

Nejen reference svědčí o kvalitě vzdělávání

Znaků svědčících o kvalitě dalšího vzdělávání je celá řada. Kromě kvality lektorů, prostor pro vzdělávání, studijních materiálů či celkového přístupu vzdělávací instituce k zákazníkovi může na kvalitu poukazovat vlastnictví patřičných certifikátů či akreditací, členství v profesních sdruženích, historie vzdělávací instituce, ale především reference.

Vlastní vzdělávací instituce potřebné certifikáty či akreditace? Vlastní vzdělávací instituce některý z certifikátů kvality? Jsou certifikáty platné a vztahují se na vzdělávání dospělých? Odpovídá realita certifikátům? Má instituce akreditovány některé vzdělávací programy? Respektované certifikáty kvality mohou být také tím, co vám pomůže při volbě odpovídající vzdělávací instituce. Ačkoliv řada z nich nemusí svědčit o kvalitě vlastního vzdělávání, jde o užitečná vodítka pro zjištění, jak systematicky je vzdělávací instituce vedena a řízena a zda má skutečný zájem o budování systému kvality. Certifikátů v oblasti vzdělávání dospělých není mnoho. Např. ISO certifikaci sice několik vzdělávacích institucí vlastní, ta ale nesměřuje přímo ke kvalitě vzdělávacího procesu, ale spíše k systému řízení instituce jako takové. Speciálně pro vzdělávání dospělých vznikla mezinárodní certifikace Q FOR, která je zaměřena na zjišťování spokojenosti zákazníků s kvalitou poskytovaných služeb. V současné době je připraven zcela nový nástroj – rating vzdělávacích institucí, který vznikl v projektu Koncept (MŠMT, NUV) jako jednoduchý a transparentní způsob ověření kvality vzdělávacích institucí na principu podobném hodnocení kvality hotelů, který umožní snadno a rychle ověřit úroveň poskytovaných služeb, a tedy i cenu.

Příklad špatné praxe: Pouhé vlastnictví certifikátů či akreditací o mnohém nesvědčí. Jak je známo, papír snese vše, a tak se k tomu i některé instituce staví. Má vzdělávací instituce ISO, ale zákazník nemá jasno v tom, jak reklamovat kurz? Disponuje instituce certifikáty, ale nechce sdělit podrobnosti k certifikačnímu procesu? V tom případě buďte opatrní – i certifikát si lze v dnešní době snadno koupit...

Je vzdělávací instituce členem respektovaného profesního sdružení? Vystupuje v tomto sdružení aktivně (např. na jeho akcích)? Účastní se i nekomerčních aktivit na podporu vzdělávání? Stejně jako řada ostatních, i členství v profesním sdružení může znamenat jistý znak kvality vzdělávací instituce. Ta, která má zájem na svém rozvoji a rozvoji svých zákazníků, neustále sleduje trendy a v souladu s nimi aktualizuje své produkty a služby.

Nejstarším a největším profesním sdružením ve vzdělávání dospělých je Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR, jejímiž členy je více než 200 vzdělávacích institucí napříč celou ČR. Asociace pečuje o kvalitu svých členů a mimo jiné udílí ceny nejlepším lektorům a nejkvalitnějším vzdělávacím institucím. Dalším sdružením je People Management Forum (dříve Česká společnost pro rozvoj lidských zdrojů) nebo Česká andragogická společnost. Kromě odborně zaměřených profesních sdružení mohou být vzdělávací instituce členy např. Svazu průmyslu a dopravy ČR, Hospodářské komory ČR či Etického fóra.

Příklad špatné praxe: Ačkoliv řada vzdělávacích institucí je členy nejrůznějších sdružení, jde pouze o členství formální. Jednou ročně zaplatí příspěvky a mohou se „pochlubit“ logem profesní komory na svých stránkách či vizitkách. Zkuste se však zeptat, jak jsou v rámci tohoto sdružení aktivní a zda se účastní rozvojových aktivit. Možná budete svým zjištěním nepříjemně zaskočení...

Jak dlouho působí vzdělávací instituce na trhu? Délku trvání nelze považovat za zásadní rys kvality, přesto lze konstatovat, že delší doba úspěšné existence na trhu s kvalitou úzce souvisí. Je třeba především dávat pozor na instituce, které vznikly před nedávnem, nedisponují tak delší historií na trhu vzdělávání, a nelze se tak o nich dovědět mnoho informací, vč. referencí.

Příklad špatné praxe: Zvažte, zda nebude vhodnější nejprve si vzdělávací instituci působící na trhu jen krátce vyzkoušet – třeba tím, že se zúčastníte otevřeného kurzu, abyste zjistili, jak to v instituci chodí. Opatrnost je namístě zvláště tehdy, pokud jdete společně s „mladou“ vzdělávací institucí do projektového partnerství – předchozí zkušenosti s realizací a zejména administrací evropských projektů jsou totiž k nezaplacení...

Má vzdělávací instituce seznam referencí na webu? Je schopna a ochotna poskytnout referenční listinu s kontakty na referující osoby? Má vzdělávací instituce k dispozici i referenční dopisy? Je ochotna vám je poskytnout? Odpovídají referenční firmy vašim očekáváním na vzdělávání, které poptáváte? Zeptáte-li se personalistů na typické znaky, podle kterých vybírají dodavatele vzdělávání, mezi prvními faktory vždy zazní reference. Pokud chcete brát reference jako závažný faktor, nechejte vzdělávací instituci zpracovat reprezentativní výběr klientů vzdělávací instituce, vč. kontaktů na osoby, které mají v dané firmě vzdělávání na starost. Následně prověřte namátkou spokojenost předchozích klientů a výsledky tohoto minišetření zahrňte do své analýzy kvality jednotlivých vzdělávacích institucí. Nezapomeňte, že se nemusíte vždy setkat s pochopením – někteří klienti nemusejí být ochotni reference poskytnout.

Příklad špatné praxe: Mnohé firmy disponují na svých webech a propagačních materiálech širokou škálou log více či méně významných společností. Pouhý přehled firem rozhodně není zárukou kvality. Nejedna vzdělávací instituce disponuje širokou databází klientů, mnozí však již o její služby po první zkušenosti znovu zájem nemají. Také velmi nízký počet referencí či neochota je poskytnout pro vás mohou být varovným signálem.

Autor: Mgr. Tomáš Langer