

Možnosti uplatňovania inovácií v systéme kvality v edukačnom procese

Matisková Darina · Humanitné vedy

09.07.2012



Na zabezpečenie kvality vyučovacieho procesu je potrebné zabezpečiť kvalitu výchovno-vzdelávacích a hlavne vedecko-výskumných procesov. V príspevku sa zaoberáme existujúcimi možnosťami inovácie vyučovacieho procesu na vysokých školách známymi metódami Total Quality Management (TQM) a metódou PDCA a poukazujeme na zdroje možných inovačných príležitosti.

Vyučovací proces môžeme definovať aj ako nepretržitú sériu komunikačných procesov, realizovaných medzi tromi základnými činiteľmi a to vyučujúci, študent, didaktický prostriedok. Poukazujeme na stratégiu zavádzania a aplikácie systému noriem kvality ISO 9001:2001, ako stratégiu prvotnosti a dominancie postavenia vysokej školy a jej procesov.

Úvod

Stratégia prvotnosti a maxima je podnikateľskou stratégiou tvorby, realizácie a rozvíjania sa úplne nových produktov a služieb. Výsledkom kvalitnej výučby je kvalitné vzdelanie a tvorba nových odborov. Kvalitné vzdelanie potrebuje kvalitných učiteľov. Kvalitné vzdelanie je sústava takých vedomostí, zručností a návykov, schopností a záujmov, postojov a hodnôt, vyplývajúcich zo systému kľúčových kompetencií, osvojenie ktorých zabezpečuje plné rozvinutie osobnosti s príznačnou zodpovednosťou a tvorivosťou, s komplexným rozvinutím psychických funkcií študentov.

Možnosti inovácie metódy TQM

Východiskom pre vytvorenie systému kvality výučby s jej oblasťami a kritériami kvality boli skúsenosti a výsledky v modeli systému výučby s uzavretým cyklom PDCA a aplikácia princípov TQM do výučby. Zmyslom TQM v školstve je dosiahnuť posun kvality od vyučovania a kontroly k permanentnému učeniu sa a osobnému rozvoju. Úspešná škola preferuje výsledky vyučovacieho procesu a TQM sa orientuje na ciele úspešného procesu vyučovania.

Manažérstvo kvality výučby je súčasťou širšieho rámca manažérstva kvality školy a zohráva v ňom rozhodujúcu úlohu. Podobne ako pre riadenie kvality školy, aj pre riadenie kvality výučby je nutné vytvárať systém zložiek obsahujúci poslanie a ciele oblasti kvality výučby (kritériá kvality výučby), oblasti, ktoré významne determinujú jej

kvalitu, a v ktorých je potrebné určiť jednotlivé indikátory kvality výučby a ich charakteristiky. Indikátory sú ukazovatele, výsledky, podľa ktorých možno poznať, aká je miera kvality danej oblasti. Charakteristiky indikátorov popisujú aktivity, situácie, znaky, ktorými sa dosahuje miera naplnenia indikátorov kvality.

Inovácia zavádzania systému manažérstva kvality na školách

V návrhu zavedenia systému manažérstva kvality aplikujeme požiadavky normy STN EN ISO 9001:2001. Návrh pozostáva z prípravnej fázy, realizačnej fázy a záverečnej fázy. Každá fáza bližšie popisuje kroky zavádzania systému kvality. Kroky zavádzania systému manažérstva kvality sú naplánované vo vecnom a časovom pláne. Tento plán napomôže správne načasovať jednotlivé kroky výstavby funkčného systému manažérstva kvality. Prípravná fáza:

1. Rozhodnutie vedenia vysokej školy o budovaní systému manažérstva kvality
2. Výber normy pre zavedenie inovácie kvality SMK (ISO 9000)
3. Menovanie top manažéra a pracovného tímu pre inováciu SMK
4. Prípravný proces školenia a analýza existujúceho stavu v SMK
5. Návrh systémových zmien podľa vybranej normy
6. Tvorba a návrh dokumentácie SMK

Celý proces sa začína rozhodnutím vedenia o budovaní systému kvality. Dôležitými krokmi v tejto fáze sú výber top manažéra a pracovného tímu pre zavedenie systému manažérstva kvality a prípravné školenie zamestnancov. Školám sa odporúča, aby systém kvality zavádzali v spolupráci s organizáciou, ktorá sa zaoberá systémom zavádzania kvality, pretože v jej pomoci spočíva istota, že škola správne implementuje systém manažérstva kvality a bude v čo najkratšej dobe pripravená na certifikáciu. Ďalším dôležitým krokom v tejto fáze pre fakultu je analýza existujúceho stavu systému manažérstva kvality, ktorá identifikuje plnenie, resp. neplnenie požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2001. [1] Výsledkom analýzy bude:

- „konštatovanie“ toho čo žiada norma a čo požaduje zainteresovaná strana v tomto prípade škola a teda študenti, legislatíva, štát a pod.,
- opis existujúceho stavu, prieskum toho či sa plnia, resp. neplnia požiadavky normy,
- odporúčania a konkrétne úlohy, ktoré je potrebné urobiť, aby bola aplikovaná norma ISO 9001:2001.

Dôraz kladieme na dokumentáciu systému manažérstva kvality, pretože podľa noriem ISO 9000 je správna a úplná dokumentácia základným kameňom tohto systému. Preto navrhujeme, aby sa dokumentácia členila na 4 hlavné úrovne:

1. Politika kvality, ciele kvality, príručka kvality,
2. Smernice, zákony, vyhlášky, nariadenia,
3. Študijné predpisy a plány,
4. Záznamy o kvalite.

Realizačná fáza je jadrom celého postupu a pozostáva z viacerých na seba nadväzujúcich krokov zavádzania systému manažérstva kvality a jeho dokumentácie. Medzi najdôležitejšie kroky tejto fázy patrí definovanie cieľov kvality a politiky kvality. Dôležité je, aby s politikou kvality boli oboznámení všetci zamestnanci VŠ a ciele

kvality boli stanovené tak, aby bolo zabezpečené trvalé zlepšovanie systému manažérstva kvality na fakulte.

Následný krok definovania procesov a ich analýza umožní škole prijať ďalšie nápravné opatrenia zamerané na zlepšovanie všetkých procesov. Procesy rozdeľujeme na hlavné, podporné, riadiace a externé procesy. Ako príklad by mohla poslúžiť definícia hlavných procesov do ktorých radíme:

- vzdelávací proces,
- vedecko-výskumný proces,
- publikačnú činnosť.

Posledným krokom tejto fázy je vypracovanie a následné schválenie príručky kvality, kde bude zdokumentovaný systém manažérstva kvality. Príručka bude slúžiť na efektívne riadenie procesov školy a poskytne základný prehľad o jej riadení. [1,2] Systém riadenia kvality bude pravidelne preverovaný a zdokonaľovaný, aby priniesol škole maximálny účinok. V tom má nezastupiteľnú úlohu vedenie školy resp. fakulty, ktoré má starostlivo vybrať metódy preskúmania systému a jeho frekvenciu. Predtým ale formálne prehodnotí vhodnosť a efektívnosť systému manažérstva kvality prostredníctvom interného auditu.

Úspešnou realizáciou záverečných krokov ukončíme záverečnú fázu zavedenia systému manažérstva kvality, nie celý proces. Aj po zavedení tohto systému musí neustále prebiehať spätná kontrola efektivity zavedených procesov a ich úprava tak, aby pri meniacich sa podmienkach boli neustále plnené požiadavky normy STN EN ISO 9001:2001 a tým bude zabezpečená efektívnosť systému manažérstva kvality.[1,2,7]

PDCA - The Deming Cycle

Nepretržité (kontinuálne) zlepšovanie vyučovacieho procesu vyžaduje od učiteľov, aby sa neustále zamýšľali, analyzovali a hodnotili vlastnú prácu. Súčasťou ich práce by mal byť systematický prístup nazývaný PDCA cyklus. PDCA cyklus pozostáva zo štyroch etáp:

- Plánovanie činnosti (P-Plan) zameranej na skvalitnenie vyučovania (plánovanie postupu overenia a zavádzania nejakej inovácie, hoci aj malej, napr. inovácia v spôsobe motivácie študentov, alebo skúšania študentov, realizácie spätnej väzby, osvojovaní učiva, jeho prehlbovaní a pod.).
- Realizácia plánu na vyučovaní (D-Do).
- Hodnotenie činnosti pomocou adekvátnych metód a techník (C-Check).
- Analýza, reflexia, hodnotenie výsledkov činnosti, výsledkom čoho je nový plán činnosti a nový PDCA cyklus (A-Act).



Obr. 1 Demingov PDCA cyklus zahrňujúci proces plánovania, implementácie, sledovania (hodnotenia) a rozhodovania, výsledkom ktorého je zavedenie nových plánov do procesu vyučovania

Uvedený cyklus “Plan - Do - Check - Act” je tiež kontrolným cyklom, Kaoru Ishikawa stanovil šesť cieľov „Deming’s four steps into six“, ktoré definuje takto:

1. Stanovenie cieľov, ktoré od metódy six sigma očakávame
2. Určenie a definovanie zaradenia cieľov do jednotlivých častí
3. Výber, vzdelávanie a tréning správnych ľudí
4. Implementácia cieľov
5. Kontrola efektívnosti stanovených cieľov
6. Vyhodnotenie stanovených cieľov

Aplikácia PDCA cyklu prináša učiteľovi väčšie uspokojenie z práce, odborný rast, učiteľ sa zlepšuje vo svojej práci, rozvíja sa jeho kritické myslenie, sebahodnotenie, sebahodnotenie, prehľbuje chápanie podstaty pedagogického procesu a vzdelávania sa.[4] Cyklus PDCA alebo tzv. Demingov cyklus predstavuje jednoduchú metódu zlepšovania s jeho univerzálnym použitím. Tento model bol využitý v mnohých medzinárodných normách a úspešne sa uplatňuje tiež pri kontinuálnom zlepšovaní systému manažmentu IT služieb. Je možné použiť ho pre rôzne typy manažmentu služieb, ako aj pre jednotlivé prvky životného cyklu služby.

Záver

Zavedenie správneho systému manažerstva kvality umožní vysokej škole nielen sprehľadniť a zefektívniť vykonávaný pedagogický a podnikateľský proces, ale najmä získať konkurenčnú výhodu medzi ostatnými vysokými školami. Správne implementovaný systém manažerstva kvality v zmysle normy ISO 9001:2001 poskytne veľmi účinné nástroje riadenia so zameraním na očakávaná a uspokojenie potrieb študentov a pedagógov. Implementácia inovovaných prvkov kvality bude vyžadovať vykonanie zložitejšej revízie činností, odrážajúcej sa aj v kultúre organizácie.[1]

References

1. BLAŠKO, M. : Riadenie kvality výučby z hľadiska rozvíjania kľúčových kompetencií na riešenie problémov (1). In Manažment školy v praxi 2009, č. 2 s. 2 - 5. ISSN 1336 - 9849
 2. BLAŠKO, M. : Príprava učiteľov odborných predmetov pre systém riadenia kvality výučby. In modernizace kvality vysokoškolské výuky technických předmětů. Sborník příspěvku a anotací mezinárodní vědecké konference, Hradec Králove: Gaudeamus UHK, 2010, s. 31 - 34. ISBN 978-80-7435-014-6
 3. HERZKA, P. : Zavádzanie systému manažmentu kvality v podniku. In: Nové trendy rozvoje průmyslu. Brno : VUT, 2004.
 4. HRDINA, L. : Cesty ku skvalitňovaniu školského systému . In Technológia vzdelávania, 2005, roč. XIII, č. 9, s. 3 - 9, ISSN 1335-003X
 5. LINCZÉNYI A. - NOVÁKOVÁ, R. : Manažérstvo kvality. Bratislava : STU. 2001.
 6. MATEIDES, A. - STRAŠÍK, A. : Manažérstvo kvality. Banská Bystrica. : EF UMB. 2004.
 7. MATEIDES, A. - ZÁVADSKÝ, J. : Ako zaviesť systém riadenia kvality podľa STN EN ISO 9001:2001 v organizácii. Bratislava : Epos. 2005.
 8. MODRÁK, V. - Kvalita výroby, učebné texty 2006
 9. ŠEBEJ, P. Hodnotenie rozloženia miest na pracovisku, In: Produktivita a Inovácie. Roč. 12, č. 6 (2011), s. 26-27. ISSN 1335-5961, Spôsob prístupu:
<http://www.slcp.sk/casopis-produktivita-a-inovacie/>
 10. STN EN ISO 9001:2001: Systémy manažérstva kvality. Požiadavky. Bratislava : Slovenský ústav technickej normalizácie. 2001.
-