

OBSAH

ÚVOD	9
1 KVALITA – VYMEDZENIE POJMU	11
2 Z HISTÓRIE MANAŽÉRSTVA KVALITY	16
3 HLAVNÍ PREDSTAVITELIA MANAŽÉRSTVA KVALITY A ICH PRÍNOS	20
4 SYSTÉMY MANAŽÉRSTVA KVALITY	26
4.1 TQM – komplexné manažérstvo kvality	26
4.2 Manažérstvo kvality podľa súboru noriem ISO 9000	34
4.3 Model výnimočnosti EFQM	36
4.4 TQMEX model	41
4.5 Six sigma program kvality	43
4.6 Model CAF	44
5 KVALITA VZDELÁVANIA	46
6 KVALITA VZDELÁVACIEHO SYSTÉMU	53
6.1 Indikátory kvality vzdelávacieho systému	53
7 KVALITA ZÁKLADNÝCH A STREDNÝCH ŠKÔL	70
7.1 Výkony žiakov základných a stredných škôl v SR v medzinárodnom porovnaní	70
7.2 K príčinám neuspokojivých výsledkov žiakov základných a stredných škôl v SR v medzinárodných meraniach a nízkej kvality slovenského školstva	98
7.3 Zvyšovanie kvality výchovy a vzdelávania na základných a stredných školách	113
7.4 Manažérstvo kvality základnej a strednej školy	118
7.4.1 Princípy manažérstva kvality školy	122
7.4.1.1 Princíp orientácie na zákazníka	122

7.4.1.2	Princíp orientácie na procesy	123
7.4.1.3	Princíp kontinuálneho skvalitňovania vyučovacieho procesu, ale aj ostatných procesov na škole	124
7.4.1.4	Princíp rozvíjania znalostí a zapojenia každého zamestnanca	125
7.4.1.5	Princíp tímovej práce a spolupráce	125
7.4.1.6	Princíp rozhodujúcej úlohy manažmentu v manažérstve kvality školy	126
7.5	Samohodnotenie základnej a strednej školy	135
7.5.1	K samohodnoteniu základných a stredných škôl vo svete	139
7.5.2	Samohodnotenie školy podľa Európskeho pilotného projektu na hodnotenie kvality škôl.	156
7.5.3	Zisťovanie kvality školy podľa modelu CAF	160
7.5.4	Samohodnotenie školy podľa modifikovaného modelu EFQM	188
7.5.5	Otvorené samohodnotenie školy	195
7.6	Postup pri zavádzaní manažérstva kvality na škole	209
7.7	Typické znaky kvalitnej školy	216
8	MANAŽÉRSTVO KVALITY VYUČOVACIEHO PROCESU.	226
9	KVALITA UČITEĽA	235
10	KVALITA VYSOKÝCH ŠKÔL.	244
10.1	Hodnotenie kvality vysokých škôl.	247
10.2	Kvalita vzdelávania na vysokej škole	257
10.2.1	Vnútorne hodnotenie kvality vyučovacieho procesu na vysokej škole (fakulte, katedre) – Návrh	259
10.3	Zvyšovanie kvality vzdelávania na vysokých školách.	271
11	NIEKTORÉ METÓDY POUŽÍVANÉ PRI MANAŽÉRSTVE KVALITY VZDELÁVANIA.	280
11.1	Dotazníková metóda a metóda rozhovoru	281
11.2	Metóda pozorovania	293
11.3	Brainstorming	300
11.4	Benchmarking	303
11.5	SWOT analýza	307
11.6	Paretov diagram	312
11.7	Metóda „5-krát prečo“.	313
11.8	Technika „rybacej kosti“ (metóda Ishikawov diagram)	314

PRÍLOHY	317
PRÍLOHA A: DOTAZNÍKY PRE ŽIAKOV	317
Príloha A 1: Dotazník na zisťovanie očakávaní žiakov od vyučovania predmetu	317
Príloha A 2: Dotazník na hodnotenie kvality vyučovacej hodiny predmetu žiakmi	322
Príloha A 3: Dotazník na hodnotenie kvality výučby predmetu žiakmi.	323
Príloha A 4: Dotazník na hodnotenie kvality školy žiakmi	327
Príloha A 5: Dotazník na sebahodnotenie žiakov	329
PRÍLOHA B: DOTAZNÍK NA HODNOTENIE KVALITY ŠKOLY RODIČMI ŽIAKOV	331
PRÍLOHA C: DOTAZNÍKY PRE UČITEĽOV	333
Príloha C 1: Humanistická koncepcia vyučovania.	333
Príloha C 2: Tvorivosť v práci učiteľa.	335
Príloha C 3: Dotazník na samohodnotenie vyučovacej jednotky vyučujúcim. .	337
Príloha C 4: Dotazník na hodnotenie školy učiteľmi.	339
Príloha C 5: Tvorivá klíma na pracovisku	342
Príloha C 6: Dotazník na sebahodnotenie učiteľa	344
PRÍLOHA D: DOTAZNÍK PRE ABSOLVENTOV ŠKOLY	348
PRÍLOHA E: DOTAZNÍK CES NA ZISŤOVANIE SOCIÁLNEJ KLÍMY TRIEDY NA STREDNÝCH ŠKOLÁCH.	350
PRÍLOHA F: POZOROVACÍ HÁROK	353
PRÍLOHA G: DOTAZNÍK NA SEBAHODNOTENIE VEDENIA ŠKOLY	356
PRÍLOHA H: HODNOTIACI LIST KVALITY ŠKOLY PODĽA MODIFIKOVANÉHO MODELU EFQM.	358
PRÍLOHA I: DOTAZNÍK PRE ZAMESTNÁVATEĽOV ABSOLVENTOV STREDNEJ ODBORNEJ ŠKOLY.	362
ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV.	364
REGISTER.	373