

DIMENZIE KVALITY PRE AKTÉROV VÝCHOVNO-VZDELÁVACIEHO PROCESU

QUALITY DIMENSIONS FOR REPRESENTATIVES OF EDUCATIONAL PROCESS

Alexander BILČÍK, Roman HRMO

Autori: **Ing. Alexander Bilčík, Doc. Ing. Roman Hrmo, PhD.**
Pracovisko: **Katedra inžinierskej pedagogiky a psychológie, Ústav inžinierskej pedagogiky a humanitných vied, Materiálovotechnologická fakulta STU**
Adresa: **Paulínska 16, 917 24 Trnava, Slovensko**
Tel.: **00421 33 5511032**
E-mail: alexander.bilcik@stuba.sk, roman.hrmo@stuba.sk

Abstract

Príspevok sa zameriava na dimenzie kvality služieb poskytovaných školstvom a súčasne poukazuje na priestor, ktorého naplnením má každá škola príležitosť presadiť sa v podmienkach každodennej praxe.

The contribution is focused on service quality dimensions offered by educational system. And the sometime the each school obtains a chance to find its right position.

Key words

vzdelávací systém, zabezpečovanie kvality, dimenzie kvality, trendy úspešných škôl

educational system, quality assurance, quality dimensions, trends of successful school

Úvod

Počet uchádzačov o štúdium na stredných školách na Slovensku z roka na rok, v dôsledku zníženého rastu populácie, klesá. Pre tieto školy je preto stále náročnejšie naplniť potenciálne počty žiakov, ktoré dokážu uspokojiť v poskytovanom výchovno-vzdelávacom procese. Predpokladom ich úspechu je ich schopnosť prispôbiť sa aktuálnym podmienkam a predstavám žiakov, rodičov, zamestnávateľov i štátu.

Spoločenské a ekonomické podmienky Slovenska si vyžadujú zmeny vo vzdelávacom systéme, najmä v sprostredkovaní poznatkov vo vyučovacom procese a v procese formovania osobnosti. Ťažisko práce škôl sa presúva z oblasti pasívneho podávania informácií do oblasti rozvoja osobnosti, formovania postojov, záujmov a hodnotového systému žiakov [1].

Špecifiká pri naplňaní kvality služieb

Zabezpečovanie kvality vo výrobných podnikoch má už svoju tradíciu. Pri kvalite vzdelávania, bankových, dopravných, stravovacích, poisťovacích a ďalších službách napriek tomu, že predstavujú oblasti s najvyšším vplyvom na kvalitu života obyvateľstva, sa v porovnaní s výrobnými podnikmi oblasť kvality služieb rozvíja krátko. V týchto oblastiach života však neprestajne rastú očakávania zákazníkov i konkurencia a to nielen domáca, ale i zahraničná.

Medzi rozhodujúce znaky, ktorými sa líšia služby od výrobných organizácií A Mateides [2] zaraďuje:

- nemateriálnosť (nehmotnosť, nehmatateľnosť),
- neskladovateľnosť,
- neoddeliteľnosť (simultánnosť)
- variabilita (rôznorodosť, premenlivosť, individuálnosť),
- komplexnosť,
- neopakovateľnosť (jedinečnosť),
- kolektívnosť,
- nenahraditeľnosť.

Z týchto znakov vyplývajú predovšetkým nasledovné otázky:

- Čo vytvára pri službách ich kvalitu?
- Ako sa dá pri komplexnom spojení faktorov služieb hodnotiť ich kvalita?
- Ktoré dimenzie a konkrétne znaky služby môžu byť podrobené hodnoteniu?

Koexistencia rôznych pojmov kvality vyžaduje stanovenie relevantných dimenzií kvality služieb. Centrum pozornosti sa venuje jej nasledovným dimenziám.

A. Donabedian (1980) uvádza nasledovné:

- **Potenciálna dimenzia kvality služby** obsahuje vecné, organizačné a personálne výkonné predpoklady osoby, ktorá ju vykonáva.
- **Procesná dimenzia kvality služby** sa vzťahuje na všetky procesy počas tvorby výkonu.
- **Dimenzia kvality výsledku** prináša posúdenie (ohodnotenie) výkonu na konci procesu.

V. Zeithaml (1981) pri posúdení poskytovanej služby podľa priblíženia zákazníka k produktu rozlišuje nasledovné dimenzie kvality:

- **Dimenzia hľadanej kvality** – zákazník ešte nemá žiadnu skúsenosť s poskytovateľom služby a hľadá indikátory na posúdenie kvality služby, napr. ochota personálu, rozsah výkonov a pod.
- **Skúsenostná dimenzia kvality** – zákazník je schopný na základe minulých skúseností urobiť posúdenie už počas procesu výkonu alebo na konci poskytnutia služby, napr. kvalifikácia pracovníkov, účinnosť administratívy a pod.
- **Dimenzia dôvery kvality** – obsahuje také znaky, ktoré môžu byť odhadnuté až s časovým odstupom, napr. správanie sa poskytovateľa služby v prípade škody, potvrdenie prognóz a pod.

Podľa C. Grönroosa (1982) dimenzie kvality je možné rozlíšiť aj s ohľadom na spôsob a rozsah vytvorenej služby (výkonu):

- **Technická dimenzia kvality** - „čo?“, ktorá obsahuje rozsah programu, čo je ponúkané zákazníkovi.
- **Funkčná dimenzia kvality** - „ako?“, ktorá obsahuje akým spôsobom je daná služba ponúkaná.

Podľa L. Berryho (1986) sa ďalšie rozdelenie dimenzií kvality vzťahuje na očakávania zákazníka so zreteľom na program poskytovania služby nasledovne:

- **Rutinná dimenzia kvality** - proces odovzdávania služby je viac štandardizovaný a aj pre pracovníkov ide o rutinnú záležitosť, napr. parkoviská pri objekte poskytovanej služby, informačné materiály o službe a pod.
- **Výnimočná dimenzia kvality** – proces odovzdávania služby spočíva v neobvyklom individuálnom prístupe vyplývajúcom z nepredvídaných vplyvov, ktoré nastali v rutinnom priebehu služby. V týchto situáciách má poskytovateľ služby možnosť prekonať očakávania zákazníka a zanechať dojem obzvlášť dobrej kvality a kompetencie pri riešení problémov. Avšak existuje pri nich aj možnosť veľkého sklamania zákazníka. Len cez dobrý a vyškolený personál, jasné spôsoby prístupu k zákazníkovi, ktorý zo svojho postavenia môže tiež prispieť k riešeniu daného problému, môže byť zaručená kvalita služieb aj napriek vzniknutým rušivým vplyvom. (A.Mateides, 2006)

Výsledky výskumov škôl, realizované najmä Cohenom (1988), Austinom (1991) a Aurinom(1991) sa zhodujú vo formulácii trendov úspešných škôl. Uvádzajú, že:

- tieto majú jasnú víziu – predstavu komplexného výchovného a vzdelávacieho cieľa, ktorý má škola plniť a túto víziu dokážu realizovať,
- učitelia sa vyznačujú komunikatívnym prístupom k žiakom, prístupujú k nim ako k seberovným a identifikujú sa so školou,
- riadiaci pracovníci školy uplatňujú demokratický štýl riadenia, úspešne delegujú právomoci na učiteľov a žiakov, chápu riadenie situačne, pracujú samostatne a nečakajú na smernice školskej správy. (Z. Obdržálek, 1999)

Záver

Súhlasíme s názorom M. Zelinu [4], ktorý uvádza, že kvalitná škola nie je len tá, ktorá veľa naučí, ale ktorá zároveň premyslene a systematicky rozvíja všetky poznávacie funkcie a procesy žiaka a silne pozitívne ovplyvňuje osobnosť žiaka. Dôležité podľa nás je, aby bol žiak pripravený do budúcnosti tak, aby sa dokázal uplatniť vo svojom ďalšom spoločenskom, rodinnom i pracovnom živote.

Predkladané názory viacerých odborníkov z oblasti kvality poukazujú na možnosti aktérov výchovno-vzdelávacieho procesu. Dôležitým predpokladom ich uplatnenia je, aby si uvedené skutočnosti manažment škôl uvedomil a dokázal implementovať čo najskôr do každodennej praxe školy.

Zoznam bibliografických odkazov:

- [1] LEHOTSKÁ, Z. K niektorým súčasným problémom didaktiky. In *Slovenský učiteľ. Príloha Technológie vzdelávania*. 2006, č. 8, s. 4. ISSN 1335-003X
- [2] MATEIDES, A. a kol. *Manažérstvo kvality, história, koncepty, metódy*. Bratislava: Ing. Miroslav Mračko, 2006, s. 668, s. 683, s.709, s.710. ISBN 80-8057-656-4
- [3] OBDRŽÁLEK, Z. a kol. *Riadenie školstva v Slovenskej republike*. Bratislava: Štátny pedagogický ústav v Bratislave, 1999, 23 s. ISBN 80-85756-41-2
- [4] ZELINA, M. Kvalita školy – móda alebo nevyhnutnosť? In *Manažment školy v praxi*, 2006, č. 2, s. 6. Bratislava: IURA EDITION, spol. s r.o. ISSN 1336-9849