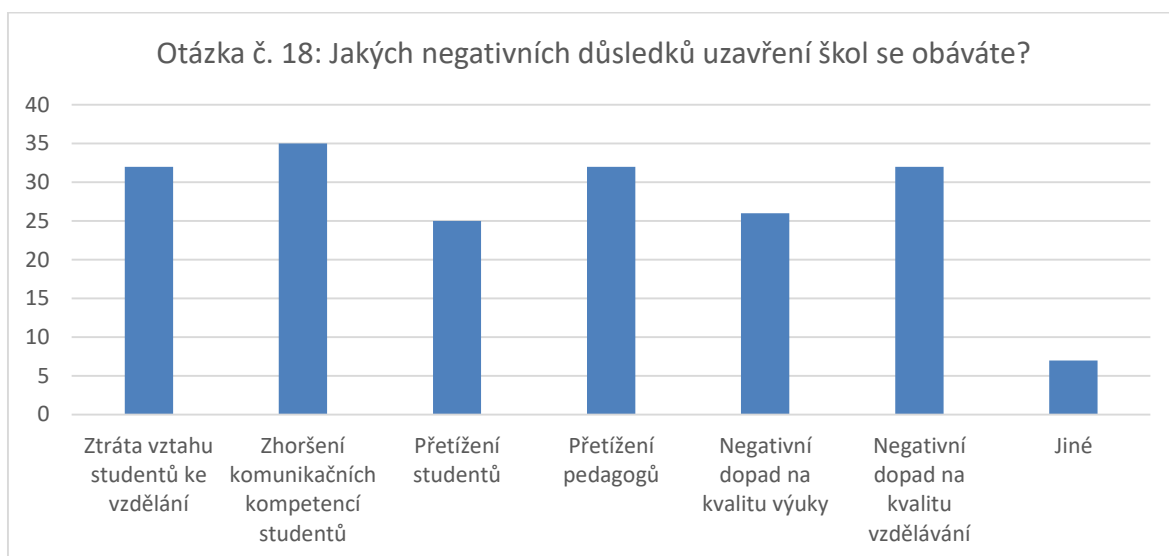


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 36 Výsledky 17. otázky v dotazníku

Otázka č. 18:

V této otázce se dalo vybrat několik odpovědí z více možností. Všeobecně se dá říci, že pedagogové vidí negativní důsledky ve všech možnostech, ze kterých mohli vybírat. Nejčastější vybranou možností bylo zhoršení komunikačních kompetencí studentů. Je tak obava ze ztráty vztahu ke studiu, přetížení obou zainteresovaných stran i negativní dopad na kvalitu vzdělávání i vzdělání studentů.

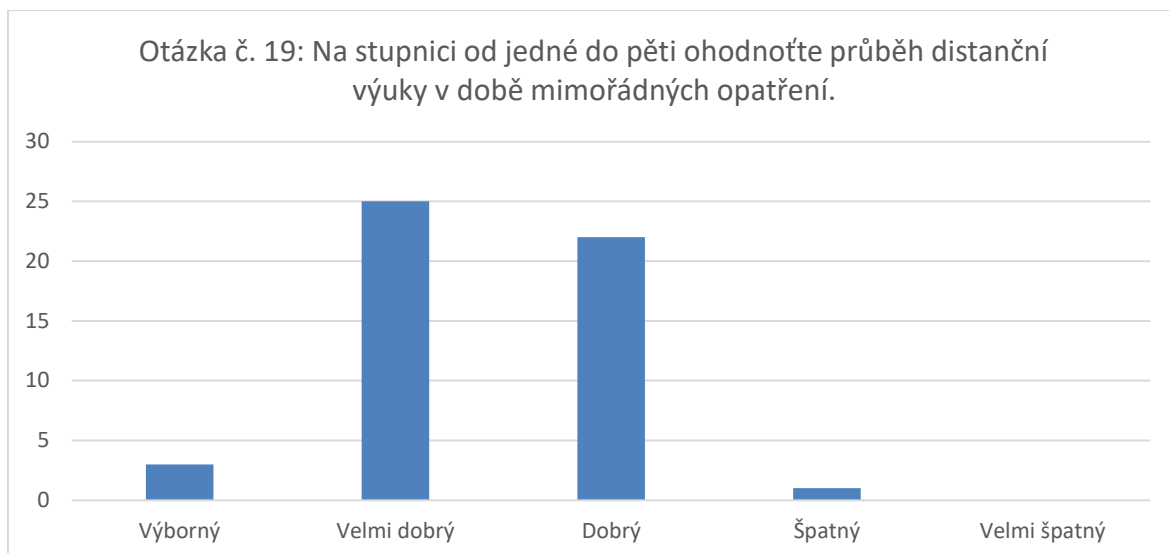


Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 37 Výsledky 18. otázky v dotazníku

Otázka č. 19:

Pedagogové hodnotí průběh distanční výuky průměrnou známkou 2,41. To je mezi velmi dobrým průběhem a dobrým průběhem výuky.



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 38 Výsledky 19. otázky v dotazníku

4.3 Vyhodnocení dotazníku a návrh na zlepšení

V této kapitole jsou obsažena doporučení a návrh možných zlepšení procesu distančního vzdělávání na ŠAVŠ.

Jelikož ŠAVŠ je soukromá vysoká škola, musí usilovat jak o vysokou kvalitu výuky, tak o dodržování spokojenosti zákazníků, udržitelnosti a konkurenceschopnosti s jinými vysokými školami. Budoucí zaměstnavatelé i studenti jsou pro školu zákazníky svého druhu a vzdělání je poskytovanou službou.

Pověst školy bude poškozena a profil degradován, pokud studenti nebudou dosahovat vysokých studijních výsledků anebo nebudou spokojeni s kvalitou a formou vzdělávání. Budování dobrého jména školy je v zájmu nejen školy, ale i studentů, kteří na škole studují, a pedagogů, kteří na ní vyučují. To vede ke zvyšování povědomí o škole, k zájmu zaměstnavatelů o její absolventy a k přilákání více studentů a kvalifikovaných pedagogů.

V kapitole věnované dotazníkovému šetření autor popsal a uvedl výsledky průzkumu, který měl formu online dotazníku vytvořeného v aplikaci Microsoft Forms. Dotazník byl distribuován všem studentům a zaměstnancům ŠAVŠ. Bylo odesláno celkem 1694 e-mailů, ze kterých autor práce získal 351 odpovědí. Na základě posledních dvou otázek, které byly zaměřeny na celkovou spokojenost s průběhem distanční výuky, se dá vyčíst, že jakkoliv panuje převažující spokojenost mezi studenty i pedagogy, existuje prostor pro zlepšení. Průměrná výsledná spokojenost 2,45 u studentů a 2,41 u pedagogů poukazuje, že distanční výuka měla určité překážky, které zneprůjemňovaly její průběh a snižovaly tak její percepce oproti prezenční výuce.

Informovanost:

Při rychlém přechodu na jinou formu studia, jaká proběhla v březnu 2020, je nutné všechny zúčastněné strany o všech změnách řádně a přehledně informovat. Podle odpovědí v dotazníku na toto téma se dá vyvodit, že studenti byli až na výjimky velmi dobře informováni. Studenti, kteří hodnotili informování školou jako nedostatečné, informace od školy označovali za nepřehledné nebo za nedostačující. Musíme brát v potaz, že mohlo dojít k chybě i na straně studentů v případě, že si mail nepřečetli nebo si ho nevšimli (to není chyba školy, a toto nelze dotazníkem zjistit). Také pedagogové hodnotí způsob, jak byli informováni, převážně s hodnocením výborně.

Autor z vlastní zkušenosti považuje informovanost školou za výbornou. Škola okamžitě po nařízení vlády informovala přehledně studenty o změnách pomoci emailu nebo přes vývěsku na školním AIS. Dále byli studenti informováni jednotlivými pedagogy o podobě výuky. Autor nezaznamenal problémy v komunikaci ze strany školy ani pedagogů. Informovanost je tak autorem považována za kvalitní.

Časová zátěž:

Společnou otázkou pro studenty i pedagogy bylo porovnání časové zátěže v distanční a prezenční výuce. Obě skupiny se shodly, že distanční výuka je časově náročnější. Studenti mají více práce doma, protože se jim práce ve škole změnila na samostudium. Pedagogové uvedli, že zvýšili počet samostatných prací jako součást klasifikace. Dále bylo také zmíněno, že studenti nejsou schopni na cvičeníh procvičit stejné množství látky, takže musí dodatečně dohánět látku po skončení hodin. Pedagogové museli v rychlosti vytvářet online materiály, jelikož všechno, co využívali v prezenční výuce, museli používat a mít k dispozici i při distanční výuce. To se značně odrazilo na jejich časové vytíženosti.

Je důležité vyzdvihnout, že u většiny předmětů bylo možné naplnit sylabus. Jen v málo případech to nebylo možné z technického hlediska nebo z důvodu vyšší časové náročnosti. Časovou úsporu by pedagogové získali při nahrání a uchování přednášek a jejich distribucí v budoucnu. Pedagogům se ulehčí práce, jakmile budou mít všechny potřebné podklady vytvořené v digitální podobě jako kompletní výukové portfolio.

Komunikační nástroje:

Další společnou otázkou byly druhy použitých nástrojů. Kromě Microsoft Teams byly používány AIS, Moodle a e-mail, které jsou nezbytné i pro prezenční výuku. Někteří uvádí, že využili i jiné komunikační kanály jako jsou Zoom nebo Google Meets. Z aplikací Google se studenti ještě setkávali s Google Forms. Někteří pedagogové je preferují, protože umožňují přidávat rozšíření, která pomáhají mít kontrolu například nad testy anebo na ně již byli zvyklí.

Autor navrhuje, aby škola poskytla pedagogům dodatečná IT školení, která by pomohla pedagogům plně využívat nástroje Microsoftu, u kterých nedošlo k využití jejich potenciálu. Došlo by ke sjednocení nástrojů pod jednu platformu a umožnilo

by to oběma stranám jednodušší manipulaci a rychlejší orientaci v aplikacích. Na základě výsledků průzkumu autor dále doporučuje ve větší míře využívat interaktivní IT nástroje, které jsou schopny zapojit celou vyučovanou skupinu.

Překážky distanční výuky:

Obě strany v šetření odpověděly, že zaznamenaly pokles produktivity a interakce. Studenti se méně zapojují do hodin, méně se hlásí a kladou dotazy. Pedagogové uvádějí, že se studenti méně soustředí. Motivace a disciplína studentů je další faktor, který byl pro vyučující problémový. Studenti měli tendenci odkládat věci na poslední chvíli a absenci se průběžně připravovat, což zpomalovalo už tak nabitý program cvičení. Objevilo se ale i několik studentů, kterým distanční režim vyhovoval. Nemuseli dojíždět každý den do školy, neměli problémy se samostudiem a domácí prostředí bylo pro ně méně stresující.

Dalšími překážkami, vedle poklesu interakce, byly technické problémy. Studenti nebo i pedagogové mají překvapivě často nedostatečné internetové připojení nebo technické zázemí. Ne každý student či pedagog měli na začátku svůj počítač a museli si jej půjčit nebo zakoupit. Někteří studenti měli občasné problémy s internetovým připojením a ‚sekaly‘ se jim přednášky a cvičení, což komplikovalo výuku. Dalšími problémy byly i dlouhé hodiny strávené u počítače a fyzická či psychická únava.

Autor se domnívá, že s udržením pozornosti studentů by mohly pomoci „interaktivní třídy“, tzn. hodiny, kde je vyučující ve třídě a je natáčen živě pomocí kamery, když přednáší studentům. Postava učitele před tabulí udržuje více pozornosti než samotná prezentace a pedagogův hlas. Negativem ovšem je možná finanční náročnost. Součástí řešení by mohlo být vybavení pedagogů interaktivními tablety, které by umožňovaly psaní elektronickou tužkou na obrazovce promítané bezprostředně studentů na jejich monitory.

Problematické předměty:

Předměty, u kterých studenti nejvíce postrádali prezenční výuku, byly účetnictví a cizí jazyky. U náročného účetnictví a matematiky studenti postrádali osobní kontakt s pedagogem a vnímání náročnosti předmětu bylo zvýšeno nedostatkem času na procvičení o cvičeních. U cizích jazyků je důležitá neustálá komunikace mezi

studentem a pedagogem, ale jak již bylo zmíněno, komunikace poklesla, což vedlo ke snížení efektivity výuky.

Podle autora byly velmi problémovými předměty specializace, kde jsou využívány specializované nástroje, u kterých jsou licence dostupné pouze ve škole. Součástí těchto předmětů jsou i exkurze, které byly zrušeny. Ze zkušeností z uplynulého semestru autor může usuzovat, že distanční výuka je možná. Ovšem pro udržení stejné úrovně kvality výuky je nezbytné, aby cvičení probíhala prezenčně a maximalizoval se tak přenos znalostí a zkušeností mezi pedagogem a studentem. Současně existují předměty, které by mohly probíhat dálkově, a škola by byla schopna poskytnout stejnou kvalitu vzdělávání.

Zkoušky:

Studenti se připravovali na zkoušku ze stejné látky jako za běžných podmínek. Převážná většina pedagogů ale nevěří, že by studenti byli schopni se připravit stejně kvalitně jako za prezenční výuky, ani příliš nevěří v transparentnost zkoušek. Z těchto důvodů není vhodné provádět zkoušky distančně, jelikož to s sebou nese rizika porovnatelnosti a kredibility.

Autor doporučuje, pokud by to situace umožňovala, zkoušet studenty postupně v menších počtech ve škole tak, aby závěrečné zkoušky probíhaly za přítomnosti studenta a pedagoga v jedné místnosti. Tím by se předešlo nedůvěře s ohledem na možné podvádění a opisování.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo s využitím základních znalostí v oblasti managementu kvality a významu zpětné vazby definovat proces a provést hodnocení spokojenosti s kvalitou výuky v době mimořádných opatření na vybrané vysoké škole. Součástí práce je také analýza stavu spokojenosti s formou a kvalitou výuky na základě poskytnuté zpětné vazby od studentů a pedagogů a navržení možných změn pro zvýšení kvality a spokojenosti s podobou výuky.

První kapitola teoretické části práce definovala management kvality, popsala jeho systémy a principy. Zabývala se důležitostí role zpětné vazby v managementu kvality a jejím vlivem na vedení společností a rozhodování. Dále byl definován pojem kvalita ve vzdělávání, pojem akreditací a podmínky jejich přidělování a byly představeny možnosti podoby dotazníku pro měření spokojenosti.

Druhá kapitola popisuje podobu výuky v době mimořádné situace. Popisuje, jakou formu má distanční výuka, její výhody a nevýhody oproti běžné prezenční výuce. Dále jsou popsány nástroje a metody e-learningu a hodnocení distanční výuky.

Ve třetí kapitole byla popsána mimořádná situace, které výrazně ovlivnila chod výuky a převedla veškerou výuku na distanční. V souvislosti s mimořádnou situací byla popsána opatření státu, která byla zavedena v jejím důsledku a která vedla k omezení některých činností a práv obyvatel České republiky. Součástí kapitoly je také představení vybrané vysoké školy, ŠAVŠ.

Dále byl představen a vyhodnocen dotazník, který se skládal z přibližně dvaceti otázek pro každou zúčastněnou stranu, studenty i pedagogy. Celkem bylo tedy vyhodnoceno necelých 40 otázek se zaměřením na dostatečnost informovanosti, na časovou náročnost a interakci v průběhu distančního studia, na používané nástroje a také na překážky, které museli překonávat a které komplikovaly práci. Dotazník obdrželi pedagogové a studenti do svých školních e-mailových schránek a byl dostupný na vyplnění po dobu jednoho týdne. Míra reakce dosáhla 19,74 % u studentů a 29,14 % u pedagogů, což lze považovat za velmi dobrý výsledek.

Mezi hlavní zjištění průzkumu mezi studenty patří, že většině studentů distanční výuka zabrala více času, většina studentů současně uvádí horší soustředění a necelá polovina snížení produktivity práce. Ze strany studentů tak vedle domácího a technického zázemí, které měli ke studiu, byly klíčové motivace a vůle

k samostudiu a účasti ve výuce samotné. Na druhé straně 2/3 studentů byly spokojeny s aplikací Microsoft Teams. Velká rezerva je přitom nízké využití interaktivních IT aplikací, které umožňují současně zapojit všechny studenty vyučované skupiny.

Také pedagogové byli převážně spokojeni s úrovní organizace a informovanosti ze strany školy i s poskytnutými nástroji. Na druhé straně je zřejmé, že distanční výuka je pro pedagogy podstatně náročnější na přípravu i samotnou výuku. Přes všechna tato úskalí se podle všeho převážně podařilo dodržet předepsané sylaby a celkový průběh distanční výuky hodnotí velmi dobrou až dobrou známkou.

Z vlastní zkušenosti může autor potvrdit, že organizace a informace o distančním studiu byla na velmi dobré úrovni. Za hlavní problémy přitom autor považuje disciplínu studentů, nedostatečnou komunikaci s nimi, zda se jim podaří se připravit na zkoušky, a regulérnost distančního zkoušení. Autor také navrhl doporučení, která by měla přispět ke zvýšení spokojenosti a kvality výuky. Mezi návrhy patří:

- sjednocení nástrojů a IT školení pro pedagogické pracovníky;
- zavedení interaktivních forem výuky pro udržení pozornosti studentů;
- vyšší zapojení studentů do hodiny (např. využitím interaktivních IT aplikací);
- budoucí integrace forem distanční výuky do běžné výuky tam, kde to může přinést vyšší efektivitu a posílit digitální dovednosti.

Závěrem je možné konstatovat, že zjištění z průzkumu na ŠAVŠ mají omezené porovnání v celostátním měřítku. Studie ISIC nabízí pouze částečné porovnání dat, z nichž vyplývá mj., že studenti ŠAVŠ trávili distančním studiem v porovnání s prezenčním více času, byli více produktivní, a o něco lépe také hodnotili, jak si škola poradila s nastalou situací v podobě realizace distanční výuky.

Online výuka by mohla být v důsledku krize více vnímána jako příležitost ke zlepšení kvality vzdělávání a k posílení digitálních schopností studentů i pedagogů. Zkušenosti ukazují, že studenti se dokážou učit prostřednictvím online platform a že v některých situacích to může být efektivní jak v průběhu studia, tak s ohledem na vyšší praktickou připravenost studentů vstoupit na trh práce. Tato úvaha může vést instituci k modernizaci technické infrastruktury a k tomu, aby se online výuka stala důležitým aspektem běžné výuky a vzdělávání.

Seznam literatury

GONZALEZ, T., M. A. DE LA RUBIA, K. P. HINCZ, M. COMAS-LOPEZ, Laia SUBIRATS, Santi FORT, G. M. SACHA a Haoran XIE. Influence of COVID-19 confinement on students' performance in higher education. PLOS ONE. 2020, 15(10). ISSN 1932-6203. Dostupné z: doi:10.1371/journal.pone.0239490

Hierarchie konceptů kvality. In: *Jamk* [online]. Jyväskylä, 2015 [cit. 2020-12-06]. Dostupné z: <https://verkkolehdet.jamk.fi/welhojaverkossa/archives/405>

KLEMENT, Milan a Jiří DOSTÁL. Teorie, východiska, principy a rozvoj distančního vzdělávání realizovaného formou e-learningu. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2018. 70 s. ISBN 978-80-244-5353-8.

KLEMENT, Milan. Přístupy k hodnocení elektronických studijních opor určených pro realizaci výuky formou e-learningu. Olomouc: Pedagogická fakulta Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. 124 s. ISBN 978-80-87557-13-6.

KOPECKÝ, Kamil. E-learning (nejen) pro pedagogy. Olomouc: Hanex, 2006. Vzdělávání a informace. ISBN 8085783509.

Nástroje hodnocení kvality. *NÚV – Národní ústav pro vzdělávání* [online]. Praha, 2011 [cit. 2020-10-18]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/nastroje-hodnoceni-kvality-1>

NENADÁL, Jaroslav. Management kvality pro 21. století: co, proč a jak měřit?. Praha: Management Press, 2018. ISBN 978-807-2615-612.

NENADÁL, Jaroslav. Systémy managementu kvality: co, proč a jak měřit?. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-807-2614-264.

Pandemický plán České republiky, 2011. [online]. MZČR. [cit. 2020-10-18]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/5520/14546/Pandemick%C3%BD%20pl%C3%A1n%20%C4%8CR.pdf>

PRŮCHA, Jan, ed. Pedagogická encyklopedie. Praha: Portál, 2009. ISBN 9788073675462.

ŠKODA AUTO Česká republika [online]. Mladá Boleslav: ŠKODA AUTO, a.s., 2019 [cit. 2020-07-15]. Dostupné z: <https://www.skoda-auto.cz/>

VINŠ, Václav. "Hodnocení Akreditační komisi [Evaluation by Accreditation Commission]." 2004, 2-17. Dostupné z:
https://www.akreditacnikomise.cz/attachments/148_hodnoceni_kvality_vs.pdf

Výsledky online průzkumu: Víme, jak se studentům učilo z domova. *IS/C* [online]. Praha: GTS ALIVE, 2020, 09.06.2020 [cit. 2020-11-15]. Dostupné z:
<https://www.isic.cz/vysledky-online-pruzkumu-vime-jak-se-studentum-ucilo-z-domova/>

WIDIMSKÝ, Petr. "Fakta a úvahy o pandemii COVID-19." *Cor et Vasa* 62, no. Suppl. 1 (2020): 11-14. Dostupný také z: <https://www.e-coretvasa.cz/pdfs/cor/2020/88/03.pdf>

YANG, Dongbin. *Total Quality Management in Education* [online]. Jyväskylä: Jyväskylä University of Applied Sciences, 2015 [cit. 2020-11-23]. Dostupné z:
<https://verkkolehdet.jamk.fi/welhojaverkossa/archives/405>

Zákon č. 201 ze dne 12. března 2020 o přijetí krizového opatření. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2020, částka 31, s. 823. Dostupný také z:
<https://www.mvcr.cz/soubor/sbirka-zakonu-ceske-republiky-c-31-z-roku-2020-usneseni-vlady-ceske-republiky-ze-dne-12-brezna-2020-o-prijeti-krizoveho-opatreni.aspx>

ZORMANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. *Pedagogika (Grada)*. ISBN 9788027100514.

Seznam obrázků a tabulek

Seznam obrázků

Obr. 1 Hierarchie konceptů kvality.....	10
Obr. 2 Výsledky 1. otázky v dotazníku	27
Obr. 3 Výsledky 2. otázky v dotazníku.....	28
Obr. 4 Výsledky 3. otázky v dotazníku.....	28
Obr. 5 Výsledky 4. otázky v dotazníku	29
Obr. 6 Výsledky 5. otázky v dotazníku.....	30
Obr. 7 Výsledky 6. otázky v dotazníku.....	30
Obr. 8 Výsledky 7. otázky v dotazníku	30
Obr. 9 Výsledky 8. otázky v dotazníku	31
Obr. 10 Výsledky 9. otázky v dotazníku	32
Obr. 11 Výsledky 10. otázky v dotazníku	32
Obr. 12 Výsledky 11. otázky v dotazníku	33
Obr. 13 Výsledky 12. otázky v dotazníku	34
Obr. 14 Výsledky 13. otázky v dotazníku	34
Obr. 15 Výsledky 14. otázky v dotazníku	35
Obr. 16 Výsledky 15. otázky v dotazníku	36
Obr. 17 Výsledky 16. otázky v dotazníku	36
Obr. 18 Výsledky 17. otázky v dotazníku.....	37
Obr. 19 Výsledky 17. otázky v dotazníku.....	37
Obr. 20 Výsledky 18. otázky v dotazníku	38
Obr. 21 Výsledky 2. otázky v dotazníku	38
Obr. 22 Výsledky 3. otázky v dotazníku.....	39
Obr. 23 Výsledky 4. otázky v dotazníku.....	39
Obr. 24 Výsledky 5. otázky v dotazníku	40

Obr. 25 Výsledky 6. otázky v dotazníku	40
Obr. 26 Výsledky 7. otázky v dotazníku	41
Obr. 27 Výsledky 8. otázky v dotazníku	42
Obr. 28 Výsledky 9. otázky v dotazníku	42
Obr. 29 Výsledky 10. otázky v dotazníku	43
Obr. 30 Výsledky 11. otázky v dotazníku	44
Obr. 31 Výsledky 12. otázky v dotazníku	44
Obr. 32 Výsledky 13. otázky v dotazníku	45
Obr. 33 Výsledky 14. otázky v dotazníku	45
Obr. 34 Výsledky 15. otázky v dotazníku	46
Obr. 35 Výsledky 16. otázky v dotazníku	47
Obr. 36 Výsledky 17. otázky v dotazníku	47
Obr. 37 Výsledky 18. otázky v dotazníku	48
Obr. 38 Výsledky 19. otázky v dotazníku	49

Seznam příloh

Příloha 1 Dotazníkové šetření	61
-------------------------------------	----

Příloha 1 Dotazníkové šetření

Vážené studentky, vážení studenti, / Vážení a milí pedagogové,

rád bych Vás touto cestou požádal o vyplnění dotazníku k mé bakalářské práci na téma "Hodnocení spokojenosti s kvalitou vysokoškolské výuky v období mimořádné situace".

Dotazník obsahuje přibližně 20 otázek a jeho vyplnění zabere pár minut. Výsledky budou sloužit ke zpracování praktické části mé bakalářské práce.

Předem děkuji za vyplnění.

1. Jste student nebo pedagog?

- Student
- Pedagog

Část pro studenty

2. Jste studentem bakalářského nebo magisterského studia?

- Bakalářského
- Magisterského

3. Jste studentem prezenční nebo kombinované formy studia?

- Prezenční
- Kombinované

4. Měl/a jste k dispozici vlastní počítač a další potřebné vybavení?

- Ano
- Ne

4. Pokud jste neměl/a k dispozici vlastní počítač a další potřebné vybavení, jak jste řešil/a situaci?

Zadejte svoji odpověď.

5. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste byl/a informován/a školou o podobě distančního studia.

1 = Výborně, 2 = Velmi dobře, 3 = Dobře, 4 = Dostatečně, 5 = Nedostatečně

6. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste byl/a pedagogy informován/a o podobě výuky jednotlivých předmětů v průběhu semestru.

1 = Výborně, 2 = Velmi dobře, 3 = Dobře, 4 = Dostatečně, 5 = Nedostatečně

7. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste byl/a pedagogy informován/a o způsobu hodnocení a případných změnách v průběhu semestru.

1 = Výborně, 2 = Velmi dobře, 3 = Dobře, 4 = Dostatečně, 5 = Nedostatečně

8. Kolik času Vám zabrala příprava a učení se na distanční výuku v porovnání s běžnou prezenční výukou?

- Více
- Stejně
- Méně

9. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste byl/a spokojen/a s Microsoft Teams jako hlavním komunikačním kanálem?

1 = Výborně, 2 = Velmi dobře, 3 = Dobře, 4 = Dostatečně, 5 = Nedostatečně

10. Používáte i jiné e-learningové nástroje než Microsoft Teams?

Lze vybrat více možností

- Aplikace Google (Google forms, Google meet, Google classroom)
- Moodle
- AIS
- Skype
- Zoom
- E-mail

- Interaktivní nástroje (Kahoot, Slido)
- Sociální sítě
- Telefon
- Ne, nepoužívali
- Jiné

11. Jaké skutečnosti Vám při distanční výuce v průběhu semestru komplikovaly práci?

Lze vybrat více možností

- Hlučné domácí prostředí
- Horší soustředění se na práci z domova
- Pracovní přetížení
- Špatná kvalita připojení
- Technická nevybavenost
- Žádné
- Jiné

12. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak se změnila Vaše produktivita v domácím prostředí.

1 = Výrazně zvýšila, 2 = Zvýšila, 3 = Stejná, 4 = Snížila, 5 = Výrazně snížila

13. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak bylo pro Vás domácí prostředí stresující v porovnání s běžnou prezenční výukou.

1 = Klidné, 2 = Méně stresující, 3 = Stejně, 4 = Více stresující, 5 = Výrazně stresující

14. U kterých předmětů Vám nejvíce chyběla prezenční výuka v období distančního vzdělávání?

Lze vybrat více možností

- Cizí jazyky
- Účetnictví

- Mikroekonomie, Makroekonomie
- Matematika, Statistika
- Předměty specializace
- Humanitní předměty
- Volitelné předměty
- Jiné

15. Jak se změnila interakce na online hodinách v porovnání s prezenční výukou v průběhu semestru?

- Nárůst pozornosti a komunikace
- Nepozoroval/a jsem žádnou změnu
- Pokles pozornosti a komunikace

16. Co se podle Vás změnilo na způsobu průběžného hodnocení studentů při distanční výuce?

Lze vybrat více možností

- Frekvence testování
- Forma testování (samostatné práce, testy, ústní zkoušení)
- Rozsah testů
- Obtížnost testů
- Jiné

17. Měl/a jste alespoň jeden předmět, který byl zakončen závěrečnou ústní nebo písemnou zkouškou?

- Ano
- Ne

17. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste byl/a spokojen/a s podobou testování a zkoušení na dálku.

1 = Velmi spokojen/a, 2 = Spokojen/a, 3 = Ani spokojen/a, ani nespokojen/a, 4 = Nespokojen/a, 5 = Velmi nespokojen/a

18. Na stupnici od jedné do pěti ohodnoťte průběh distanční výuky v době mimořádných opatření.

1 = Výborný, 2 = Velmi dobrý, 3 = Dobrý, 4 = Špatný, 5 = Velmi špatný

Část pro pedagogy

2. Kterých forem výuky se účastníte?

Lze vybrat více možností

- Přednášek
- Cvičení
- Konzultací
- Neúčastním se přednášek, cvičení ani konzultací

3. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste byl/a vedením školy informován/a o podobě distanční výuky?

1 = Výborně, 2 = Velmi dobře, 3 = Dobře, 4 = Dostatečně, 5 = Nedostatečně

4. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste byl/a vedením školy informován/a o IT nástrojích, které budou na distanční výuku využívány?

1 = Výborně, 2 = Velmi dobře, 3 = Dobře, 4 = Dostatečně, 5 = Nedostatečně

5. Měl/a jste k dispozici podklady a materiály, které Vám umožnily okamžitý přechod na distanční výuku?

- Ano
- Část podkladů jsem musel/a vytvářet
- Ne, všechny podklady jsem vytvářel/a

6. Měl/a jste potřebné technické vybavení při přechodu na distanční výuku?

- Ano, využíval/a jsem své vybavení
- Ano, všechno nezbytné mi poskytla škola

- Ano, část jsem dostal/a od školy, část jsem měl své
- Ne

6. Jak jste řešil/a nedostatek potřebného technického vybavení při přechodu na distanční výuku?

Zadejte svoji odpověď.

7. Jaké prostředky používáte pro práci se studenty během distanční výuky?

Lze vybrat více možností

- Vlastní materiály
- Scany
- Učebnice
- On-line materiály (videa, encyklopedie)
- Specializované výukové weby
- Komplexní výukové programy
- Jiné

8. Používáte i jiné e-learningové nástroje než Microsoft Teams?

Lze vybrat více možností

- Aplikace Google (Google forms, Google meet, Google classroom)
- Moodle
- AIS
- Skype
- Zoom
- E-mail
- Interaktivní nástroje (Kahoot, Slido)
- Sociální sítě
- Telefon

- Jiné

9. Kolik času Vám zabrala příprava distanční výuky v porovnání s běžnou prezenční výukou?

- Více
- Stejně
- Méně

10. Jak se změnila interakce na online hodinách v porovnání s prezenční výukou v průběhu semestru?

- Nárůst pozornosti a komunikace
- Nepozoroval/a jsem žádnou změnu
- Pokles pozornosti a komunikace

11. Podařilo se Vám dodržet sylabus?

- Ano, úplně
- Ne, nestihl/a jsem kvůli větší časové náročnosti distančního studia
- Ne, musel/a jsem se odchýlit od sylabu, jelikož mi podmínky neumožňovaly ho dodržet
- Jiné

12. Které skutečnosti Vám výuku na dálku komplikují?

Lze vybrat více možností

- Nedostatečné technické vybavení
- Nedostatečná podpora od vedení školy
- Nedostatečná motivace/disciplína studentů
- Nedostatečné technické vybavení studentů
- Nedostatek výukových materiálů
- Nedostatečné znalosti IT
- Žádné

- Jiné

13. Jak jste změnil/a způsob ověřování znalostí studentů při distanční výuce?

Lze vybrat více možností

- Více ústního testování
- Více písemného testování
- Více samostatných prací
- Více týmových prací/projektů
- Ne, nezměnil/a

14. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak studenti na dálku pracují.

1 = Velmi spokojen/a, 2 = Spokojen/a, 3 = Ani spokojen/a, ani nespokojen/a, 4 = Nespokojen/a, 5 = Velmi nespokojen/a

15. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak si myslíte, že se studenti zvládnou připravit na zkoušky při distanční výuce oproti prezenční výuce.

1 = Výrazně lépe, 2 = Lépe, 3 = Stejně, 4 = Hůře, 5 = Výrazně hůře

16. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jak jste změnil/a nároky na studenty při distanční výuce.

1 = Výrazně snížil/a, 2 = Snížil/a, 3 = Nezměnil/a, 4 = Zvýšil/a, 5 = Výrazně zvýšil/a

17. Na stupnici od jedné do pěti uveďte, jaké je, podle Vás, riziko podvádění u zkoušek a testů při distanční výuce v porovnání s běžnou prezenční výukou.

1 = Výrazně nižší, 2 = Nižší, 3 = Stejně, 4 = Vyšší, 5 = Výrazně vyšší

18. Jakých negativních důsledků uzavření škol se obáváte?

Lze vybrat více možností

- Ztráta vztahu studentů ke vzdělávání

- Zhoršení komunikačních kompetencí studentů
- Přetížení studentů
- Přetížení pedagogů
- Negativní dopad na kvalitu výuky
- Negativní dopad na kvalitu vzdělávání
- Jiné

19. Na stupnici od jedné do pěti ohodnoťte průběh distanční výuky v době mimořádných opatření.

1 = Výborný, 2 = Velmi dobrý, 3 = Dobrý, 4 = Špatný, 5 = Velmi špatný

ANOTAČNÍ ZÁZNAM

AUTOR	Jakub Michal		
STUDIJNÍ PROGRAM/OBOR/SPECIALIZACE	6208R186 Podniková ekonomika a řízení provozu, logistiky a kvality		
NÁZEV PRÁCE	Hodnocení spokojenosti s kvalitou vysokoškolské výuky v období mimořádné situace		
VEDOUCÍ PRÁCE	Ing. et Ing. Martin Folta, Ph.D., EUR ING		
KATEDRA	KRVLK - Katedra řízení výroby, logistiky a kvality	ROK ODEVZDÁNÍ	2020
POČET STRAN	69		
POČET OBRÁZKŮ	38		
POČET TABULEK	0		
POČET PŘÍLOH	1		
STRUČNÝ POPIS	<p>V teoretické části je popsán proces hodnocení spokojenosti v oblasti vzdělávání a představení ŠKODA AUTO VYSOKÉ ŠKOLY o.p.s. v době mimořádné situace způsobené pandemií.</p> <p>V praktické části práce byl představen a vyhodnocen dotazník. Na základě vyhodnocené zpětné vazby byla navrhována možná zlepšení vedoucí ke zvýšení spokojenosti zainteresovaných stran a zlepšení distanční formy vysokoškolské výuky.</p>		
KLÍČOVÁ SLOVA	Kvalita, zákazník, spokojenost, student, pedagog, distanční výuka, dotazník		

ANNOTATION

AUTHOR	Jakub Michal		
FIELD	6208R186 Business Administration and Operations, Logistics and Quality Management		
THESIS TITLE	Evaluation of satisfaction with the quality of education at Škoda Auto University o.p.s. during a state of emergency.		
SUPERVISOR	Ing. et Ing. Martin Folta, Ph.D., EUR ING		
DEPARTMENT	KRVLK - Department of Production, Logistics and Quality Management	YEAR	2018
NUMBER OF PAGES	69		
NUMBER OF PICTURES	38		
NUMBER OF TABLES	0		
NUMBER OF APPENDICES	1		
SUMMARY	<p>The theoretical part describes the process of satisfaction evaluation in education and ŠKODA AUTO University o.p.s. during the state of emergency caused by a pandemic.</p> <p>Followed by the presentation and evaluation of the questionnaire. Suggestion of possible improvements was proposed based on the evaluated feedback leading to an increase in the satisfaction of involved parties and an improvement of the distance learning in higher education.</p>		
KEY WORDS	Quality, customer, satisfaction, student, educator, distance learning, questionnaire		