

## Kvalita vysokoškolského vzdelávania – východiská a ciele

Lubica Floreková<sup>1</sup>

### Quality of university education – starting points and objectives

Quality of university education as a service for clients (students, potential employers, and society) is presently a very important goal for university and their faculties.

International agreements (Bologna appeal of Ministries of Education from 1998), international institutions (OECD – a list of internationally validated universities and study branches, and the Slovak legislation (Act No 131/2002 on universities, Act No 132/2002 on scientist and techniques) must be implemented in the context of the self-evaluation process of educational institutions and of the European Foundation Quality Model of Excellence (EFQM).

The given documents allow making an internal analysis by any university oriented to the process and consumer approach and to the objectives, forms, content and organization of university education.

The quality of education is a subsystem of the quality of the educational institution. This quality determines the competitive status of this institution on the market of postsecondary and part-time education.

The quality of university education is however connected not only with the material and information sources, but also especially with the human factor. Ethos, pathos and logos, i.e. the soft factors of universities as providers of education are necessary part of every Alma Mater.

**Key words:** quality, university education, EFQM of excellence.

*Motto: Nemusíme nič zlepšovať,  
prežitie nie je povinné.  
Deming*

### Úvod

Úlohou vysokej školy /univerzity je (okrem iného, ale najmä) **zabezpečiť vzdelávanie** na vyššej úrovni – postmaturitnej, teda **zabezpečiť odbornosť, zručnosť, vedomosti**, ale aj **zachovávať a rozvíjať** morálku, etiku, kritičnosť, **využívať** intelektuálnu kapacitu, akademické práva a slobody, **zabezpečovať** rovnosť v prístupe k vzdelávaniu – vzdelávacie príležitosti a **plniť** kvalitne všetky úlohy a služby spojené s **poslaním** vysokej školy vo vede a výskume tak, ako to formuluje Svetová deklarácia o vysokoškolskom vzdelávaní pre 21. storočie (Svetová konferencia o VŠ vzdelávaní OSN pre výchovu, vedu a kultúru, Paríž, október 1998). Na tento dokument nadväzuje aj zákon č. 131/2002 o vysokých školách, ale aj Zákon č. 132/2002 o vede a technike a týka sa ho aj EFQM výnimčnosti (European Foundation Quality Model of Excellence) z hľadiska sebahodnotenia a akreditácie vysokých škôl.

V kontexte s týmito legislatívnymi dokumentmi si nástoživo kladieme otázky, týkajúce sa koncepcie stratégie štátu pre VŠ vzdelávanie – program vlády, prijatie výzvy z Bologne, prispôsobenia sa prístupom ustanovizní, napr. OECD na Slovensku, na našich univerzitách a ich fakultách.

*Motto: O kvalite sa nemá hovoriť,  
kvalita má byť zabudovaná.*

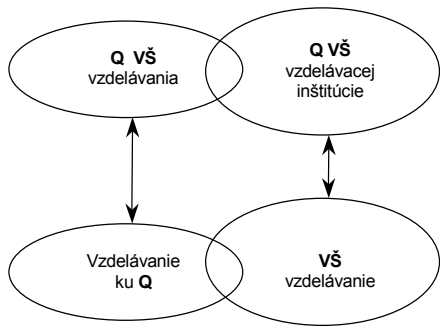
### Kvalita vzdelávania

Pojmy kvalita VŠ vzdelávania vs. kvalita VŠ vzdelávacej inštitúcie vs. vzdelávanie ku kvalite na VŠ sú viacrozmerné, vzájomne sa ovplyvňujúce, ale nie totožné (Obr.1).

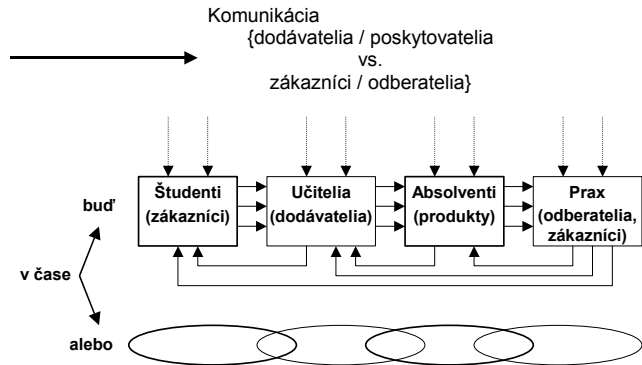
**Vzdelávanie je služba**, poskytovaná vzdelávacou inštitúciou. V prvom rade je dôležité si uvedomiť, **pre koho** je táto služba určená a čo je jej **cieľom**. Ďalej je potrebné si uvedomiť, že vzdelávanie nie je možné chápať jednoznačne v ekonomickej rovine. **Úroveň** – kvalitu vzdelávania však možno **hodnotiť**, avšak viac subjektívizovane, kvalitatívne, ako objektívizovane, kvantifikovateľne, neustále a dlhodobo. Špecifikom VŠ vzdelávania je však jeho „nepovinnosť“. O to dôležitejší je potom pojem služba. Túto službu je potrebné pripraviť, realizovať a hodnotiť v postupnosti reťazca vzťahov CPS (Customer – Process – Supplier), resp. IPO (Input – Process – Output). Čo z toho vyplýva? Vedieť si zodpovedne zodpovedať na mnohé otázky, ale najmä:

- ✓ Kto sú zákazníci VŠ vzdelávania a aké sú ich požiadavky?
- ✓ Aká je nadväznosť, obsah, forma, organizácia, realizácia procesov sledujúcich uspokojenie očakávaní zákazníkov?
- ✓ Kto je dodávateľom „pridanej hodnoty produktom vzdelávania“, aká je jeho „kvalita“?
- ✓ Existuje medzi zainteresovanými zložkami (stakeholders) žiadaný prienik, či neviditeľná stena? (Obr.2)
- ✓ Existuje podpora STTEEP faktorov (sociálne, technické, technologické, ekonomické, environmentálne, politické) vzdelávania? (Obr.3)

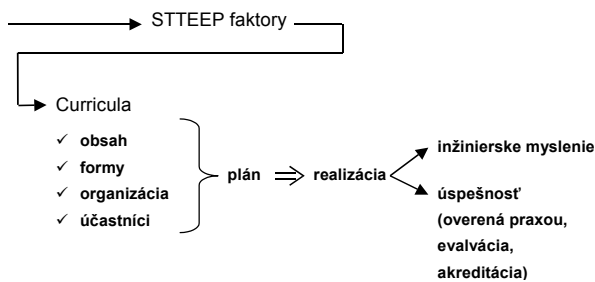
<sup>1</sup> Doc. Ing. Lubica Floreková, CSc., Katedra informatizácie a riadenia procesov, Fakulta BERG, Technická univerzita v Košiciach, Letná 9, 04200 Košice (Recenzované 28.7.2002)



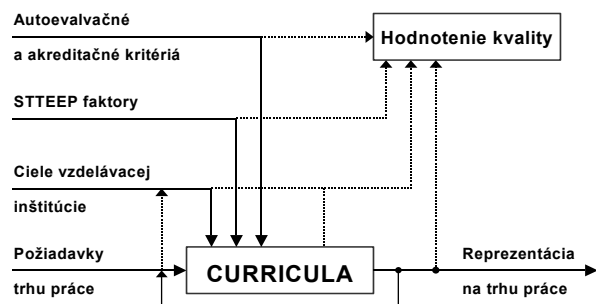
Obr.1 Súvislosti kvalita – vzdelávanie–inštitúcia.  
Fig.1 Connections Quality - Education–Public Institution.



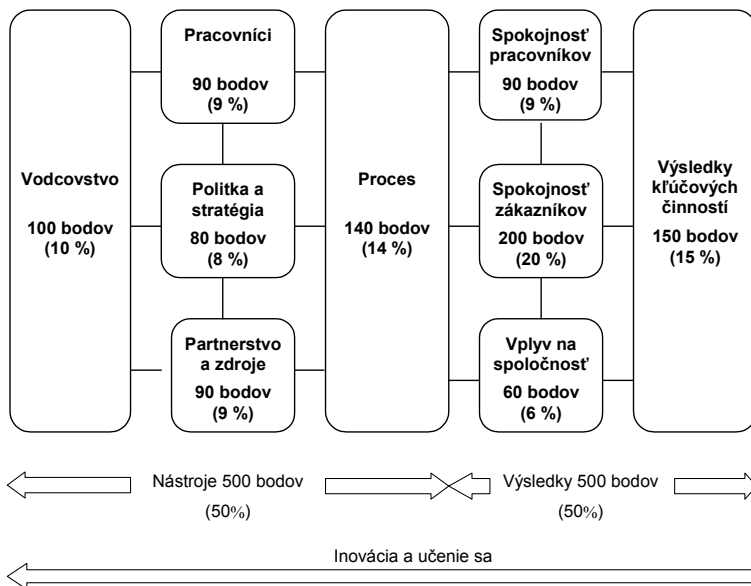
Obr.2 Vzťah zainteresovaných zložiek VŠ vzdelávania.  
Fig.2 Interaction (Relationship) between all participating on University Education.



Obr.3 Súvislosti prostredia a realizácie VŠ vzdelávania.  
Fig.3 Connections between University Education their Environment and Realisation.



Obr.4 Curriculum a princíp 3A: Aims – Audit – Acting.  
Fig.4 Curriculum and 3A Principle: Aims – Audit – Acting.



Obr.5 EFQM výnimčnosti.  
Fig.5 EFQM of Excellence.

Autoevalvácia dáva interným zákazníkom – pracovníkom VŠ možnosť posúdiť curriculum (Obr.4) vo všetkých jeho neoddeliteľných zložkách, napr. aj formou mapy procesov, v členení na procesy hlavné – výučbové, riadiace a podporné – zabezpečovacie.

Akreditácia, napr. pomocou EFQM excelentnosti (obr.5) ponúka

externým zákazníkom–študentom, ich rodičom, budúcim zamestnávateľom možnosť podieľať sa na neustálom zlepšovaní kvality VŠ vzdelávania.

Spojenie oboch hodnotení dáva uchádzačom možnosť voľby vzdelávacej inštitúcie. Takáto „dvojitá“ spätná väzba môže byť významným konkurenčným faktorom na trhu „maturantov“ a ďalšieho vzdelávania.

Vysoký podiel hodnotenia zo strany zákazníckej spokojnosti v EFQM je motivačným faktorom pre každú organizáciu, aby zohľadnila oprávnené záujmy, nároky a očakávania svojich zákazníkov a overovala si aj ich plnenie. Treba priznať, že na našich VŠ sa toto hodnotenie ako povinnosť objavuje až teraz, v novom zákone o vysokých školách.

### Záver

Nová legislatíva, ale najmä meniace sa prostredie, ktoré prijíma absolventov vysokých škôl, vyžaduje, zamyslieť sa, či "potrebujeme to čo učíme alebo učíme to čo potrebujeme" metódami a technikami vhodnými 21. storočia?

Pre kvalitu VŠ vzdelávania sú potrebné nielen „tvrdé“, ale najmä „mäkké faktory. Je to predovšetkým správna medziľudská komunikácia pedagóg – študent a naopak. Pedagógov **éthos** (vierohodnosť, mravné zásady), **páthos** (schopnosť angažovať sa, pôsobiť) a **logos** (vysvetliť, dokázať, usmerniť) tiež pôsobiť nemalou mierou na študenta. Preto ak chceme princípy kvality zavádzať do nášho vzdelávacieho procesu, musíme ich všetci prijať, stotožniť sa s nimi a aj sa nimi riadiť.

### Literatúra

- RILEY, K.: Quality and Equality. *Cassel, 1994.*
- BROATFOOT, P.: Selection Certification and Control (Social issues in Educational Assessment). *Flamer Press, 1993.*
- BUSH, T.: Managing Education, Theory and Practice. *Open University, 1996.*
- FLOREKOVÁ, E.: Inžinierske technické vzdelávanie: Kvalita? Kvantita? In: *Zb. 4. vedecká konferencia s medzinárodnou účasťou CO-MA-TECH'96', STU-MTF Trnava, 3, 1996, str. 135-140.*
- FLOREKOVÁ, E.: Dom kvality – príležitosť pre technické vzdelávanie. In *Zb. sem. TEMPUS-EQATU, ŽU Žilina, 1997, str. 27-31.*
- FLOREKOVÁ, E.: Engineering Education: The Current Project for the Future. In: *Meleznik, A. and Kiss, I. (eds.): Education by Communication, vol. 36, 1996, pp. 110 – 113.*
- FLOREKOVÁ, E. : Kvalita VŠ vzdelávania. Teoretické a praktické možnosti. In *Zb. 17. konferencie s medzinárodnou účasťou QUALITY'97, Nitra, 1997, str. 40-43.*
- FLOREKOVÁ, E. a LAVRIN, A.: Formovanie princípov kvality vzdelávania a vzdelávania ku kvalite na vysokých školách. *Zb. medz. sem. Kvalita procesu vzdelávania dospelých, MASM Žilina, IV, str. 1-7, 2001.*
- LAVRIN, A.: Procesný prístup pri riadení kvality vzdelávania na VŠ. Zborník prednášok VIII. Medzinárodnej konferencie „Trvalá kvalita pre budúce storočie“, MASM, Žilina 2001, str. 247-259.
- [www.efqm.org](http://www.efqm.org)
- CONTI, T.: Klasifikácia postupov samohodnotenia podľa ich účelu. *Kvalita 4, 2000, s. 4 – 7.*
- KUPEC, B.: Samohodnocení dle modelu výjimečnosti. *Kvalita 3 a 4, 2000, str. 27 – 29.*