



|          |                                                                                           |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>ÚČEL DOKUMENTU .....</b>                                                               | <b>2</b>  |
| <b>2</b> | <b>ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA .....</b>                                                          | <b>2</b>  |
| 2.1      | PŘEDMĚT A ROZSAH ANALÝZY .....                                                            | 2         |
| 2.2      | ÚČEL ANALÝZY V KONTEXTU ZADÁNÍ PROJEKTU .....                                             | 2         |
| 2.3      | ZÁKLADNÍ ATRIBUTY POJMU „SYSTÉM“ A „KVALITA“ .....                                        | 3         |
| 2.4      | ZPŮSOB ZÍSKÁVÁNÍ A SBĚRU INFORMACÍ .....                                                  | 3         |
| 2.5      | METODIKA ANALÝZY DAT .....                                                                | 4         |
| 2.6      | OMEZUJÍCÍ PODMÍNKY .....                                                                  | 5         |
| <b>3</b> | <b>VÝSLEDKY ANALÝZY .....</b>                                                             | <b>6</b>  |
| 3.1      | ZPŮSOBY PROKAZOVÁNÍ A HODNOCENÍ KVALITY VZDĚLÁVACÍCH INSTITUCÍ DPV .....                  | 6         |
| 3.2      | VYBRANÉ MODELÝ (SYSTÉMY) PROKAZOVÁNÍ A HODNOCENÍ KVALITY VZDĚLÁVACÍCH INSTITUCÍ DPV ..... | 18        |
| <b>4</b> | <b>ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ .....</b>                                                          | <b>25</b> |
| 4.1      | CELKOVÉ ZHODNOCENÍ ANALÝZY .....                                                          | 25        |
| 4.2      | DOPORUČENÍ S OHLEDEM NA DALŠÍ AKTIVITY ETAPY 2 .....                                      | 26        |
| <b>5</b> | <b>POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY .....</b>                                                      | <b>27</b> |
| <b>6</b> | <b>PŘÍLOHY A ODKAZY .....</b>                                                             | <b>28</b> |



## 1 ÚČEL DOKUMENTU

Předkládaný dokument je součástí dílčích výstupů etapy 2 Návrh systému certifikace vzdělávacích institucí projektu Kvalita v dalším profesním vzdělávání.

Základním účelem tohoto dokumentu je shrnout klíčové výsledky provedených analytických prací a určit směry pro práci na dalších výstupech etapy 2 projektu, kterými jsou:

- a) Návrh systému řízení kvality vzdělávacích institucí ve vztahu k existujícím systémům v této oblasti.
- b) Návrh systému vybudování, zavedení a certifikace systému řízení kvality institucí vzdělávání dospělých včetně vypracování metodických a podpůrných materiálů.
- c) Přehled legislativní norem nezbytných pro legalizaci systému případně jejich návrh nebo návrh příslušných úprav spolu s vymezením aktů, ve kterých je certifikace instituce předpokladem naplnění příslušných požadavků.

## 2 ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA

### 2.1 PŘEDMĚT A ROZSAH ANALÝZY

Předmětem analýzy je současný stav v prokazování systémového řízení kvality vzdělávacích institucí působících v oblasti dalšího profesního vzdělávání dospělých a případně poskytujících příslušné poradenství (viz definice pojmů v bodě 5) a to pomocí aplikace některého z uznávaných modelů managementu kvality, případně jeho certifikací. Týká se jak institucí (ziskových, neziskových i organizací veřejného sektoru), pro něž jsou příslušné služby předmětem jejich hlavní činnosti, tak, v rámci ČR, také útvarů vzdělávání, které existují v subjektech s jiným předmětem činnosti a které poskytují vzdělávací služby nejen vlastním zaměstnancům, ale i jako placenou službu externím zákazníkům. Analýza respektuje dosavadní vývoj v této oblasti a mapuje všechny v současnosti dostupné způsoby, které se používají při prokazování řízení kvality vzdělávacích institucí.

Analýza je zaměřena nejen na situaci v ČR, ale prostřednictvím benchmarkingové studie KPMG<sup>a</sup> také na stav ve vybraných 5 evropských zemích (Belgie, Nizozemí, Rakousko, Švýcarsko, Velká Británie - viz odkaz v bodě 6). Využívá ale i poznatků z dalších evropských zemí (SRN, Irsko, Španělsko, Dánsko)<sup>b</sup> a také informací o iniciativách koordinovaných v rámci celé EU.

V zadání projektu a výstupech je oficiálně uváděna i oblast poradenství - je součástí oficiálních předmětů plnění - viz str. 9 Zadávací dokumentace „navrhnout nosný a státem uznatelný systém certifikace, reprezentující kvalitu certifikované instituce a byl současně systémem prokazatelně dosažené a udržované úrovně jakosti subjektů, působících v dalším vzdělávání a v oblasti poradenství“. Z tohoto pohledu je v analýze poradenství chápáno jako nedílná součást činností institucí působících v oblasti dalšího profesního vzdělávání dospělých.

### 2.2 ÚČEL ANALÝZY V KONTEXTU ZADÁNÍ PROJEKTU

Konečným účelem analýzy bylo určit směry pro práci na dalších výstupech etapy 2 projektu, které jsou uvedeny v bodě 1 této analytické zprávy. Proto kromě získání nezbytných informací o struktuře existujících modelů pro systémy managementu kvality institucí poskytujících služby v DPV, o struktuře systémů certifikace a o jejich legislativním zakotvení, bylo účelem analýzy i zhodnocení relevantních vlastností identifikovaných systémů a také podmínek jejich aplikace a institucionalizace.

Těmito vlastnostmi, uvedenými v nabídce k řešení projektu, jsou ve vztahu k systému managementu kvality institucí v DPV (bod 1a):

- a) Atraktivita
- b) Kompatibilita se stávajícími systémy v rámci EU
- c) Schopnost zabezpečit prokazatelnou úroveň kvality institucí v DPV



- d) Schopnost dalšího inovativního rozvoje

Ve vztahu k systému zavedení a certifikace systému managementu kvality (bod 1b) přibývají k výše uvedeným vlastnostem ještě:

- e) Jednoznačnost (správného) řízení systému  
f) Finanční udržitelnost

Konečně ve vztahu k celkovému strategickému a legislativnímu zakotvení systému certifikace (bod 1c) přistupují jako relevantní požadavky:

- g) Provázanost na existující Národní politiku podpory jakosti  
h) Transparentnost systému s ohledem na využívání veřejných zdrojů včetně legislativního zastřešení

Teprve na základě identifikace alespoň rámcových odpovědí na výše uvedené otázky lze vymezit základní představu o designu výstupů etapy 2 projektu Kvalita v dalším profesním vzdělávání.

## 2.3 ZÁKLADNÍ ATRIBUTY POJMU „SYSTÉM“ A „KVALITA“

Základní atributy pojmu „systém“ jsou vyjádřeny v jeho definici (viz bod 5) – musí se jednat o soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících prvků, které naplňují předem stanovené požadavky.

„Kvalita“, definovaná jako stupeň plnění požadavků a (vyslovených i nevyslovených) očekávání všech zainteresovaných stran souborem inherentních charakteristik poskytovaného produktu nebo služby, se neustále vyvíjí, stále se mění, nemůže být naplno pochopena jinak, než jako pohyblivá. K jejímu pochopení je třeba přejít od technických měření a fixování norem k náležitému uplatnění pohledu „druhé strany“, tj. zákazníka, uživatele, a to už mnohem dál, než bývá obvyklé respektování projevených potřeb zákazníka, obzvláště netoliko jeho vlastní představy, nýbrž i vliv medií, reklamy, ideologie, prostředí. Aby bylo možné označit určitý způsob řízení jako systém managementu, musí tento způsob řízení zahrnovat všechny procesy nezbytné pro naplnění stanovených politik a cílů. Viz též definice v bodě 5 této zprávy.

Na základě výše uvedené argumentace nelze tedy mezinárodní certifikace IES<sup>c</sup> a Q\*For<sup>d</sup>, aplikované také v ČR, považovat za certifikace systémů managementu kvality. Systém certifikace IES hodnotí vzdělávací programy a uděluje jim rating zejména s ohledem na dokladovatelnou způsobilost lektorů těchto programů a blíží se tedy z pohledu zaužívané terminologie nejvíce „produktové certifikaci vzdělávacích programů“. Systém Q\*For zase staví rozhodování o udělení certifikátu na strukturovaném průzkumu spokojenosti vybraného vzorku zákazníků vzdělávací instituce a explicitní kritéria pro systém managementu kvality neobsahuje.

Proto není ani jednomu z uvedených systémů certifikace v této analytické zprávě věnována hlubší pozornost s výjimkou případného porovnání míry jejich využívání vzdělávacími institucemi jako nástroje pro demonstrování své způsobilosti či kvality.

## 2.4 ZPŮSOB ZÍSKÁVÁNÍ A SBĚRU INFORMACÍ

### Sběr informací v rámci ČR

Sběr prováděla přímo expertní skupina. Použila k tomu tři základní nástroje:

- **dvoustranná jednání** s představiteli asociací sdružujících instituce působící v DPV, s manažery významných vzdělávacích institucí i vzdělávacích útvarů velkých firem a také kontaktování regionálních zástupců institucí, které spravují příslušné certifikační systémy (IES, Q\*For);
- **dotazníkový průzkum**, v němž byly obeslány jednak vybrané vzdělávací instituce, jednak útvary vzdělávání významných firem, které hojně nakupují vzdělávací služby, případně které samy poskytují tyto služby vlastním zaměstnancům nebo i jako placenou službu externím zákazníkům. Distribuce dotazníků probíhala prostřednictvím zájmových a oborových sdružení, subjekty byly většinou osloveny po předchozím projednání účelu dotazníkového šetření. Souhrn informací z vrácených dotazníků je uveden v přílohách č. 1 a 2.



- **průzkum pomocí internetových serverů.** Byly vybrány relevantní adresáře na dvou největších českých internetových serverech SEZNAM a CENTRUM obsahující webovské stránky vzdělávacích institucí. Z těchto stránek pak byly cíleně získávány požadované informace. Konkrétně se jednalo o adresář Remesla-a-sluzby/Vyukove-sluzby/Kurzy/Kurzy-a-treninky-pro-firmy na serveru SEZNAM a o adresáře Vzdělávání a školství / Odborné kurzy a Vzdělávání a školství/ Internetové kurzy a vzdělávání na serveru CENTRUM. Souhrn takto získaných informací je uveden v příloze č. 3. Struktura údajů získávaných v rámci dotazníkového šetření a internetového průzkumu se mírně liší, což je věcně dáno okruhem informací, které lze uvedenými způsoby efektivně získat.

Všechny tři způsoby sběru informací byly zaměřeny především na ověření míry aplikace formalizovaných systémů managementu kvality a také jiných způsobů prokazování způsobilosti dotyčné vzdělávací instituce. Proto bylo předmětem dotazování zejména zjišťování toho, zda je dotyčná instituce držitelem nějakého certifikátu, nebo zda o nějaké certifikaci uvažuje, ale také to, jaké informace (typu členství v oborových sdruženích, významné reference, akreditace vzdělávacích programů, profily lektorů apod.) vzdělávací instituce používají pro demonstrování své způsobilosti resp. kvality potenciálním klientům.

První dva způsoby sběru informací zahrnovaly také ověřování potřeby oslovených institucí vytvořit specifický oborový systém managementu kvality. Zjišťování míry zapojení vzdělávacích institucí do projektů ESF zase sloužilo v rámci internetového šetření k určení toho, pro jakou část institucí by bylo výhodou získání certifikátu systému managementu kvality, pokud by taková certifikace byla kritériem pro prokazování způsobilosti žadatele o dotaci z ESF.

Dotazníkový průzkum vzorku zákazníků byl zaměřen hlavně na to, podle jakých aspektů (kritérií) si vybírají dodavatele školicích služeb a jakou váhu přikládají tomu, že tito dodavatelé mají nebo že by měli v budoucnosti certifikován systém managementu kvality.

Dále se prostřednictvím internetu uskutečnilo také vyhledávání systémů managementu kvality ve vzdělávání, které jsou aplikovány v rámci Evropy, tedy i v jiných zemích, než které byly předmětem benchmarkingu. (Viz bod 3.2.)

## Sběr informací ve vybraných evropských zemích

Expertní tým pro etapu 2 intenzivně spolupracoval na přípravě dotazníku pro benchmarkingovou studii zajišťovanou v rámci tohoto projektu KPMG. Podmínkou relevance analýzy bylo získat dostatečně strukturované informace, které by, po jejich vyhodnocení, posloužily k formulaci potřebných závěrů a to s rozumnou mírou spolehlivosti. Základní požadovaná struktura informací byla následující:

1. zda jsou formulovány národní politiky týkající se systémů managementu kvality v DPV a jaká je případně jejich vazba na strategie EU v této oblasti; (viz 2.1 g)
2. zda a jak je oblast certifikace systémů managementu kvality institucí působících v DPV regulována právními předpisy, (viz 2.1 h)
3. jaké systémy managementu kvality vzdělávacích institucí jsou uplatňovány v dané zemi a na čem jsou založeny; (viz 2.1 b, c, e)
4. na čem jsou založeny systémy jejich certifikace; zda existují systémy pobídek pro získání certifikátu a jak transparentně fungují; (viz 2.1 a, c, e, h)
5. jaké je míra atraktivity příslušných certifikačních systémů; jaké výhody plynou vzdělávací instituci ze získání certifikátu (viz 2.1 a)
6. jaká je relativní finanční náročnost zavedení a certifikace příslušného systému kvality; (viz 2.1 f)
7. jaké jsou dosavadní zkušenosti s aplikací systému a trendy jeho rozvoje (viz 2.1 d).

## 2.5 METODIKA ANALÝZY DAT

Údaje o vzdělávacích institucích a případně jejich zákaznících získané prostřednictvím dotazníkového šetření a internetového průzkumu v ČR byly kvantitativně a kvalitativně vyhodnoceny dle jednotlivých atributů. (Viz bod 3.1.)



Dále proběhla kvalitativní analýza jednotlivých identifikovaných systémů managementu kvality a systémů jejich certifikace podle požadavků na tyto systémy uvedených v bodě 2.1. Analýza přitom využila poznatků a závěrů benchmarkingové studie vybraných evropských zemí a brala v úvahu i příslušná zjištění učiněná v oblastech certifikace personálu vzdělávacích institucí a akreditace vzdělávacích programů, pokud byla relevantní také pro oblast certifikace systémů managementu kvality.

Následovalo individuální expertní posouzení všech získaných informací a údajů jednotlivými členy týmu a jejich promítnutí do návrhů závěrů, které by měly posloužit jako vstup do dalších činností etapy 2.

Dalším krokem bylo přezkoumání souhrnu individuálních expertních závěrů v rámci týmu a odsouhlasení výsledků analýzy za tým jeho klíčovým expertem.

Analytická zpráva byla poté postoupena KRT k připomínkování podle postupu určeného v rámci řízení projektu pro schvalování výstupů z projektu před jejich předáním zadavateli.

Tam, kde bylo pro účely analýzy vhodné znát kvantifikovanou míru zastoupení příslušného aspektu (např. podíl vzdělávacích institucí certifikovaných podle jednotlivých systémů uplatňovaných v dotyčné zemi), byl jako adekvátní míra spolehlivosti akceptován expertní odhad, podepřený případně vyhodnocením vzorku oslovených institucí, protože získání statisticky věrohodných údajů nebylo v zásadě možné a natolik podrobná analýza ani nebyla cílem projektu.

## 2.6 OMEZUJÍCÍ PODMÍNKY

Kromě obecných omezení, daných velkou různorodostí analyzované oblasti, byla analýza situace v ČR provedena s následujícími významnými omezujícími podmínkami:

- **Nutné „vzorkování“** mezi subjekty působícími na trhu ČR, protože nebylo možné oslovit všech cca 15 tisíc právnických a fyzických osob uvádějících poskytování těchto služeb jako jeden z předmětů podnikání (počet určen kvalifikovaným odhadem z podkladů ČSÚ). Limitující roli při efektivním oslovování institucí sehrála i skutečnost, že jen nepatrná část (řádově procenta) vzdělávacích institucí v ČR je členem některé profesní asociace, takže při sběru informací nebylo možné využít jejich vlivu a jejich případných databází.
- **Relativně malá velikost celkového vzorku** (250 institucí v rámci internetového šetření, 185 v rámci dotazníkového šetření, přičemž existuje mezi oběma šetřeními nevýznamný překryv) způsobená jednak časovými, potažmo finančními prostředky na analýzu údajů na internetových serverech a dále nízkou návratností dotazníků institucí) rozeslaných vzdělávacím institucím (odpovědělo 13%). O něco lepší byla návratnost u zákazníků vzdělávacích institucí (19% z oslovených 141 subjektů).
- **Ne zcela reprezentativní výběr vzorku vzdělávacích institucí.** Kvůli předpokladu vyšší návratnosti dotazníků byly osloveny zejména ty subjekty, které jsou sdruženy v některé z oborových asociací. V případě vyhledávání příslušných informací na internetu hrála zase roli omezená schopnost internetových vyhledávačů vyhledat všechny relevantní subjekty. Jako příklad lze zde uvést společnost M.C.TRITON, která je na serveru SEZNAM zařazena v adresáři: „Poradenské služby pro firmy/Podnikatelské a manažerské poradenství/Personalistika a osobnostní poradenství“. Naopak v adresáři „Výukové služby/Kurzy/Kurzy a tréninky pro firmy“ se tato společnost nenachází, i když podíl poskytovaných školicích služeb činí u této renomované instituce cca 40% z celkového objemu jejích služeb.
- **Zahrnutí údajů, jejichž věrohodnost nebylo možné zcela ověřit.** To platí především na údaje získané z internetu a z benchmarkingové studie KPMG.
- **Nahrazení kvantitativních statistických údajů expertním odhadem** - platí i v případě benchmarkingu, protože příslušná statistická data nebyla k dispozici. Ovšem i míra spolehlivosti u ostatních okruhů (kvalitativních) informací může být ovlivněna úrovní příslušné expertní znalosti členů dotyčného týmu.

V konečném souhrnu však uvedené omezující podmínky přesto nemají zásadní vliv na závěry analýzy, protože výsledky benchmarkingu jsou dostatečně konzistentní jak uvnitř skupiny, tak v porovnání s výsledky získanými v ČR.



## 3 VÝSLEDKY ANALÝZY

### 3.1 ZPŮSOBY PROKAZOVÁNÍ A HODNOCENÍ KVALITY VZDĚLÁVACÍCH INSTITUCÍ DPV

Oblast dalšího profesního vzdělávání dospělých je oborově nesmírně široká a ve všech analyzovaných zemích charakteristická množstvím různorodých institucí poskytujících tyto služby. Ty se liší výrazně např. svou velikostí a mírou využívání subdavatelských služeb nezávislých lektorů. Vzdělávací subjekty zároveň sahají od organizací specializujících se na jediný obor vzdělávání prostřednictvím otevřených kurzů až po společnosti, poskytující vzdělávání v mnohačetné škále oborů a využívající řady vzdělávacích technik (kurzy, outdoorový výcvik, koučink, e-learning) a jejich kombinací. Nabídka na trhu vzdělávání zahrnuje ve vztahu ke klientovi otevřené kurzy, různě rozsáhlé firemní vzdělávací programy i individuální koučink. Nabízené kurzy se také liší svým statutem – mohou být akreditovány, mohou být uznány jako rekvalifikační. Na trhu se objevují jak regionální subjekty, tak pobočky nadnárodních institucí působících globálně. Všechny tyto aspekty mohou v zásadě ovlivňovat přístupy vzdělávacích institucí k potřebě a způsobu prokazování své kvality resp. způsobu jejího zajišťování. (Viz tabulka 5 v bodě 3.1.)

Pokud vzdělávací instituce používají k prokázání systematického zajištění kvality svých služeb certifikaci, je v rámci Evropy v praxi jediným plošně rozšířeným modelem standard EN ISO 9001:2000, i když se míra jeho faktického uplatnění v jednotlivých zemích velmi liší, a to až řádově, a nepřesahuje v žádné z vybraných zemí cca 10 %. V posledních zhruba 6 letech postupně přibýly v Evropě další způsoby prokazování kvality služeb na základě externího posouzení zakončeného udělením certifikátu. Jednu takovou skupinu, charakteristickou tím, že se v rámci certifikace posuzuje jen úzký okruh zdrojů a produktů instituce nebo se zjišťuje míra spokojenosti absolventů vzdělávacích akcí, jsou modely CEDEO, Q\*FOR a IES (oba posledně jmenované vytvořené v rámci projektů financovaných z fondů EU). Ani v jednom případě se však nejedná o modely systému managementu kvality – viz bod 2.3.

Naopak za v zásadě komplexní modely systému managementu kvality, vytvořené rovněž v nedávné době, lze považovat různé modely sebehodnocení, vycházející alespoň rámcově z principů používaných v celoevropsky uznávaném Modelu excelence EFQM, a zaměřené specificky na oblast vzdělávání. Takovým typickým modelem je CQAF vytvořený z iniciativy odborné pracovní skupiny při komisi pro vzdělávání (Education Council) v rámci EU. Tento model ale není využíván pro certifikaci. V některých zemích však dosáhla relativně významného praktického rozšíření certifikace podle modelů sebehodnocení vytvořených na národní úrovni. Příklady těchto modelů jsou EduQua ve Švýcarsku, EBQS ve spolkové zemi Horní Rakousy, LQW v SRN nebo FETAC v Irsku. Některé z nich se aktuálně aplikují i v jiných zemích, než v které vznikly. (Viz bod 3.1.)

Specifickým případem je situace ve Velké Británii v oblasti národního systému uznávání kvalifikací. Organizace akreditované v rámci tohoto systému pro certifikaci vzdělávacích institucí poskytujících příslušné vzdělávání či výcvik mají ustaveny vlastní kritériální systémy pro prokázání, že vzdělávací instituce ucházející se o certifikaci systémově zabezpečují kvalitu svých služeb. Obdobně slouží také model FETAC v rámci irského národního systému ověřování a uznávání kvalifikací, i když zde je ověřování výsledků sebehodnocení, předkládaného uchazeči, prováděno centrálně organizací FETAC.

Výsledky benchmarkingové studie indikují, že k reálnému uplatnění systémů managementu kvality v institucích DPV dochází tam, kde je jeho certifikace podmínkou pro zapojení takové instituce do národního systému uznávání kvalifikací, nebo tam, kde je certifikace podmínkou pro přidělení veřejných zdrojů příslušným veřejným orgánem (např. regionální vládou) buď instituci samotné, nebo účastníkům vzdělávání či výcviku, který taková instituce poskytuje.

I když je taková certifikace prováděna na dobrovolné bázi, důvody pro to, aby ji vzdělávací instituce podstoupily, jsou zřejmé: zvýšení vlastní konkurenceschopnosti případně získání přístupu k veřejným prostředkům. Skutečnost, že vznik těchto systémů je iniciován příslušnými veřejnými nebo neziskovými subjekty (útvary na ministerstvech, asociace vzdělávacích institucí, apod.). má podle benchmarkingu pozitivní vliv na zvyšování kvality certifikačního procesu a má za následek i větší zapojení těchto asociací do jeho rozvoje.



## EU – strategické záměry a opatření

Zajištění kvality vzdělávání včetně DPV je v EU rozvíjeno v kontextu Lisabonské strategie do roku 2010 a na ni navazujícího Pracovního programu v oblasti vzdělávání a výcviku do roku 2010. Příslušná aktuální opatření jsou zahrnuta v Pracovním programu Evropské sítě pro zajišťování kvality ve vzdělávání a výcviku orientovaného na profesi (povolání) pro léta 2006 a 2007 – European Network on Quality Assurance in Vocational Education and Training Work Programme<sup>e</sup>. Jedním z cílů tohoto sdružení ustaveného na principu dobrovolnosti z iniciativy Evropské komise v roce 2005 je naplnění doporučení obsažených ve zprávě Komise pro vzdělávání z února 2004 k naplňování lisabonské strategie a definovaných jako „implementace Obecného rámce zajišťování kvality v oblasti vzdělávání a výcviku orientovaného na profesi ... a rozvoj odsouhlaseného souboru standardů, postupů a pokynů pro zajišťování kvality ... by měly být vrcholnými evropskými prioritami“. Toto sdružení staví na materiálech zpracovaných předchozí Odbornou pracovní skupinou pro kvalitu ve vzdělávání a výcviku orientovaném na profesi, z nichž nejvýznamnější jsou model CQAF (viz bod 3.2) a limitovaný soubor koherentních ukazatelů kvality. V programu pro roky 2006 a 2007 jsou zahrnuty pilotní projekty právě na implementaci modelu CQAF. Záměry EU přitom respektují národní i institucionální iniciativy v této oblasti a diverzitu systémů zabezpečování kvality a jsou zaměřeny zejména na podporu výměny informací a zkušeností z této oblasti a na dosažení konzistentnosti příslušných iniciativ. Benchmarking potvrzuje, že se v praxi tato diverzita také uplatňuje (viz body 3.1 a 3.2).

Významný nástroj pro hledání způsobů zajišťování kvality představuje také program Leonardo da Vinci a příslušné projekty realizované v jeho rámci. Proto je synergické propojení tohoto programu a aktivit European Network on Quality Assurance in Vocational Education and Training významnou součástí jejího aktuálního pracovního programu.

## Vybrané evropské země – existující způsoby prokazování a hodnocení kvality vzdělávacích institucí DPV

Hlavním zdrojem poznatků uvedených v tomto bodě je benchmarkingová studie KPMG.

### Národní záměry a opatření

#### ŠVÝCARSKO

Cca 10 z 26 kantonů disponuje specifickou legislativou pro oblast DPV, která zahrnuje požadavek na certifikaci vzdělávacích institucí v DPV podle systému EduQua, pokud usilují o poskytnutí veřejných zdrojů. Také ostatní kantony většinou podmiňují dostupnost veřejných zdrojů pro vzdělávací instituce splněním vybraných kritérií systému EduQua (viz bod 3.2). Obecný trend tedy směřuje k poskytování veřejných zdrojů institucím, které mohou kvalitu nějakým způsobem prokázat.

Samotný model EduQua byl vytvořen v roce 1999 z iniciativy orgánů federální vlády (Ministerstvo národního hospodářství a Ministerstvo pro vnitřní záležitosti) a Švýcarské federace pro vzdělávání dospělých SVEB.

Ve vazbě na etapu 4 našeho projektu stojí za povšimnutí uplatňovaný přístup, že, pokud je určitý vzdělávací program nabízen certifikovanou vzdělávací institucí, pak splňuje požadavky na kvalitu a není proto nutné jej individuálně akreditovat. Vývoj tak směřuje k certifikaci institucí jako celku, nikoliv k akreditaci jednotlivých vzdělávacích programů.

#### HOLANDSKO

Benchmarkingové šetření nezjistilo žádné relevantní záměry týkající se zavádění či certifikace systémů managementu kvality v institucích poskytujících DPV. Za určitou výjimku by bylo možné považovat hodnocení škol působících v sektoru profesního vzdělávání dospělých (adult education sector), která je prováděna Inspektorátem pro vzdělávání (IoE, The Inspectorate of Education) jednou za tři roky na bázi tzv. „proportional supervision“ (což znamená, že na školách s nižší kvalitou resp. s vyšším rizikem zhoršení kvality jsou inspekce prováděny dříve a častěji než na ostatních školách). Toto hodnocení se ovšem týká jen škol (celkově 111), má charakter „inspekce“, nikoliv certifikace, neprovádí se obvykle v oblastech, které škola sama hodnotí jako uspokojivé a kritéria se nevztahují na nějaký ucelený systém managementu kvality. Z těchto důvodů se tímto inspekčním systémem zpráva dále nezabývá.



## RAKOUSKO

Z legislativy nevyplývá institucím v DPV žádná přímá povinnost za určitých podmínek prokazovat existenci systému managementu kvality. Nicméně v některých rakouských regionech (spolkových zemích) existují regionální systémy certifikace institucí v DPV, jako např. OÖ EBQS ve spolkové zemi Horní Rakousy, který byl vyvinut Asociací institucí dalšího vzdělávání dospělých Horních Rakous (Erwachsenenbildungsforum, EB-Forum Ober Österreich) – viz bod 3.2, nebo systém certifikace CERTNÖ ve spolkové zemi Dolní Rakousy, která je udělována Oddělením pro výzkum dalšího vzdělávání a managementu vzdělávání na Univerzitě dalšího vzdělávání v Krems. (V souvislosti s regionálními systémy certifikace jako např. OÖ EBQS a CERTNÖ se pod pojmem „certifikace“ rozumí „udělení/propůjčení pečeti kvality“).

Spolkové země neposkytují finanční příspěvek z regionálních fondů účastníkům kursů pořádaných necertifikovanou institucí. Proto lze očekávat vyšší poptávku po vzdělávacích službách certifikovaných institucí. Spolkové země, které nemají vlastní certifikační systém (např. Salzburg) většinou vyžadují certifikaci dle jednoho z mezinárodních certifikačních systémů jako např. ISO, LQW, EduQua apod. jako podmínku pro přidělení finančního příspěvku účastníkům kursů (prostřednictvím vzdělávacího kuponu/konta).

## BELGIE

Benchmarkingové šetření nezjistilo žádné relevantní národní záměry týkající se zavádění či certifikace systémů managementu kvality v institucích poskytujících DPV.

## VELKÁ BRITÁNIE

Situaci ve Velké Británii v oblasti prokazování kvality a certifikace institucí DPV je nutné posuzovat ve dvou rovinách:

- **ve vazbě na národní systém uznávání kvalifikací**, který je regulován příslušnými právními předpisy;
- **z pohledu volného trhu DPV** bez shora uvedené vazby.

Benchmarking se zabýval v zásadě pouze první rovinou a příslušné komplexní vyhodnocení nebylo v době schvalování této analytické zprávy k dispozici. Z dostupných podkladů nicméně vyplývají následující poznatky.

Vzdělávací instituce, které chtějí poskytovat vzdělávání či výcvik v rámci národního systému uznávání kvalifikací, musejí být certifikovány<sup>1</sup> pro dotyčnou oblast vzdělávání či výcviku. Školy, které poskytují akreditované kurzy, dostávají podporu z veřejných zdrojů na realizaci těchto kurzů.

Systém certifikace vzdělávacích institucí zastřešuje v Anglii vládní organizace nazývaná QCA (Qualifications and Curriculum Authority). (Další regulátoři jsou ustaveni ve Walesu, Skotsku a v Severním Irsku). QCA stanovilo postupy pro akreditaci tzv. „awarding body“, tj. organizací, které certifikují samotné vzdělávací instituce, ale definovalo i rámcové požadavky na vzdělávací instituce.<sup>f</sup> Všeobecně se týkají nezbytnosti ustavení robustních systémů a postupů. „Awarding body“ musí mj. prokázat také svoji nestrannost, tzn. musí organizačně oddělit své případné vlastní školicí funkce od funkcí spojených s certifikací vzdělávacích institucí. Ve Velké Británii a Severním Irsku působí více než 100 „awarding body“, které certifikují buď instituce, nebo jejich vzdělávací programy, případně obojí. V systému certifikací hrají roli také různé odborné oborové komise. Např. v Severním Irsku působí tzv. Sector Skills Development Agency, dále oborové komise pro výcvik a vzdělávání (Sector Training Councils) a 22 oborových komisí pro odborné dovednosti, které mají za úkol poskytovat příslušné odborné poradenství ve smyslu, jaká akreditace resp. certifikace je, nebo bude, v Severním Irsku žádoucí. Naprostá většina „awarding body“ je deklarována jako neziskové nebo veřejné organizace. Certifikace vzdělávací instituce je v některých případech zpoplatněna v závislosti na tom kterém „awarding body“, malé instituce mohou být od poplatku osvobozeny.

<sup>1</sup> V benchmarkingových podkladech se hovoří o akreditaci vzdělávacích institucí. Z důvodu zachování konzistentnosti popisu se situací v ostatních zemích používáme v tomto případě pojem certifikace vzdělávacích institucí.





Zajímavým subjektem působícím v rámci systému certifikace vzdělávacích institucí je QIA – Quality Improvement Agency. Rolí této organizace je zlepšovat fungování napříč sektorem vzdělávání pomocí např.:

- **eliminací neadekvátních (neuspokojivých) vzdělávacích služeb**, které už nebudou od roku 2008 dále podporovány nebo
- **zvyšováním angažovanosti zaměstnavatelů v dalším vzdělávání svých zaměstnanců** a to poskytováním programů podpory spolupráce zaměstnavatelů se vzdělávacími institucemi.

Certifikační systém jednoho z významných „awarding body“ City & Guilds je popsán v bodě 3.2.

## Oborové záměry a opatření

Benchmarkingové šetření nepřineslo ani v jedné z hodnocených zemí žádná relevantní zjištění týkající se oborového zavádění či certifikace systémů managementu kvality v institucích poskytujících DPV.

## Další iniciativy (včetně jiných způsobů prokazování kvality služeb vzdělávacích institucí)

### ŠVÝCARSKO

Kromě certifikace, vzdělávací instituce prokazují svou kvalitu také členstvím v různých asociacích. Soukromé vzdělávací instituce mohou požádat o členství ve Švýcarské asociaci soukromých škol. Pro členství v této asociaci musí mít vzdělávací instituce implementován systém řízení kvality. Asociace ovšem nestanovuje, které systémy řízení kvality jsou pro ní akceptovatelné.

### RAKOUSKO

Ve spolkové zemi Salzburg se několik institucí dalšího vzdělávání spojilo a vytvořilo Sdružení vzdělávání pro dospělé (ARGE SEB, Arbeitsgemeinschaft Salzburger Erwachsenenbildung), které posuzuje uchazeče o certifikaci na základě katalogu kritérií, který je podobný OÖ EBQS, a následně vydává certifikát platný pro region Salzburg. (Vláda spolkové země Salzburg ovšem uznává i jiné, mezinárodní systémy certifikace jako např. ISO, LQW nebo EduQua.)

Kromě certifikace prokazují vzdělávací instituce svou kvalitu také členstvím v různých asociacích DPV (benchmarkingová zpráva uvádí 9 takových významných asociací).

### HOLANDSKO

Jedním z nástrojů prokázání kvality vzdělávací instituce je systém CEDEO, vyvinutý na základě soukromé iniciativy. CEDEO sleduje a vyhodnocuje spokojenost zákazníků se službami v různých sektorech, včetně vzdělávacích programů a kursů v oblasti profesního vzdělávání. (Je přitom zřejmé, že samotná spokojenost klientů s danou institucí a/nebo jejím vzdělávacím programem nemusí nutně znamenat adekvátní kvalitu vzdělávacího procesu.) CEDEO je marginálním systémem. Certifikát CEDEO byl dosud udělen cca 300 institucím poskytujícím DPV z celkového počtu cca 8.500, tedy cca 3,5% vzdělávacích institucí.

### BELGIE

Nejrozšířenějším systémem je systém Q\*for, který certifikuje pouze soukromé vzdělávací instituce. Certifikát Q\*For byl dosud udělen cca 350 institucím poskytujícím DPV, tedy cca polovině soukromých vzdělávacích institucí. Nejedná se však o certifikaci systému managementu kvality (viz bod 2.3).

Mezi další nástroje prokazování kvality, které uplatňují vzdělávací instituce na belgickém trhu patří zejména reference (zejména u soukromých institucí, cca 50%).

### VELKÁ BRITÁNIE

Benchmarkingové šetření nepřineslo žádná relevantní zjištění týkající se dalších iniciativ a nástrojů v oblasti prokazování a zajišťování kvality institucí DPV resp. se těmito iniciativami a nástroji nezabývalo.

## Srovnání existujících relevantních systémů managementu kvality a jejich certifikace

Srovnání je provedeno v tabulce č. 2 vzhledem k požadovaným atributům systému uvedeným v bodě 2.2 b), c), d), e), přičemž byl aplikován následující přístup:

| Označení a název atributu                                      | Způsob posouzení jeho realizace                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b) Kompatibilita se stávajícími systémy v rámci EU             | Podobnost systému (alespoň rámcová) jiným systémům QMS v rámci EU; Porovnání schémat s uznávanými schématy v rámci EU |
| c) Schopnost zabezpečit prokazatelnou úroveň kvality institucí | Relevance klíčových kritérií systému a systém jeho externího dohledu; uplatňování sankcí v případě neplnění požadavků |
| d) Schopnost dalšího inovativního rozvoje                      | Frekvence pravidelného přezkoumávání a relevance (způsobu) sběru příslušných podnětů                                  |
| e) Jednoznačnost správního řízení                              | Existence jasných pravidel pro správní řízení celé oblasti a všech subjektů přímo zapojených do procesu certifikace   |

Tabulka č.1

Kromě základních zjištění uvedených v tabulce č.2 lze souhrnně doplnit:

- všechny hodnocené systémy vykazují základní vzájemnou kompatibilitu;
- schopnost zabezpečit prokazatelnou úroveň kvality institucí ovlivňuje to, že samy vzdělávací instituce negativně pocítují u všech systémů sebehodnocení absenci nabídky konkrétních nástrojů nebo pokynů pro systém řízení institucí orientovaný na kvalitu a model ISO 9001 je zase často vnímán jako málo reflektující specifika oblasti vzdělávacích služeb. S výjimkou modelu CQAF, který není předmětem certifikace, všechny ostatní modely obsahují různé typy sankcí, pokud uchazeč o certifikaci nebo držitel certifikátu nesplňuje významnou měrou některé z kritérií;
- všechny systémy procházejí revizemi, nicméně přesnější informace o frekvenci a způsobu pravidelného přezkoumávání se v rámci benchmarkingu nepodařilo většinou zjistit a existují indikace, že zapojení klíčových uživatelů (certifikovaných organizací a jejich zákazníků) do rozvoje jednotlivých systémů je minimální, což může podvazovat schopnost dalšího inovativního rozvoje příslušného systému;
- jednoznačnost správního řízení je v zásadě zabezpečena existencí adekvátních, veřejně dostupných pravidel, garantovaných správcem příslušného systému certifikace.

# Kvalita v dalším profesním vzdělávání



| Tabulka č. 2                                                   | CQAF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | eduQua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | FETAC                                                                                                                                                                                                                 | LQW                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ISO 9001                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EBQS                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b) Kompatibilita se stávajícími systémy v rámci EU             | + Představuje určitý výchozí standard EU s vazbou na uznávané modely jako EFQM                                                                                                                                                                                                                                                                  | + Vykazuje základní obsahovou kompatibilitu s CQAF (viz 3.2)                                                                                                                                                                                                                                                                               | + Vykazuje základní obsahovou kompatibilitu s CQAF (viz 3.2)                                                                                                                                                          | + Vykazuje základní obsahovou kompatibilitu s CQAF (viz 3.2)                                                                                                                                                                                                                                 | + Reprezentuje mezinárodní standard používaný dlouhodobě i v oblasti VI                                                                                                                                                                                                                    | + Vykazuje základní obsahovou kompatibilitu s CQAF (viz 3.2)                                                                                                                                                                                                                                                   |
| c) Schopnost zabezpečit prokazatelnou úroveň kvality institucí | + umožňuje komplexní hodnocení kvality řízení VI a jí dosahovaných výsledků<br>+ předpoklad týmové spolupráce napomáhá rozvoji kultury orientované na kvalitu;<br>+ předpokládá se využívání benchmarkingu<br>- náročnost procesu interního sebehodnocení<br>- model není aplikován v žádném systému certifikace a nezahrnuje tedy žádné sankce | + specifický model pro VI<br>- méně komplexní požadavky na strukturu systému managementu než CQAF<br>- proces hodnocení kvality stále hodně založen na studiu dokumentace VI<br>+ V případě, že kvalita VI klesne pod požadovanou úroveň, instituce ztrácí nárok na veřejné prostředky<br>+ pravidelné dozorové audity v 1. roce platnosti | + specifický model pro VI<br>+ jasné provázání na národní systém kvalifikací<br>- nejasný systém externího monitoringu FETAC po dobu platnosti registrace<br>+ provázání na systém externího ověření kvality programů | + specifický model pro VI<br>- méně komplexní požadavky na strukturu systému managementu než CQAF<br>+ prostor k výměně zkušeností zapojených VI<br>+ reálné uplatnění sankcí (cca 10% organizací neuspěje při certifikaci)<br>- nejasný systém udržování certifikátu po dobu jeho platnosti | + nejstrukturovanější model systému managementu kvality<br>+ zvyšování transparentnosti instituce;<br>- model často vnímán jako málo oborově specifický<br>- potíže s oborovou interpretací některých prvků<br>+ pravidelné roční dozorové audity<br>+ škála možností pro uplatnění sankcí | + umožňuje komplexní hodnocení kvality řízení VI a jí dosahovaných výsledků<br>+ katalog kritérií hodnocení definován v Příručce (8 oblastí)<br>+ pravidelné audity 1 x za dobu platnosti 3 roky, pokud má VI ISO 9001, pak 1 x 6 roků<br>- méně komplexní požadavky na strukturu systému managementu než CQAF |
| d) Schopnost dalšího inovativního rozvoje                      | + Model prochází aktualizací (poslední z roku 2005) a pilotním odzkoušením se sběrem příslušných podnětů                                                                                                                                                                                                                                        | + Model prošel aktualizací v roce 2004<br>- frekvence a způsob pravidelného přezkoumávání                                                                                                                                                                                                                                                  | + Model prochází aktualizací (poslední z roku 2006)<br>- frekvence a způsob pravidelného přezkoumávání                                                                                                                | - frekvence a způsob pravidelného přezkoumávání nejsou známy                                                                                                                                                                                                                                 | + Model prochází aktualizací (poslední z roku 2000)<br>± dílčí revize nejpozději do 7 let se zapojením členských                                                                                                                                                                           | + Model prošel aktualizací v roce 2005 – Příručka 10/2005<br>- žádné standardizované                                                                                                                                                                                                                           |

# Kvalita v dalším profesním vzdělávání



| Tabulka č. 2                      | CQAF                                                                                        | eduQwa                                                                                                                                                                            | FETAC                                                                                                       | LQW                                                                                                                     | ISO 9001                                                                                                  | EBQS                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | - frekvence a způsob pravidelného přezkoumávání nejsou známy                                | nejdou známy<br>± změny iniciovány většinou ze strany zakládajících institucí a auditorů certifikačních orgánů; míra zapojení ostatních uživatelů do rozvoje systému je minimální | nejdou známy                                                                                                |                                                                                                                         | organizací ISO, které využívají i určité zpětné vazby od zainteresovaných stran                           | procesy pro zapojení koncových uživatelů do rozvoje systému nebyly zjištěny                                                                          |
| e) Jednoznačnost správního řízení | - model není aplikován v žádném systému certifikace<br>- náročnost procesu externí validace | + správcem systému jsou spolkové úřady (BBT, SBBK, seco, SVEB a VSAA), akreditaci zastřešuje SAS podle mezinárodních standardů, určeno 6 certifikačních společností               | + správcem systému je státem zřízená instituce FETAC, pravidla jsou stanovena pro všechny zapojené subjekty | + správcem systému je společnost ArtSet, pravidla jsou dána<br>- možný „konflikt zájmů“ (posuzovatel i jako konzultant) | + správcem systému je ISO, akreditaci zastřešují národní akreditační orgány podle mezinárodních standardů | + správcem systému je společnost EB Forum OÖ, pravidla jsou jednoznačně dána, podpora ministerstva školství, vědy a kultury spolkové země Horní Rak. |



## Srovnání aplikace existujících relevantních systémů managementu kvality a jejich certifikace ve vybraných zemích

Srovnání je provedeno níže v tabulkách č. 4 a 5 a to vzhledem k požadovaným atributům systému uvedeným v bodě 2.2 a), f), g), h), přičemž byl aplikován následující přístup:

| Označení a název atributu                           | Způsob posouzení jeho realizace                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) atraktivita                                      | % certifikovaných organizací (odhadem) a pořadí atraktivity v porovnání s jinými přístupy; hlavní důvody pro certifikaci případně včetně výhod, které přináší uživateli sám systém managementu kvality; |
| f) finanční udržitelnost                            | Náklady na certifikaci, případně prosperita certifikačních orgánů; rozsah dotací ze státního rozpočtu případně z jiných zdrojů                                                                          |
| g) transparentnost včetně legislativního zastřešení | Regulace certifikace systémů managementu kvality zákony a vyhláškami a také existence transparentních pravidel pro poskytování pobídek z veřejných zdrojů                                               |
| h) provázanost na národní politiku podpory jakosti  | Pokud existuje, tak jak ovlivňuje nastavení systému certifikace vzdělávacích institucí                                                                                                                  |

Tabulka č.3

Kromě základních zjištění uvedených v tabulkách č. 4 a 5 lze souhrnně doplnit:

- V žádném ze systémů není certifikováno víc než 10% vzdělávacích institucí v příslušné zemi s výjimkou Švýcarska (v systému eduQua 786 institucí, tj. 30 až 35%). Atraktivita hodnocených systémů, pokud jsou aplikovány ve více zemích, rovněž významně kolísá. K významnějšímu uplatnění systémů managementu kvality v institucích DPV dochází tam, kde je jeho certifikace podmínkou pro zapojení takové instituce do národního systému uznávání kvalifikací, nebo tam, kde je certifikace podmínkou pro přidělení veřejných zdrojů příslušným veřejným orgánem (např. regionální vládou) buď instituci samotné, nebo účastníkům vzdělávání či výcviku, které taková instituce poskytuje. (Viz také bod 3.1.) Ve Švýcarsku je proto certifikována většina významných vzdělávacích institucí a řada větších vzdělávacích institucí volí navíc kombinaci certifikací EduQua/ISO 9001. Menší instituce upřednostňují certifikaci EduQua, zejména kvůli náročnosti certifikačního procesu ISO 9001. Obdobně jako ve Švýcarsku, je i v Rakousku poměrně častá kombinace certifikace dle systému ISO a některého z regionálních certifikačních systémů (např. kombinace ISO/OÖ EBQS).
- Z údajů získaných v rámci benchmarkingu lze jen těžko hodnotit finanční udržitelnost jednotlivých systémů resp. jejich dostupnost pro velkou část vzdělávacích institucí na příslušném trhu. Je pravděpodobné, že u malých subjektů je cena certifikace důvodem, proč o ní nemají zájem.
- Benchmarking ukázal, že certifikace systémů managementu kvality vzdělávacích institucí není regulována zákony a vyhláškami, pomineme-li obecné uzákonění role akreditačních orgánů v systému ISO 9001, a s výjimkou Švýcarska, kde spolkové úřady vytvořili sdružení pro eduQua, který je dozorován akreditačním orgánem SAS a má 6 určených certifikačních společností pro provoz systému a jeho dohled. Žádná z hodnocených zemí neposkytuje přímé pobídky na zavedení a certifikaci systému managementu kvality pro vzdělávací instituce ze svých veřejných zdrojů.
- Benchmarking také ukázal, že neexistuje explicitní provázanost hodnocených systémů certifikace vzdělávacích institucí na příslušné národní politiky kvality, pokud existují.

# Kvalita v dalším profesním vzdělávání



| Tabulka č. 4                                        | ISO 9001:2000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                         |                                                                                                 |                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | BE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | NL                                                                                                                                    | AT                                                                                                                                                                                                                                 | CH                                                                                                                      | UK                                                                                              | ČR                                                                                                                                                            |
| a) Atraktivita                                      | - Dle výsledků dotazníkového šetření je role certifikace ISO u vzdělávacích institucí marginální, protože primárně není orientována na vzdělávací aspekty.                                                                                                                                                                                                                                                                | - Role certifikace zanedbatelná, protože se jedná o hodnocení systémů řízení příslušné instituce bez posuzování vzdělávacích aspektů. | + zájem o certifikaci z důvodu zvýšení konkurenceschopnosti<br>+ zvyšování vlastního image<br>- systém ISO však není majoritní (např. zemská vláda Horních Rakous -systém EBQS), protože není primárně určen pro sektor vzdělávání | + Cca 10 až 15 % ze všech institucí certifikováno dle ISO<br>- v porovnání s eduQua jen cca 1/3 vystavených certifikátů | Nejsou data z benchmarkingu; certifikace je ale nepochybně využívána v hojně míře již roku 1987 | - Cca 100 institucí, tj. pouze cca 1%<br>+ stále ještě nejrozšířenější typ certifikace VI<br>- renomé certifikace podle ISO 9001 obecně v poslední době klesá |
| f) Finanční udržitelnost                            | Benchmarkingová studie nezískala ve všech případech údaje umožňující srovnání nákladů na certifikaci; vzhledem k tomu, že v žádné zemi neexistuje certifikační orgán, který by se specializoval výhradně na oblast vzdělávání, jsou „oborová rizika“ těchto orgánů diverzifikována do více oborů; s výjimkou ČR není o žádné ze zemí známo, že by z veřejných či jiných zdrojů poskytovala dotace na získání certifikátu; |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                         |                                                                                                 |                                                                                                                                                               |
| g) Transparentnost včetně legislativního zastřešení | V rámci benchmarkingové studie nebyly zjištěny specifické informace pro oblast pobídek ani explicitně definovanou regulaci certifikace systémů managementu kvality zákony a vyhláškami. Působnost akreditačních orgánů je nicméně v každé zemi právně zakotvena; to platí i pro ČR.                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                         |                                                                                                 | Je uplatňován program podpory CERTIFIKACE do něhož spadají subjekty do 50 zaměstnanců                                                                         |
| h) Provázanost na národní politiku kvality          | Nejsou důkazy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | nepřímá vazba na holandský program kvality APL (Quality Code APL)                                                                     | Nejsou důkazy                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                         |                                                                                                 | Národní politika podpory jakosti má vazbu na projekty schvalované Radou ČR pro jakost                                                                         |





| Tabulka č. 5                                     | EduQua                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | LQW                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                | EBQS                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | AT                                                                                                                        | CH                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | AT                                                                                                                        | (GE)                                                                                                                                                                                                                                           | AT                                                                                                                                         |
| a) Atraktivita                                   | - certifikovány zatím pouze 2 instituce                                                                                   | + certifikováno 30 až 35% ze všech institucí (více než 780 včetně škol)<br>+ prokázání souladu s kritérii pro financování z veřejných zdrojů,<br>+ zvýšení reputace: koneční příjemci DPV vnímají certifikaci jako průkaz kvality certifikovaného subjektu                                              | - certifikováno zatím pouze cca 30 institucí                                                                              | - certifikováno zatím 540 Institucí (tedy řádově cca 1 % procento VI)<br>+ Lepší a intenzivnější komunikace uvnitř organizace<br>+ Efektivnější působení vůdcovství<br>+ Sebeidentifikace s organizací díky sdíleným a transparentním procesům | + certifikováno zatím 330 institucí především ve spolkové zemi Horní Rakousy                                                               |
| f) Finanční udržitelnost                         | Náklady na certifikaci nejsou známy                                                                                       | Náklady přímo spojené s implementací systému EduQua nejsou refundovány nebo spolufinancovány z veřejných ani soukromých zdrojů<br>Poplatek za certifikaci EduQua je cca EUR 2.000 bez DPH, což je ve Švýcarsku obecně považováno za velmi levné                                                         | Náklady na certifikaci nejsou známy                                                                                       | 6-15 zaměstnanců = 4.500 EUR                                                                                                                                                                                                                   | Náklady na 1. audit – 1.899 EUR vč. 10 % DPH, platnost 3 roky, 1. dohled – 1.299 EUR vč. 10 % DPH, u VI majících ISO 9001 dohled za 6 roků |
| g) Transparentnost vč. legislativního zastřešení | Vzdělávací instituce nejsou sami příjemcem veřejných zdrojů na základě faktu, že jsou držiteli certifikátu (viz také 3.1) | Požadavek na certifikaci vzdělávacích institucí v DPV dle systému eduQua, které jsou financovány z veřejných zdrojů, stanovuje cca 10 z 26 švýcarských Kantonů (např. Zurich, Zug, Lucerne). Ostatní Kantony většinou podmiňují dostupnost veřejných zdrojů splněním vybraných kritérií systému EduQua. | Vzdělávací instituce nejsou sami příjemcem veřejných zdrojů na základě faktu, že jsou držiteli certifikátu (viz také 3.1) | V některých spolkových zemích podmiňují jejich orgány dostupnost veřejných zdrojů pro vzdělávací instituce v DPV tím, že jsou držitele nějaké „značky/pečeti kvality“ – LQW je jednou z nich.                                                  | Vzdělávací instituce nejsou sami příjemcem veřejných zdrojů na základě faktu, že jsou držiteli certifikátu (viz také 3.1)                  |
| h) Provázanost na nár. politiku kvality          | Nejsou důkazy                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                            |



## Česká republika

### Národní záměry a opatření

Strategie rozvoje lidských zdrojů pro Českou republiku, přijatá Usnesením vlády č. 210 v březnu 2003, zdůraznila význam a potřebu systémového řešení oblasti dalšího vzdělávání na národní úrovni. Jedna z šesti stanovených strategických priorit určuje, že uvedené řešení dalšího vzdělávání se musí zaměřit na vypracování a zavedení ucelených mechanismů certifikace lektorů, vzdělávacích programů a vzdělávacích institucí. Účelem je zvýšení kvality různých forem dalšího vzdělávání a umožnění soustavnější a průhlednější certifikace absolvovaného vzdělávání a osvojených dovedností.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR rozpracovalo výše uvedené strategické záměry do konkrétních realizačních opatření, která se stala součástí Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů na léta 2004 - 2006. Opatření 3.3 je zaměřeno na rozvoj nabídky dalšího profesního vzdělávání systémovým způsobem a na zavedení klíčových systémových mechanismů do této oblasti. Jedním ze specifických cílů opatření 3.3 je vytvoření podmínek pro založení systému ověřování kvalifikací, získaných v dalším profesním vzdělávání s využitím akreditačního a certifikačního systému. V rámci uvedeného záměru založit systém dalšího profesního vzdělávání je zdůrazněna orientace na zavádění metod zabezpečování a hodnocení kvality do oblasti dalšího profesního vzdělávání, která se stala součástí zadání systémového projektu Kvalita v dalším profesním vzdělávání.

Aktuální strategické záměry ČR v oblasti zajišťování kvality nabídky dalšího vzdělávání jsou vytýčeny v dokumentu Strategie celoživotního učení ČR z května 2007. Dokument upozorňuje na to, že zejména v dalším vzdělávání v ČR chybí formální procedury zajišťování a hodnocení kvality. Hlavní směry strategie celoživotního učení jsou v oblasti dalšího vzdělávání formulovány v sedmi strategických záměrech, z nichž šestý strategický směr se týká zajišťování kvality vzdělávacích příležitostí prostřednictvím opatření zaměřených na vytvoření systému externího a interního hodnocení. Opatření F Zvýšit kvalitu dalšího vzdělávání zahrnuje mj. záměr :

- podněcovat vývoj a zavádění kritérií a postupů při sebehodnocení vzdělávacích institucí.

Uvedené záměry a opatření jsou zcela ve shodě s přístupy EU uvedenými v bodě 3.1.

Vzdělávací instituce do počtu 50 pracovníků mají přitom již dlouhou řadu let možnost využívat dotace na zavedení a certifikaci systému managementu kvality podle ISO 9001. Program podpory certifikace a účasti ve výběrových řízeních CERTIFIKACE běží i v letošním roce <sup>9</sup>.

Program je realizován podle zákona č. 47/2002 Sb., o podpoře malého a středního podnikání, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon č. 47/2002 Sb.“), podle Nařízení Komise (ES) č. 70/2001 o aplikaci článků 87 a 88 Smlouvy o založení ES na veřejnou podporu ve prospěch malého a středního podnikání v platném znění (dále jen „Nařízení Komise č. 70/2001“) a v režimu podpor malého rozsahu podle Nařízení Komise (ES) č. 1998/2006 o použití článků 87 a 88 smlouvy na podporu de minimis. Navrhovatelem (správcem) programu je Ministerstvo průmyslu a obchodu. Poskytovatelem podpory je Českomoravská záruční a rozvojová banka.

Právě certifikace podle ISO 9001 probíhající v národním akreditačním schématu, který zastřešuje Český institut pro akreditaci, je v rámci ČR dosud nejrozšířenějším způsobem certifikace vzdělávacích institucí. (Podrobněji viz níže.)

### Oborové záměry a opatření

V rámci analýzy nebyla identifikována žádná relevantní iniciativa, která by se opírala o oborově příslušný právní předpis, ani relevantní iniciativa oborové instituce ustavené ze zákona (např. profesní komory s povinným členstvím). I když existuje např. program akreditace vzdělávacích institucí dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávních celků a o změně některých zákonů, akreditace vzdělávací instituce prováděná Ministerstvem vnitra je těsně propojena na akreditaci relevantního vzdělávacího programu, který instituce poskytuje, a její součástí není kritériální prověřování prvků jejího systému managementu.



## Další iniciativy (včetně jiných způsobů prokazování kvality služeb vzdělávacích institucí)

Plošně významná iniciativa se odehrála v roce 2003, kdy AIVD, Národní vzdělávací fond a Bankovní institut - Vysoká škola vytvořily, v podstatě na objednávku Správy služeb zaměstnanosti Ministerstva práce a sociálních věcí, návrh systému certifikace institucí vzdělávání dospělých s názvem Oborová certifikace institucí vzdělávání dospělých. Tento systém podobně jako ISO 9001 stanovuje soubor systémových kritérií, jejichž plnění má být ověřováno certifikačním orgánem prostřednictvím auditů na místě. Na rozdíl od ISO 9001 je soubor kritérií mnohem specifičtěji zaměřen na ty procesy, které jsou klíčové pro kvalitní provedení vzdělávací akce. Součástí systému jsou také pravidla pro vlastní certifikaci, tj. pro provádění auditů a další činnosti v rámci udržování a obnovování certifikátu. Jedním z pravidel je, že certifikačním orgánem se může stát jen organizační struktura, která má platnou akreditaci Českého institutu pro akreditaci (ČIA) pro certifikaci systému řízení kvality podle ISO 9001:2000 s rozsahem akreditace pro oblast vzdělávání. Systém byl již pilotně odzkoušen, ale nepodařilo se ho začlenit do akreditačního schématu v rámci ČR. Jeho prvky však budou brány v úvahu při navrhování systému certifikace vzdělávacích institucí v DPV.

Na trhu ČR působí cca 15 tisíc institucí nabízejících služby v oblasti dalšího profesního vzdělávání. Mezi těmito subjekty převládají OSVČ, existují zde však tak velké vzdělávací instituce s řádově desítkami stálých zaměstnanců.

Na základě výsledků analýzy lze souhrnně říci, že jen zlomek institucí (řádově kolem 1 %) používá k prokazování kvality svých služeb certifikaci podle určitého modelu. Mnohem častěji jsou používány zejména reference (obvykle jako seznamy klientů, jimž dotyčná vzdělávací instituce poskytla své služby - viz přílohy č. 1 a 2 a v nich uvedená souborná čísla.) Využívána je často také prezentace profilů lektorů a zákaznický orientovaných přístupů při poradenství a realizaci vzdělávacích aktivit. To platí zejména pro střední (4-14 stálých zaměstnanců) a větší vzdělávací instituce (15 a více stálých zaměstnanců). Naopak malé instituce (do 3 stálých zaměstnanců) a OSVČ, zejména pokud jsou zaměřeny na poskytování technického výcviku, se často omezují na prezentaci zkušeností instituce. Jako další nástroje zajišťování kvality je uváděna akreditace vzdělávacích programů – zejména u rekvalifikačních kurzů – a také členství v profesních sdruženích jako AIVD, ČSPRLZ aj.

Následující tabulka přináší přehled identifikovaných vazeb mezi nejčastějšími nástroji prokazování kvality, které vzdělávací instituce používají na svých internetových stránkách nebo jako argumenty při jednání s potenciálními zákazníky, a atributy těchto institucí resp. jejich aktivit a produktů.

| Atribut instituce                        | Nástroj prokazování kvality |                 |                                 |           |                                  |
|------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------|----------------------------------|
|                                          | certifikát ISO 9001         | jiný certifikát | členství v oborových sdruženích | reference | akreditace vzdělávacích programů |
| oborové zaměření                         | 0                           | 0               | 0                               | 0         | 0                                |
| velikost                                 | +                           | +               | +                               | +         | 0                                |
| nadnárodní charakter                     | -                           | -               | -                               | +         | -                                |
| vzdělávací techniky                      | 0                           | 0               | 0                               | 0         | 0                                |
| rekvalifikační statut kurzů              | 0                           | 0               | 0                               | 0         | +                                |
| sídlo (region)                           | 0                           | 0               | 0                               | 0         | 0                                |
| charakter klientely (jednotlivci, firmy) | +(firmy)                    | +(firmy)        | 0                               | +(firmy)  | 0                                |

Tabulka č. 6

*Vysvětlivky:*

*+ ... pozitivní vazba; - ... negativní vazba; 0 ... žádná nebo velmi neprůkazná vazba*



Z výsledků analýzy ve vztahu k certifikaci plyne, že pokud vzdělávací instituce usilují o získání certifikátu, největší tradici a velmi pravděpodobně i početní zastoupení má systém managementu kvality podle ISO 9001. I když prakticky nelze přesněji určit počet udělených certifikátů, lze ho odhadnout na základě údajů na stránkách Národní politiky podpory jakosti <sup>h</sup> a na serveru ISO provozovaném společností Providence CZ s.r.o. <sup>i</sup> zhruba na 100 organizací. V posledních letech některé instituce získaly mezinárodní certifikáty Q\*For (17 organizací – údaj ze stránek Agentury DAHA s.r.o. <sup>j</sup>) a IES (67 organizací – údaj ze stránky IES), které však nelze považovat za certifikace systémů managementu kvality (viz bod 2.3). K získání některého certifikátu nebo i jejich kombinace inklinují větší tuzemské instituce, naopak pro OSVČ pochopitelně certifikace není relevantním nástrojem a nevyužívají ho ani zastoupení zahraničních vzdělávacích institucí (u nichž jsou vzdělávací aktivity často doplňkem manažerského nebo jiného poradenství). Z výsledků je dále patrné, že většina certifikovaných subjektů má zároveň akreditované svoje vzdělávací programy a je orientována nezanedbatelně na firemní klientelu, tj. že poskytuje firemní programy vzdělávání. Zároveň se zdá, že členové oborových sdružení jako AIVD, ČSRLZ apod. v případě certifikace upřednostňují jiné modely, než je ISO 9001.

Pro část institucí by bylo získání certifikátu systému managementu kvality výhodou, pokud by taková certifikace byla kritériem pro prokazování způsobilosti žadatele o dotaci z ESF (celkem 22 vzdělávacích institucí je samo žadatelem/nositелеm alespoň u jednoho programu; další desítky však nabízejí partnerství a pomoc při sepsání projektů potenciálním klientům).

V rámci dotazníkového šetření jsme se také pokusili zjistit míru zájmu klíčových zainteresovaných stran o vytvoření specifického na obor vzdělávání zaměřeného systému managementu kvality a jeho certifikace. Takový zájem projevilo 73% respondentů (16 z 22) z oblasti vzdělávacích institucí a pro 48% respondentů - zákazníků těchto institucí (13 ze 27) by takový certifikát byl dostatečným potvrzením způsobilosti instituce. To je sice méně, než očekávání zákazníků, že vzdělávací instituce jim budou schopny poskytnout doklady o kvalitě personálu (19 ze 27 respondentů), nicméně stále je to vysoké procento. I když nízká návratnost rozeslaných dotazníků zde snižuje spolehlivost získaného výsledku, lze i v kontextu expertních zkušeností a benchmarkingových poznatků přesto říci, že i v ČR je dobrý předpoklad uplatnění specifické certifikace pro oblast vzdělávacích institucí.

## 3.2 VYBRANÉ MODELY (SYSTÉMY) PROKAZOVÁNÍ A HODNOCENÍ KVALITY VZDĚLÁVACÍCH INSTITUCÍ DPV

### ISO 9001:2000

Mezinárodní norma pro systémy managementu kvality ISO 9001 je ve vzdělávacích institucích celosvětově aplikována od své výchozí verze z roku 1987.

Již od této první verze vytvářely některé certifikační organizace v rámci svých interních metodik pro auditory soubory doporučení k interpretaci generických požadavků normy ISO 9001 ve specifickém oboru vzdělávání. V roce 2003 vytvořila pracovní skupiny při mezinárodní standardizační organizaci ISO materiál označený jako „Pracovní dohoda členských států ISO, ISO/IWA 2:2003 – Systémy managementu kvality, směrnice pro aplikaci ISO 9001:2000 ve výchově a vzdělávání“, který byl aktualizován v květnu 2007 <sup>k</sup>. Dokument má za účel usnadnit pochopení a uplatňování normy ISO 9001 výchovně vzdělávacím sektorem a nepřidává, nemění nebo nepozměňuje požadavky ISO 9001. Není zamýšleno certifikovat organizace podle tohoto dokumentu. Byla provedena analýza obsahu směrnice ISO/IWA 2:2003 z pohledu využitelnosti tohoto dokumentu v dalších fázích projektu. Její výsledky však bude přezkoumat z pohledu změn, které přinesla výše zmíněná revize uvedené směrnice. Toto revidované vydání 2007 se dosud nepodařilo získat.

Sama certifikace systémů managementu kvality podle ISO 9001 rovněž podléhá mezinárodní normě a to v současnosti normě ISO 17021:2006. Ta stanovuje požadavky na certifikační orgány provádějící certifikaci a udělující certifikáty a na certifikační proces. Celý systém certifikace je zastřešen národními akreditačními orgány, které provádějí akreditaci certifikačních organizací podle uvedené normy ISO 17021. Všechna osvědčení (akreditační pro certifikační orgány a certifikáty pro certifikované organizace) mají časově omezenou platnost a k jejich udržení je nutné absolvovat pravidelné roční dozorové audity).

Pro oblast systémů managementu kvality je zároveň vydávána řada souvisejících norem jako např. ISO 9000:2005 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník; ISO 19011:2002 Směrnice pro auditování systému managementu kvality; ISO/IEC 17000:2004 Posuzování shody – Slovník a základní principy.



Principy modelu a postup certifikace:

## MODEL MANAGEMENTU KVALITY

Současně platná verze z roku 2000 je založena na aplikaci procesního přístupu a trvalém zlepšování s využitím mechanismu PDCA (plánuj – dělej – kontroluj – jednej). Toto trvalé zlepšování se odvíjí významnou měrou od monitoringu a vyhodnocování zpětných vazeb od zákazníků.

Samotná norma je strukturována do 8 kapitol, z nichž vlastní požadavky na systém managementu obsahují kapitoly 4 - Systém managementu kvality, 5 – Odpovědnost managementu, 6 – Management zdrojů; 7 – Realizace produktu; 8 – Měření, analýza zlepšování.

## CERTIFIKACE

- Přezkoumání (povinných) dokumentů systému managementu kvality certifikačním orgánem. Jedná se o Příručku kvality, postupy pro řízení dokumentů, záznamů, neshodných produktů, interních auditů, nápravných a preventivních opatření
- Ověření případných nápravných opatření na neshody identifikované v rámci přezkoumání dokumentace
- Audit instituce na místě. Procesně plánovaný, respektující PDCA cyklus a prověřující aplikaci všech (relevantních) požadavků normy .
- Vyhodnocení a dokumentování zjištění z auditu zahrnuje případné vystavení záznamů o neshodě a vytvoření zprávy z auditu;
- Ověření případných nápravných opatření na neshody identifikované v rámci auditu na místě. Probíhá do 90 dnů od auditu; ve většině případů není nutná další návštěva (jen ověření zaslaných upravených dokumentů);
- Vystavení certifikátu

## UDRŽOVÁNÍ CERTIFIKÁTU - ROČNÍ DOZOROVÉ AUDITY

- Některé prvky povinně, další volbou
- V rozsahu cca 1/3 výchozího certifikačního auditu

## RECERTIFIKACE PO 3 LETECH

- Znovu celý systém
- V rozsahu cca 2/3 výchozího certifikačního auditu

## CQAF

Model CQAF - Systém managementu kvality vzdělávacích institucí - je aktuálně k dispozici ve verzi z 29.9.2005<sup>1</sup>. CQAF je specifickou odnoží modelu CAF vytvořeného evropskou organizací EIPA jako nástroj ke zlepšování výkonnosti organizací veřejné správy pomocí strukturovaného sebehodnocení. Tento model CAF, naposledy aktualizovaný v roce 2006, má zase úzkou vazbu na evropský model excellence EFQM. Model CQAF je určen nejen pro vzdělávací instituce založené státní správou či samosprávou, ale pro jakékoli instituce působící v oblasti vzdělávání a výcviku, včetně vzdělávání dospělých.

Principy modelu CQAF a jeho implementace:

## STRUKTUROVANÉ SEBEHODNOCENÍ PODLE 4 ZÁKLADNÍCH (DÁLE ČLENĚNÝCH) KRITÉRIÍ

1. účel (užitečnost) a plánování
  - vůdcovství (leadership)
  - cíle a hodnoty
  - strategie a plánování
  - partnerství
  - finance a zdroje
2. implementace
  - management lektorů (vyučujících) a dalšího personálu



- management procesů
- 3. posuzování a hodnocení (s vazbou na evropské indikátory kvality ve vzdělávání)
  - výsledky výcviku (výuky)
  - výsledky týkající se personálu
  - výsledky ve vztahu k trhu práce a společnosti
  - finanční výsledky
- 4. zpětná vazba a postupy pro změny
  - plánování a zavádění opatření pro zlepšení
  - externí ověřování

## POSTUP IMPLEMENTACE

- Závazek vedení (k aplikaci CQAF)
- Ustavení projektového manažera a týmu pro sebehodnocení
- Individuální posouzení podle jednotlivých subkritérií (doporučena je metoda dotazníku s 6 úrovněmi bodového hodnocení nebo metoda kontrolního seznamu otázek se 4 až 5 úrovněmi bodového hodnocení; je ale možné i omezit se na identifikaci slabých a silných stránek bez bodového ohodnocení)
- Konsensuální posouzení v rámci projektového týmu
- Určení priorit v oblastech pro zlepšení
- Realizace opatření pro zlepšení; monitoring dosaženého pokroku

## EXTERNÍ VALIDACE VÝSLEDKŮ SEBEHODNOCENÍ

- model nabízí alternativy validace posuzovateli v rámci programu národních cen (např. národních cen za jakost) nebo posouzení kompetentními konzultanty (případně posuzovateli z profesních sdružení) nebo posouzení inspektory z řad státní správy

## EduQua (Švýcarsko)

Systém eduQua funguje od roku 1999. Principy modelu eduQua a jeho certifikace <sup>m</sup>:

### IMPLEMENTACE MODELU

Model zahrnuje 6 kritérií kvality vzdělávací instituce:

1. kurzy, které instituce nabízí reagují na potřeby zákazníků,
2. účastníci kursů dosahují udržitelné studijní úspěchy,
3. nabízené kurzy a pedagogická mise instituce jsou popsány transparentním způsobem,
4. efektivní a účinné business procesy orientované na zákazníky,
5. motivovaní lektori a vzdělavatelé dospělých s vysokou úrovní znalostí a dovedností v odborné, metodické a didaktické oblasti,
6. orientace na kvalitu a její zvyšování.

Pro každé ze 6 kritérií jsou definovány:

- Ukazatele pro hodnocení
- Minimální očekávaná úroveň standardu kritéria
- Zdroje dokumentů, které jsou použity

EduQua stanovuje relativně přísné podmínky pro lektory a vzdělavatele dospělých v rámci vzdělávací instituce, která žádá o certifikaci, a to zejména v metodické a didaktické oblasti. Instituce musí prokázat, že její lektori DPV mají certifikát SVEB 1 (Švýcarský svaz dalšího vzdělávání), nebo ekvivalentní znalosti.

### CERTIFIKACE

Částečná revize původních nastavení systému byla v roce 2004. Tato revize zavedla návštěvy auditorů na místě ve vzdělávací instituci jako nedílnou součást certifikačního procesu.

Certifikát kvality vzdělávací instituce skrze eduQua-certifikát vydaný CB (zatím pouze 6 certifikačních společností může působit v systému), která je akreditována u SAS (Schweizerische Akkreditierungsstelle). Složka, která je předkládána k auditu zahrnuje:



- Titulní list
- Sebehodnocení
- Dokumentace vzdělávací instituce
- Dokumentace nabídky vzdělávací akce

Certifikační proces eduQua lze rámcově popsat v následujících bodech:

1. Instituce se zaregistruje u některého z certifikačních orgánů eduQua a požádá o certifikaci.
2. Certifikační orgán vybere vzorek kursů, který bude auditován (hodnocen) a informuje o výběru vzdělávací instituci.
3. Instituce připraví potřebnou dokumentaci na základě požadavků certifikačního orgánu: např. sebehodnotící dotazník, dokumentace týkající se vybraného vzorku kursů jako i samotné instituce, atd.
4. Instituce zašle požadovanou dokumentaci certifikačnímu orgánu.
5. Auditor (hodnotitel) zkontroluje úplnost poskytnuté dokumentace; pokud tato vykazuje vážné nedostatky zašle ji zpět k dopracování.
6. Veškerá poskytnutá dokumentace je analyzována ve vztahu k minimálním kritériím. Na základě vlastních zkušeností a poskytnuté dokumentace příslušný auditor rozhodne, která ze stanovených kritérií jsou nejvíc relevantní pro danou instituci. Hodnotitel se vyjadřuje k jednotlivým položkám, poskytuje doporučení a stanovuje případné podmínky pro instituci k získání certifikace.
7. Auditor provede návštěvu instituce a verifikuje výsledky auditu na základě poskytnuté dokumentace, včetně plnění stanovených minimálních kritérií. Návštěva instituce může zahrnovat účast auditora na kurzech (inspekce výuky).
8. Auditor připraví hodnotící zprávu o výsledcích certifikačního procesu, která obsahuje instituce a vybraného vzorku programů/kursů ve vztahu k 6-ti stanoveným kritériím.
  - Rozhodnutí o certifikaci, jež zahrnuje tři možnosti:
    - certifikace instituce bez dodatečných podmínek,
    - certifikace podmíněna splněním podmínek uvedených v hodnotící zprávě,
    - zamítnutí žádosti o certifikaci pro nedostatky uvedené v hodnotící zprávě.
  - Poznámky a doporučení
9. V případě neudělení certifikátu má instituce možnost se odvolat.

## UDRŽOVÁNÍ CERTIFIKÁTU

Povinné roční audity jsou prováděny na základě poskytnuté dokumentace, mohou ovšem zahrnovat i návštěvu instituce auditorem.

## RECERTIFIKACE

3 roky platnosti certifikátu: Po 3 letech možná re-certifikace za stejných podmínek, ale předkládá se jiná nabídka vzdělávací akce.

## LQW (SRN)

Systém byl vytvořen na základě požadavku spolkového ministerstva školství a vlády Dolního Saska, který realizovala společnost ArtSet ve spolupráci s Německým institutem pro vzdělávání dospělých (DIE). Tento institut uvádí na svých stránkách, že model LQW aplikovalo již cca 450 vzdělávacích institucí v SRN a cca 30 institucí v Rakousku<sup>1</sup>. Model se definuje jako „kvalita orientovaná na potřeby studujícího“. Model je dostupný od června 2001.

Principy modelu LQW a jeho certifikace<sup>2</sup>:

## IMPLEMENTACE MODELU SEBEHODNOCENÍ INSTITUCE

Vzdělávací instituce provede strukturované sebehodnocení v 11 základních oblastech:

- Principy a definice úspěšného vzdělávání
- Analýza požadavků
- Klíčové procesy
- Proces výuky a učení se
- Hodnocení vzdělávacího (výcvikového) procesu
- Infrastruktura
- Vedení (Leadership)
- Zaměstnanci



- Controlling
- Komunikace se zákazníky
- Cíle strategického rozvoje

## **CERTIFIKACE**

- Externí vyhodnocení Sebehodnotící zprávy expertem (posuzovatelem) „zkušební organizace“ a zaslání jeho zprávy instituci; expert musí projít tréninkem DIE
- Reakce na případné neplnění požadavků. Instituce je povinna zpracovat do měsíce plány reakce (v zásadě nápravná opatření);
- Návštěva experta na místě. Při ní probíhá kontrola dokumentů odkazovaných v Sebehodnotící zprávě a je případně prezentována a posouzena reakce na neplnění požadavků, pokud bylo identifikováno ve zprávě experta
- Workshop po úspěšné návštěvě experta. Při něm instituce (za konzultační podpory experta) definuje své strategické cíle na další 4 roky.
- Udělení certifikátu a loga LQW
- Zaslání strategických cílů zkušební organizací

## **UDRŽOVÁNÍ CERTIFIKÁTU**

Nejsou uváděny žádné požadavky spojené s udržením certifikátu po dobu jeho platnosti.

## **RECERTIFIKACE PO 4 LETECH**

Jako podklad slouží výše zmíněné strategické cíle.

## **FETAC Award (Irsko)**

Instituce nazvaná FETAC byla založena jako orgán veřejné správy 11.6.2001 ministerstvem pro vzdělávání a vědu na základě zákona "Qualifications (Education & Training) Act, 1999". Účelem je vytvářet pro všechny studenty v DPV příležitost všeobecného uznání jimi dosažených výsledků. To se děje systémem udělování registrace jak institucím, poskytujícím DPV, tak jejich programům. Vše je legislativně navázáno na Národní schéma (rámec) kvalifikací.

Principy modelu a postup implementace a „registrace“ P :

## **IMPLEMENTACE MODELU**

Představuje zpracování a implementaci politik a postupů zabezpečování kvality vyžadovaných modelem, a to pro definovaný rozsah programů resp. systému zabezpečování jejich kvality:

- Komunikace
- Rovný přístup
- Nábor a rozvoj personálu
- Zpřístupnění, převod a další postup
- Vývoj, poskytování a přezkoumání programů
- Spravedlivé a konzistentní posuzování studentů
- Ochrana pro studenty
- Uzavírání smluv se subdodavateli / Nakupování pro realizaci programu
- Sebehodnocení programů a služeb

a zavedení postupů pro interní monitoring a hodnocení; provedení interního hodnocení programů.

## **REGISTRACE (CERTIFIKACE)**

- Zaslání podkladů na FETAC. Jedná se o žádost, organizační schéma, politiky a postupy, seznam programů, pro něž instituce žádá o „registraci“, a výsledky jejich hodnocení.
- Ověření politik a postupů 2 nezávislými experty - jeden je delegován z FETAC, druhý z oboru. Platí požadavek na dosažení jejich konsenzu při hodnocení podkladů
- Přezkoumání expertního doporučení radou FETAC
- Případné přijetí „nápravných opatření“ žadatelem - poté musí následovat podání opětovné žádosti o souhlas se „systémem“ na FETAC
- Uzavření „smlouvy“ (závazku) s FETAC o zabezpečování kvality a registrace instituce
- Validace příslušných vzdělávacích programů



- Externí ověření, že je kvalita programů opravdu v praxi zabezpečena návštěvou expertů FETAC na místě

## UDRŽOVÁNÍ REGISTRACE

- Provedení sebehodnocení do 1 roku od uzavření smlouvy; zaslání výsledků na FETAC; zpracování plánu zlepšování; uplatňování interního monitoringu
- Monitoring ze strany FETAC („celonárodní“)

## OBNOVENÍ REGISTRACE

Odehrává se nejpozději do 5 let a zahrnuje přezkoumání smlouvy o zabezpečování kvality ze strany FETAC.

## OÖ EBQS

Jedná se opět o systém sebehodnocení.

Systém ve spolkové zemi Horní Rakousy byl založen v roce 1998 a původně se týkal pouze veřejných vzdělávacích institucí. Od ledna 2000 byl rozšířen i na soukromé vzdělávací subjekty. Další změna systému proběhla v roce 2004, kdy byl aktualizován katalog kritérií pro certifikaci<sup>9</sup>.

Procesy pro udělování certifikace OÖ EBQS jsou decentralizovány. Certifikace je prováděna dvěma certifikačními orgány:

- **pro soukromé vzdělávací instituce:** IBE (Institut für Berufs- und Erwachsenen-bildungsforschung, Institut pro výzkum profesního vzdělávání a vzdělávání dospělých při Univerzitě Jana Keplera v Linci)
- **pro veřejné vzdělávací instituce:** EB-Forum (Erwachsenenbildungsforum, Asociace institucí dalšího vzdělávání Horních Rakous)

## IMPLEMENTACE MODELU

Mezi hlavní kritériální oblasti modelu patří:

- strategie instituce a její cíle, odpovědné útvary a procesní plánování,
- zaměstnanci a jejich kvalifikace,
- transparentnost nabízených kursů DPV,
- základní údaje o vybavení a místnostech pro výuku,
- hodnocení kursů.

## CERTIFIKACE

Certifikační podmínky se dělí na tři základní skupiny:

a) podmínky týkající se vzdělávací instituce:

- sídlo vzdělávací instituce v regionu Horní Rakousy,
- vzdělávání dospělých je hlavní náplní činnosti vzdělávací instituce,
- doklad o minimálně dvouleté praxi vedoucího vzdělávací instituce nabízející kurzy v oblasti dalšího vzdělávání a/nebo pedagogickém vzdělání resp. odborném vzdělání a doplňkovém pedagogickém vzdělání,
- o certifikaci mohou požádat pouze registrované vzdělávací instituce,
- vzdělávací instituce musí na trhu působit minimálně 2 účetní období příp. 2 kalendářní roky.

b) podmínky týkající se nabídky vzdělávací instituce (poskytovaných kursů):

c) podmínky týkající se systému kvality, jako např.:

- aby vzdělávací instituce mohla získat pečeť kvality, musí existovat popis systému řízení kvality dané instituce. Systém musí být implementován a musí být zajištěna jeho kontinuita (evaluace),
- další audity: vzdělávací instituce nabízející kurzy dalšího vzdělávání, která obdržela příslušné osvědčení, se zavazuje, že bude dále rozvíjet systém řízení kvality ve smyslu „učící se organizace“.

## UDRŽOVÁNÍ CERTIFIKÁTU

Plnění kritérií pro certifikaci OÖ EBQS je kontrolováno audity. Pokud jsou v rámci prvního nebo následního auditu zjištěny zásadní nedostatky, má žadatel o certifikaci možnost tyto nedostatky odstranit během



sjednané lhůty. Odstranění nedostatků je ověřováno v rámci „doplňkového“ auditu, který je zpoplatněn. V případě, že v průběhu kalendářního roku nastaly změny zásadního charakteru (např. změna vlastníka vzdělávací instituce), musí být proveden další audit.

Platnost certifikace (propůjčení pečeti kvality) může být pozastavena max. na dobu 1 roku. V případě zájmu zařízení o pozastavení platnosti na delší dobu musí být certifikace (pečeť kvality) vrácena.

Jedním z nástrojů kontroly certifikovaných institucí je systém pro vypořádání stížností účastníků kurzů.

Platnost certifikace může být obnovena během tří let od pozastavení platnosti, a to na základě „prodlužovacího“ auditu, který je zpoplatněn.

V případě konkurzu či zrušení zařízení je certifikace (pečeť kvality) odejmuta.

## Další systémy

V evropských zemích vznikají další modely založené na sebehodnocení.

Např. ve spolkové zemi Dolní Rakousy funguje systém CERTNÖ (první instituce byla certifikována v únoru 2007). Jedná se o nový systém, který je stále ve vývojové fázi a zatím nedoznal výraznějších změn.

V SRN kromě již zmíněného systému LQW byl sdružením Arbeit und Leben DGB/VHS e.V. za podpory německého odborového svazu vyvinut systém QVB, který ale dosud není využíván pro certifikaci.

Ve Velké Británii a Severním Irsku ustanovují tzv. „awarding body“ (viz bod 3.1) vlastní soubory kritérií pro hodnocení kvality řízení uchazeče. Jako příklad uvádíme certifikační systém neziskové organizace City & Guilds<sup>1</sup>, která patří mezi největší akreditované „awarding body“.

Uchazeč – vzdělávací instituce předloží obsáhlý dotazník obsahující strukturované sebehodnocení. Pokud uchazeč nevyužívá některý z uznávaných systémů managementu (ISO/BSI, Scottish Quality Management System (SQMS), Total Quality Management - EFQM), předchází zaslání dotazníku návštěva konzultanta na systémy kvality ze City & Guilds, který mj. ověří, zda se vzdělávací instituce může reálně ucházet o certifikaci. Následuje externí ověření na místě, zda jsou požadovaná kritéria plněna, a zpracování zprávy z tohoto posouzení. Pokud je nutné, externí posuzovatel zpracuje akční plán identifikující, které oblasti je nutné zlepšit a dokdy. Přijatá nápravná opatření jsou opět posouzena ze strany City & Guilds, pokud je to nutné, pak další návštěvou na místě. Certifikace může být v případě závažných nedostatků zcela odmítnuta. U všech kritérií se očekává, že vzdělávací instituce má pro jejich plnění stanoveny adekvátní politiky, postupy a/nebo programy.

Prověřováno je celkem 17 kritérií, mj. pro posouzení:

- Efektivní interní komunikace
- Jasného definování úloh, pravomocí a odpovědností
- Postupů pro udržování a aktualizaci databází informačního systému (ať už na prostředcích IT nebo v papírové podobě)
- Programů rozvoje personálu a identifikace příslušných potřeb
- Poskytnutí dostatečného času, aby personál mohl plnit svoje úlohy
- Postupů pro odvolání uchazeče o získání kvalifikace proti rozhodnutí vzdělávací instituce
- Efektivitu systému pro zajištění kvality při posuzování (zkoušení) uchazečů
- Uplatňování politiky rovného přístupu ke všem uchazečům

Kromě kritérií vztahujících se na celou instituci existuje i soubor 14 kritérií týkajících se zajištění kvality vzdělávacích programů.

Nad dodržováním plnění stanovených kritérií bdí „awarding body“, které za tím účelem každoročně jednou až pětkrát vysílá do certifikované instituce své ověřovatele. Tito externí ověřovatelé monitorují kvalitu samotné instituce, akreditovaných kurzů a příslušných lektorů či instruktorů tak, že si vyberou adekvátní vzorek ze všech realizovaných a nabízených kurzů. Ověřovatelé poskytují instituce nezbytnou zpětnou vazbu pro zlepšování.

Navíc každá z certifikovaných vzdělávacích institucí musí mít zavedena interní monitorovací opatření a respektovat přitom shodu s dokumentem „Zlepšování kvality: zvyšování standardů v dalším vzdělávání“.

Každé z „Awarding body“ má řadu nástrojů jak zajistit, aby to že jimi certifikované instituce dodržují stanovená kritéria (směrnice). Patří mezi ně pravomoc:



- Vystavit požadavek na opatření („action point“), které musí dotyčná instuce zrealizovat a zjednat tak nápravu
- Pozastavit nebo odebrat svůj souhlas s udělením certifikátu pro některou z dílčích oblastí služeb instituce
- Pozastavit nebo odebrat svůj souhlas s udělením certifikátu pro veškeré kvalifikace nabízené příslušnou institucí
- Pozastavit nebo odebrat certifikát instituci jako celku

Pro instituce financované z veřejných zdrojů má takové pozastavení nebo odebrání certifikátu za následek to, že se nemohou o veřejné zdroje ucházet.

Samotné „awarding bodies“ jsou monitorovány organizacemi CCEA a QCA.

Všechny „awarding bodies“ a jimi certifikované instituce musejí mít zavedené postupy na získávání zpětné vazby od koncových uživatelů. Navíc také QCA a ETI mají postupy pro získávání zkušenosti (zpětné vazby) od koncových uživatelů.

## 4 ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

### 4.1 CELKOVÉ ZHODNOCENÍ ANALÝZY

Přes omezení uvedená v bodě 2.6 a přesto, že benchmarkové údaje se v některých oblastech (např. co se týká oborových záměrů) nepodařilo získat a údaje z Velké Británie ani komplexně benchmarkingově vyhodnotit, bylo dosaženo cílů analýzy:

- **byly rámcově popsány a porovnány existující modely pro systémy managementu kvality institucí poskytujících služby v DPV, systémy jejich certifikace a případné legislativní zakotvení**
- **proběhlo zhodnocení relevantních vlastností identifikovaných systémů a také stávajících podmínek jejich aplikace v ČR a 5 vybraných evropských zemích.**

Analýza ukázala, že aplikace systému managementu kvality podle standardizovaných modelů a získání příslušného certifikátu zatím není významněji rozšířeným nástrojem prokazování kvality v rámci vzdělávacích institucí. Ty dosud používají pro prezentaci kvality svých služeb zejména reference a profily lektorů.

Na druhé straně se ukazuje, že ze strany klientů těchto institucí zájem o takovéto systematické zajištění a prokazování kvality u svých dodavatelů vzdělávacích služeb existuje. K tomu se připojují záměry a opatření EU, jejíž komise pro vzdělávání iniciovala vytvoření modelu sebehodnocení pro vzdělávací instituce za účelem podpory systematického zajišťování kvality jejich služeb. Tento model a na obdobných principech založené oborové modely sebehodnocení, existující v několika evropských zemích, se jeví jako alternativa k modelu s nejstarší tradicí – mezinárodnímu standardu ISO 9001. Vytváření oborových modelů sebehodnocení je vcelku zjevným trendem vývoje v oblasti systémového zajišťování kvality institucí poskytujících služby v DPV. To, že tyto modely se ne zcela zanedbatelným způsobem liší ve své struktuře ukazuje, že hledání optimální skladby příslušných kritérií pro sebehodnocení není uzavřenou záležitostí. To je v souladu s prohlášením, které provázelo vznik European Network on Quality Assurance in Vocational Education and Training, v němž je této instituci přisuzována role platformy pro prosazování transparentnosti a konzistence národních a institucionálních iniciativ zaměřených na zabezpečení a rozvoj kvality systémů aplikovaných v oblastech vzdělávání zaměřeného na povolání včetně DPV a to v kterémkoli konkrétním oboru bez ohledu na to, jedná-li se o veřejnou nebo soukromou.

Lze však současně předpokládat, že aplikace modelu ISO 9001 nebude opuštěna a to zejména v případě větších soukromých vzdělávacích institucí v DPV. Bude však nadále existovat potřeba efektivní interpretace požadavků této normy v podmínkách vzdělávacích institucí, což potvrzuje i nedávné (květen 2007) vydání revize směrnice ISO/IWA:2, která takovou interpretaci pro účely zavádění systému managementu kvality poskytuje.



## 4.2 DOPORUČENÍ S OHLEDEM NA DALŠÍ AKTIVITY ETAPY 2

Souhrnná poznatky získané v rámci analýzy stavu v ČR a ve vybraných evropských zemích indikují, že návrh systému řízení kvality vzdělávacích institucí, který má být jedním z hlavních výstupů tohoto projektu, bude vhodné koncipovat ve dvou alternativách:

- **zpracování efektivních podkladů pro zavádění a další zefektivnění aplikace modelu ISO 9001:2000 ve vzdělávacích institucích, které by respektovaly jak dosavadní zkušenosti z certifikace podle tohoto standardu, tak i doporučení obsažená v materiálu ISO IWA 2:2007**
- **navržení modelu komplexního zajišťování a prokazování kvality vzdělávacích institucí (oborová certifikace), který by vycházel ze zkušeností s modely sebehodnocení zejména CQAF (a využíval vhodné podněty i z modelů jako eduQva, LQW nebo FETAC).**

Tyto alternativy, jak ukazuje robustně například situace ve Švýcarsku, ale konec konců i příklady z ČR, nevylučují, že některé instituce budou aplikovat oba modely, jejichž vzájemná kompatibilita bude jedním z požadavků na návrh modelu sebehodnocení a implementačních pokynů pro ISO 9001. Aplikovat bude možné i další vhodné modely certifikace jako doplněk certifikace systémů managementu kvality – takovým modelem může být Q\*For.

V obou případech bude vhodné zapojit jak představitele vzdělávacích institucí tak jejich zákazníků již v prvotních fázích navrhování příslušných systémů resp. metodických materiálů. Je zároveň pravděpodobné, že během zpracování návrhu systému managementu kvality založeném na sebehodnocení a jeho certifikaci vznikne potřeba dopřesnění resp. získání dalších relevantních informací ze zahraničí.

Schéma certifikace systému managementu kvality institucí vzdělávání dospělých, který je založen na sebehodnocení bude vycházet ze současné praxe existující u certifikace podle normy ISO 9001. Předpokládáme tedy, že zastřešujícím akreditačním orgánem zůstane ČIA a postupy pro akreditaci certifikačních orgánů budou respektovat příslušné mezinárodní standardy včetně způsobu posouzení uchazeče o certifikaci na místě.

Obě zmíněné alternativy mají předpoklad splňovat požadavky na systém managementu kvality a jeho certifikaci obsažené v zadání projektu napříč celým spektrem institucí poskytujících služby v DPV dospělých. Každá z uvedených dvou alternativ bude navržena s přihlédnutím k zajištění otevřenosti, univerzálnosti a neinvaznosti zamýšleného systému managementu kvality institucí vzdělávání dospělých:

- atraktivita (systém musí přinášet vzdělavateli konkurenční výhodu na trhu vzdělávání, umožnit mu přístup k finančním prostředkům ze strukturálních fondů) a finanční udržitelnost (musí splňovat podmínky tržního prostředí)
- transparentnost (vzhledem k využívání veřejných zdrojů v rámci regulovaného prostředí)
- jednoznačnost (systém musí být založený na jednoznačně definovaných správních postupech)
- kompatibilita se stávajícími systémy v rámci EU resp. s předpokládávaným vývojem těchto systémů
- provázanost na Národní politiku kvality a respektující Globální koncepci přístupu EU ke zkoušení a certifikaci
- schopnost zabezpečit standardní úroveň kompetentnosti a kvality institucí poskytujících DPV pro uživatele jejich služeb
- schopnost dalšího inovativního rozvoje

Navrhovaný model včetně varianty efektivněji zaváděného systému podle ISO 9001, která zahrne oborová specifika vzdělávacích institucí, splní požadavky na ně kladené v rámci projektu. Je třeba zdůraznit, že atraktivita systémů prokazování kvality institucí vzdělávání dospělých poroste tam, kde jejich uznání příslušným veřejným orgánem (např. MPSV, MŠMT) je jednou z podmínek pro přidělení veřejných zdrojů institucím v DPV nebo jejich klientům.

Regulace oblasti certifikace vzdělávacích institucí právními předpisy by měla být navrhována až v přímé vazbě na legislativní regulaci komplexního národního systému uznávání dosažené kvalifikace, jehož součástí by měla být i akreditace vzdělávacích programů, případně i systém certifikace lektorů.





## 5 POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY

Definice pojmů částečně převzaty z ČSN EN ISO 9000:2005 a Andragogického slovníku <sup>5</sup>.

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Certifikace vzdělávací instituce            | V kontextu projektu získání jakéhokoli osvědčení (certifikátu, „pečetě“ nebo jiného průkazu), kterým příslušná instituce prokazuje, že splňuje kritéria stanovená pro udělení takového osvědčení a to na základě externího posouzení organizací, pověřenou k provádění certifikace správcem příslušného certifikačního systému                                                                                                                                                                             |
| Další profesní vzdělávání                   | Označuje všechny formy profesního a odborného vzdělávání v průběhu aktivního pracovního života, po skončení odborného vzdělávání a přípravy na povolání ve školském systému. Jeho posláním je rozvíjení kompetencí (postojů, znalostí a schopností), vyžadovaných pro výkon určitého povolání.                                                                                                                                                                                                             |
| Diagnostika v dalším profesním vzdělávání   | Soubor činností, kterými se zkoumají a podle verifikovaných kritérií zařazují psychické a motorické charakteristiky zkoumaných osob do škál s cílem odhalit dispoziční možnosti osobnosti a její zaměření. Na diagnostiku musí navazovat činnost poradenská (pokud není její součástí), jinak zůstává diagnostika samoúčelnou. V souvislosti s porovnáváním dispozic s potřebami trhu práce se užívá též pojem bilanční diagnostika. Diagnostika je předpokladem a součástí individualizace ve vzdělávání. |
| Kvalita                                     | Stupeň splnění požadavků a (vyslovených i nevyslovených) očekávání všech zainteresovaných stran souborem inherentních charakteristik poskytovaného produktu nebo služby (tj. rozlišujících vlastností, které mohou být hmotné, smyslové, spojené s chováním, časové, ergonomické, funkční, apod.)                                                                                                                                                                                                          |
| Poradenství v oblasti vzdělávacích možností | Poradenství pro pracovníky, kteří chtějí dalším vzděláváním zlepšit svoji způsobilost (kompetenci) pro své stávající pracovní pozice nebo získat zcela novou způsobilost pro odlišné povolání. Poradenství bývá v zemích, kde bylo vzdělávání dospělých doceněno, obvykle spojováno s činností diagnostickou (viz diagnostika v dalším profesním vzdělávání).                                                                                                                                              |
| Systém                                      | Soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících prvků                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Vzdělávací instituce                        | V kontextu projektu fyzická nebo právnická osoba poskytující služby v oblasti dalšího profesního vzdělávání, ať už se jedná o subjekt ziskový, neziskový nebo organizací veřejného sektoru                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AIVD                                        | Asociace institucí vzdělávání dospělých                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| AOVA                                        | Asociace odborníků v andragogice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| AT                                          | Rakousko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| BE                                          | Belgie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| CAF                                         | Common Assessment Framework                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| CQAF                                        | Common Quality Assurance Framework                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ČSRLZ                                       | Česká společnost pro rozvoj lidských zdrojů                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| DIE                                         | Německý institut pro vzdělávání dospělých                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| DPV                                         | Další profesní vzdělávání                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| EFQM                                        | European Foundation for Quality Management                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ESF                                         | Evropský Sociální Fond                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| CH                                          | Švýcarsko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| IES                                         | International Education Society                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|      |                                            |
|------|--------------------------------------------|
| ISO  | International Standardization Organization |
| IWA  | International Workshop Agreement           |
| NL   | Holandsko                                  |
| PSZV | Profesní sdružení pro zážitkové vzdělávání |
| SAS  | Swiss Accreditation Service                |
| SOVA | Sdružení odborníků v andragogice           |
| UK   | Velká Británie a Severní Irsko             |
| VI   | Vzdělávací instituce                       |

## 6 PŘÍLOHY A ODKAZY

Příloha č.1 – přehled výsledků dotazníkového šetření vzdělávacích institucí v rámci ČR

Příloha č.2 – přehled výsledků dotazníkového šetření vybraných klientů vzdělávacích institucí v rámci ČR

Příloha č.3 – přehled výsledků internetového průzkumu vzdělávacích institucí v rámci ČR

| Odkaz | Název odkazovaného dokumentu                                                                                                                   | Odkaz na webové stránky s dokumentem                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a     | Benchmarkingová zpráva KPMG                                                                                                                    | <a href="http://80.188.113.228:8080/c/portal/layout?p_l_id=PUB.1012.3">http://80.188.113.228:8080/c/portal/layout?p_l_id=PUB.1012.3</a>                                                                                                         |
| b     | Research on existing quality management systems for adult education organisations (Leonardo-Project: Managing Quality; Country report Germany) | <a href="http://www.eaea.org/index.php?k=7058&amp;%20projekti_id=3370">http://www.eaea.org/index.php?k=7058&amp;%20projekti_id=3370</a>                                                                                                         |
| c     | Rámcový postup certifikace podle IES                                                                                                           | <a href="http://www.ies-info.com/IES-certification-institute/cz/5-kroku">http://www.ies-info.com/IES-certification-institute/cz/5-kroku</a>                                                                                                     |
| d     | Základní popis systému Q*For                                                                                                                   | <a href="http://www.qfor.net/enql/index.htm">http://www.qfor.net/enql/index.htm</a>                                                                                                                                                             |
| e     | European Network on Duality Assurance in VET – pracovní program na roky 2006-2007                                                              | <a href="http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/qualitynet/wp.pdf">http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/qualitynet/wp.pdf</a>                                                                                               |
| f     | QCA's information on awarding body accreditation                                                                                               | <a href="http://www.qca.org.uk/16676.html">http://www.qca.org.uk/16676.html</a>                                                                                                                                                                 |
| g     | Program podpory certifikace a účasti ve výběrových řízeních „CERTIFIKACE“                                                                      | <a href="http://www.cmzrb.cz/app/produkty-a-sluzby/financi-prispevky/TRH.htm">http://www.cmzrb.cz/app/produkty-a-sluzby/financi-prispevky/TRH.htm</a>                                                                                           |
| h     | Národní registr certifikovaných organizací                                                                                                     | <a href="http://www.npj.cz/nrco/vyhledavani.asp">http://www.npj.cz/nrco/vyhledavani.asp</a>                                                                                                                                                     |
| i     | Seznam certifikovaných společností podle ISO 9001 v ČR                                                                                         | <a href="http://www.iso.cz/hledat.asp">http://www.iso.cz/hledat.asp</a>                                                                                                                                                                         |
| j     | Informace o držitelích certifikátu Q*For                                                                                                       | <a href="http://www.daha.cz/qfor.html#drzitele_certifikatu">http://www.daha.cz/qfor.html#drzitele_certifikatu</a>                                                                                                                               |
| k     | ISO IWA 2 : 2007                                                                                                                               | <a href="http://www.iso.org/iso/en/CatalogueDetailPage.CatalogueDetail?CSNUMBER=45805&amp;ICS1=3&amp;ICS2=120&amp;ICS3=10">http://www.iso.org/iso/en/CatalogueDetailPage.CatalogueDetail?CSNUMBER=45805&amp;ICS1=3&amp;ICS2=120&amp;ICS3=10</a> |



| Odkaz    | Název odkazovaného dokumentu                                  | Odkaz na webové stránky s dokumentem                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>l</b> | Český překlad CQAF                                            | <a href="http://www.nuov.cz/index.php?page=vzd_v_cr&amp;s=62&amp;idc/anku=385">http://www.nuov.cz/index.php?page=vzd_v_cr&amp;s=62&amp;idc/anku=385</a>                                                                                                                                                               |
| <b>m</b> | Uživatelská příručka EduQua                                   | <a href="http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf">http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf</a>                                                                                                                                                                                                               |
| <b>n</b> | Přehled organizací certifikovaných podle LQW                  | <a href="http://www.artset-lqw.de/html/organisationen.html">http://www.artset-lqw.de/html/organisationen.html</a>                                                                                                                                                                                                     |
| <b>o</b> | Základní popis systému LQW                                    | <a href="http://www.artset-lqw.de/Learner-oriented_quality_development_for_further_education_long_version_.pdf">http://www.artset-lqw.de/Learner-oriented_quality_development_for_further_education_long_version_.pdf</a>                                                                                             |
| <b>p</b> | Politika a směrnice pro aplikaci systému FETAC                | <a href="http://www.fetac.ie/link_pages/Quality%20Assurance%20in%20Further%20Education%20and%20Training%20%20Policy%20and%20Guidelines%20for%20Providers.pdf">http://www.fetac.ie/link_pages/Quality%20Assurance%20in%20Further%20Education%20and%20Training%20%20Policy%20and%20Guidelines%20for%20Providers.pdf</a> |
| <b>q</b> | Příručka systému EBQS                                         | <a href="http://www.ibe.co.at/web/information/information33.pdf">http://www.ibe.co.at/web/information/information33.pdf</a>                                                                                                                                                                                           |
| <b>r</b> | Příručka pro certifikaci vzdělávacích institucí City & Guilds | <a href="http://www.cityandguilds.com/documents/ind_generic_docs_policydocs/PCGQ_4.3.pdf">http://www.cityandguilds.com/documents/ind_generic_docs_policydocs/PCGQ_4.3.pdf</a>                                                                                                                                         |
| <b>s</b> | Andragogický slovník                                          | <a href="http://www.andromedia.cz/andra.php">http://www.andromedia.cz/andra.php</a>                                                                                                                                                                                                                                   |