



Zdeněk Palán, Hugo Roldán, Národní vzdělávací fond, o.p.s.

S tím, jak se dnes mění poptávka na trhu práce, se člověk nemůže spoléhat na to, že se bude moci po celý život věnovat profesi nebo řemeslu, které vystudoval nebo se vyučil. Vzrůstá proto význam dalšího profesního vzdělávání, které má pomoci dospělým nalézat pracovní uplatnění na měnícím se pracovním trhu nebo prohlubovat a rozšiřovat si profesní znalosti a dovednosti a udržet si tak vlastní konkurenceschopnost. V kontrastu s touto skutečností je aktuální situace v ČR, ale i v řadě dalších vyspělých zemí EU, jako je Belgie nebo Nizozemsko, kde neexistuje systém, který by jednotně zabezpečoval kvalitu dalšího profesního vzdělávání.

Systémový projekt Kvalita v dalším profesním vzdělávání, který pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR vypracovává kolektiv řešitelů tvořený Národním vzdělávacím fondem, o.p.s., společností KPMG Česká republika s.r.o. a Bankovním institutem, vysoká škola, a.s. má právě za cíl navrhnout systém zabezpečování kvality dalšího profesního vzdělávání, který v Česku dosud chybí, a tím pomoci zkvalitnit a sjednotit úroveň vzdělávacích institucí, lektorů i programů a provázat je s poradenstvím.

Projekt je realizován v rámci Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů – opatření 3.3 a je financován z prostředků Evropského sociálního fondu a z národního rozpočtu ČR. Práce na projektu začaly v lednu roku 2007 a skončí k 31. červenci 2008.

1. Výchozí konstrukt:

Kvalita ve vzdělávání není kategorií jednoznačně ověřitelnou. Je posuzovatelná benchmarkingem nebo ratingem, a to jak v oblasti počátečního, tak i dalšího vzdělávání, tedy jako srovnávání s ostatními. Problém je v tom, jaká kritéria v benchmarkingu i ratingu budou nastavena jako podstatná. Sama o sobě kvalita ve vzdělávání měřitelná není.

Kvalita vzdělávání je ovlivňována dlouhou řadou komponent:

- definováním základní vzdělávací koncepce a strategie;
- kvalifikovaností vzdělavatelů, jejich výběrem a přípravou;
- motivací účastníků vzdělávacího procesu;
- schopností zjistit skutečné vzdělávací potřeby;
- kvalitou institucí a programů;
- výběrem, odbornou i androdidaktickou způsobilostí a připraveností lektorů;
- tvorbou a výběrem přístupů, metod, forem a programů, které nejlépe odpovídají vzdělávacím a učebním cílům;
- zpětnovazebním hodnocením každé vzdělávací aktivity z hlediska její účinnosti;
- schopností průběžné inovace programů, forem, metod, přípravy lektorů;
- zajištěním odpovídajícího prostředí, apod.

Kvalitu je možno chápat jako splnění nebo překročení očekávání, eventuálně jako splnění nebo překročení požadované úrovně požadavků (vyslovených i nevyslovených) odběra-

telů – tj. posluchačů, podniků, státu, regionů, normativů, apod.

2. výchozí konstrukt:

Kvalita je základem konkurenceschopnosti vzdělávací instituce. Každý zákazník má možnost volby a nerad se rozhoduje v podmínkách nejistoty a rizika. Plafí tržní vztah: vzdělávání se neuskuteční, pokud obě strany nebudou věřit, že směnou něco získají. Proto snahou vzdělávacích zařízení je používat různé metody v zabezpečování kvality, jako například:

- hodnocení (frekventantů, absolventů, lektorů, účinnosti, vzdělávacího prostředí, atd.)
- partnerství s uživateli vzdělávacích služeb (při formulaci cílů, obsahu vzdělávací akce, forem a metod, ...)
- spolupráce v sítích (s ostatními institucemi, spolupráce škol a komerčních institucí, vzdělavatelů a odběratelů, ...)
- modularizace vzdělávání (jako výraz individualizace, širšího zpřístupnění, možnosti časového rozložení studia, obsahové volby, ...)
- inovace (především v oblasti forem a metod)
- benchmarking (snaha o konkurenceschopnost jako základu existence)
- zkvalitňování lektorů, včetně certifikace jejich kvalifikace
- akreditace programů (jako součást marketingu i možnost působit v různých oblastech vzdělávací činnosti)
- aplikace oficiálních nástrojů prokazování kvality (ISO 9001:2000, CAF, IES, Q-for, Oborová certifikace, ...)

Projekt „Kvalita v dalším profesním vzdělávání“ je přímou odpovědí

na stávající snahy všech institucí působících v této oblasti získat objektivní záruky o kvalitě vlastní nabídky.

Výše uvedené tvrzení má své opodstatnění ve dvou fokusních skupinách, které byly v rámci projektu zorganizovány. Obou se zúčastnily reprezentativní skupiny odborníků.

První fokusní skupina na téma „Kvalita v dalším profesním vzdělávání (DPV) z pohledu vzdělávacích institucí“ se konala 25. května 2007.

2. fokusní skupina na téma „Kvalita DPV z pohledu klientů DPV“ se uskutečnila 19. října 2007

V následujících blocích přinášíme vybrané názory a poznatky zástupců nabídkové strany (vzdělavatelů) a zástupců poptávkové strany (klientů), získané v těchto fokusních skupinách:

1. Názory vzdělavatelů

Diskutované téma: „Co chápete jako kvalitu?“

- Kvalita je synonymem pro konkurenceschopnost – certifikace je konkurenční výhodou.
- Zákazník vysloví svá přání – vzdělávací instituce musí odhadovat skutečné potřeby zákazníka – instituce by měla nabídnout zákazníkovi variantní přístupy.
- Kvalita spočívá také v kultivaci zákazníka, je třeba ho učit, aby si uměl vybrat a uměl rozlišovat kvalitu.
- V dalším vzdělávání jde o vztah dodavatele a odběratele, dodavatel by měl pomáhat odběrateli při identifikaci vlastních potřeb.
- Kvalita je přidáná hodnota – otázkou je, jak tuto přidánou hodnotu vlastně měřit?

Diskutované téma: „Požaduje klient od Vaší instituce prokázání kvality?“

- Nevlastní-li vzdělavatel certifikáty, pak zákazník zaměří svou pozornost na to, jak vzdělavatel řídí procesy.
- 30 % klientů aktivně vyžaduje certifikát, 30 % je rádo, když instituce doloží certifikát, 30 % zákazníků je to jedno.
- Často je nutno zákazníkovi vysvětlit, co certifikát znamená.
- Certifikace nahrazuje reference.
- Analýza řešitelů projektu: variantní dvě možnosti – ISO 90001 a CAF – vše ostatní je velmi subjektivní.

Diskutované téma: „Jaké metody v řízení kvality uplatňujete, příp. proč neuplatňujete?“

- Akreditace jednotlivými resorty nutí žadatele dodržovat různé požadavky – je nutná zpětná vazba pro orgány státní správy.
- Pojem řízení kvality: každá vzdělávací instituce má nějakou formu řízení kvality – ať formalizovanou, nebo neformalizovanou.
- Kvalita je komplexní záležitost – začíná jednáním s klientem, obsahuje výzkum a vývoj, zpětnou vazbu.
- Procesní řízení lze zavést i ve firmě o jednom člověku.
- Dobrý systém kvality zavádí nástroje řízení – menší firma může řídit intuitivně, někdy chaoticky, živelně, systémem kvality se učí řídit.