

**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.

1. 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), získaných v těchto fokusních skupinách:

I. 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 přidaná hodnota – otázkou je, jak tuto přidanou 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, event. 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 záležitostí - 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.

Diskutované téma: “Které metody v řízení kvality považujete za optimální (efektivní)?

- Český institut pro akreditaci dnes akredituje velké množství certifikačních firem, vede to k devalvaci certifikátu.
- Procesní přístup k řízení je nejlepší.
- Nehledat další „českou“ cestu, je třeba zlepšovat ověřené.
- Bavme se o tom, jak udělat ISO levnější a tím dostupnější.
- ISO není pro mnohé synonymem hodnocení kvality a o kvalitě produktu neříká téměř nic.
- Je třeba vytvořit systém adekvátní podmínkám a potřebám dalšího vzdělávání a vycházet z nich.

Diskutované téma: „Co by pomohlo k rozvoji uplatňování metod kvality v institucích pro vzdělávání dospělých?“

- Pomoc s financováním při zavádění standardů kvality (nastavit více možností využití financí z projektů v rámci ESF).
- Poradenství, financování systému, politika proti obchodování s certifikáty.
- Součástí projektu by měl být informační systém – popis a význam jednotlivých metod a nástrojů prokazování kvality, odborná osvěta v oblasti kvality.

2. Názory klientů DPV (manažerů, personalistů, podnikových organizátorů DPV, specialistů)

Diskutované téma: „Přínosy (smysl) kvalitního dalšího vzdělávání pro konkurenceschopnost a rozvoj firem“

- Lidé si dnes již vzdělávání spojili s penězi (vzdělávání má pro ně hodnotu, kterou lze vyjádřit finančním přínosem), proto je nutná certifikace. Vzdělávání je často požadované i ze zákona.
- Spíše než malé a velké firmy lze rozlišit mezi firmami, které stagnují a těmi, které se dynamicky rozvíjejí. I velmi malá firma pošle svého zaměstnance na školení, protože si uvědomuje, že se jí školení vrátí nárůstem produktivity.
- Časová vytíženost pracovníků ovlivňuje jejich tlak na zkracování kurzů – chtěli by na kurzy chodit, ale nenajdou dostatek času. Kvalitářů přitom posuzují kvalitu tak, že delší trvání kurzu = vyšší kvalita.

Diskutované téma: „Zkušenosti se zajišťováním kvalitního vzdělávání ve firmách“

- Rozhodují různé faktory: cena, certifikát, lektor. Ale hlavně rozhoduje dopad vzdělávání. Podnikatelům přitom často chybí jasný popis dopadu vzdělávání, když se rozhodují o nákupu vzdělávání pro své zaměstnance. Vzdělávací instituce samy nevyhodnocují své vzdělávání, jeho dopady si musí klient vyhodnocovat sám.
- Vzdělávací instituce v rámci výběrového řízení představují svůj vzdělávací program, ale objednatel chce vidět i lektory. Prezentace je vynikající, ale pak může přijít lektor, který tomuto popisu neodpovídá.

Diskutované téma: „Náměty pro prosazení a užívání nástrojů zajišťování a hodnocení kvality DPV“

- Záleží i na tom, jestli firma nechce jen tzv. „čárku“ nebo zda má skutečně zájem vidět dopad vzdělávání. Měkké dovednosti lze zprostředkovaně hodnotit vždy.
- Využitelné jsou informace, které by firmy využívaly při hledání garancí vzdělávacích institucí anebo jejich programů, nebo by je mohl využít i individuální klient (personalista), který by pomocí zadaných dat mohl vytvořit určitý benchmarking vzdělávací nabídky.
- Standard určí trh, ne někdo osvětlený. Je třeba mít informace o tom, jaké kurzy byly obchodně realizovány a tyto informace shromáždit na jednom místě – včetně informace k vyhodnocení kurzů.
- Hodnota certifikátu a akreditace – jeho vypovídací hodnota i renomé má význam. Ne vždy je certifikát značkou kvality, lze ho i koupit. Certifikát by neměl být povinný.
- Argument pro získání podpory: všichni jíme, také se všichni vzděláváme. V českém potravinářství existuje nástroj k rozlišení kvality, například značka Klasa, nebo bio – obojí má masivní mediální podporu a osvětovou kampaň; vzdělávání je zboží jako každé jiné, potřebujeme ho označit „hvězdičkami“ a k nim patřičné, srozumitelné vysvětlení.

Diskutované téma: „Doporučení pro další rozvoj a zvyšování kvality v DPV“

- Chybí rovnítko mezi vzděláním a jeho hodnotou – absolutní rovnítko. Ztrácí se vnímání toho, že vzdělání přináší přidanou hodnotu.
- Je třeba nastolit hodnotu celoživotního učení, v podstatě strategii celoživotního učení. Například ve Velké Británii jsou v televizi stále vysílány informace o vzdělávání dospělých, zatímco u nás je to opomíjené téma.
- Vzdělávání souvisí i s tématem nezaměstnanosti a sociálních dávek – nezaměstnaným lidem často chybí motivace. Propagace by měla být pro všechny, zaměstnané i nezaměstnané, zejména pro osoby se základním vzděláním (je přitom nutné použít jiný, než odborný jazyk, přizpůsobit osvětu jejich podmínkám).
- Výsledky projektů budou mít smysl, když se o nich bude vědět – je to věc propagace celoživotního učení (masová kampaň, rozhlas, televize, noviny...). Nastavíme-li standardy, musí být veřejně známy.
- Propaganda je nástrojem politiky, proto bude nutné získat politickou podporu pro projekt Kvalita DPV. Pokud projekt nabídne politické reprezentaci platformu pro zviditelnění, je možnost, že se dostane mezi širší veřejnost.