

OBSAH

ÚVOD	5
1 HISTÓRIA MANAŽÉRSTVA KVALITY	7
1.1 Začiatky prístupov ku kvalite	7
1.2 Rozvoj priemyslu a vývoj prístupov k riadeniu kvality	9
2 NAJZNÁMEJŠIE SYSTÉMY MANAŽÉRSTVA KVALITY	17
2.1 Koncepcia podnikových (odvetvových) noriem	17
2.2 Koncepcia systému manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9000: 2001	18
2.3 Koncepcia TQM	20
2.4 Ďalšie systémy manažérstva kvality	23
2.4.1 Model výnimočnosti EFQM	23
2.4.2 Model CAF	27
2.4.3 TQMEX model	28
2.4.4 Model Six sigma	29
3 KVALITA ŠKOLY	30
3.1 Ciele orientácie na kvalitu školy	34
3.2 Hlavné oblasti kvality školy	35
3.2.1 Riadenie školy	35
3.2.2 Strategické plánovanie školy	35
3.2.3 Školský vzdelávací program	36
3.2.4 Zamestnanci školy	36
3.2.5 Spolupráca s partnermi	37
3.2.6 Priestorové, materiálno-technické a finančné podmienky	37
3.2.7 Proces výučby	38
3.2.8 Klíma školy	39
3.2.9 Hodnotenie školy	39
4 ÚLOHA VEDENIA ŠKOLY PRI ZVYŠOVANÍ KVALITY VZDELÁVANIA ...	42
5 OSOBNOSŤ UČITEĽA	52
5.1 Profesia učiteľa	53
5.2 Požiadavky na profesiu učiteľa	54
5.3 Učiteľské kompetencie	55
5.4 Typológia učiteľa, vyučovacie štýly	60
5.5 Pregraduálne vzdelávanie budúcich učiteľov	61
5.6 Expertnosť v učiteľskej profesii	63
5.7 Učiteľská profesia v medzinárodných dokumentoch	64
5.8 Etický kódex	65
6 SAMOHODNOTENIE ŠKOLY	68

6.1 Metóda dotazníková a rozhovoru	70
6.2 Pozorovanie	80
6.3 SWOT analýza	85
6.4 Brainstorming	87
6.5 Benchmarking	90
7 MANAŽÉRSTVO KVALITY VYUČOVACIEHO PROCESU	92
7.1 Základné princípy manažérstva kvality	94
7.2 Úrovne kvality vzdelávania	102
7.3 Monitorovanie kvality vzdelávania	104
8 SPÔSOBY ZVYŠOVANIA KVALITY VYUČOVACIEHO PROCESU	111
8.1 Ukazovatele kvality	118
8.2 Zvyšovanie kvality vyučovacieho procesu z pohľadu TQM	120
8.2.1 Orientácia na spokojnosť zákazníkov	121
8.2.2 Orientácia na vyučovací proces	121
8.2.3 Nepretržité zlepšovanie vyučovacieho procesu	122
8.2.4 Vytvorenie priaznivej klímy vo vyučovacom procese	122
8.3 Kľúčové prvky pre riadenie kvality výučby	123
8.4 Zvyšovanie kvality jednotlivých fáz vyučovacieho procesu	128
8.4.1 Motivačná fáza vyučovacej jednotky	129
8.4.1.1 Motivácia	129
8.4.1.2 Zdroje motivácie a aktivity osobnosti	130
8.4.1.3 Motivácia vzdelávania	130
8.4.1.4 Metódy a techniky motivovania na vyučovaní	131
8.4.2 Expozičná fáza vyučovacej jednotky	134
8.4.2.1 Ciele vyučovacieho procesu	134
8.4.2.2 Aktivizácia žiakov	137
8.4.3 Fixačná fáza vyučovacej jednotky	150
8.4.4 Diagnostická fáza vyučovacej jednotky	151
8.4.4.1 Kontrola vyučovacieho procesu	151
8.4.4.2 Funkcie preverovania a hodnotenia	152
8.4.4.3 Formy preverovania a hodnotenia	152
8.4.4.4 Možnosti odstránenia nedostatkov pri skúšaní a hodnotení žiakov	153
8.4.4.5 Didaktické testy	156
ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV	159
REGISTER	169