

Profesní vzdělávání: Kvalita nabídky kurzů je v ČR stále nevyrovnaná

Živnost volná – jakost různá

Zdeněk Palán, Miroslava Mandíková

Je vůbec možné, aby si podnik objednal vzdělávání a měl již při objednávce záruku kvalitní dodávky? Téma dost diskutované a stále aktuální. Problematika kvality vyvolává hned celý řetěz problémů, které na ni navazují nebo jsou s ní alespoň v nějaké souvislosti.

Vzdělávání je dle živnostenského zákona živnost volná. A tak může vzdělávat každý, protože i při vydávání živnostenského listu, se žádná kvalifikovanost nepožaduje. Zaplatí se poplatek, člověk dostane „živnostňák“ a vzděláváš. Jak? To ukáže odezva firem. Ta však přichází bohužel až ex post. Když se zjistí, že se očekávané cíle nenaplnily, prostředky na vzdělávání již byly vyplaceny.

Kde hledat kritéria hodnocení

Tuto nemilou situaci by jistě šlo změnit tím, že by se podnikání v dalším vzdělávání řídilo nějakými podmínkami již v živnostenském zákonu. Třeba podmínkou vzdělání, praxe či některými dovednostmi. Sami vzdělavatelé to již navrhují celá devadesátá léta - bezvýsledně. Ani oni netouží po tom, aby jim někdo nekvalifikovaný kazil reputaci.

Ale i když se vzdělávání podmíní třeba vysokoškolským diplomem, bude to záruka? Nebo bude zárukou desetiletá praxe? Ona totiž podnikatelská instituce může být i dobrá, ale její vzdělávací projekt nemusí odpovídat našim představám, nebo naše představy nepochopí. Může dobře vytvořit projekt, ale lektor, který je na akci vyslán buď není na daný problém dostatečně kvalifikován a zavede akci k jiným cílům nebo může být i dobrým odborníkem, ale špatným školitelem, atd.

Tyto otázky si neklademe jenom v České republice. Jsou předmětem diskusí v celé Evropě. Vzniká celá řada systémů, které mají dát poptávkové straně záruky, že vstupuje do seriózního obchodního vztahu, který zajistí požadovanou úroveň a naplnění ev. i překročení jejich požadavků.

Složitost problému vyplývá i z toho, že kvalita je ovlivňována celou řadou komponent:

- schopností definovat přesně požadavky, cíle školení;
- kvalifikovaností vzdělavatelů, jejich výběrem a přípravou;
- motivací účastníků vzdělávacího procesu – vytvářením podmínek pro smysluplnost vzdělávacích aktivit (návaznost na praxi, na kariérový řád, na uplatnění, na mzdový systém atp.);
- schopností analyzovat a definovat skutečné vzdělávací potřeby;
- kvalitou zpracování vzdělávacího programu;
- tvorbou a výběrem přístupů, metod a forem nejlépe odpovídajících vzdělávacím a učebním cílům;
- hodnocením každé vzdělávací aktivity a schopností zpětnovazební inovace;
- apod.

Celoevropské snahy

Vzhledem k tomu, že kvalita lidských zdrojů je základem efektivnosti jakékoliv činnosti, existuje celoevropská snaha kvalitu certifikovat. Východiskem pro ni je skutečnost, že

- existuje značná různorodost v charakteru poslání a tím i řízení institucí,
- akreditační snahy jsou většinou formální a snemají určeny standardní postupy k zajištění kvality,
- kvalita produktů často neodpovídá požadavkům zákazníků,
- stále silněji působí poptávka po garantování kvality služeb vzdělávacích institucí ze strany odběratelů těchto služeb,
- celý systém dalšího profesního vzdělávání vzhledem k narůstajícím nákladům, je veden snahou o maximální efektivnost a návratnost vynakládaných prostředků.

V tom nejzákladnějším členění je celková úroveň výslednicí kvality vzdělávacího programu, kvality vzdělávací instituce a kvality lektora. Od této logiky se také odvozují řešení, která v podstatě odpovídají řešení kvality ve všech dalších podnikatelských oblastech.

Situace v Česku

Úroveň vzdělávacího programu by měla předem projít kvalitní akreditací. Dnes fungují akreditační komise na Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT) a na Ministerstvu vnitra. Ovšem povinnost institucí

podstoupit tento proces se omezuje pouze na rekvalifikační vzdělávací programy a programy pro vzdělávání ve státní správě. Akreditovat vzdělávací programy, které jsou předmětem jejich činnosti, nemusí školy. Většina programů, nabízená podnikům, se tak dostává mimo tuto povinnost. Následná kontrola dodržování akreditačních podmínek je zanedbatelná, čímž je minimální i spolehnutí na akreditované programy z hlediska jejich kvality. Přitom jen u MŠMT má akreditováno vzdělávací programy asi 1 650 vzdělávacích institucí.

Kvalitu práce lektorů v současné době řeší Asociace institucí vzdělávání dospělých (AIVD) a Asociace trenérů a konzultantů managementu (ATKM). AIVD pořádá ve spolupráci s Univerzitou Palackého v Olomouci certifikované kurzy lektorů, které vycházejí ze systému kvality ISO 9001, ATKM přináší certifikaci lektorů na bázi EN ISO 9001:2000.

Zlepšování kvality vzdělávacích institucí motivuje především potřeba standardizace a průhlednosti výstupů jak pro jednotlivce, tak i pro organizace a zároveň požadavek vzájemné srovnatelnosti a uznávání kvalifikací v EU. V nadnárodním měřítku byly vytvořeny a do ČR různě adaptovány především následující formy certifikace institucí pro vzdělávání dospělých:

- certifikace norem ISO 9000 (ČSN ISO 9001/2000) pro systém řízení instituce, tj. projektování, pořádání kurzů, lektorskou činnost, atp.,
- interní audit EFQM, sledující úroveň a kvalitu sebehodnocením firmy a
- certifikát Q-FOR, koncepce kvality, postavená na spokojenosti zákazníků.

Všechny tyto systémy již existují a jsou zárukou, že u jejich certifikovaných držitelů jednáte s kvalitní vzdělávací institucí.

Nová iniciativa

Na našem vzdělávacím trhu působí stovky malých institucí, u který není, vzhledem k finanční a časové náročnosti, efektivní absolvovat certifikaci podle norem ISO 9000. Ale přitom je nezbytné i u nich zajistit maximální efektivitu a kvalitu vzdělávací nabídky. Proto spojily své síly AIVD, Národní vzdělávací fond a Bankovní institut-Vysoká škola v podstatě na objednávku Správy služeb zaměstnanosti Ministerstva práce a sociálních věcí a vytvořily systém certifikace institucí vzdělávání dospělých s názvem **Oborová certifikace institucí vzdělávání dospělých**. Tento nový systém vychází plně z metodiky ISO norem, ale zabývá se pouze těmi procesy, které spějí ke kvalitnímu provedení vzdělávací akce. Systém byl již pilotně odzkoušen a stane se základem budování systému kvality v oblasti dalšího vzdělávání.

Certifikace vzdělávacích institucí tak bude plnit dva účely:

- strana poptávky dostane záruku, že jedná s kvalitní vzdělávací institucí
- strana nabídky – vzdělávací instituce – se stane konkurenceschopnější i v novém konkurenčním prostředí v rámci Evropské unie.

V rámci EU se stává certifikace základem pro posuzování jakékoliv instituce. Dá se předpokládat, že se vzrůstajícími požadavky na kvalitu participantů na evropských fondech se certifikace stane v blízkém budoucnu i jednou z podmínek.

Pokud tedy chce již dnes někdo jednat o dodávce kvalitního vzdělávání a pokud nemá záruku získanou vlastními zkušenostmi, nesmí podceňovat certifikaci lektorů ani institucí.