

# TQM (Total Quality Management) v školstve :)

## Aplikácia TQM na oblasť vzdelávania.



Je žiadúce zohľadniť rozdiely medzi školou a priemyselným podnikom:

- škola nie je priemyselný podnik,
- vzdelávaní žiaci, študenti nie sú produktmi vzdelávania, výrobkami. Produktom vzdelávania sú výsledky výchovy a vzdelávania,
- produkt vzdelávania má niekoľko zákazníkov, odberateľov, ktorými sú: žiaci, študenti, rodičia, budúci zamestnávateľia, zriaďovateľ spoločnosť ako celok, školy vyššieho stupňa,
- cieľom vzdelávania nie je zisk, hoci finančné náklady naň sú dôležité,
- jednotlivci získavajúci vzdelanie nebývajú zvyčajne jeho platičmi.

Transformovať tri základné prvky TQM do školstva možno zohľadnením skutočností:

1. Produkty výchovy a vzdelávania majú spĺňať želania, potreby zákazníkov.

Prvoradým záujmom každej školy by malo byť poznanie očakávaní, potrieb, želaní zákazníkov, a to na základe permanentne získavaných vládnych a reliabilných údajov, a nie iba na základe intuície a skúsenosti učiteľov.

To si vyžaduje systematickú spätnú väzbu:

- a) zisťovanie postojov žiakov k výučbe, k škole, ako aj ich rodičov a iných sociálnych partnerov školy,
- b) prieskum trhu,
- c) zisťovanie vedomostí, zručností, schopností žiakov,
- d) analýzu požiadaviek partnerov školy.

2. Orientácia na kvalitu vyučovacieho procesu, moderné efektívne vyučovacie metódy, organizačné formy vyučovania, učebné pomôcky a didaktickú techniku. Učitelia by mali mať najnovšie informácie, poznať trendy, inovácie v oblasti pedagogiky, psychológie, metodiky vyučovania predmetov.

To si vyžaduje systematické a ďalšie vzdelávanie učiteľov, ich odborný a profesijný rast.

3. Kontinuálne, nepretržité zlepšovanie, zdokonaľovanie technológie.

To si od učiteľov vyžaduje, aby sa neustále zamýšľali, analyzovali a hodnotili vlastnú prácu a snažili sa ju skvalitňovať. Neodmysliteľnou súčasťou ich práce by mal byť systematicky prístup nazývaný cyklus PDCA v školstve.

Pred zavedením a uplatnením TQM v škole je potrebné vedieť:

- a) kde sa škola momentálne nachádza. Ide o zmapovanie súčasného stavu, a to: vnútorným hodnotením (sebahodnotením), [analýzou SWOT](#), prípadne aj vonkajším auditom, resp. využívaním benchmarkingu,
- b) kam sa chce škola dostať - ide o vytvorenie predstavy o tom, ako bude alebo ako by mala škola vyzeráť po zavedení TQM - určiť víziu školy,
- c) aké je poslanie školy, prečo existuje, aké hodnoty preferuje,
- d) ako sa tam škola dostane - ide o vytvorenie stratégie školy, t.j. určenie cieľov a priorit školy a plánov na ich realizáciu.

Aplikácia TQM prináša lepšie výsledky práce žiakov i učiteľov, zvýšenie ich motivácie, sebadôvery, pracovnej

morálky, disciplíny, znižuje sa záškoláctvo, vandalizmus a ďalšie negatívne prejavy správania sa žiakov, lepšie sa využíva pracovný čas, ľudské, finančné i technické zdroje, zákazníci (žiaci, ich rodičia, odberatelia absolventov školy) sú spokojnejší, náklady na prácu školy sa znižujú. Práca učiteľov a žiakov nebýva pritom namáhavejšia, pretože sa postupne eliminujú nedostatky, chyby, nedorozumenia, zlé pracovné vzťahy, neefektívne využívanie zdrojov.

[Ako zvýšiť kvalitu vzdelávania?](#)

#### **Zdroje**

**Prevzaté a upravené z:**

- Zdeněk Obdržálek, Kinga Horváthová a kolektív, *Organizácia a manažment školstva (Terminologický a výkladový slovník)*, Slovenské pedagogické nakladateľstvo, Svornosť, a. s., Breatislava, ISBN 80-10-00022-1.