# KVALITA PRACOVIŠTĚ (ORGANIZACE) V KONTEXTU VZDĚLÁVÁNÍ

## ÚVOD

Tento nástroj pomůže organizaci reflektovat aktuální kvalitu praxí poskytovaných studentům na jednotlivých pracovištích (respektive kvalitu učení se prostřednictvím praxí). Nástroj podporuje vlastní sebehodnocení organizace “krok za krokem”, na kterém se společně podílejí hlavní aktéři v rámci organizace. Ke zvýšení kvality dojde skrze bodování, dialog a identifikaci činností vedoucích ke zlepšení praxe v jednotlivých oblastech.

## GLOSÁŘ

**Klíčová slova:** sebehodnocení, kvalita, pracoviště, praxe, hodnocení, uvedení na pracoviště, možnosti vzdělávání, kultura učení, facilitace, mentorství, spolupráce, bodování, dialog

## NÁSTROJ

Jak používat tento nástroj:

**Krok 1: výběr klíčového tématu (oblasti) pro sebehodnocení kvality**

Shromážděte všechny osoby zapojené do poskytování praxí ve vaší organizaci / oddělení. Je možné (vhodné) spolupracovat s osobou, která povede proces sebehodnocení obecně (dále v textu ji budeme nazývat“lídr”).
Vyberte oblast, na kterou se při sebehodnocení chcete zaměřit (toto můžete rozhodnout i s předstihem). Nedoporučujeme hodnotit více než jednu nebo dvě oblasti najednou, zabráníte tak svému zahlcení při plánování zlepšování činností. Důležité je, aby sebehodnocení mělo vliv na skutečnou praxi a aby naplánované činnosti vedly ke skutečnému zlepšení.

Nástroj poskytne podporu při zodpovězení dvou důležitých otázek:

1. Jaká je naše kvalita jakožto organizace poskytující praxe studentům (kde jsme a jak na tom jsme) se zaměřením na jednu nebo více z následujících oblastí:
a. Uvedení studenta do organizace (týmu)
b. Možnosti učení
c. Kultura učení
d. Vybavení pro podporu učení na pracovišti
e. Mentorství
f. Hodnocení studentů
g. Spolupráce mezi pracovištěm a školou
h. Řešení problémů a stížností

2. Jak se můžeme zlepšit?

## Krok 2: bodování kritéria (oblasti)

Každý účastník setkání reflektuje (doporučujeme každý sám za sebe a v tichosti) vybranou oblast a určí úroveň, na které se nachází (ne dobré, rozumné, dobré nebo výborné). Každý účastník by se měl snažit formulovat indikátory a příklady dokazující dosažení vybrané úrovně. Tyto indikátory a příklady by měly být zapsány do tabulky.

Následně se výstupy všech účastníků sloučí.

## Krok 3: dialog a závěry

Lídr shrne výsledky a vede dialog. Tým se snaží dosáhnout konsensu v otázkách aktuální úrovně kvality v jednotlivě diskutovaných oblastech.

Tyto závěry lze zapsat do oddílu "poznámky" nebo do písemné zprávy.

Dále lídr požádá každého účastníka, aby samostatně přemýšlel o možnostech zlepšení se v dané oblasti. Opět platí, že následně účastníci jednotlivé závěry diskutují a snaží se najít společný konsenzus (lídr vede dialog a usnadňuje komunikaci).

Nástroj nabízí v této fázi podporu ve formě popisu jednotlivých úrovní, která může organizaci inspirovat v činnostech vedoucích ke zlepšení. Nástroj také nabízí odkazy na osvědčené postupy a materiály pro další učení.

Na závěr jsou cíle a činnosti vedoucí ke zlepšení formulovány celou skupinou a měly by být zapsány v oddíle "poznámky" nebo v písemné zprávě.

# Kvalita pracoviště zaměřená na vzdělávání studentů (poskytování praxí):

*Nástroj pro sebehodnocení:*

| **Oblasti** | **Ne dobré** | **Rozumné** | **Dobré** | **Výborné** |
|---|---|---|---|---|
| Uvedení (představení) studenta do pracoviště, týmu | Uvedení (představení) není. | Uvedení (představení) je krátké a neformální.<br><br>Např.<br>• ústní informace o pracovišti<br>•předání brožury, letáku | Uvedení (představení) je formální a konkrétní.<br><br>Např.:<br>• Studentovi jsou nabídnuty klíčové informace v písemné podobě<br>• Student má možnost setkat se s mentorem (y) přímo na oddělení | Veškeré informace má student k dispozici ještě před zahájením praxe.<br><br>Např.:<br>• Student a mentor se setkají ještě před zahájením praxe<br>• Písemné informace jsou specifické pro konkrétní pracoviště (oddělení, službu …). |
| **Vlastní příklady a ukazatele** | | | | |
| **Závěry** | | | | |
| **Činnosti pro zlepšení** | | | | |

| | |
|---|---|
| **Nápravná opatření** | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Možnosti učení** | Studentovi je nabídnuta možnost se vzdělávat, kdykoliv to okolnosti dovolí a on zmíní svou vzdělávací potřebu.<br><br>Např.<br>• jsou používány jednoduché instrukce bez cíle | Mentor se ptá studenta na jeho / její vzdělávací potřeby.<br><br>Např.<br>• ptá se na dovednosti, které chce student získat, naučit se | Mentor domlouvá možnosti učení (vzdělávací potřeby) ještě před zahájením praxe, přičemž bere v úvahu vzdělávací potřeby studenta, které jsou formulovány v jeho vzdělávacím plánu.<br><br>Např.:<br>• používání osobních vzdělávacích plánů a cílů | Pracoviště garantuje dostatečný počet a širokou škálu vzdělávacích příležitostí, a to vytvořením vzdělávacího prostředí provázaného se vzdělávacími plány<br><br>Např.:<br>• Program praxe je přizpůsoben úrovni kompetencí a zájmů jednotlivých žáků |
| **Vlastní příklady a ukazatele** | | | | |
| **Závěry** | | | | |
| **Činnosti pro zlepšení** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Nápravná opatření** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Kultura učení** | Učení se na pracovišti děje náhodně (mimoděk) a není považováno za důležité pro běžnou pracovní činnost.<br><br>Např.<br>- neexistují plány osobního rozvoje, k dispozici nejsou školení<br>- pracoviště se nezajímá, co si student myslí o jejich činnosti (Na oddělení chybí vedení) | Učení probíhá na pracovišti a jsou umožňovány individuální požadavky studentů na průběh praxe.<br><br>Např.<br>- Pracoviště chce od studentů zpětnou vazbu<br>- nestrukturovaně, neexistuje žádný ucelený systém | Učení se na pracovišti je podporováno, je považováno za důležité pro práci a je sdíleno v rámci týmu spolupracovníků.<br><br>Např.:<br>- existují plány osobního rozvoje, probíhají a jsou nabízena školení (vzdělávání)<br>- pracoviště se zajímá o studentův názor, chce znát jeho názor na pracoviště<br>- pracoviště chce od studentů zpětnou vazbu<br>- Pracoviště s těmito získanými informacemi pracuje, ale ne systematicky | Učení se na pracovišti je podporováno a považuje se za důležité v rámci této organizace, můžeme hovořit o tzv. učící se organizaci.<br><br>Např.:<br>- Plány osobního rozvoje a vzdělávání jsou považovány za důležitý nástroj pro řízení lidských zdrojů v organizaci<br>- Pracoviště chce pravidelně (systematicky) zpětnou vazbu od studentů<br>- Pracoviště pracuje se získanými informacemi, tyto informace jsou považovány za nástroj ke zlepšování kvality<br>- pracoviště má k dispozici nástroje pro práci se zpětnou vazbou, systematicky je používá<br>- Pracoviště pravidelně vyhodnocuje informace získané díky zpětné vazbě |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Vlastní příklady a ukazatele** | | | | |
| **Závěry** | | | | |
| **Činnosti vedoucí ke zlepšení** | | | | |
| **Nápravná opatření** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Vybavení** | Proces učení je závislý především na kontaktu (interakci) mezi studentem a učitelem, k dispozici je málo nebo žádné zařízení podporující učení se.<br><br>Např.<br>- nejsou k dispozici prostředky (zdroje) podporující samostatné učení | Některé z prostředků podporujících učení jsou k dispozici, ale nejsou kompaktní a úplné.<br><br>Např.<br>- jsou k dispozici obecné informace v písemné podobě<br>- je k dispozici počítač s připojením na internet, letáky apod. | Pracoviště aktivně pracuje na usnadnění procesu učení, vyvíjí úsilí integrovat informace do logických struktur.<br><br>Např.<br>- Intranet, příručka o kvalitě, studovna, počítač, internet, papír | Informace o pracovišti jsou snadno dostupné prostřednictvím integrovaných informačních systémů. Pracoviště pravidelně vyhodnocuje vybavení (prostředky podporující učení), které má k dispozici. Zařízení jsou pravidelně vyhodnocovány, a v případě nutnosti zlepšeny.<br><br>Např.<br>- Proces učení je podporován širokou škálu zdrojů, např. intranet nebo příručky o kvalitě obsahující informační dokumenty, zprávy, postupy, kontrolní seznamy aj. |
| **Vlastní příklady a ukazatele** | | | | |
| **Závěry** | | | | |
| **Činnosti pro zlepšení** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Mentorství** | Pracoviště nestanovuje, kdo je mentor ani jeho náplň práce. | Zaměstnanec, který se má stát mentorem je do této role určen pouze ústně. I jeho náplň práce je popsána pouze ústně. | Pracoviště stanoví, kdo je mentor. Jeho náplň práce je písemně popsána. Mentorství je oficiální součástí práce zaměstnance (mentora).<br><br>Jsou stanoveny ukazatele pro výběr mentora a pracoviště (zaměstnanci) je s nimi seznámeno. | Stejné jako dobré<br><br>+<br><br>Mentor je podporován a pravidelně organizací hodnocen. |
| **Vlastní příklady a ukazatele** | | | | |
| **Závěry** | | | | |
| **Činnosti pro** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **zlepšení** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Hodnocení studentů** | Pracoviště nemá stanovena pravidla týkající se hodnocení studenta. | Pracoviště má k dispozici omezenou škálu hodnotících nástrojů (např. pozorování, rozhovor zaměřený na kompetence).<br><br>Zaměstnanci nejsou dostatečně vycvičeni k používání těchto nástrojů. | Jsou k dispozici hodnotící nástroje a zaměstnanci jsou v jejich používání dostatečně (vy)cvičeni. | Organizace reflektuje a vyhodnocuje způsob používaného hodnocení i samotného hodnotitele (kompetence hodnotitele jakožto mentora).<br><br>Na pracovišti je k dispozici široká škála hodnotících nástrojů. Tyto nástroje jsou pravidelně a průběžně vyhodnocovány a zlepšovány. |
| **Vlastní příklady a ukazatele** | | | | |
| **Závěry** | | | | |
| **Činnosti pro zlepšení** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Spolupráce škola – pracoviště** | Spolupráce mezi školou a pracovištěm je pouze formální, na základě smlouvy.<br><br>Např.:<br>- je podepsána smlouva mezi školou a pracovištěm | Komunikace mezi pracovištěm a školou je nepravidelná, neplánovaná, neorganizovaná. | Komunikace mezi školou a pracovištěm týkající se různých aspektů práce je pravidelná, plánovaná a organizovaná.<br><br>Např.:<br>- pracoviště zve tutory k sobě do organizace<br>- pracoviště je připraveno na možnost, že tutor přijde na pracoviště a bude zde pracovat společně se studentem | Komunikace mezi školou a pracovištěm je pravidelná a týká se vice aspektů než pouze praxe.<br><br>Např.:<br>- pracoviště organizuje semináře pro tutory<br>- škola a pracoviště společně pracují na vzdělávacích programech<br>- jsou přítomni lidé, kteří pracují ve škole i na pracovišti |
| **Vlastní příklady a ukazatele** | | | | |
| **Závěry** | | | | |
| **Činnosti pro zlepšení** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Zvládání obtížných situací a stížností studentů** | Neexistují pravidla pro zvládání obtížných situací a stížností ze strany studentů. Způsob řešení těchto situací záleží na aktuální situaci. | Na pracovišti je osoba, která řeší obtížné situace a stížnosti studentů. Student je informován, že tato osoba na pracovišti je a kdo to je. | Na pracovišti jsou písemná pravidla pro zvládání obtížných situací a stížností studentů. Student je s těmito pravidly seznámen. | Na pracovišti jsou stanovena pravidla, jak pracovat v obtížných situacích a se stížnostmi, a jak pravidelně vyhodnocovat nápravná opatření, která vedou ke zlepšení práce na pracovišti. Pracoviště pravidelně prošetřuje vnímání studenta a předvídá obtížné situace. |
| **Vlastní příklady a ukazatele** | | | | |
| **Závěry** | | | | |
| **Činnosti pro zlepšení** | | | | |