

# ***Ukazatelé kvality dalšího vzdělávání učitelů na vysoké škole***

PhDr. Josef Malach, CSc., Centrum dalšího vzdělávání  
Pedagogické fakulty Ostravské univerzity

## **Souhrn:**

*Příspěvek je zaměřen na představení přístupu CDV PdF OU k zajišťování kvality dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků, který vychází z myšlenek TQM.*

**Klíčová slova:** *kvalita, Total Quality Management, další vzdělávání pedagogických pracovníků*

*Centrum dalšího vzdělávání PdF Ostravské univerzity akreditované pracoviště MŠMT ČR pro další vzdělávání pedagogických pracovníků (č. 19871/99-20-66) zajišťuje několik oborů mimořádného studia:*

### 1. Doplňující pedagogické studium

- a) pro učitele odborných předmětů (DPS – UOP)
- b) pro mistry odborné výchovy (DPS – MOV)
- c) pro vychovatele školských zařízení (DPV – V)

### 2. Rozšiřující studium pro absolventy vysokých škol učitelského směru nebo jiné VŠ s doplňujícím pedagogickým studiem

- a) speciální pedagogiky
- b) tělesné výchovy pro 2. stupeň ZŠ
- c) rodinné výchovy pro 2. stupeň ZŠ (zahájení od 2001)

### 3. Specializační studium

- a) školského managementu pro ředitele a zástupce ředitelů ZŠ a SŠ
- b) školského managementu pro učitele ZŠ a SŠ (zahájení od 2001)
- c) výchovného poradenství pro základní a střední školy

- d) speciální pedagogiky pro mistry a vychovatele
- e) kultury řeči a komunikace
- f) vzdělávací technologie

Nabídka studijních oborů vychází z vyhlášky č. 139 MŠMT ČR ze dne 28. 5. 1997 „O podmínkách odborné a pedagogické způsobilosti pedagogických pracovníků a o předpokladech kvalifikace výchovných poradců“.

Pro představu rozsahu naší práce uvádím, že v současném období studuje ve všech těchto oborech téměř 1200 posluchačů ve 31 studijních skupinách a lektorský sbor čítá více než 70 pracovníků z řad vysokoškolských učitelů i odborníků z praxe.

Jak přistupujeme v těchto podmínkách k otázkám zajišťování kvality všech oborů studia?

**Kvalita je pojmem různě chápaným, proto považuji za vhodné uvést, že velmi výstižným a užitečným vymezením tohoto pojmu jsou dvě značně podobná chápání tohoto pojmu pocházející od Josepha. M. Jurana a od Philipa B. Crosbyho, kteří považují kvalitu za shodu s požadavky. Lze také říci, že kvalita spočívá na zákaznické potvrzení, že produkt nebo služba jsou vhodné k použití nebo odpovídají požadavkům.**

**Tato poměrně strohá a obecná vymezení kvality samozřejmě nejsou ve světě přijímána zcela bez výhrad, nicméně všeobecně uznávaným přístupem je ten, který říká, že:**

- kvalita je důležitá,
- o kvalitu se musí snažit každý v organizaci,
- kvalitu je nutné řídit.

**Tyto tři aspekty se staly základem hnutí TQM – Total Quality Management – hnutí komplexního řízení kvality.**

**TQM definovali Bovée a Thill (1992) jako filozofii organizace založenou na hledání kvality a na takové činnosti managementu, která vede k celkové kvalitě. V tomto duchu kvalita není něco, co monitorujete a dodáváte do určitého stadia procesu výroby. Je to skutečná podstata každé organizace.**

**Total znamená, že každý v organizaci se podílí na finálním produktu nebo službě zákazníkovi.**

**Quality je definována jako „shoda s požadavky“. Umožňuje kvalitu měřit a zjišťovat, kdy odpovídá a kdy neodpovídá požadavkům. Každý ale musí kvalitu chápat stejně.**

**Management zdůrazňuje, že snaha o kvalitu je řízeným procesem, který zahrnuje lidi, systém i technické podmínky a nástroje.**

Definice kvality jako shody s požadavky v podstatě naznačuje, že kvalitu určuje zákazník. Zákazník posuzuje či poměřuje kvalitu podle odpovědi na pět otázek, které vypovídají o nejdůležitějších aspektech výrobku nebo služby.

1. Co očekávám, když si kupuji váš výrobek nebo službu? – specifikace
2. Je to, opravdu to, co jsem očekával? – shodnost
3. Uchovává si produkt stále tytéž parametry? – spolehlivost
4. Kolik musím zaplatit? – cena
5. Kdy to mohu mít? – realizace

Lze konkretizovat výše uvedené teze i tyto otázky na problematiku dalšího vzdělávání učitelů? Myslím si, že ano, a současně se domnívám, že tento přístup umožňuje překročit možná jistě dosavadní hranice chápání kvality ve vzdělávání obecně a ve vzdělávání dospělých a ještě přesněji ve vzdělávání dospělých za úhradu.

Pokusím se uplatnit pět uvedených otázek na stručné představení řízení kvality v našem centru.

**Otázka 1: Co očekávají studenti od studia právě v našem centru?**

U posluchačů DPS a rozšiřujících studia nutno v první řadě uvést, že jeho absolvováním získají, pragmaticky viděno, pedagogickou event. odbornou způsobilost dle vyhl. 139/1997.

A CDV si vybírají proto, že

- je školou lokálně dostupnou,

- zde výuka probíhá v sobotu bez nároků na uvolňování z výuky na školách,
- na Ostravské univerzitě mnozí zájemci o další vzdělávání absolvovali graduální studium a znají některé pedagogy,
- CDV funguje již 10 let a získalo si již poměrně slušné jméno.

Otázka 2: Zda se naplňují či naplnily očekávání studentů zjišťujeme několika způsoby:

- Dotazováním se studijních vedoucích na pravidelně jedenkrát za semestr konaných poradách s vedením CDV,
- Realizací dotazníkových šetření po skončení studia, ve kterých jsou kladeny otázky zaměřené zejména na:
  - motivaci posluchačů ke studiu vybraného oboru
  - skladbu předmětů učebního plánu oboru a jeho časovou dotaci
  - možnou inovaci v předmětové a skladbě
  - ohodnocení pedagogického výkonu vyučujících
  - názory posluchačů na efektivitu uplatněných organizačních forem studia
  - organizační otázky celého studia, včetně podpory zaměstnavatelů
  - zajištění studia odbornou a časopiseckou literaturou (pozn. CDV má vlastní ediční řadu miniskript, které pokrývají nejdůležitější předměty)
  - návrhy změn v obsahu, uskutečňování i organizaci studia,
- Zjišťováním názorů posluchačů na studium a jeho přínos při vedení závěrečných prací,
- Při závěrečných zkouškách, resp. po jejich ukončení při hodnotících besedách s absolventy.

Zejména dotazníkové šetření poskytuje objektivní zpětnou vazbu, která je uplatňována při hledání řešení všech položených otázek. Výsledky tříletého zkoumání již byly publikovány (Mrhač, 1999).

Otázka 3: Třetí otázka směřuje v našem případě k úvaze o udržování si určitého jména. Zjišťujeme např., že posluchači u nás uskutečňují i několik oborů, např. doplňující či rozšiřující studium, pak nyní velmi populární studium speciální pedagogiky event. následně školského managementu. Lze také uvést, že počet studentů se stále zvyšuje, což lze zajisté přičíst více faktorům, včetně určité, a vzhledem k úrovni

odměňování v resortu školství pochopitelné, fluktuaci. Většinou však získáváme informace o tom, že realizovaný systém, studia odpovídá představám posluchačů o cílech a cestách vzdělávání dospělých

Otázka 4: Cenová politika tím, že nerespektuje, spíše záměrně, nárůst cen za lektorskou činnost, je zajisté také důvodem značného zájmu o nabízené obory. Problém vidíme v diferencovanosti přístupu zaměstnavatelů posluchačů k řešení úhrady nákladů za studium, kdy někteří finančně podporují získávání, rozšiřování či zvyšování kvalifikace svých zaměstnanců a jiní nikoliv. Jen pro ilustraci cenových relací: za třísemestrální studium školského managementu v délce 180 vyučovacích hodin + mnoho hodin na konzultaci závěrečné práce zaplatí u nás studující asi tolik jako účastník tří denního školení – tj. max. 25 hodin – v některé vzdělávací organizaci pro pracovníky finančního sektoru.

Otázka 5: Zájem o studium se zatím daří uspokojovat, a to zejména díky více než 70 lektorům. V tomto roce však již limitují možnosti výuky počty učeben a stále zřetelněji i počet realizačních pracovníků – dva pedagogové úvazky VŠ učitele a 1,5 administrativní pracovnice.

Nedávno uskutečněné setkání všech lektorů centra bylo zaměřeno na vyhodnocení všech druhů a oborů studia za několik let a přineslo také informace o názorech lektorů na úroveň organizační práce centra a samozřejmě i náměty na zaměření práce centra v budoucnu. I to je jeden z možných zdrojů zvyšování kvality poskytování vzdělávacích služeb našeho centra.

## Literatura

BILSBERRY, J. (ed). *Kultura a kvalita*. Open university Czech Republic, Praha, 1999.

BOVÉE, C. L. THILL, J. V. *Marketing*. International edition. McGraw-Hill, 1992.

CROSBY, P. B. *Quality is Free*. McGraw-Hill, 1979.

MRHAČ, J. *Doplňující pedagogické studium – poznámky a informace*. In: Podkladové materiály celostátního odborného semináře Doplnující pedagogické studium, Praha 15. 4. 1999, 3 s.