

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2014 - 2017

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vladislava Lhotková

**Nástroje řízení kvality dalšího profesního vzdělávání
v České republice**

Praha 2017

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Bohumír Fiala

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2014 - 2017

BACHELOR THESIS

Vladislava Lhotková

**Tools of Quality Assessment Future Professional
Education in Czech Republic**

Prague 2017

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Bohumír Fiala

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 27. února 2017

Vladislava Lhotková

Poděkování

Děkuji za odborné vedení, průběžné konzultace poskytnuté během zpracování mé bakalářské práce a za odbornou a lidskou pomoc panu PhDr. Bohumírovi Fialovi.

Anotace

Hlavním cílem této bakalářské práce je analyzovat a zhodnotit přístup k problematice kvality v dalším profesním vzdělávání. První část práce se zabývá popisem teorie. Jsou zde vysvětleny pojmy související se vzděláváním dospělých: další profesní vzdělávání, kvalita a její pojetí v koncepci TQM, Modelu Excelence EFQM, normy ISO 9000, systémy řízení kvality, nástroje hodnocení kvality vzdělávacích institucí, vzdělávacích programů a lektorů. Druhá část práce je část výzkumná, založená na zjišťování postojů vzdělávacích institucí ke kvalitě v dalším profesním vzdělávání a zmapování užívání nástrojů řízení kvality ve vzdělávacích institucích.

Klíčová slova

Akreditace, certifikace, další profesní vzdělávání, koncepce TQM, kvalita, Model Excelence EFQM, nástroje hodnocení kvality, normy ISO, rating, vzdělávací instituce, vzdělávací programy.

Annotation

The main objective of this Bachelor thesis is an analysis and evaluation the approach to quality issues of further professional education. First part of the thesis is concerned with theory description. There are these concepts related to adult education explained there: further professional education, a quality and it's interpretation in TQM concept, in EFQM Excellence Model and in ISO 9000 standard, quality control systems, tools of quality assessment of education institutions, education programs and lecturers. Second part of the thesis is research based on finding out of attitude of education institutions to quality of further professional education, then mapping use of quality control tools in education institutions.

Keywords

Accreditation, Certification, Education Institution, Education Programs, EFQM Excellence Model, Further Professional Education, Rating, ISO standard, Quality, Tools of Quality Assessment, TQM concept.

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	11
1.1 Vývoj profesního vzdělávání v ČR.....	11
1.2 Definice základních pojmů	12
1.3 Dokumenty zaměřené na problematiku celoživotního vzdělávání v ČR.....	13
2 KVALITA A SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V DALŠÍM PROFESNÍM VZDĚLÁVÁNÍ.....	17
2.1 Pojem kvalita a její pojetí	17
2.1.1 Koncepce TQM.....	18
2.1.2 Model Excellence EFQM.....	19
2.1.3 Normy ISO 9000.....	21
2.2 Systémy řízení kvality v oblasti dalšího profesního vzdělávání.....	22
2.2.1 Kvalita vzdělávacích institucí	24
2.2.2 Kvalita vzdělávacích programů	27
2.2.3 Kvalita personálu vzdělávacích institucí.....	29
3 PROJEKTY ZAMĚŘENÉ NA KVALITU DALŠÍHO PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ V ČR.....	32
3.1 Koncept.....	33
3.2 Kvalita v dalším profesním vzdělávání	34
PRAKTICKÁ ČÁST	37
4 PRŮZKUM UŽÍVÁNÍ NÁSTROJŮ ŘÍZENÍ KVALITY VE VZDĚLÁVACÍCH INSTITUCÍCH.....	37
4.1 Cíle průzkumu.....	37
4.2 Hypotézy průzkumu.....	37
4.3 Metodika a časová organizace	38
4.4 Interpretace výsledků průzkumu.....	39
4.5 Testování stanovených hypotéz	50
4.6 Shrnutí zjištění	51
ZÁVĚR	53

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	55
SEZNAM ZKRATEK	57
SEZNAM GRAFŮ	58
SEZNAM PŘÍLOH.....	59
PŘÍLOHY	I

ÚVOD

V současné době je další vzdělávání dospělých prakticky nezbytností. "Kdo se nevzdělává, rychle zaostává". Svět kolem nás se rychle mění a vyvíjí. Zejména rozvoj nových informačních a komunikačních technologií, ale i vývoj a změny v oblasti ekonomické, politické, sociální či kulturní nutí každého z nás vynakládat stále více úsilí k adaptaci na nové situace a rychlé změny, jež proměňují život každého z nás i společnosti jako celku. Proto je pro jedince zcela nezbytné, aby uměl na tyto změny reagovat, aby si rozšiřoval svoje obzory a po všech stránkách se rozvíjel, sebevzdělával, a tím zvyšoval cenu svojí osoby na trhu práce. I ze strany zaměstnavatelů jsou vynakládány nemalé částky na vzdělávání a rozvoj svých zaměstnanců. S rostoucím zájmem o vzdělávání roste i jeho nabídka. Zákazníci, ať už jedinci či zaměstnavatelé, očekávají splnění svých požadavků, s čímž úzce souvisí potřeba hodnocení a způsoby zajištění kvality ve vzdělávání dospělých. A právě kvalita je základem konkurenceschopnosti vzdělávací instituce, kdy platí tržní vztah: vzdělávání se neuskuteční, pokud obě strany nebudou věřit, že směnou něco získají. Proto je snahou vzdělávacích zařízení používat různé metody v zabezpečování kvality nejen poskytovaných vzdělávacích programů, ale kvalitně by měla být řízena celá organizace a všechny její činnosti.

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou kvality v dalším profesním vzdělávání a jejím hlavním cílem je analyzovat a zhodnotit přístup k problematice kvality v dalším profesním vzdělávání a v průzkumu zmapování užívání nástrojů řízení kvality ve vzdělávacích institucích.

Práce se skládá z teoretické části, která je obsažena v prvních třech kapitolách. První kapitola se zaměřuje na vývoj a charakteristiku dalšího profesního vzdělávání. Dále jsou zde vysvětleny základní pojmy související se vzděláváním dospělých, dalším profesním vzděláváním a popsány dokumenty zaměřené na problematiku celoživotního vzdělávání. Druhá kapitola se zabývá kvalitou a systémy řízení kvality v dalším profesním vzdělávání, jsou zde popsány nástroje hodnocení kvality vzdělávacích institucích, vzdělávacích programů a lektorů. Třetí kapitola se pak zabývá systémovými projekty zabývající se kvalitou dalšího profesního vzdělávání v České republice.

Praktická část je výzkumná, založená na zjišťování postojů vzdělávacích institucí ke kvalitě v dalším profesním vzdělávání a zmapování užívání nástrojů řízení kvality ve vzdělávacích institucích. Výsledky dotazníkové šetření budou vyhodnoceny v poslední kapitole.

Při zpracování předkládané práce autorka čerpala nejen z odborné literatury, ale i z informací získaných z uskutečněných projektů, zabývajících se otázkou kvality v oblasti profesního vzdělávání.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Další profesní vzdělávání navazuje na odborné vzdělávání ve školském systému, označuje všechny formy profesního a odborného vzdělávání v průběhu aktivního pracovního života. Jeho úkolem je rozvíjet postoje, znalosti a schopnosti, jež jsou vyžadované pro výkon dané profese. Má přímou vazbu na profesní zařazení a uplatnění dospělého. Jeho podstatou je vytváření a udržování pokud možno optimálního souladu mezi kvalifikací subjektivní (reální pracovní způsobilost jedince a kvalifikací objektivní (nároky na výkon konkrétní profese), tedy stálé se přizpůsobování kvalifikace pracovníka kvalifikovanosti práce. Do této oblasti spadá i vzdělávání rekvalifikační, tj. když musí člověk v průběhu svého pracovního života změnit původní kvalifikaci.

1.1 Vývoj profesního vzdělávání v ČR

Reforma a změny společnosti po roce 1989 značně ovlivnily oblast dalšího vzdělávání v ČR. Poptávka po dalším vzdělávání zaznamenala obrovský boom, který vznikl díky nedostatečnému a omezenému přístupu k informacím před revolucí. Trh velmi pohotově zareagoval na tuto situaci a komerční vzdělávání dospělých se začalo rozvíjet rychlým tempem. Již nebylo možno nabízet jednotnou strategii pro vzdělávání dospělých.

V polovině 90. let začíná náš trh ovlivňovat zahraniční kapitál, a to odlišným přístupem ke kvalitě lidských zdrojů - nastalo období odpovědnějšího přístupu k dalšímu profesnímu vzdělávání. Firmy byly nuceny přetvořit svůj starý vzdělávací systém v oblasti organizační i personální.¹

V oblasti dalšího profesního vzdělávání vzniklo zcela živelně několik tisíc, převážně velmi malých firem, což se odrazilo i v různé kvalitě služeb, které poskytují. S rostoucí konkurencí se vzdělávací společnosti, poskytující kvalitní vzdělávací služby, snažily a snaží najít cestu, jak kvalitu svých služeb smysluplně a efektivně prokázat. Snahy o vytvoření managementu kvality, který by byl vhodný pro firmy působící v oblasti dalšího profesního vzdělávání v České republice, začaly již v polovině devadesátých let

¹ PALÁN, Z. *Vzdělávání dospělých a Evropa*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009, s.

minulého století. Legislativa se problematiky dalšího profesního vzdělávání týká okrajově některými paragrafy Zákoníku práce, Vyhláškou 176/2009 Sb., kterou se stanoví náležitosti žádosti o akreditaci rekvalifikačního vzdělávacího programu, organizace vzdělávání v rekvalifikačním zařízení a způsob jeho ukončení, a Zákonem č. 179/2006 Sb., který se týká ověřování a uznávání výsledku neformálního vzdělávání a informálního učení. V souladu s tímto zákonem vznikla tzv. Národní soustava kvalifikací, která by měla sloužit jeho implementaci. Cílem Národní soustavy kvalifikací je podpora rozvoje celoživotního učení a rozšíření možnosti dospět ke srovnatelným kvalifikacím různými cestami, tedy i mimo formální vzdělávací systém. Prostřednictvím kvalifikačních a hodnotících standardů soustava přehledně opisuje nejen jednotlivé obory vzdělávání, ale i všechny dílčí kvalifikace pro výkon pracovních činností, které jsou uplatnitelné na trhu práce.

Po vstupu České republiky do Evropské unie se zvýšil zájem o zavádění systémů řízení kvality do praxe českých firem a narostl počet firem, které získaly různé certifikáty kvality. Tento trend se odrazil i v oblasti řízení lidských zdrojů, což má vliv i na rozvoj zájmu o kvalitu vzdělávání, zvláště pak o kvalitu dalšího profesního vzdělávání.

1.2 Definice základních pojmů

V oblasti vzdělávání dospělých a dalšího vzdělávání je používána řada pojmů. Lze k nim najít celou řadu definicí, vyjadřujících ten či onen přístup k této problematice. Protože cílem předkládané práce není zkoumání různých přístupů a názorů na vzdělávání dospělých, je v této kapitole podán stručný přehled základních pojmů z oblasti dalšího vzdělávání z Palánovy publikace Výkladový slovník - Lidské zdroje.

Vzdělávání dospělých je vzdělávací proces, který charakterizuje učení dospělých. Zahrnuje veškeré vzdělávací aktivity uskutečněné dospělým člověkem v rámci formálního a neformálního vzdělávání. Palán vzdělávání dospělých definuje jako obecný pojem pro vzdělávání dospělé populace a zahrnuje veškeré vzdělávací aktivity realizované jako řádné školské vzdělávání dospělých nebo jako další vzdělávání a vzdělávání seniorů. Je to proces cílevědomého a systematického zprostředkování, osvojování a upevňování schopností, znalostí, dovedností, návyků, hodnotových postojů

i společenských forem jednání a chování osob, které ukončily školní vzdělání a přípravu na povolání a vstoupily na trh práce.²

Celoživotní vzdělávání zahrnuje Palán pod pojem celoživotní učení, které Průvodce dalším vzděláváním definuje jako zásadní koncepční změnu pojetí vzdělávání. Zahrnuje všechny možnosti učení (ať už v tradičních vzdělávacích institucích v rámci vzdělávacího systému či mimo něj), které jsou chápány jako jediný propojený celek, který dovoluje rozmanité a četné přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a který umožňuje získávat stejné kvalifikace a kompetence různými cestami a kdykoli během života. Lze ho členit do dvou základních etap - počáteční a další vzdělávání.³

Další vzdělávání je vzdělávací proces zaměřený na poskytování vzdělávání po absolvování určitého školského vzdělávacího stupně. Člení se na další profesní vzdělávání, občanské vzdělávání a zájmové (sociokulturní) vzdělávání.⁴

Profesní vzdělávání zahrnuje veškerou přípravu na povolání, tedy jak přípravu školskou, tak i všechny formy vzdělávání dospělých obsahově spjaté s výkonem povolání či zaměstnání.

Další profesní vzdělávání je součástí vzdělávání dospělých. Označuje jakékoliv profesní vzdělávání pracovníků v průběhu jejich pracovního života. Jeho posláním je rozvíjení postojů, znalostí a schopností vyžadovaných pro výkon určitého povolání. Má přímou vazbu na profesní zařazení dospělého, a tím i na jeho ekonomickou aktivitu. Jeho podstatou je vytváření a udržování pokud možno optimálního souladu mezi kvalifikací subjektivní (reálná pracovní způsobilost jednotlivce) a kvalifikací objektivní (nároky na výkon konkrétní profese), tedy stálé přizpůsobování kvalifikace pracovníka kvalifikovanosti práce.⁵

1.3 Dokumenty zaměřené na problematiku celoživotního vzdělávání v ČR

V současné době je často vyzdvihována skutečnost, že právě další vzdělávání, coby integrální součást celoživotního učení, je důležitým faktorem růstu produktivity a

² PALÁN, Z. *Výkladový slovník - lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 237.

³ *Průvodce dalším vzděláváním v kontextu aktivit MŠMT*. Odbor dalšího vzdělávání, 2010, s. 3.

⁴ PALÁN, Z. *Výkladový slovník - lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 36.

⁵ PALÁN, Z. In: BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 16.

konkurenceschopnosti ekonomiky. Pozitivní důsledky pro ekonomiku by mělo přinášet zejména profesně orientované další vzdělávání, které by mělo přispívat k vyšší schopnosti inovací, flexibilizaci pracovních sil, rychlé adaptaci na nové technologie a technologické postupy, metody práce atd. MŠMT, a zejména Odbor dalšího vzdělávání, se zaměřuje právě na takto pojaté vzdělávání. Jeho primárním zájmem v oblasti dalšího vzdělávání je tedy takové vzdělávání, které vede přímo či nepřímo ke zvýšení konkurenceschopnosti jedince, k zlepšení jeho pozice na pracovním trhu, a tím i zvýšení produktivity a konkurenceschopnosti celé ČR.

V evropském kontextu je klíčová Lisabonská strategie (a navazující strategický dokument Vzdělávání a odborná příprava 2010), která představuje dlouhodobý scénář pro všestrannou hospodářskou sociální a ekologickou obnovu Evropské unie. Jejím cílem má být, aby se EU stala do roku 2010 *"nejkonkurenceschopnější a nejdynamičtější znalostní ekonomikou, schopnou udržitelného růstu s více a lepšími pracovními místy a s větší sociální soudržností"*. Lisabonská strategie měla reagovat na aktuální ekonomickou a sociální situaci Evropy a slabá místa, jež brání jejímu dalšímu rozvoji. Záměrem bylo nastartovat transformace, jež by vedly zejména ke zlepšení postavení EU v rámci stále více se globalizujícího světového trhu. Jako ideál, ke kterému bychom se měli co nejvíce přiblížit, je prezentována znalostní či vzdělanostní společnost. I ekonomika a hospodářský růst by měly být založeny především na znalostech a inovacích. Každý by se měl učit a vzdělávat jak po celý svůj život (life-long learning), tak v celé šíři svého života (life-wide learning), tzn. učení a vzdělávání se neomezuje jen na instituce, které se jím zabývají, člověk by se měl učit na různých místech a v nejrůznějších situacích.

V ČR mezi základní aktuální dokumenty lze zařadit Strategii celoživotního učení ČR, Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost a Dlouhodobý záměr vzdělávání a rozvoje vzdělávací soustavy ČR.

Strategie celoživotního učení ČR (dále jen "Strategie CŽU") je základním dokumentem představujícím ucelený koncept celoživotního učení. Vychází ze základních strategických dokumentů EU i ČR, které se zabývají či určitým způsobem dotýkají dané problematiky. Hlavní přínos Strategie CŽU spočívá zejména v syntéze různých aspektů týkajících se celoživotního učení a vytvoření komplexní koncepce celoživotního učení, kterou je i nadále možno rozvíjet. Na základě tohoto dokumentu se

mají stanovit postupně dosažitelné cíle, jež by měly být významně podporovány nejen v následujícím programovacím období, ale samozřejmě i v dlouhodobějším horizontu. Proto byl zpracován Implementační plán Strategie CŽU⁶, ve kterém jsou jednotlivé návrhy a opatření dále rozpracovány do konkrétních úkolů pro jednotlivé zainteresované aktéry.

Záměrem Operačního programu Vzdělávání pro konkurenceschopnost (dále jen "OP VK") je zvýšení kvality a modernizace všech forem vzdělávání a jejich propojení do komplexního systému celoživotního učení. Pozornost věnuje i zlepšení podmínek v oblasti výzkumu, vývoje a inovací a stimulaci spolupráce participujících subjektů. Jedná se o víceúčelový tematický operační program v gesci MŠMT. OP VK obsahuje 5 prioritních os, které jsou dále konkretizovány prostřednictvím tzv. oblastí podpory, jež definují, jaké druhy projektů mohou být v rámci dané prioritní osy podpořeny. V rámci prioritní osy 3, jež je zaměřena na podporu dalšího vzdělávání, by mělo být podporováno např. vzdělávání v oblasti obecných a odborných kompetencí, provázání dalšího vzdělávání s počátečním, rozvoj vzdělávacích programů pro vzdělávání dospělých ve školách a dalších vzdělávacích institucích, vzdělávání pedagogů, lektorů, řídicích a organizačních pracovníků škol atd., stimulace individuální poptávky po vzdělávání a poskytování informačních a poradenských služeb apod. V rámci prioritní osy 4 jsou financovány aktivity, které přispívají k vytváření systému celoživotního učení. Klíčovou aktivitou této prioritní osy v oblasti dalšího vzdělávání (oblast podpory 4.3) je vytvoření systémového a institucionálního rámce pro poskytování dalšího vzdělávání včetně ověřování a uznávání jeho výsledků a jeho podpůrného informačního a poradenského systému.

Dlouhodobý záměr vzdělávání rozvoje vzdělávací soustavy ČR (dále jen "DZ") zpracovává MŠMT na základě školského zákona.⁷ Jeho návrh je dále projednáván s příslušnými ústředními odborovými orgány, organizacemi zaměstnavatelů s celostátní působností a s jednotlivými kraji. Dokument vychází z analýzy současné sociální a ekonomické situace a s tím souvisejícího stavu vzdělávání. Tento rozbor je pak základem pro anticipaci možných trendů a návazně pro návrh strategie dalšího rozvoje

⁶ Implementační plán Strategie CŽU byl dne 5.1.2009 schválen vládou ČR usnesením č. 8/2009.

⁷ Zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

regionálního vzdělávání v ČR. Hlavním záměrem je specifikace oblastí aktuálně důležitých z hlediska rozvoje vzdělávání a navržení cílů a případných nutných transformací, který by měly přispět k realizaci tohoto žádoucího rozvoje. Pozornost je věnována i podpoře dalšího vzdělávání. DZ se dále věnuje i otázkám přístupu ke vzdělávání a průchodnosti vzdělávací soustavy a financování regionálního vzdělávání.⁸

⁸ *Průvodce dalším vzděláváním v kontextu aktivit MŠMT*. Odbor dalšího vzdělávání, 2010, s. 3-4.

2 KVALITA A SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V DALŠÍM PROFESNÍM VZDĚLÁVÁNÍ

2.1 Pojem kvalita a její pojetí

Kvalitu v dalším profesním vzdělávání definujeme jako stupeň splnění nebo překročení požadavků a očekávání (vyslovených i nevyslovených) všech zainteresovaných stran (účastníci, zaměstnavatelé, lektori, manažeři vzdělávacích institucích, kraje, stát) s důrazem na zákazníka - uživatele vzdělávacích služeb. Kvalitu určuje stupeň splnění vzdělávacích cílů a především výsledky, kterých bylo dosaženo ve vzdělávací činnosti (akci). V dalším profesním vzdělávání lze vymezit tři klíčové oblasti vlivu na kvalitu: organizátor - instituce, lektor, vzdělávací program. Zlepšování kvality dalšího profesního vzdělávání zahrnuje jak zvyšování kvality nabídky, tak kultivaci poptávky, probíhá vždy v těsné interakci vzdělavatelů a uživatelů vzdělávacích služeb. V úspěšné praxi dalšího profesního vzdělávání je užívána řada metod, nástrojů a postupů k zabezpečování a zlepšování kvality: metody hodnocení, spolupráce v sítích, partnerství s uživateli vzdělávacích služeb, modularizace vzdělávání, benchmarking, rozvoj inovací a výzkumu, aplikace kvalifikačních a vzdělávacích standardů. Další rozvoj lektorů a konzultantů včetně certifikace jejich kvalifikace, akreditace vzdělávacích programů, certifikace vzdělávacích institucí.⁹

Zjišťování a hodnocení kvality ve vzdělávání bývá nejčastěji prováděno pomocí určitých standardů, tedy předem stanovených a formalizovaných požadavků na úroveň (jakost) nabízených produktů. Nástrojem prokazování a hodnocení kvality institucí dalšího profesního vzdělávání je certifikace institucí. Kvalita instituce, poskytující další profesní vzdělávání, je závislá na kvalitě zdrojů, procesů, postupů a systému řízení. K prokazování systémového řízení kvality instituce mohou využívat standardizované nástroje jako např. EDUIQ 9001, KVIS, EN ISO 9001. Uvedené nástroje slouží k trvalému zvyšování efektivnosti poskytovaných vzdělávacích služeb a zvyšování konkurenceschopnosti institucí dalšího profesního vzdělávání.¹⁰

⁹ Dostupné z: <http://old.nvf.cz/kvalita/>

¹⁰ PALÁN, Z. *Výkladový slovník - lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 189.

Ve vzdělávacích institucích je možné pro zajišťování kvality použít také přístupy opírající se o další metodiky, např.: koncepce TQM a Model EFQM.

2.1.1 Koncepce TQM

Jedním z celosvětově nejpoužívanějších přístupů k řízení jakosti v organizacích je Total Quality Management (TQM). Zpravidla se nepřekládá a používá se zkratka TQM. Existuje celá řada různých forem a výkladů TQM, nicméně společné rysy lze vyčíst z písmen jeho zkratky:

- Total - jde o úplné zapojení všech pracovníků organizace, jak ve smyslu zahrnutí všech činností od marketingu až po servis, tak zapojení všech pracovníků včetně administrativy, ostrahy apod.
- Quality - znamená pojetí jakosti (kvality), jak ve směru splnění očekávání zákazníků, tak jako vícerozměrný pojem zahrnující nejen výrobek či službu, ale i proces, činnost.
- Management - řízení je zahrnuto jak z pohledu strategického, taktického i operativního, tak z pohledu manažerských aktivit (plánování, motivace, vedení, kontroly).

Komplexní řízení jakosti (Total Quality Management) je nejkomplexnější a neúčinnější systém řízení vycházející z filozofie, že kvalitu výstupů (produktů a služeb) determinuje a lze ji tedy nejlépe zajistit zvýšením kvality všech činností v organizaci prováděných. Cílem TQM je tedy dodání produktů/služeb v kvalitě uspokojující zákazníka ve správném čas a za správnou cenu.¹¹

Nezvalová tvrdí, že *"ač TQM vychází z oblasti podnikání (zejména z výrobních společností např. automobilových), je aplikovatelný do oblasti vzdělávání, ale vyžaduje určitý stupeň adaptace, který vyhovuje obecným cílům vzdělávání a situaci každé vzdělávací instituce."*¹² Palán tvrdí, že *"všechny principy TQM jsou aplikovatelné i v institucích, které se zabývají vzděláváním dospělých, protože jsou významným prvkem konkurenceschopnosti, přestože kvalita ve vzdělávání se projevuje s určitým zpožděním."*¹³

¹¹ Dostupné z: www.equica.cz/total-quality-management

¹² NEZVALOVÁ, D. *Kvalita ve škole*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 6.

¹³ PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 216.

Ve vzdělávacích organizacích je předpokladem přechodu k přístupům zabezpečování kvality na bázi TQM ta skutečnost, že dosavadní postupy řízení jakosti jsou "zvládnuty", tzn. že jsou stabilizovány a probíhají spolehlivě v souladu s normativními přístupy norem ISO 9000. Jen za tohoto stavu lze navodit tendenci ke zlepšování, kdy lidé se zajímají o vznikající problémy, nejsou spokojeni se status quo a projevují dostatečnou aktivitu řešit problémy a zlepšovat dosavadní stav.¹⁴

Jedním ze základních principů TQM vzdělávací instituce je zaměření na zákazníka. Tato zásada zdůrazňuje, že o kvalitě nerozhoduje producent výrobku či poskytovatel služby, ale že konečné slovo má uživatel. Zákazník je konečným hodnotitelem kvality výrobků a služeb. Dalšími principy, které jsou obecně v TQM akceptovány a dále rozvíjeny jsou: leadership (vedení a řízení), zapojení pracovníků, procesní přístup, rozhodování na základě faktů, trvalé zlepšování, vzájemně výhodná partnerství.¹⁵

2.1.2 Model Excellence EFQM

Model Excellence EFQM je modelem managementu kvality, který je orientován na systém řízení organizace, zejména pak na dosahování výsledků a vytváření předpokladů. Někdy je nazýván modelem úspěšnosti. Nesleduje jenom kvalitu, která je chápána jako samozřejmý předpoklad, ale zaměřuje se na dosažení úspěchu a na konkurenceschopnost.

Veber uvádí, že *"Model Excellence EFQM je nástrojem pro zvyšování konkurenceschopnosti poznáním sebe sama - silných stránek i příležitostí k zlepšení, ale není nástrojem pouze pro manažery kvality - aby se projevil jeho celkové efekty, musí se stát vrcholového managementu."*¹⁶

Nenadál definuje pojem excellence jako *"vynikající působení organizace v oblasti řízení i dosahování výsledků, vycházející ze souboru základních principů, který zahrnuje: orientaci na výsledky, zaměření na zákazníka, vůdcovství a stálost účelu, management prostřednictvím procesů a faktů, zapojení lidí, neustálé učení se, zlepšování a inovace, vzájemně prospěšné partnerství a sociální odpovědnost."*

¹⁴ VEBER, J. *Management kvality od ISO 9000 k TQM*. Praha: Nakladatelství Máchova kraje, 2000, s. 32-33.

¹⁵ VEBER, J. a kol. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce*. Praha: Management Press, 2010, s. 239.

¹⁶ VEBER, J. a kol. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce*. Praha: Management Press, 2010, s. 234.

Domnívá se, že pojem "podnikatelská úspěšnost", kterým je někdy termín "excellence" u nás interpretován, nelze považovat za šťastný, protože Model Excellence EFQM má v sobě zakódován i silný etický rozměr.¹⁷

Model Excellence EFQM je manažerský model, který na základě filozofie a zásad TQM vytvořila Evropská nadace pro management kvality EFQM, nezisková organizace se sídlem v Bruselu, která sdružuje více než 600 soukromých firem i veřejných organizací z celého světa usilujících o tzv. udržitelnou excelenci. Tento model implementuje základní koncepty řízení celkové kvality do strukturovaného systému řízení. Představuje určitý rámec pro pochopení vztahu mezi tím, co organizace dělá, a výsledky, jichž může dosahovat. Umožňuje provádět logické a systematické sebehodnocení organizace ve všech oblastech její činnosti. Součástí Modelu Excellence EFQM je i benchmarking, tedy soustavné a systematické porovnání efektivity, produktivity, kvality a praxe vlastní organizace s těmi organizacemi, které mají v uvedených oblastech nejlepší výsledky.¹⁸

"Sebehodnocení je souhrnný, systematický a pravidelný ohled na činnosti a výsledky vztažené na model vznikajícího (excelentního) podnikání."¹⁹

"Benchmarking je proces kontinuálního měření a srovnávání vlastního procesu se srovnatelným procesem např. organizace světové úrovně, abychom tak získali informace, které nám pomohou identifikovat procesy vhodně ke zlepšování a tyto procesy zlepšovat."²⁰

Model Excellence EFQM má 9 hlavních kritérií, která jsou základem pro hodnocení postupu a dosahovaných výsledků směrem k úspěšnosti. Prvních pět kritérií představuje nástroje a prostředky potřebné k dosahování podnikatelské úspěšnosti, další čtyři kritéria hodnotí dosahování výsledků. Každé z kritérií má stanovenou vlastní váhu neboli je jinak důležité pro dosahování podnikatelského výsledku organizace. Jde tedy o komplexní analýzu organizace a všech jejích procesů a činností. Jednotlivá kritéria Modelu Excellence EFQM jsou následující: vedení, lidé, politika a strategie, partnerství a zdroje, procesy, výsledky vzhledem k zaměstnancům, výsledky vzhledem k zákazníkům, výsledky vzhledem ke společnosti, klíčové výsledky výkonnosti.

¹⁷ NENADÁL, J. *Měření v systémech managementu jakosti*. Praha: Management Press, 2004, s. 38.

¹⁸ Dostupné z: <http://www.inflow.cz/management-kvality-standardu-ve-vzdelavani>

¹⁹ Manažer TQM. Praha: Česká společnost pro jakost, 1999, s. 12-5/13.

²⁰ Manažer TQM. Praha: Česká společnost pro jakost, 1999. s. 1-12/19.

2.1.3 Normy ISO 9000

Systém založený na kvalitě procesů, úspěch firem s aplikovaným TQM a zkušenosti úspěšných firem byly základem pro tvorbu mezinárodních standardů pro systém jakosti, norem ISO řady 9000. Tyto normy jsou nástroje k zabezpečení stabilní jakosti výrobků a služeb a k překonávání překážek obchodu tím, že sjednocují a zdokonalují požadavky na zabezpečení jakosti.

Asi nejvýznamnějšími normami pro řízení kvality jsou tyto 3 normy:

- a) ČSN EN ISO 9000 Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník,
- b) ČSN EN ISO 9001 ed. 2 Systémy managementu kvality - Požadavky,
- c) ČSN EN ISO 9004 Řízení udržitelného úspěchu organizace - Přístup managementu kvality.

Normy ISO 9000, které byly původně navrženy pro výrobní společnosti, zejména subdodavatele velkých průmyslových koncernů, popisují řízení v obecné rovině. Certifikace dle norem řady ISO 9000 se stala základním de facto standardem kvality. V sektoru služeb včetně vzdělávacího sektoru se normy ISO 9000 začínají uplatňovat od počátku 90. let minulého století. Pro oblast vzdělávání byla vypracována metodika ISO/IWA 2:2003 - Směrnice pro aplikaci normy ISO 9001:2000 ve vzdělávání, která byla v roce 2007 aktualizována pod označením ISO/IWA 2:2007. Tato směrnice vychází ze zkušeností se systémem řízení kvality dle norem řady ISO 9000 a jejím cílem je poskytnout vzdělávacím organizacím návod pro zavedení systému řízení jakosti v souladu s ISO 9001:2008.²¹

Systém managementu kvality má být podle této mezinárodní dohody co nejjednodušší a má dobře pracovat a zároveň má být dostatečně komplexní, aby dosahoval cílů kvality vzdělávací organizace. Je zde maximálně zdůrazňován tzv. procesní přístup.

Systém managementu kvality uvádí všeobecné požadavky na systém managementu kvality a požadavky na dokumentaci, popisuje příručku kvality, charakterizuje řízení dokumentů a řízení záznamů. Mezi všeobecné požadavky patří povinnost organizace vytvořit, dokumentovat, uplatňovat a udržovat systém managementu kvality a neustále

²¹ Dostupné z: <http://www.inflow.cz/management-kvality-standardu-ve-vzdelavani>

zlepšovat jeho efektivnost. Zavedení systému vyžaduje stanovit jednoznačné pravomoci a kompetence a určit zastupitelnost. Správně vybudovaný systém managementu kvality vede k mnohým přínosům, jako jsou: uspořádání fungování organizace, jasně stanovená pravidla, snížení nákladů na nekvalitu, neustálé zlepšování procesů, zlepšení kvality produkce, výrazné zvýšení konkurenceschopnosti podniku, zvýšení důvěryhodnosti a spolehlivosti v očích zákazníka, jasně stanovené plánování zdrojů.

Jedním z důvodů, proč uplatňovat standardizovaný systém managementu kvality, ať už se vzdělávací instituce rozhodne pro jeho certifikaci, nebo nikoli, spočívá v tom, že takový systém obsahuje systémové nástroje, které podporují stanovení relevantních cílů neustálého zlepšování v cyklu P-D-C-A. Tyto nástroje jsou navíc spojené s analýzou významných údajů a s posuzováním toho, jak efektivně systém managementu vzdělávací instituce funguje. Jednotlivé koryky uvedeného procesu neustálého zlepšování jsou rozpracováním Demingova cyklu P-D-C-A, který je základním modelem zlepšování:

- Plan (plánuj) - vypracování plánu aktivit zlepšování,
- Do (udělej) - realizace plánovaných činností,
- Check (kontroluj) - monitorování a analýza dosažených výsledků (včetně porovnání s očekávanými výsledky),
- Act (reaguj) - reakce na dosažené výsledky a provedení vhodné úpravy procesu.

Cyklus P-D-C-A se skládá ze čtyř fází, ve kterých by mělo probíhat zlepšování jakosti nebo provádění změn. Jedná se o cyklus, který nemá konec a měl by se pro zajištění neustálého zlepšování stále opakovat.²²

2.2 Systémy řízení kvality v oblasti dalšího profesního vzdělávání

V souvislosti s aplikací systémů řízení kvality nabývá oblast dalšího profesního vzdělávání na významu. Zejména v posledních letech naše společnost přikládá význam vzdělávání a učení se - tyto procesy jsou dnes chápány především jako nástroj rozvoje, prosperity a konkurenceschopnosti nejen jednotlivců, ale i celé společnosti. Na jejich úrovni a kvalitě jsou tedy pochopitelně kladeny stále vyšší nároky. Dalším faktorem,

²² NENADÁL, J. a kol. *Moderní management jakosti*. Praha: Management Press, 2008, s. 233.

který přispívá k nutnosti zbývat se intenzivně touto problematikou, je legislativa České republiky, která umožňuje realizovat aktivity dalšího vzdělávání širokému spektru poskytovatelů, aniž by vyžadovala jakýkoliv doklad či certifikát, který by alespoň do určité míry zaručoval, že poskytované služby budou splňovat alespoň minimální standardy kvality. Služby v oblasti dalšího vzdělávání jsou zařazeny do tzv. volných živností (Mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti), na jejichž provozování nejsou požadovány žádné kvalifikační záruky pedagogické, organizační či personální povahy. Může je tedy realizovat každý, kdo je schopen splnit základní podmínky zákona o živnostenském podnikání, tj. dosažení 18 let, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost apod. V takové situaci mají klienti jen velmi omezenou možnost poznat, komu svěřují (spolu)odpovědnost za své další vzdělávání.²³

Snaha o aplikaci systémů řízení kvality v oblasti dalšího profesního vzdělávání byla vyvolána především dvěma faktory. Tím prvním byl rozvoj a rozšíření systémů řízení kvality v organizacích, které pak vyžadovaly splnění a doložení určitých garancí kvality od svých dodavatelů, tedy i od firem poskytujících vzdělávací služby. Druhým byl fakt rostoucí konkurence v oblasti dalšího profesního vzdělávání. Tehdy některé vzdělávací organizace začaly hledat cesty, jak zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb a deklarovat ji svým potenciálním zákazníkům tak, aby kvalita jejich služeb byla také jejich konkurenční výhodou.

Zavádění systému řízení kvality má dvě základní fáze: budování systému řízení kvality a certifikace systému řízení kvality. Obě jsou náročné a je proto nutné, aby si vzdělávací instituce vybrala vhodný systém řízení kvality, který bude odpovídat jejím možnostem i očekáváním zákazníků a jejich požadavkům. Instituce zabývající se dalším profesním vzděláváním mají několik možností, jak získat certifikát kvality, který by dokládal jejich způsobilost poskytovat kvalitní vzdělávací služby. Pro zavedení řízení kvality a následnou certifikaci se mohou rozhodnout využít např.: certifikaci vycházející ze souboru norem ISO 9000, Model Excellence EFQM, sledující kvalitu na základě sebehodnocení firmy.

²³ Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/pristupy-k-problematice-kvality-v-dalsim-vzdelavani>

Kvalita procesu dalšího vzdělávání závisí na třech vzájemně souvisejících a provázaných faktorech: na všeobecné schopnosti vzdělávací instituce plnit požadavky zákazníků, na kvalitě poskytovaných vzdělávacích programů a na kvalitě lektorů.

2.2.1 Kvalita vzdělávacích institucí

Kvalita instituce poskytující další profesní vzdělávání je závislá na kvalitě zdrojů, procesů, postupů a systému řízení. Systémové zajišťování kvality na úrovni instituce dalšího vzdělávání je založené na tzv. procesním přístupu, tzn. na identifikaci, vzájemném působení a řízení všech podstatných souborů činností, které instituce vykonává.

K prokazování systémového řízení kvality instituce mohou využívat standardizované nástroje jako např. EN ISO 9001:2000, EDUIQ 9001, KVIS. Tyto nástroje specifikují požadavky na systém řízení kvality v organizacích, umožňují prokázat způsobilost organizace v této oblasti a posoudit tuto způsobilost nezávislou externí stranou. Uvedené nástroje slouží k trvalému zvyšování efektivnosti poskytovaných vzdělávacích služeb a zvyšování konkurenceschopnosti institucí dalšího profesního vzdělávání.²⁴

Hodnocení kvality podle normy ISO 9001 - možným, ale nepříliš užívaným nástrojem je možnost certifikace lektorů a dalších pracovníků vzdělávací instituce podle normy ČSN EN ISO 17024, která se zabývá certifikací osob. Akreditačním orgánem pro tuto oblast je v ČR Český institut pro akreditaci, o.p.s. (ČIA).

Hodnocení kvality auditem QFOR - Qfor je modulární systém hodnocení a certifikace kvality vzdělávacích a poradenských institucí, založený na analýze spokojenosti jejich klientů anebo na analýze jejich procesů a zdrojů. Zahrnuje v sobě dva přístupy k hodnocení, které mohou být aplikovány společně nebo každý zvlášť:

- Audit procesů a zdrojů: Jak instituce pracuje, jaké má k dispozici zdroje a jak s nimi nakládá?
- Audit spokojenosti zákazníků: Byli dosavadní zákazníci spokojeni, a jak hodnotí klíčové aspekty poskytnutých služeb?

²⁴ Dostupné z: <http://old.nvf.cz/kvalita/instituce>

Audit byl vyvinut s podporou Evropské komise v rámci programu Leonardo da Vinci a je realizován v Belgii, Španělsku, Francii, Itálii, Portugalsku a v České republice.

Hodnocení kvality auditem CAF - model CAF (Common Assessment Framework; Společný hodnotící rámec) byl zpracován Evropským institutem pro veřejnou správu (EIPA) jako nástroj pro zvyšování kvality organizací veřejné správy v Evropě. Tento model je volně šiřitelný nástroj, za jehož použití se nemusí platit žádný licenční poplatek. Obsahuje soubor devíti kritérií, která umožňují provést sebehodnocení organizace. Kritéria se dělí do dvou kategorií - předpoklady organizace (vedení, management lidských zdrojů, strategie a plánování, partnerství a zdroje) a výsledky organizace (vztah k zákazníkům/občanům, vztah k pracovníkům, vztah ke společnosti, klíčové výsledky činnosti a výkonnosti). Každé kritérium obsahuje další subkritéria (celkem 28), která se bodují dle panelů hodnocení. Pro objektivnější hodnocení jsou ke každému subkritériu uvedeny příklady. Výsledky sebehodnocení slouží pro management jako zdroj informací o silných a slabých stránkách úřadu a dále mohou posloužit pro benchmarking a zvyšování kvality jako takové. V České republice se aplikuje zejména ve správních úřadech nebo školách.

Hodnocení kvality prostřednictvím ratingu vzdělávacích institucí - rating vzdělávacích institucí je unikátním nástrojem, který myšlenkově vzniknul na půdě Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR (AIVD) a byl později rozpracován v rámci projektu MŠMT a Národního ústavu pro vzdělávání. Cílem bylo vytvořit srozumitelný systém pro využití zákazníky z privátního i veřejného sektoru, který by jasně odlišil kvalitu od nekvality. Zákazník by tedy měl mít možnost vybrat si na trhu vzdělávací instituci odpovídající jeho potřebám. Samozřejmě jedním z neopominutelných cílů je i podpora rozvoje vzdělávání dospělých.²⁵

Rating zařazuje vzdělávací instituce do pěti úrovní s využitím podobného principu, jakými je např. u hotelů počet hvězdiček. Také zde platí, že čím vyšší hodnocení, tím vyšší kvalita a úroveň poskytovaných služeb. Před udělením ratingu se u vzdělávací instituce hodnotí samostatně čtyři složky:

²⁵ Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/nastroje-hodnoceni-kvality-1>

- Lektorské zázemí (hlavně podíl lektorů se speciální kvalifikací pro lektorskou činnost, podpora rozvoje lektorů ze strany vzdělávací instituce, schopnost lektorů přizpůsobovat se požadavkům zákazníka a ověřovat rozvoj kompetencí účastníků vzdělávacího programu aj.)
- Proces vzdělávání a měření jeho efektivity (hlavně průběh vzdělávání, a to zejména z pohledu analýzy vzdělávacích potřeb, přizpůsobení vzdělávací nabídky potřebám klienta a výsledkům analýzy, schopnosti ověřovat dosahování cílů stanovených ve vzdělávací nabídce aj.)
- Materiálně technické a didaktické zázemí (hlavně materiály pro podporu výuky, vybavení učeben, využití multimediálních didaktických pomůcek, legálnost softwaru aj.)
- Zákaznický komfort (hlavně dostupnost vzdělávací nabídky, existence kontaktních a poradenských pracovníků, pružnost při realizaci kurzů podle přání zákazníků, schopnost zajistit další služby v návaznosti na vzdělávací aktivity aj.)

Hodnocení probíhá postupně ve třech fázích:

- Autoevaluace (vzdělávací instituce se "přihlásí" k úrovni ratingu, kterou podle vlastního mínění splňuje. Poté vyplní autoevaluační dotazník, kde odpovídá na dotazy zaměřené na stav a procesy týkající se uvedených čtyř složek hodnocení, tj. lektorské zázemí, proces vzdělávání a měření jeho efektivity, materiálně technické a didaktické zázemí, zákaznický komfort).
- Hodnocení na místě (vyškolený externí hodnotitel navštíví hodnocenou instituci a prověří pravdivost všech tvrzení uvedených v autoevaluačním dotazníku, k čemuž mu zástupci vzdělávací instituce předloží všechny potřebné dokumenty).
- Hodnocení zákazníkem (hodnotitel ověří klíčová tvrzení z autoevaluačního dotazníku u zákazníků dané vzdělávací instituce).

Po zjištění a ověření všech údajů hodnotitel přidělí vzdělávací instituci rating odpovídající úrovni. Aby instituce získala rating určité úrovně, musí kritéria této úrovně splnit ve všech čtyřech složkách.²⁶

²⁶ Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/rating-jako-klicove-kriterium-hodnoceni-kvality-vzdelavacich>

2.2.2 Kvalita vzdělávacích programů

Další profesní vzdělávání představuje pro jeho účastníky nejen proces získání nových znalostí a dovedností, ale také vynaložený čas i peníze. Proto je zapotřebí, aby tyto náklady byly vynaloženy vždy efektivně, čímž se prokáže význam kvality vzdělávacího programu. Kvalitu vzdělávacího programu je možné prokázat akreditací nebo certifikací.

Palán definuje certifikaci jako *"audit systému kvality ... vykonaný oficiálně pověřenou organizací a zakončený v případě shody se stanovenými požadavky vydáním certifikátu"*²⁷ a akreditaci jako *"ověření způsobilosti, uznání platnosti, proces vyústující v rozhodnutí, jímž se určitému vzdělávacímu programu nebo vzdělávací organizaci (instituci) vyjadřuje oficiální uznání, že splňuje dané požadavky, tzn. vyhovuje předem stanoveným standardům za podmínek stanovených v předepsané dokumentaci. Akreditaci uděluje tomu pověřený orgán."*²⁸

Vzdělávací instituce, které chtějí získat akreditaci pro svůj vzdělávací program, musí o jeho obsahu, metodách, formě a dalších náležitostech předložit určité požadované dokumenty, které posuzuje akreditační komise. V ČR existuje několik rezortních systémů akreditace vzdělávacích programů, případně vzdělávacích zařízení, které jsou upraveny právními předpisy. Akreditací se podle těchto předpisů zpravidla rozumí pověření k provádění vzdělávacích programů na základě žádosti vzdělávací instituce, případně pověření k vydání osvědčení. Žádosti vzdělávacích institucí jsou posuzovány odbornými komisem, které zřizují příslušná ministerstva. Akreditaci provádí zejména:

- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy pro rekvalifikační programy, pro vzdělávací programy DVPP a vzdělávací programy v oblasti sportu.
- Ministerstvo vnitra pro vzdělávací programy pro úředníky územních samosprávných celků.
- Ministerstvo zdravotnictví pro získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí pro oblast sociálních služeb.

²⁷ Palán, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 31.

²⁸ Palán, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 10.

Ačkoliv je akreditace spíše formálním procesem, získaná akreditace může být určitou známkou kvality vzdělávacího programu. Nejvýznamnější praktický dopad akreditací je při realizaci rekvalifikačních programů, které formou výběrových řízení vyhláší krajské pobočky Úřadu práce ČR. Akreditace je v tomto případě podmínkou. Slabou stránkou uvedených systémů akreditace je kontrola dodržování akreditačních podmínek, kontrolní postupy nejsou s výjimkou MVČR standardizovány a následná kontrola plnění akreditačních podmínek je formální a nedostatečná z pohledu zabezpečování kvality.²⁹

Dalším důležitým nástrojem pro ověření kvality vzdělávacího programu je také jeho evaluace. Palán uvádí *"evaluace obecně znamená hodnocení kvality nebo úrovně jisté instituce nebo aktivity. Ve vzdělávání pak hodnotící proces, na jehož základě je možno posuzovat celkovou efektivitu studia i úroveň a možnosti vzdělávacího zařízení jeho edukativní potenciál."*³⁰

Evaluace je ve vzdělávání obvykle chápána jako systematické zkoumání kvality nebo hodnoty vzdělávacího programu nebo jeho jednotlivých částí, které umožňuje usuzovat o celkové efektivitě studia a o edukativním potenciálu vzdělávacího zařízení a jejím výsledkem je určení hodnoty a efektivitě vzdělávacího programu. Jinými slovy evaluace slouží jako podklad pro určení kvality vzdělávacích programů institucí či lektorů. Aby evaluace sloužila jako nástroj určování, tedy zjišťování (a pokud jsou využity její výsledky, tak i zajišťování) kvality ve vzdělávání, měla by být prováděna profesionálně a komplexně. Znamená to realizovat ji v různých fázích přípravy a realizace vzdělávací aktivity, ale také zaměřit ji na různé aspekty této aktivity. Evaluaci můžeme realizovat:

- již před zahájením nebo na začátku vzdělávací aktivity - v této fázi je realizována evaluace zaměřená na poznání účastníků, jejich vstupních znalostí a dovedností a jejich očekávání od kurzu. Tyto vstupní informace pak může využít jednak lektor při výuce, ale i organizátor vzdělávací aktivity při dalších fázích evaluace.
- v průběhu vzdělávací aktivity (někdy se tato evaluace nazývá průběžnou a či formativní) se provádí zejména u dlouhodobějších vzdělávacích programů.

²⁹ Dostupné z: <http://www.old.nvf.cz/kvalita/programy>

³⁰ Palán, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 59.

Zjišťují se jí zejména názory účastníků na vzdělávací program a jednotlivé jeho součásti, např. lektora, prostředí výuky, využití didaktické metody a techniky, pomůcky, studijní materiály atd. Výsledky slouží zpravidla k případným korekcím téhož kurzu. Ne všechny evaluované součásti ovšem můžeme operativně měnit v průběhu běžícího programu (např. lektorské obsazení, studijní materiály), některé výsledky tedy slouží i jako podklad k plánování a realizaci dalších, stejných nebo podobných kurzů.

- na konci vzdělávací aktivity (finální či sumativní evaluace) se zpravidla zaměřuje na zjišťování reakcí účastníků na vzdělávací program, ale také na výsledky jejich učení, tedy na to, zda byly naplněny stanovené cíle vzdělávací aktivity.
- v některých případech je žádoucí zjišťovat také to, zda účastníci přenesli nově naučené do svého pracovního života, co z nově naučeného použili a co ne a na základě těchto informací pak dělat změny v následných stejných nebo podobných vzdělávacích programech a aktivitách, tedy realizovat evaluaci po ukončení vzdělávací aktivity.

Evaluaci je možné provádět v jedné, ve více nebo i ve všech uvedených fázích vzdělávací aktivity. V druhém případě, tedy pokud je realizována ve všech fázích vzdělávacího procesu, poskytuje evaluace komplexnější výsledky, je ovšem také náročnější, a to jak po stránce finanční a časové, tak z hlediska využití lidských zdrojů.

Evaluace ale, jak již bylo výše zmíněno, může sloužit nejen k zjišťování, ale i k zajišťování kvality a efektivity vzdělávacích programů, lektorů či institucí poskytujících programy a kurzy dalšího vzdělávání. Tuto funkci plní evaluace v případě, že jsou na základě jejich výsledků realizována opatření směřující k nápravě zjištěných, pokud ne všech, tak alespoň těch nejzávažnějších nedostatků.³¹

2.2.3 Kvalita personálu vzdělávacích institucí

Otázka přípravy lektorů a prokázání jejich kvality je pro kvalitu dalšího profesního vzdělávání velmi důležitá, protože lektor představuje jeden z klíčových momentů ovlivňujících kvalitu vzdělávacího procesu. Palán charakterizuje lektora jako

³¹ Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/evaluace-jako-nastroj-zjistovani-kvality-v-dalsim-vzdelavani>

"vzdělatele (pedagogického pracovníka, který řídí výukový proces) v dalším vzdělávání ... lektor je základním činitelem pro naplnění učebních cílů. Proto se u něho předpokládá jisté pedagogické mistrovství, kterým rozumíme hlubokou úroveň jeho teoretických znalostí i praktických zkušeností, doplněné lektorskými dovednostmi, mezi které zahrnujeme pedagogické (andragogické) schopnosti, znalost psychologie osobnosti, schopnosti motivační, organizační, rétorické, komunikativní, didaktické a kreativní."³²

Nejvýznamnějším nástrojem hodnocení lektorů je profesní kvalifikace podle Národní soustavy kvalifikací (NSK) Lektor dalšího vzdělávání. Na tvorbě jeho standardu se podílel tým odborníků z oblasti kvality dalšího vzdělávání s dlouholetými zkušenostmi s managementem dalšího vzdělávání i vlastní lektorskou činností. Kdo chce získat osvědčení o profesní kvalifikaci Lektor dalšího vzděláváním, musí složit zkoušku podle hodnotícího standardu této kvalifikace.

Možným, ale nepříliš užívaným nástrojem je možnost certifikace lektorů a dalších pracovníků vzdělávací instituce podle normy ČS EN ISO 17024, která se zabývá certifikací osob. Akreditačním orgánem pro tuto oblast je v České republice Český institut pro akreditaci, o.p.s. (ČIIA).

Kromě osvědčení o profesní kvalifikaci Lektor dalšího vzdělávání existují i další možnosti získání či prohloubení kvalifikace lektorů. Celá řada vzdělávacích institucí pořádá pro rozvoj kvality lektorské práce vzdělávací programy zaměřené na rozvoj lektorských dovedností. Příkladem může být dřívější Certifikovaný kurz lektorů vzdělávání dospělých, nyní nahrazený kurzem Profesionál lektor, který organizuje Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR (AIVD). Některé kurzy dokonce vedou i k získání profesní kvalifikace Lektor dalšího vzdělávání.

Zcela specifické systémy hodnocení kvality jsou rozpracovány v dalších oborech vzdělávání a rozvoje dospělých, mezi jinými: Akreditace koučů, Certifikace mentorů, Certifikace jazykových škol a řada dalších.

Krom uvedených existují i mezinárodní či oborové certifikační a akreditační mechanismy.³³

³² Palán, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 110.

³³ Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/nastroje-hodnoceni-kvality-1>

Certifikace lektorů v České republice v současné době v širší míře neprobíhá. Doposud byly v ČR realizovány pouze některé dílčí aktivity (např. certifikovaný kurz lektorů a manažerů vzdělávání dospělých - AIVD).

Možnost využití certifikace personálu dle výše uvedené ISO normy přinesl až systémový projekt "Kvalita v dalším profesním vzdělávání" (KDPV). Výstupy projektu KDPV zahrnují i postupy propagace a zajištění všeobecné informovanosti (informační systém) o certifikovaných osobách, jejich odbornosti a zkušenostech. Systémový projekt se svým zaměřením dostal i nad rámec opatření Strategie CŽU a kvalit dalšího vzdělávání kultivuje i v oblastech aktivity, které jsou spolufinancovány z veřejných rozpočtů.³⁴

Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR (AIVD ČR) jako největší profesní sdružení v dalším vzdělávání připravila a zveřejnila dva standardy kvality - Desatero kvalitního lektora a Desatero kvalitní vzdělávací instituce. Oba dokumenty jasným a transparentním způsobem nastavují parametry kvality v dalším vzdělávání. Desatera kvality zpracoval tým expertů složený ze zástupců asociace, komerčních vzdělávacích institucí i škol. Prvním krokem bude seznámit se s jednotlivými body desater a porovnat je s aktuálním stavem. Proto by měla desatera sloužit jako měřítko, k němuž je možno se vztahovat a poměřovat svou kvalitu.³⁵

Lektoři jsou považováni za klíčový faktor efektivity vzdělávacích aktivit, a tedy i vzdělávacích institucí, které tyto aktivity nabízejí, pokud tedy chtějí vzdělávací instituce nabízet kvalitní služby, musí je bezesporu zajišťovat kompetentní lektoři.³⁶

³⁴ Průvodce dalším vzděláváním v kontextu aktivit MŠMT, Odbor dalšího vzdělávání, 2010, s. 17.

³⁵ Dostupné z: <http://www.aivd.cz/cz/desatera-kvality>

³⁶ Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/profesionalizace-lektoru-jako-cesta-ke-zvyseni-kvality>

3 PROJEKTY ZAMĚŘENÉ NA KVALITU DALŠÍHO PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ V ČR

Téma kvality je od počátku 90. let 20. století jedním z klíčových a tedy i velmi intenzivně diskutovaných témat politiky i praxe dalšího vzdělávání nejen v České republice. Význam, který je tématu kvality v dalším vzdělávání nejen v Evropě, ale i v České republice přikládán, lze ilustrovat na několika příkladech z období posledních několika let:

- Ve Strategie celoživotního učení ČR z roku 2007 Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR uvádí jako jeden z návrhů opatření na podporu rozvoje celoživotního učení právě zvýšení kvality dalšího vzdělávání, a to zejména prostřednictvím podpory systému externího hodnocení kvality nabídky prostřednictvím certifikace lektorů a akreditace vzdělávacích programů, dále podporu aktivit vedoucích ke zkvalitnění nabídky dalšího vzdělávání a v neposlední řadě iniciování sebehodnocení vzdělávacích institucí.³⁷
- Projekty Kvalita v dalším profesním vzdělávání a Koncept - Koncepce dalšího vzdělávání, které budou představeny v následujících kapitolách.
- V roce 2010 se Česká republika prostřednictvím Domu zahraničních služeb připojila k projektu Quality Assurance in Lifelong Learning (QUALL) realizovaného v rámci programů Leonardo da Vinci a Grundtvig, jehož smyslem bylo zlepšit, kvalitu a efektivitu vzdělávání prostřednictvím zdůrazňování příkladů dobré praxe a stanovením doporučení ke zvýšení kvality vzdělávání dospělých a odborného vzdělávání. Pro Českou republiku bylo stanoveno deset doporučení: posilovat výměnné aktivity a spolupráci mezi sektorem vzdělávání dospělých a odborného vzdělávání a přípravy, rozvíjet a pěstovat kulturu kvality, uplatňovat tzv. cyklus kvality, který zahrnuje plánování, implementaci, hodnocení a přezkoumání, přijmout snadno použitelný a flexibilní model řízení kvality se smysluplnými ukazateli, vybrat metodiku hodnocení vyhovující konkrétním požadavkům,

³⁷ Strategie celoživotního učení ČR. Praha: MŠMT, 2007. s. 74.

vytvořit systém zjišťování kvality pro učení založené na práci se zapojením podniků, rozvíjet model zjišťování kvality v oblasti poradenství, podpořit systém zjišťování kvality jako součást procesu profesionalizace a rozvoje pracovníků, zajistit diseminaci a valorizaci a podporovat inovaci v zajišťování kvality vzdělávání dospělých a odborného vzdělávání a přípravy.³⁸

- V roce 2010 se zástupce České republiky aktivně zúčastnili mezinárodního workshopu realizovaného Evropskou komisí na téma kvality vzdělávání dospělých s názvem Improving Quality in the Adult Learning Sector.
- V roce 2011 Asociace institucí vzdělávání dospělých (AIVD) ČR realizovala konferenci s názvem Role kvality v dalším vzdělávání, jejímž cílem bylo především podívat se z různých úhlů pohledu (zainteresovaných ministerstev, zaměstnavatelů a vzdělavatelů) na to, proč dnes hovoříme o kvalitě dalšího vzdělávání, jaké jsou existující a nově připravované nástroje měření kvality, jak rozeznat kvalitní vzdělávací instituce, programy a lektory a jakými cestami zabezpečit kvalitu dalšího vzdělávání. Od stejného roku AIVD ČR vyhlašuje pro své členy také soutěže kvality Lektor roku a Vzdělávací instituce roku (druhou jmenovanou od roku 2012).³⁹

3.1 Koncept

Cílem projektu Koncept (celý název: Koncepce dalšího vzdělávání) bylo navrhnout systémové prostředí pro oblast dalšího vzdělávání dospělých, a tím podpořit jak jeho potenciální účastníky, tak vzdělávací instituce i zaměstnavatele, kteří se chtějí věnovat vzdělávání svých pracovníků.

Koncept byl národní projekt Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR, jehož řešitelem byl Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků. Byl spolufinancován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky. Projekt Koncept byl prvním projektem po r. 1990, který řešil problematiku dalšího vzdělávání komplexně, jeho cílem bylo navrhnout systémové prostředí pro oblast DV, a to v následujících oblastech:

³⁸ QUALL: Doporučení pro zajišťování kvality v celoživotním vzdělávání. Praha, 2012.

³⁹ Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/pristupy-k-problematice-kvality-v-dalsim-vzdelavani>

uznávání výsledků dalšího vzdělávání, stimulace poptávky po dalším vzdělávání jednotlivců a i podniků, sladění vzdělávací nabídky s potřebami trhu práce, podpora nabídky dalšího vzdělávání, kvalita dalšího vzdělávání, podpora vzdělávání zaměstnanců malých a středních podniků, monitoring, dalšího vzdělávání, informační a poradenská podpora dalšího vzdělávání.

Inovativnost projektu spočívá ve vytvoření systémového prostředí pro oblast dalšího vzdělávání, kde dosud existovaly pouze dílčí nekoordinovaná řešení a izolované aktivity. Projekt navrhl a pomohl vytvořit systémové mechanismy a prostředí dalšího vzdělávání, které dosud v ČR neexistovalo - šlo tedy o výsledek podstatný pro cílovou skupinu jako celek, tj. všechny účastníky dalšího vzdělávání. Projekt tak přispěl k tomu, že účastníci dalšího vzdělávání si budou moci snadněji rozšiřovat a prohlubovat své kompetence. Také se budou moci lépe orientovat v nabídce kurzů DV tak, aby získali potřebné kompetence na základě kvalitních vzdělávacích programů, které budou vycházet z aktuálních požadavků trhu práce. Informační a poradenský servis, případně finanční i nefinanční podpora přispěje k tomu, aby účastníci dalšího vzdělávání měli více možností a příležitostí se vzdělávat v průběhu celého života podle svých potřeb tak, aby byli a zůstali zaměstnatelní. Institucím poskytujícím další vzdělávání poskytl projekt podporu zejména v oblasti marketingu a zjišťování vzdělávacích potřeb a v oblasti tvorby vzdělávacích programů ve vazbě na informace o aktuálních kvalifikačních požadavcích spojených s výkonem jednotlivých povolání. Podnikům, které realizují další vzdělávání, poskytl projekt metodickou podporu, jak rozvíjet lidské zdroje.⁴⁰

3.2 Kvalita v dalším profesním vzdělávání

Projekt Kvalita v dalším profesním vzdělávání byl významný systémový projekt, který byl realizován v období od 1.1.2007 do 31.7.2008 v rámci Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů formou veřejné zakázky. Zadavatelem projektu bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, jeho řešitelem sdružené složené z Národního vzdělávacího fondu, o.p.s., KPMG Česká republika, s.r.o., a Bankovního institutu, vysoká škola, a.s.

⁴⁰ Dostupné z: <http://www.nuv.cz/koncept/o-projektu>

Řešitelský tým vytvořil a pilotně ověřil následující výstupy projektu:

- Systém certifikace vzdělávacích institucí - jsou připraveny dva alternativní návrhy systémů: KVIS (Kvalita vzdělávacích institucí prostřednictvím sebehodnocení) a EduIQ 9001:2008. Oba modely splňují požadavky: základní kompatibilita s obdobnými modely používanými v jiných evropských zemích, akreditovatelnost certifikačních orgánů, které budou provádět certifikaci systému managementu kvality vzdělávacích institucí u Českého institutu pro akreditaci, začlenění nástrojů podporujících trvalé zlepšování certifikovaných vzdělávacích institucí.
- Systém certifikace lektorů - nástroj prokazování a hodnocení kvality personálu - byly vyvinuty certifikáty pro dvě profesní oblasti: Certifikát lektora vzdělávání dospělých (osvědčuje kompetenci držitele v odborných oblastech, pro které prokáže kvalifikaci vč. znalostí a dovedností z oblasti tvorby a realizace vzdělávacích projektů) a Certifikát manažera vzdělávání dospělých (osvědčuje znalosti a dovednosti potřebné pro zastávání řídicí funkce v subjektu zabývajícím se vzděláváním dospělých).
- Akreditace vzdělávacích programů - jde o systém, který podnítl postupné sjednocování stávajících požadavků na akreditaci od podání žádosti až po sjednocení výstupů a zajištění kontrolního systému. Tato opatření povýší akreditaci na proces zajišťování kvality vzdělávacích programů v dalším profesním vzdělávání. V tomto smyslu navržený optimalizovaný systém své poslání splnil.
- Informační systém - má podobu internetového portálu, který poskytuje ucelené, správné, ověřené a aktuální informace všem, kteří mají zájem na kvalitě dalšího profesního vzdělávání a používají tyto informace pro své rozhodování; soustřeďuje rozptýlená a někdy nekvalitní data spravovaná různými certifikačními a akreditačními orgány; poskytuje informační servis systémům certifikace EduIQ 9001 a KVIS, vyvinuty v rámci projektu.
- Integrovaný systém kvality v dalším profesním vzdělávání - zajištění zázemí pro realizaci a rozvoj - obsahuje strategii metodického a organizačního zázemí pro realizaci a rozvoj nástrojů garantování kvality dalšího profesního vzdělávání. Jde o funkční systém udržitelný i po skončení projektu. K tomu je však nezbytná

institucionalizace zázemí systému ve formě integrovaného systému kvality v dalším profesním vzdělávání, stručně označeném InSy. Role správce InSy, resp. národní autority, je navrhována řešit v souladu s právní kompetencí v oblasti dalšího profesního vzdělávání.⁴¹

Oba zde popsané projekty dokladují rozvoj zájmu o další profesní vzdělávání a jeho kvalitu a efektivitu ze strany státu i poskytovatelů vzdělávacích služeb. Jisté je, že kvalitě v dalším profesním vzdělávání je věnováno mnohem více pozornosti než předcházejících letech.

⁴¹ Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5578>

PRAKTICKÁ ČÁST

4 PRŮZKUM UŽÍVÁNÍ NÁSTROJŮ ŘÍZENÍ KVALITY VE VZDĚLÁVACÍCH INSTITUCÍCH

Praktickou část své bakalářské práce jsem rozdělila do čtyř částí. První se zaměřuje na stanovení cílů průzkumu, ve druhé uvádím hypotézy, třetí část se věnuje metodice a organizaci provedeného průzkumu a v poslední čtvrté části předkládám výsledky provedeného dotazníkového šetření s přehledným zpracováním do tabulek a grafů. Shrnutí výsledků celkového šetření obsahuje závěr práce.

4.1 Cíle průzkumu

Hlavním cílem této bakalářské práce je analyzovat a zhodnotit přístup k problematice kvality v dalším profesním vzdělávání a v průzkumu zmapování užívání nástrojů řízení kvality ve vzdělávacích institucích.

Dílčí cíle:

- Zhodnotit, zdali je certifikace systému řízení vzdělávací organizace jako jeden z nástrojů přínosem pro potvrzení kvality vzdělávání.
- Zmapovat, u koho dochází k větší motivaci k dalšímu profesnímu vzdělávání, zdali z řad jednotlivých zaměstnanců anebo samotných zaměstnavatelů.
- Zjistit, zdali je důvěryhodnost vzdělávací instituce hlavním důvodem pro zavádění systému řízení kvality vysokého počtu zájemců.
- Zhodnotit, zdali v dnešní době považují respondenti účast dospělých na dalším profesním vzdělávání jako rostoucí.

4.2 Hypotézy průzkumu

Na počátku svého průzkumu jsem stanovila následujících pět stěžejních hypotéz, na které šetření najde odpovědi:

Hypotéza č. 1: Předpokládám, že přínosem certifikace systému řízení vzdělávací organizace je jako jeden z možných nástrojů potvrzení kvality vzdělávání, které organizace nabízí a dodává.

Hypotéza č. 2: Předpokládám, že motivace k dalšímu profesnímu vzdělávání vede z větší části ze strany zaměstnavatele.

Hypotéza č. 3: Předpokládám, že mezi hlavní důvody pro zavádění systému řízení kvality je zvýšení důvěryhodnosti vzdělávací instituce, která vede ke zvýšení počtu zájemců o služby této organizace.

Hypotéza č. 4: Předpokládám, že nejčastějším způsobem zpětné vazby pro účely zlepšování poskytovaných služeb je hodnotící dotazník.

Hypotéza č. 5: Předpokládám, že většina respondentů považuje účast dospělých na dalším profesním vzdělávání za výrazně rostoucí.

4.3 Metodika a časová organizace

Svůj průzkum jsem provedla za pomoci dotazníku, který jsem vytvořila v elektronické podobě prostřednictvím registrace na webovém portálu www.surveymonkey.com a odkaz s jeho zněním k vyplnění jsem rozeslala vzdělávacím institucím na jejich emailovou adresu. Pro účely svého průzkumu jsem použila dotazník vlastní konstrukce a byl koncipován tak, aby jeho vyplnění netrvalo respondentovi déle jak 5 minut. Z toho důvodu obsahuje 16 otázek. Dotazník byl zcela anonymní, respondenti byli na tento fakt v dotazníku upozorněni.

Odkaz na dotazník jsem odeslala 8. února 2017 na emailovou adresu 77 vzdělávacích institucí, z toho 67 členů AIVD a 10 ostatních organizací poskytující vzdělávací služby, jejichž služby využívám ke vzdělávání v rámci své pracovní pozice, s uvedením data uzávěrky 15. února 2017. K tomuto datu jsem obdržela 26 vyplněných dotazníků, což je úspěšnost ve výši 34 %.

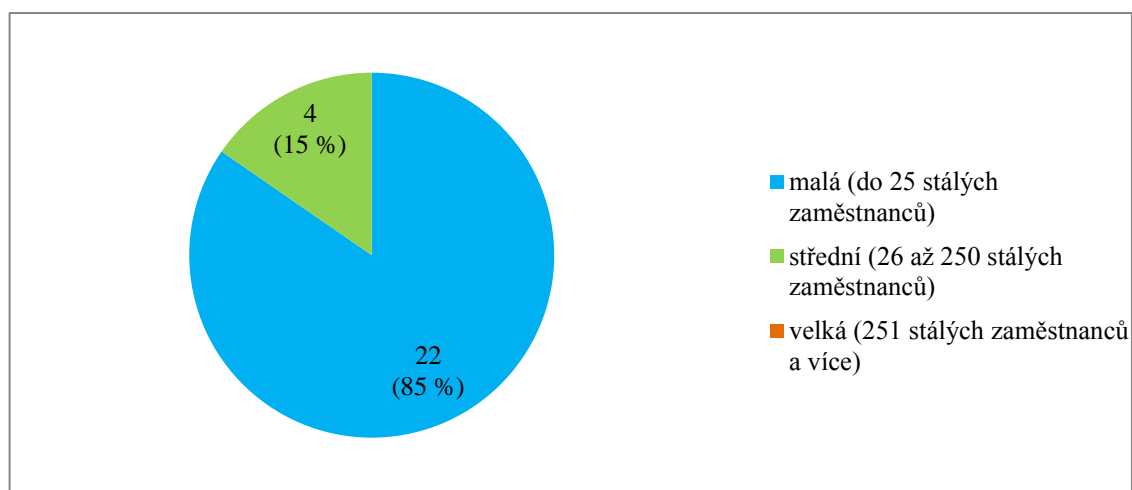
4.4 Interpretace výsledků průzkumu

Rozbor a sumarizace výsledků dotazníkového průzkumu je stěžejní částí bakalářské práce.

Cílovou skupinou respondentů byly vzdělávací instituce, převážně členové AIVD a ostatní organizace poskytující vzdělávací služby.

Otázka č. 1: Velikost Vaší firmy.

Graf 1: Velikost firmy



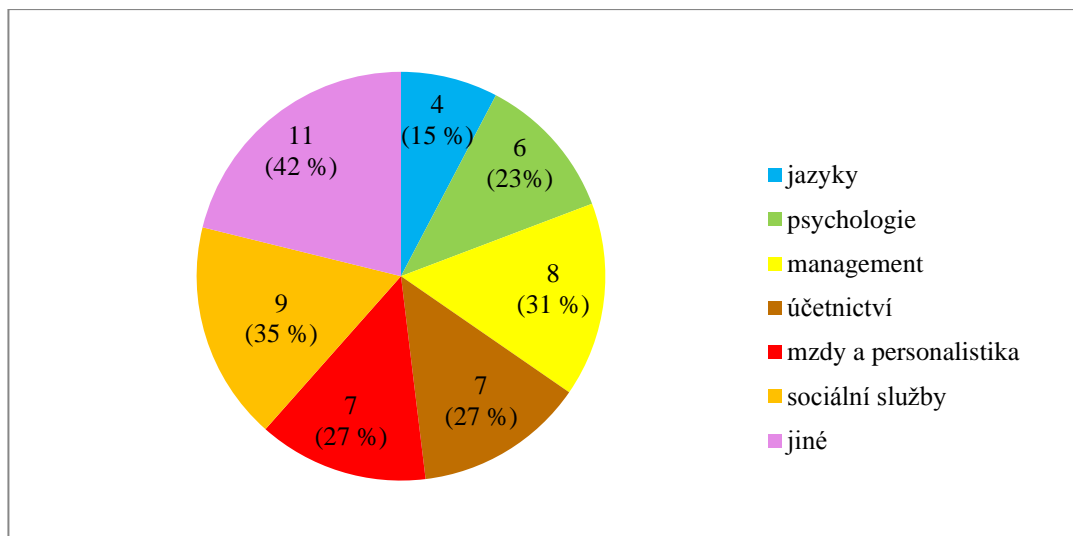
Zdroj⁴²

Respondenti měli na výběr ze tří možností - malá (do 25 stálých zaměstnanců), střední (26 až 250 stálých zaměstnanců) a velká (251 stálých zaměstnanců a více). Z výsledků průzkumu je patrné, že z celkového počtu 26 respondentů uvedlo 22 malou organizaci a 4 respondenti se řadí mezi střední organizaci.

Otázka č. 2: Vaše vzdělávací instituce se zaměřuje na: Respondenti měli možnost zaškrtnout více odpovědí z nabízených možností.

⁴² Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Graf 2: Zaměření vzdělávací instituce



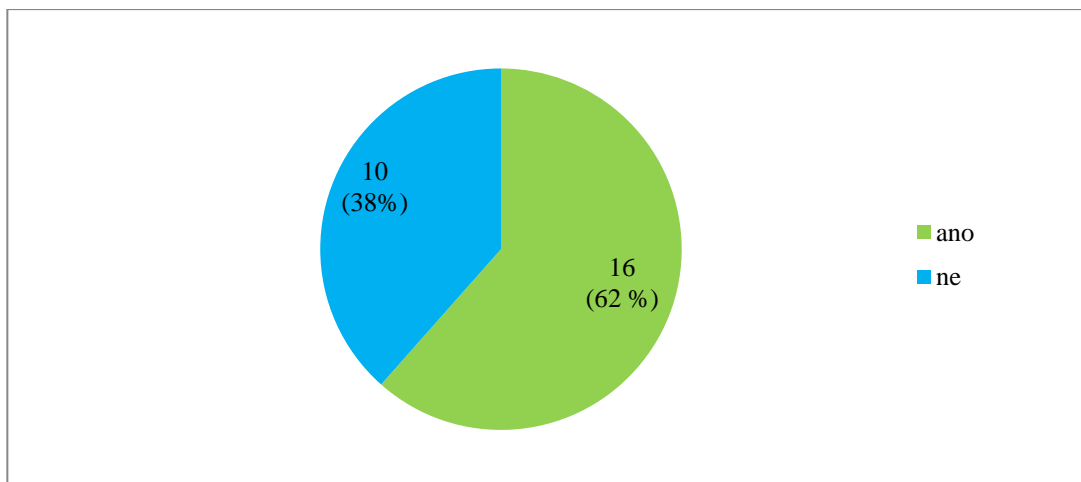
Zdroj⁴³

Z grafu 2 je patrné, že nepočetnější odpovědí (42 %) bylo jiné, kde respondenti uvedli následující oblasti zaměření svých poskytovaných služeb: pracovní právo, spisová služba, vzdělávací kurzy, vzdělávání pedagogických pracovníků, další vzdělávání pedagogických pracovníků, vzdělávání dospělých, předškolní vzdělávání, obchod, právo, IT, sociální začleňování, návrat na trh práce, vzdělávání všeobecných sester, tzv. soft skills, obchod zejména celní problematika, školení řidičů. 35 % dotazovaných se zabývá problematikou vzdělávání v sociálních službách. K oslovení těchto institucí mě vedlo to, že aktuálně pracuji v domově pro seniory, kde je vzdělávání pracovníků zákonnou povinností, a tudíž mi je tato oblast vzdělávání blízká.

Otázka č. 3: Je Vaše firma certifikována? Pokud ano, uveďte platné certifikáty, kterými se prokazujete.

⁴³ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Graf 3: Certifikace vzdělávací instituce

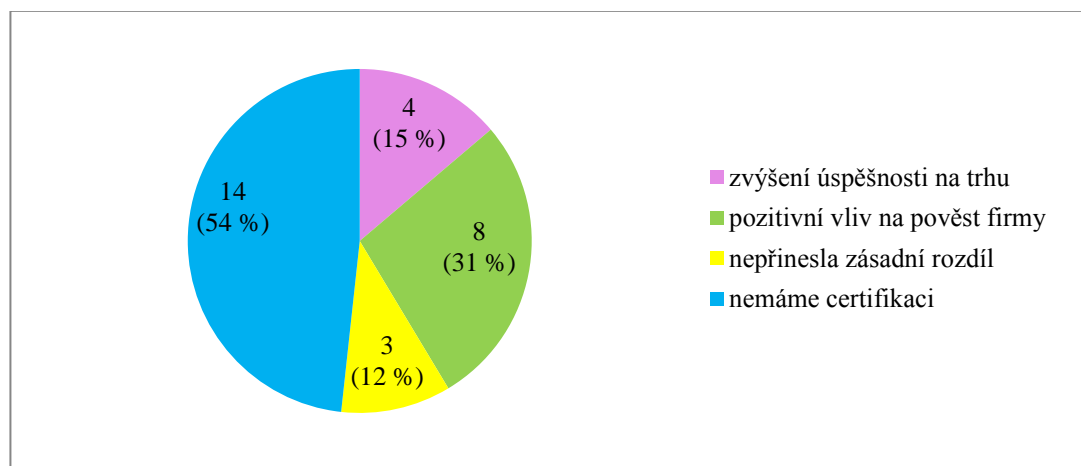


Zdroj⁴⁴

Graf 3 ukazuje, že většina (62 %) respondentů je certifikována a uvedla následující certifikáty: akreditace MV ČR (4x), akreditace MŠMT ČR (4x), akreditace MPSV ČR (3x), akreditace FIOH (1x), ISO (1x), NSK (1x), IES (1x).

Otázka č. 4: Jaký přínos má certifikace systému řízení kvality pro Vaši firmu? Respondenti měli možnost zaškrtnout více odpovědí z nabízených možností.

Graf 4: Přínos certifikace



Zdroj⁴⁵

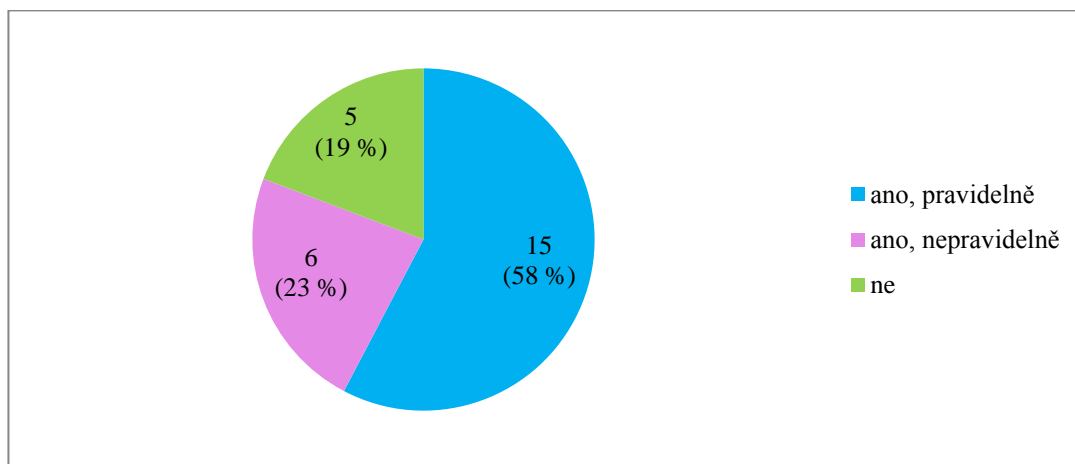
⁴⁴ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

⁴⁵ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že polovina (54 %) respondentů nemá certifikovaný systém řízení kvality. Certifikované instituce považují za přínos pozitivní vliv na pověst firmy.

Otázka č. 5: Je prováděno hodnocení kvality Vaší vzdělávací instituce?

Graf 5: Provádění hodnocení kvality



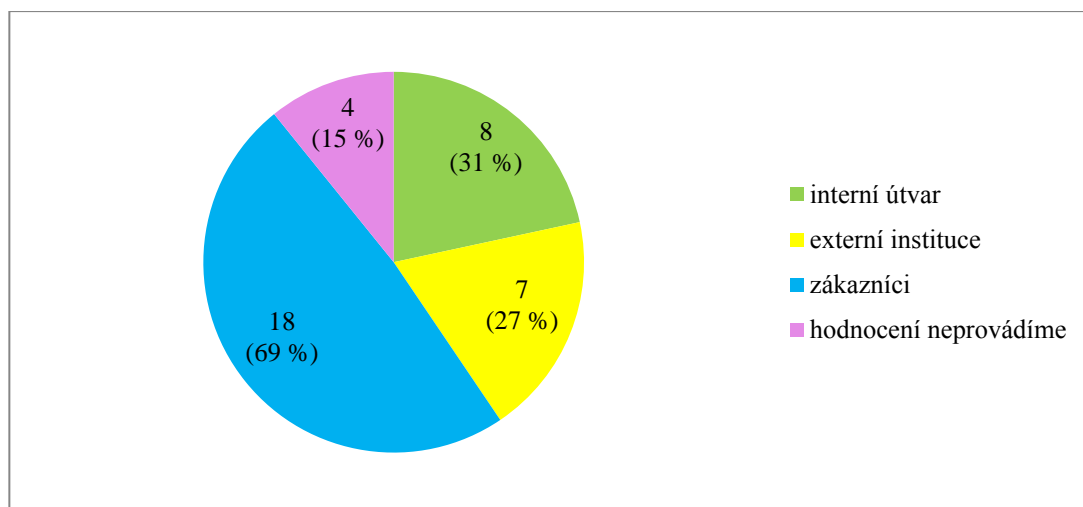
Zdroj⁴⁶

Z grafu 5 je patrné, že více než u poloviny (58 %) respondentů je hodnocení kvality prováděno, a to pravidelně, 23 % respondentů nepravidelně a v 5 případech (19 %) hodnocení neprobíhá.

Otázka č. 6: Kdo Vaše hodnocení provádí? Respondenti měli možnost zaškrtnout více odpovědí z nabízených možností.

⁴⁶ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Graf 6: Kdo provádí hodnocení

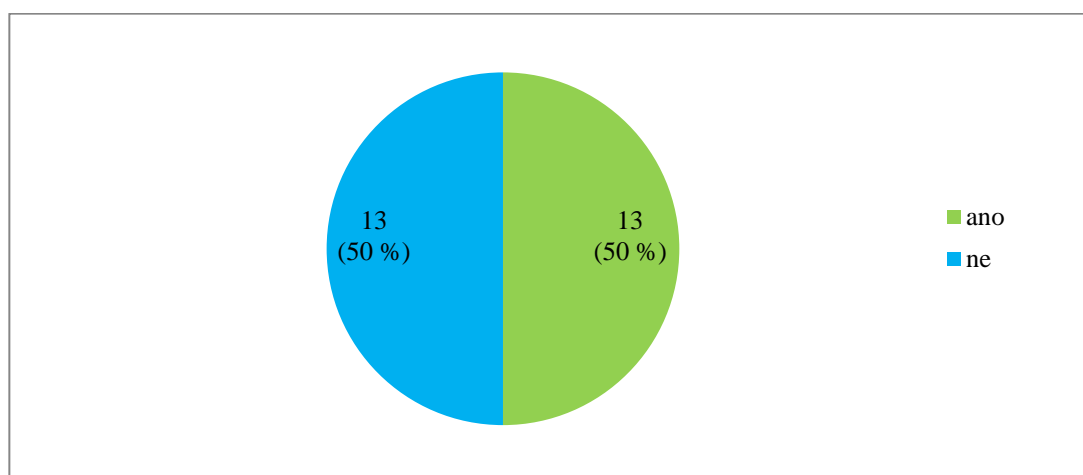


Zdroj⁴⁷

Z grafu 6 vyplývá, že hodnocení provádí nejčastěji (69 %) zákazníci vzdělávání, téměř srovnatelný je počet hodnocení interním útvarem (31 %) a externí institucí (27 %). Pouze ve 4 případech (15 %) není hodnocení prováděno.

Otázka č. 7: Požadují klienti po Vaší firmě prokazování kvality dodavatele?

Graf 7: Požadavek na prokazování kvality dodavatele



Zdroj⁴⁸

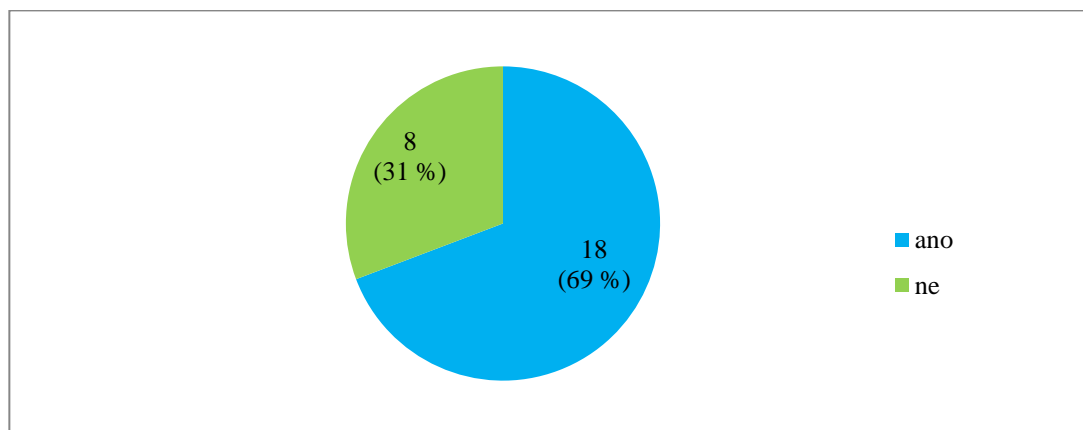
⁴⁷ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

⁴⁸ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Z výše uvedené grafu 7 je patrné, že odpovědi jsou vyrovnané - u 50 % respondentů je prokazování kvality dodavatele klienty požadováno a u druhých 50 % není.

Otázka č. 8: Požadují klienti po Vaší firmě prokazování kvality Vašeho personálu včetně lektora, který bude danou akci vzdělávat?

Graf 8: Požadavek na prokazování kvality personálu vzdělávací instituce



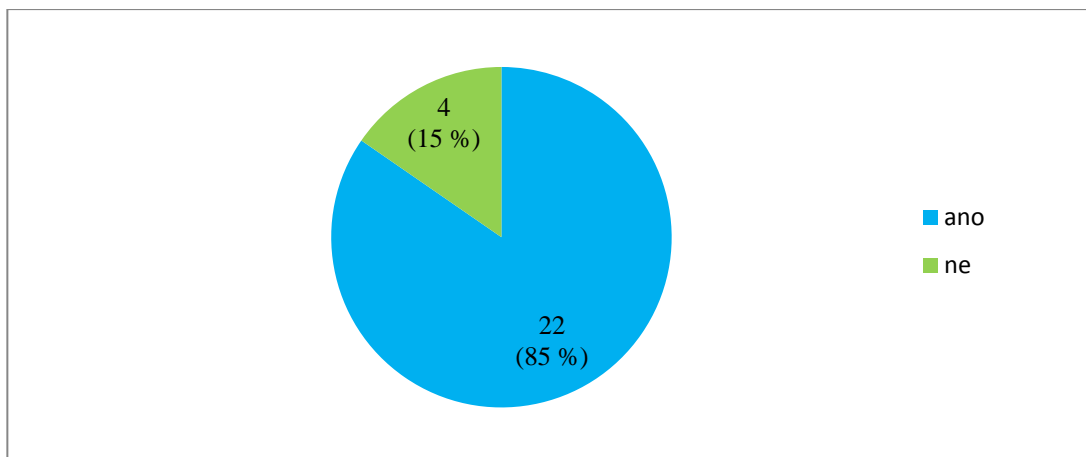
Zdroj⁴⁹

Z grafu 8 plyne, že po většině (69 %) vzdělávacích institucích požadují klienti prokázání kvality personálu, v 31 % tomu tak není.

Otázka č. 9: Poskytují Vám klienti nějaký způsob zpětné vazby pro účely zlepšování Vašich služeb (např. dotazníky ke kurzu po jeho absolvování)? Pokud ano, uveďte formu.

⁴⁹ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Graf 9: Poskytování zpětné vazby od klientů vzdělávacích institucí

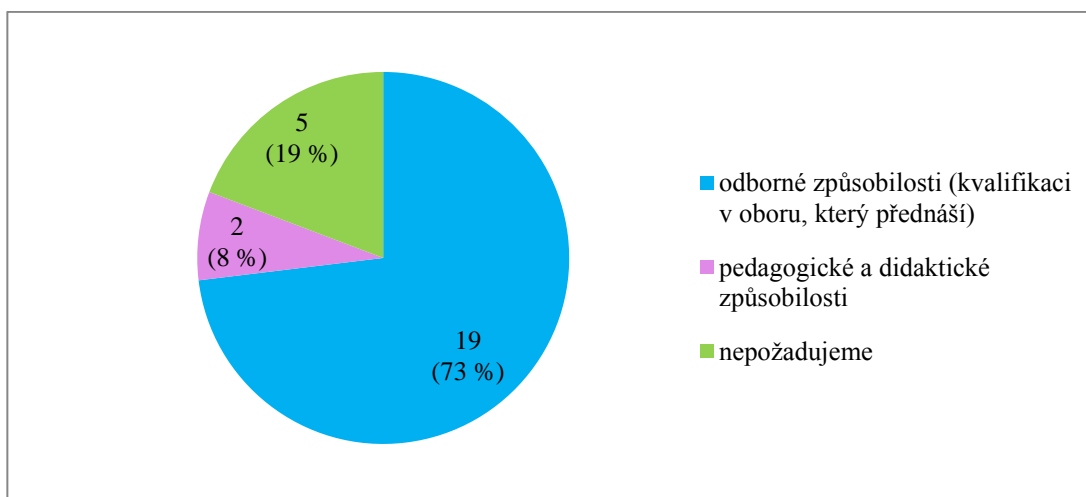


Zdroj⁵⁰

Na grafu 9 vidíme, že 85 % vzdělávacích institucí je klienty poskytována zpětná vazba, a to uváděnou formou především hodnotících a evaluačních dotazníků. U 15 % respondentů se zpětná vazba neuskutečňuje.

Otázka č. 10: Pokud organizujete vlastní vzdělávání, vyžadujete od lektorů prokázání: Respondenti měli na výběr ze tří možností.

Graf 10: Požadavky na lektora vzdělávání



Zdroj⁵¹

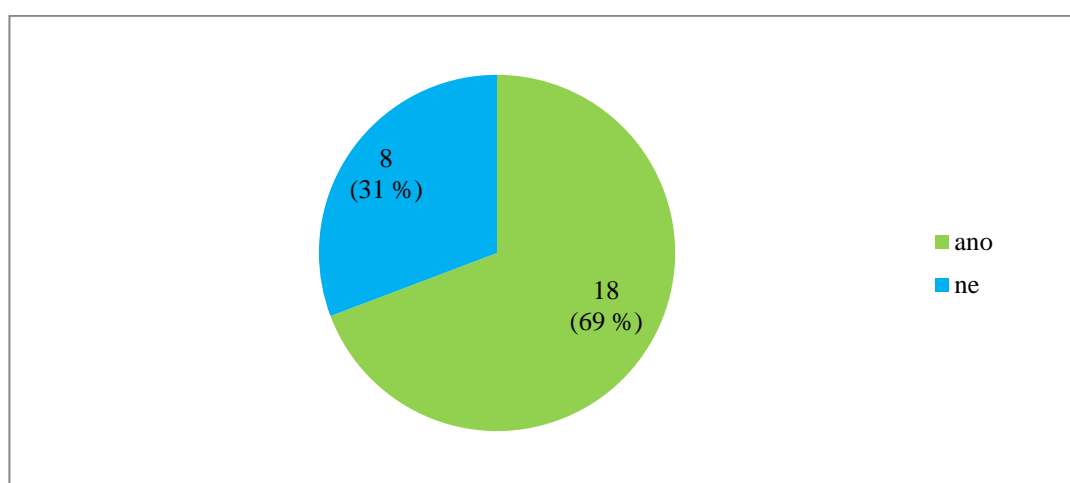
⁵⁰ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

⁵¹ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Z grafu 10 lze vyčíst, že téměř tři čtvrtiny (73 %) respondentů při organizování vlastní vzdělávání od lektora vyžadují prokázání odborné způsobilosti, 19 % respondentů nepožaduje a ve dvou případech (8 %) je požadováno prokázání pedagogických a didaktických znalostí.

Otázka č. 11: Považujete v současné době nabídku kurzů dalšího profesního vzdělávání v ČR za přehlednou? Pokud ne, uveďte Vaše návrhy na zlepšení.

Graf 11: Přehlednost nabídky kurzů dalšího profesního vzdělávání v ČR



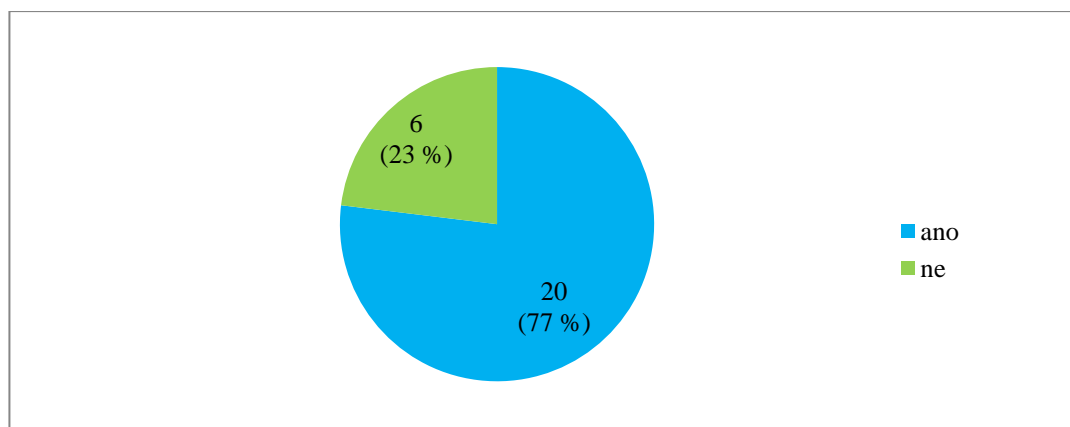
Zdroj⁵²

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že většina respondentů (69 %) považuje nabídku kurzů dalšího profesního vzdělávání v ČR za přehlednou. U záporných odpovědí (31 %) byly uvedeny jako nejčastější návrhy na zlepšení zřízení portálu pro nabídku a zavedení systému ověřování kvality vzdělávací instituce. Dále bylo zmíněno zavedení obecné platformy MŠMT (povinnost se registrovat), nedostatečné hodnocení kvality a názor, že za stávající situace to nemá řešení.

Otázka č. 12: Domníváte se, že vzdělávací programy jsou poskytovány kvalitně? Pokud ne, uveďte Vaše návrhy na zlepšení.

⁵² Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Graf 12: Poskytování kvalitních vzdělávacích programů

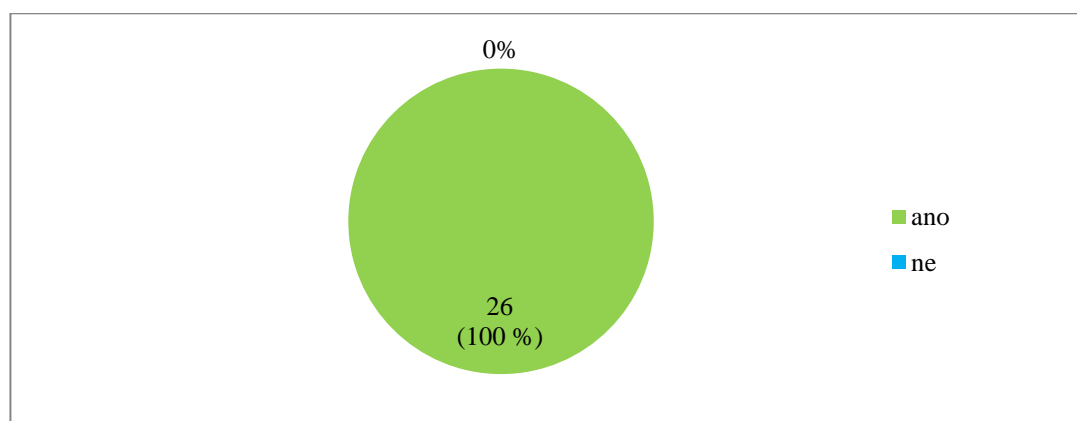


Zdroj⁵³

Na grafu 12 vidíme, že převažující část respondentů (77 %) považuje poskytování vzdělávacích programů za kvalitní. U negativních odpovědí (23 %) byly spíše než návrhy na zlepšení uvedeny důvody, proč respondenti odpověděli záporně: není jednotná politika systému vzdělávání dospělých, různé dotované programy kazí tržní prostředí, v kritériích VŘ převládá cena.

Otázka č. 13: Jste spokojen/a s kvalitou vzdělávání lektorů dalšího vzdělávání? Pokud ne, uveďte Vaše návrhy na zlepšení.

Graf 13: Spokojenost s kvalitou vzdělávání lektorů dalšího vzdělávání



Zdroj⁵⁴

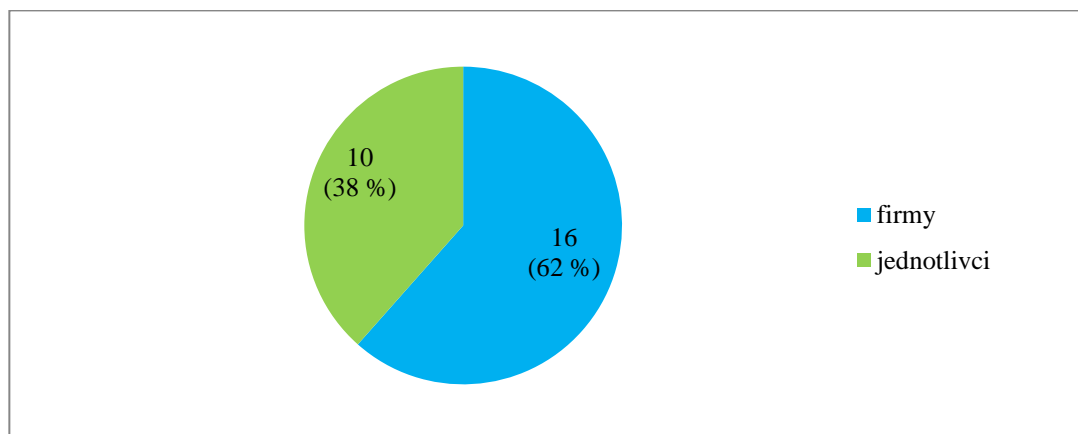
⁵³ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

⁵⁴ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Z výše uvedeného grafu je zřejmé, že všichni respondenti (100 %) jsou spokojeni s kvalitou vzdělávání lektorů dalšího vzdělávání.

Otázka č. 14: Domníváte se, že o kurzy dalšího profesního vzdělávání převažuje zájem ze strany firem nebo jednotlivců?

Graf 14: Z jaké strany je zájem o kurzy dalšího profesního vzdělávání



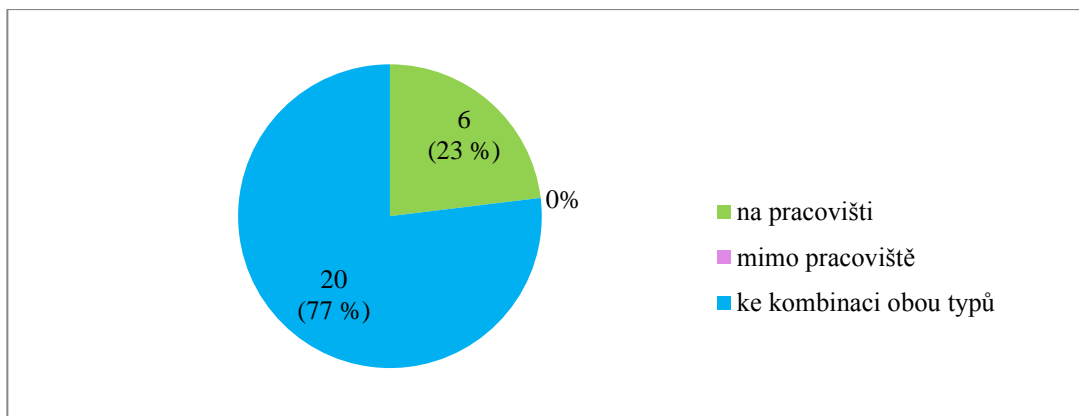
Zdroj:⁵⁵

Z výsledků průzkumů v grafu 14 vyplývá, že 62 % respondentů se domnívá, že o kurzy dalšího profesního vzdělávání je ze strany firem. V 10 případech (38 %) zastávají opačný názor, a to zájem ze strany jednotlivců.

Otázka č. 15: Vyjádřete se prosím z pozice experta ke stavu vzdělávání dospělých v ČR: Tendence vzdělávání dospělých směřuje k realizaci:

⁵⁵ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Graf 15: Názor na směr realizace vzdělávání dospělých

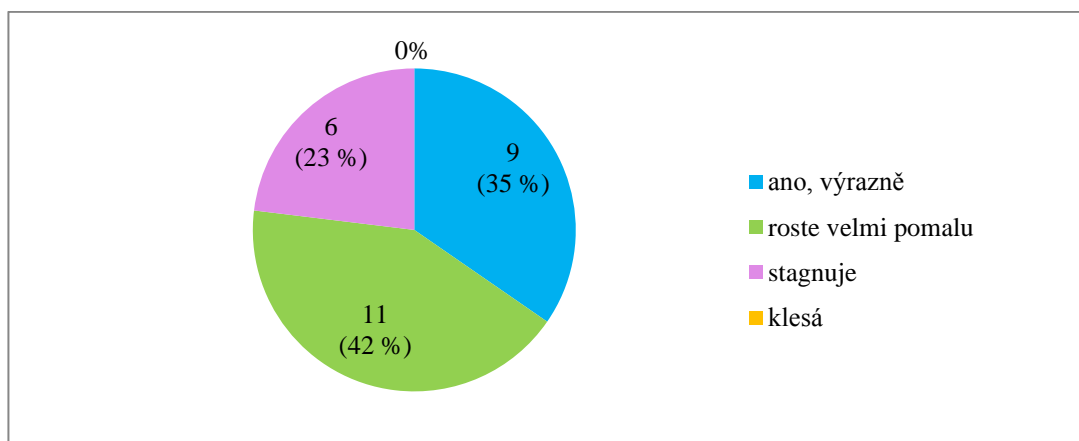


Zdroj⁵⁶

Z vyhodnocení této otázky vyplývá, že více než tři čtvrtiny (77 %) respondentů zastává názor, že k realizaci vzdělávání dospělých se odehrává jak na pracovišti tak i mimo něj. Vzdělávání na pracovišti uvedlo 23 % dotazovaných a 0 % mimo pracoviště.

Otázka č. 16: Domníváte se, že účast dospělých na dalším profesním vzdělávání v ČR roste?

Graf 16: Názor na účast dospělých na dalším profesním vzdělávání v ČR



Zdroj⁵⁷

⁵⁶ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

⁵⁷ Autorka práce, 2017 (vlastní šetření)

Z grafu 16 je patrný názor, že účast dospělých na dalším profesním vzdělávání v ČR roste, kdy 42 % respondentů považuje růst za velmi pomalý a 35 % za výrazný. Pozitivní je, že nikdo z dotázaných nepovažuje účast za klesající, i když téměř čtvrtina (23 %) se domnívá, že vzdělávání stagnuje.

4.5 Testování stanovených hypotéz

V úvodu praktické části bakalářské práce bylo stanoveno pět hypotéz. Provedeným průzkumem se vyvrátí či potvrdí.

Hypotéza č. 1 zní: Předpokládám, že přínosem certifikace systému řízení vzdělávací organizace je jako jeden z možných nástrojů potvrzení kvality vzdělávání, které organizace nabízí a dodává. Z výsledků průzkumu vyplývá, že certifikovaní respondenti za největší přínos považují pozitivní vliv na pověst firmy. Tato hypotéza se nepotvrdila.

Hypotéza č. 2 zní: Předpokládám, že motivace k dalšímu profesnímu vzdělávání vede z větší části ze strany zaměstnavatele. Z výsledků průzkumu vyplývá 62 % názor, že zájem je ze strany firmy. Tato hypotéza byla potvrzena.

Hypotéza č. 3 zní: Předpokládám, že mezi hlavní důvody pro zavádění systému řízení kvality je zvýšení důvěryhodnosti vzdělávací instituce, která vede ke zvýšení počtu zájemců o služby této organizace. Z výsledků průzkumu vyplývá, že více jak polovina respondentů, tj. 14 případů, nemá certifikaci, zvýšení úspěšnosti na trhu bylo označeno ve 4 případech. Tato hypotéza se nepotvrdila.

Hypotéza č. 4: Předpokládám, že nejčastějším způsobem zpětné vazby pro účely zlepšování poskytovaných služeb je hodnotící dotazník. Výsledek průzkumu prokázal, že v 84 %, tj. 22 odpovědí, jsou respondenti hodnoceni, a to nejčastěji formou hodnotícího dotazníku. Tato hypotéza byla potvrzena.

Hypotéza č. 5 zní: Předpokládám, že většina respondentů považuje účast dospělých na dalším profesním vzdělávání za výrazně rostoucí. Z výsledků průzkumu vyplývá, že

77 % respondentů považuje účast za rostoucí, z toho 35 % výrazně a 42 % pomalu. Tato hypotéza se potvrdila částečně.

4.6 Shrnutí zjištění

Celé dotazníkové šetření obsahuje úvodní dopis v emailové zprávě pro kontaktní osoby ve vzdělávacích institucích uvedený v příloze A a samotný dotazník, který je vložen v příloze B. Ten se skládá z motivačního dopisu a 16 otázek, přičemž odhadovaná doba potřebná k jeho vyplnění je 5 minut. Celkově jsem oslovila 77 vzdělávacích institucí. Odpovědělo 26 respondentů, z toho 22 malých firem (do 25 stálých zaměstnanců) a 4 střední (26 až 250 stálých zaměstnanců).

Ukázalo se, že 62 % respondentů má certifikáty, zejména akreditaci MV ČR, MŠMT ČR a MPSV ČR. Na druhou stranu 54 % dotazovaných uvedlo, že nemá certifikovaný systém řízení kvality. Toto příkládám faktu, že proces certifikace systému řízení kvality je časově a finančně náročný, a malé firmy, které představují 62 % respondentů, považují z tohoto pohledu proces certifikace systému řízení kvality za neefektivní. Vynaložené prostředky mohou použít jinak a k zabezpečení kvality a jejímu stálému zlepšování mohou využívat systém řízení kvality i bez certifikace, případně čerpat jen některé jeho prvky nebo jiné cesty.

Za samozřejmost lze považovat provádění hodnocení kvality vzdělávací instituce. K tomuto dochází u 81 % respondentů, z toho v 58 % pravidelně a ve 23 % nepravidelně, kdy hodnotiteli jsou zákazníci, interní útvar a externí instituce.

Zvýšený zájem o kvalitu vzdělávání vyplývá i z požadavků na prokazování kvality dodavatele a kvality personálu vzdělávací instituce, kdy prokázání kvality dodavatele je vyžadováno u 50 % respondentů, u 69 % dotazovaných je vyžadováno prokázání kvality personálu. Nejčastějším požadavkem na lektora vzdělávání jsou odborné způsobilosti. Jako jeden z prostředků pro zlepšování svých služeb využívá 85 % vzdělávacích institucí zpětnou vazbu, a to formou hodnotících a evaluačních dotazníků. S kvalitou vzdělávání lektorů dalšího vzdělávání je spokojeno 100 % respondentů, 77 % poskytované vzdělávací programy považuje za kvalitní.

Poslední tři otázky dotazníku se netýkají kvality, šlo mi spíše o zjištění názoru z pohledu experta ke stavu vzdělávání dospělých v ČR. Z průzkumu vyplynulo, že zájem o kurzy dalšího profesního vzdělávání je ze strany firem, toto se domnívá 62 %

respondentů. Lidské zdroje jsou nejcennějším kapitálem firmy, a aby byla firma konkurenceschopná, musí mít kvalitní, odborně vzdělané, motivované a výkonné pracovníky, kteří jsou ochotní a schopní se neustále rozvíjet. I samotní pracovníci si začínají stále více uvědomovat, že jejich velkou devizou a základem úspěchu na trhu práce je jejich neustálý rozvoj a další profesní vzdělávání, což také vyplývá z výsledku průzkumu, kdy 38 % respondentů považuje zájem o kurzy dalšího profesního vzdělávání ze strany jednotlivců. *"Investice do vědění nesou nejvyšší úrok."*⁵⁸ O platnosti tohoto výroku vypovídá i vyhodnocení poslední otázky, kdy v 77 % odpovědí převládá názor, že účast dospělých na dalším profesním vzdělávání v ČR roste. Dále je patrné, že realizace vzdělávání probíhá v kombinaci jak na pracovišti tak mimo něj, tento názor zastává 77 % dotazovaných. Z toho lze vyvodit, že zaměstnanci nemusí za vzdělávací akcí dojíždět do jiného města, ale už jim mnozí zaměstnavatelé pořádají vzdělávací kurzy přímo na jejich pracovišti.

Pracuji v domově pro seniory, kde je vzdělávání pracovníků v sociálních službách zákonnou povinností. I v rámci své pracovní pozice ekonomky se často zúčastňuji různých vzdělávacích akcí reagujících na změny v oblasti účetnictví a mezd. V dotazníkového šetření jsem tedy oslovila i organizace, jejichž služeb využívám, a také několik institucí zabývajících se problematikou vzdělávání pracovníků v sociálních službách. A právě od zástupce z této oblasti mi přišla odpověď s jeho, resp. s jejím vlastním pohledem na tuto problematiku. Souhlasí s povinností vzdělávání pracovníků v sociálních službách, a to především z důvodu, kdy tuto práci vykonávají pracovníce původně z jiných oborů (jeřábnice, cukrářky, švadleny) a k tomu jim dostačuje šestitýdenní kurz. Proto považuje jejich vzdělávání za naprosto nezbytné, *"přece jen pracují s lidmi a to hlavně nějakým způsobem postiženými a měly by nějaké znalosti mít. Na druhou stranu jsou někdy ale zatěžovány velmi obšírnou škálou znalostí a ve finále neumí na klienta správně sáhnout."* Dále uvedla, že její organizace má akreditaci MŠMT. Situaci zde považuje za úplně odlišnou, kdy pedagogové, pokud sami nechtějí, nemusí se celý život nijak dále vzdělávat. Sama ze svého pohledu zdravotníka i pedagoga v jedné osobě tento rozdíl vnímá jako velkou absurditu.

⁵⁸ Benjamin Franklin

ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo analyzovat a zhodnotit přístup k problematice kvality v dalším profesním vzdělávání.

V první části práce byla popsána teorie. Jsou zde vysvětleny základní pojmy související se vzděláváním dospělých, dalším profesním vzděláváním a popsány dokumenty zaměřené na problematiku celoživotního vzdělávání v ČR. Dále je charakterizována kvalita a její pojetí v koncepci TQM, Modelu Excellence EFQM, a normy ISO 9000. Jsou uvedeny systémy řízení kvality v dalším profesním vzdělávání a nástroje hodnocení kvality vzdělávacích institucích, vzdělávacích programů a lektorů. Také jsou přiblíženy systémové projekty zabývající se kvalitou dalšího profesního vzdělávání v České republice. Druhá část práce byla výzkumná, založená na zjišťování postojů vzdělávacích institucích ke kvalitě v dalším profesním vzdělávání a zmapování užívání nástrojů řízení kvality ve vzdělávacích institucích. Průzkum byl proveden formou elektronického dotazníku.

Téma kvality dalšího profesního vzdělávání je velmi aktuální nejen pro stát, ale i pro instituce poskytující další vzdělávání, a samozřejmě i pro účastníky vzdělávacích aktivit. Kvalita dalšího profesního vzdělávání je dána jeho cílem, tj. získání zaměstnání nebo k udržení zaměstnání nebo k další profesní mobilitě absolventů dalšího profesního vzdělávání, vycházející se současných i očekávaných potřeb nejen požadavků zaměstnavatelské sféry, ale i společenskými potřebami.

Je zřejmé, že prokázání odborné způsobilosti vyžaduje od vzdělávacích institucích většina zákazníků. Samotné získání certifikátu ale nemusí být stoprocentní zárukou spokojenosti zákazníka s dodanou službou, ale minimálně lze od certifikované vzdělávací instituce očekávat standardní úroveň poskytovaných služeb. Právě díky certifikovanému systému řízení kvality je organizace schopna prokázat závazek plnění zákonných požadavků a požadavků stanovených legislativních předpisů, vhodnost, účinnost a efektivnost vybudovaného systému řízení kvality třetí nezávislou osobou. To zvyšuje důvěryhodnost vzdělávací instituce a vede ke zvýšení počtu zájemců o její služby.

V dnešní době se celoživotní vzdělávání, resp. další profesní vzdělávání a rozvoj zaměstnanců stává nezbytným. Růst zájmu o další profesní vzdělávání ovlivňuje

požadavky na kvalitu v této oblasti. Vzdělávací instituce hledají efektivní systém managementu kvality a způsob certifikace, které by odpovídaly jejich potřebám a umožňovaly jim zvyšovat kvalit poskytovaných služeb.

Posoudit kvalitu systému řízení dalšího profesního vzdělávání je velmi složité, neboť vystává spousta aspektů, které jej ovlivňují. Otázka kvality v dalším profesním vzdělávání tak nemůže být uspokojivě vyřešena. Z popsaných postupů o zavádění systémů řízení a prokazování kvality v oblasti dalšího profesního vzdělávání vyplývá, že je stále hledán způsob, jak zajistit a deklarovat kvalitu služeb poskytovaných v této oblasti. Zájem o kvalitu dalšího profesního vzdělávání projevil i stát, a to výše popsaným projektem Ministerstva práce a sociálních věcí ČR "Kvalita v dalším profesním vzdělávání", který byl pokusem vytvořit komplexní systém řízení jakosti v oblasti dalšího profesního vzdělávání v České republice.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5.

Manažer TQM. Praha: Česká společnost pro jakost. 1999. Interní publikace.

NENADÁL, J. *Měření v systémech managementu jakosti*. Praha: Management Press, 2004. ISBN 80-7261-110-0.

NENADÁL, J. a kol. *Moderní management jakosti*. Praha: Management Press, 2008. ISBN 978-807261-186-7

NEZVALOVÁ, D. *Kvalita ve škole*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002. ISBN 80-244-0452-4.

PALÁN, Z. *Vzdělávání dospělých a Evropa*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. ISBN 80-7041-879-6.

PALÁN, Z. *Výkladový slovník - lidské zdroje*. 1. vyd. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.

Průvodce dalším vzděláváním v kontextu aktivit Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Odbor dalšího vzdělávání, Leden 2010.

QUALL: Doporučení pro zajišťování kvality v celoživotním vzdělávání. Praha, 2012.

Strategie celoživotního učení ČR. Praha: MŠMT, 2007. ISBN 978-80-254-2218-2.

VEBER, J. a kol. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce*. Praha: Management Press, 2010. ISBN 978-807261-210-9.

VEBER, J. a kol. *Management kvality od ISO 9000 k TQM*. Praha: Nakladatelství Máchova kraje, 2000. ISBN 80-901730-5-5.

Seznam použitých internetových zdrojů

<http://www.aivd.cz/cz/desatera-kvality>

<http://equcia.cz/total-quality-management>

<http://www.inflow.cz/management-kvality-standardu-ve-vzdelavani>

<http://www.mpsv.cz/cs/5578>

<http://www.nuv.cz/koncept/o-projektu>

<http://www.nuv.cz/t/evaluace-jako-nastroj-zjistovani-kvality-v-dalsim-vzdelavani>

<http://www.nuv.cz/t/nastroje-hodnoceni-kvality-1>

<http://www.nuv.cz/t/pristupy-k-problematice-kvality-v-dalsim-vzdelavani>

<http://www.nuv.cz/t/profesionalizace-lektoru-jako-cesta-ke-zvyseni-kvality>

<http://www.nuv.cz/t/rating-jako-klicove-kriterium-hodnoceni-kvality-vzdelavacich>

<http://old.nvf.cz/kvalita/>

<http://old.nvf.cz/kvalita/institute>

<http://old.nvf.cz/kvalita/programy>

SEZNAM ZKRATEK

AIVD	- Asociace institucí vzdělávání dospělých
CAF	- Common Assessment Framework
CŽU	- Celoživotní učení
ČIA	- Český institut pro akreditaci
DV	- Další vzdělávání
DZ	- Dlouhodobý záměr vzdělávání rozvoje vzdělávací soustavy
EFQM	- European Foundation for Quality Management
EU	- Evropská unie
ISO	- International Standardization Organization
KDPV	- Kvalita v dalším profesním vzdělávání
KVIS	- Kvalita vzdělávací instituce sebehodnocením
MŠMT	- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MVČR	- Ministerstvo vnitra ČR
NSK	- Národní soustava kvalifikací
OP VK	- Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost
QUALL	- Quality Assurance in Lifelong Learning
TQM	- Total Quality Management

SEZNAM GRAFŮ

Seznam grafů

Graf 1: Velikost firmy.....	39
Graf 2: Zaměření vzdělávací instituce.....	40
Graf 3: Certifikace vzdělávací instituce.....	41
Graf 4: Přínos certifikace.....	41
Graf 5: Provádění hodnocení kvality.....	42
Graf 6: Kdo provádí hodnocení.....	43
Graf 7: Požadavek na prokazování kvality dodavatele.....	43
Graf 8: Požadavek na prokazování kvality personálu vzdělávací instituce.....	44
Graf 9: Poskytování zpětné vazby od klientů vzdělávacích institucí.....	45
Graf 10: Požadavky na lektora vzdělávání.....	45
Graf 11: Přehlednost nabídky kurzů dalšího profesního vzdělávání v ČR.....	46
Graf 12: Poskytování kvalitních vzdělávacích programů.....	47
Graf 13: Spokojenost s kvalitou vzdělávání lektorů dalšího vzdělávání.....	47
Graf 14: Z jaké strany je zájem o kurzy dalšího profesního vzdělávání.....	48
Graf 15: Směr realizace vzdělávání dospělých.....	49
Graf 16: Názor na účast dospělých na dalším profesním vzdělávání v ČR.....	49

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Úvodní dopis v emailové zprávě.....	I
Příloha B - Dotazník.....	II

PŘÍLOHY

Příloha A - Úvodní dopis v emailové zprávě

Dobrý den,

jsem studentkou Univerzity Jana Amose Komenského a touto cestou si Vás dovoluji požádat o vyplnění dotazníku na níže uvedeném odkazu, který bude sloužit jako podklad k praktické části mé bakalářské práce. Dotazník je anonymní a jeho vyplnění Vám nezabere více jak 5 min. Uzávěrka dotazníku je 15. února 2017.

<http://www.surveio.com/survey/d/J9S4S1F8S2P6D2A7Y>

Děkuji Vám za ochotu vyplnění dotazníku. S přáním hezkého dne,

Vladislava Lhotková

Příloha B - Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Vladislava Lhotková a jsem studentkou 3. ročníku Univerzity Jana Amose Komenského Praha, s.r.o., obor Manažerská studia - Řízení lidských zdrojů.

Dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku, z jehož výsledku budu vycházet při zpracování praktické části mé bakalářské práce: „Nástroje řízení kvality dalšího profesního vzdělávání v České republice“.

Praktická část bude zaměřena na analyzování a zhodnocení přístupu k problematice kvality v dalším profesním vzdělávání a v průzkumu užívání nástrojů řízení kvality ve vzdělávacích institucích.

Dotazník je anonymní a získané údaje nemohou být jinak zneužity. S výsledky dotazníkového šetření se můžete seznámit po obhajobě bakalářské práce v knihovně UJAK Praha.

Velice děkuji za Váš čas a Vaši ochotu při jeho zpracování.

Při vyplňování označte prosím křížkem správnou odpověď, u otázek č. 2, 4 a 6 lze označit více odpovědí.

DOTAZNÍK

1. Velikost Vaší firmy:

- malá (do 25 stálých zaměstnanců)
- střední (26 až 250 stálých zaměstnanců)
- velká (251 stálých zaměstnanců a více)

2. Vaše vzdělávací instituce se zaměřuje na (můžete zaškrtnout více odpovědí):

- jazyky
- psychologii
- management
- účetnictví

- mzdy a personalistiku
- sociální služby
- jiné - uveďte ...

3. Je Vaše firma certifikována?

- ano
- ne

4. Jaký přínos má certifikace systému řízení kvality pro Vaši firmu? (můžete zaškrtnout více odpovědí)

- zvýšení úspěšnosti na trhu
- pozitivní vliv na pověst firmy
- nepřinesla zásadní rozdíl
- nemáme certifikaci

5. Je prováděno hodnocení kvality Vaší vzdělávací instituce?

- ano, pravidelně
- ano, nepravidelně
- ne

6. Kdo Vaše hodnocení provádí? (můžete zaškrtnout více odpovědí)

- interní útvar
- externí instituce
- zákazníci
- hodnocení neprovádíme

7. Požadují klienti po Vaší firmě prokazování kvality dodavatele?

- ano
- ne

8. Požadují klienti po Vaší firmě prokazování kvality Vašeho personálu včetně lektora, který bude danou akci vzdělávat?

- ano
- ne

9. Poskytují Vám klienti nějaký způsob zpětné vazby pro účely zlepšování Vašich služeb (např. dotazníky ke kurzu po jeho absolvování)? Pokud ano, uveďte formu.

ano -

ne

10. Pokud organizujete vlastní vzdělávání, vyžadujete od lektorů prokázání:

odborné způsobilosti (kvalifikaci v oboru, který přednáší)

pedagogické a didaktické způsobilosti

nepožadujete

11. Považujete v současné době nabídku kurzů dalšího profesního vzdělávání v ČR za přehlednou? Pokud ne, uveďte Vaše návrhy na zlepšení.

ano

ne -

12. Domníváte se, že vzdělávací programy jsou poskytovány kvalitně? Pokud ne, uveďte Vaše návrhy na zlepšení.

ano

ne -

13. Jste spokojen/a s kvalitou vzdělávání lektorů dalšího vzdělávání? Pokud ne, uveďte Vaše návrhy na zlepšení.

ano

ne -

14. Domníváte se, že o kurzy dalšího profesního vzdělávání převažuje zájem ze strany firem nebo jednotlivců?

firmy

jednotlivci

15. Vyjádřete se prosím z pozice experta ke stavu vzdělávání dospělých v ČR:

Tendence vzdělávání dospělých směřuje k realizaci:

na pracovišti

- mimo pracoviště
- ke kombinaci obou typů

16. Domníváte se, že účast dospělých na dalším profesním vzdělávání v ČR roste?

- ano výrazně
- roste velmi pomalu
- stagnuje
- klesá

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Vladislava Lhotková

Obor: Manažerská studia - Řízení lidských zdrojů

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Nástroje řízení kvality dalšího profesního vzdělávání v České republice

Rok: 2017

Počet stran textu bez příloh: 46

Celkový počet stran příloh: 5

Počet titulů českých použitých zdrojů: 12

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 13

Vedoucí práce: PhDr. Bohumír Fiala