

E-ŘÍZENÍ JAKOSTI

E-QUALITY MANAGEMENT

Josef F. Palán

Úvod

Naši epochu lze výstižně charakterizovat, jako epochu znalostí. Do popředí zájmu vědeckého výzkumu v oblasti ekonomických věd, se tak dostávají **otázky znalostní ekonomiky a managementu znalostí**. Nebývalý rozvoj informačních a komunikačních technologií nabízí flexibilní nástroje pro uchování a šíření znalostí jak uvnitř organizací, tak v globálním měřítku. V této souvislosti roste přirozeně důležitost universitního vzdělávání a jeho co možná nejširší dostupnost.

J. Havlíček, J. Hron a I. Tichá (2001, s. 12-13) uvádí, že virtuální prostředí ovlivní zásadně systém terciálního vzdělávání. Předpokládá se, že kolem roku 2005 bude systém distančního vzdělávání zcela transformován do virtuálního prostředí. Změní se formy profesního vzdělávání, otevřeného celoživotního vzdělávání dospělých a systémy poradenství. **Základním a nejdůležitějším požadavkem „Evropské dimenze vzdělávání“ tak zůstává požadavek možného přístupu ke všem úrovním vzdělávání pro všechny občany.** Tento požadavek je možné naplnit jen širokým využíváním informačních a telekomunikačních technologií ve výuce. Rozvoj virtuálního vzdělávání a budování virtuální univerzity se tak stává zásadní prioritou všech vysokých škol.

Cíl a metodika

Cílem předkládaného příspěvku, je představit výzkumný záměr orientovaný na vývoj systému virtuálního vzdělávání v oblasti vytváření systémů jakosti na bázi ISO 9000:2000, včetně vybraných nástrojů pro jeho trvalé zlepšování.

Základní metodický přístup vychází z metodologie akčního výzkumu. V tomto širším rámci byly analyzovány po obsahové stránce vybrané studijní programy. Výsledky analýzy byly doplněny na základě výsledků nestandardizovaných interview s pedagogy zodpovědnými za výuku v oblasti jakosti, včetně manažerů jakosti.

Výsledky

a. Současný stav řešeného problému

Mottem Evropské charty jakosti, která byla v Paříži 23. října 1998 podepsána prezidenty EU, UNICE, UAPME, EFQM, a EOQ, je chápání jakosti jako základního zdroje Evropské konkurenční výhody. Není sporu o tom, že zajištění vysoké úrovně jakosti a s ní spojené zdravotní nezávadnosti je nezbytnou a nutnou podmínkou konkurenceschopnosti českých podnikatelských subjektů agribusinessu. Jakost má ale také významné místo ve veřejné správě. Výuka jakosti je na provozně ekonomické fakultě České zemědělské univerzity v Praze reprezentována předměty: Jakost a zpeněžování zemědělských produktů a Jakost a certifikace potravin zaměřených především na jakost produktů. V rámci předmětů Řízení změn, Prognostika a Strategické řízení jsou poskytovány rámcové informace o systémech jakosti na bázi ISO 9000, ISO 14 000 a TQM. Výše uvedený systémový deficit, včetně trvalého zájmu studentů o diplomová témata řešící problematiku systémů jakosti na

bázi TQM, ISO 9000, HACCP, ISO 14000 jak ze strany studentů denního, tak i distančního studia vedl k projektu volitelného předmětu e-Řízení jakosti.

b. Cíle řešení

Cílem předkládaného projektu je vypracovat a odladit elektronickou verzi nově projektovaného volitelného předmětu Řízení jakosti (5 kreditů) zaměřujícího se na problematiku projektování a auditu systémů jakosti na bázi ISO 9000:2000 pro obory PaE, PaA, INFO, VSRR v rámci magisterského studia.

c. Způsob řešení:

Naplnění výše uvedeného hlavního cíle předpokládá splnění níže uvedených dílčích cílů:

1. Analýza stávajícího portfolia předmětů zabývajících se výukou problematiky jakosti na ČZU v Praze včetně srovnávací analýzy s vybranými domácími a zahraničními univerzitami.
2. Upřesnění cílů nové elektronické publikace. Návrh závazné modulové struktury předmětu na úrovni hlavních kapitol a podkapitol. Konzultace s vybranými specialisty. Oponentní řízení na univerzitní úrovni.
3. Zpracování vybraných modulů jednotlivými autory na dvou dokumentačních úrovních, včetně cílů, vybraných otázek a odpovědí, příkladů, otázek k prohloubení získaných poznatků, úkolů, testů a doporučené literatury.
4. Revize vypracovaných autorských textů vedoucím řešitelem a jazyková korektura.
5. Převod vypracované elektronické dokumentace do interaktivní elektronické formy.
6. Odladění předmětu e-Řízení jakosti v rámci virtuálního výběrového kurzu.
7. Nákup základní literatury, video prezentace, výběr a pořízení vhodného aplikačního programového instrumentu.

Pozn. Navržená struktura předmětu bude zpracována v souladu s doporučeními Evropské organizace pro jakost, nadnárodními předpisy a doporučeními norem ISO.

d. Presentace výsledků

- Presentace dílčích výsledků na mezinárodní konferenci.
- Uspořádání semináře na téma e-quality za účelem vzájemné výměny poznatků a zkušeností v oblasti výuky jakosti.
- Akreditace e-předmětu Řízení jakosti pro vybrané studijní obory magisterského studia.

Diskuse

V. Vostrovský (2001, s. 53) správně upozorňuje, že cílem systému vzdělávání, které je označováno jako E-learning, je využít dynamického rozvoje informačních a komunikačních technologií pro efektivnější zpřístupnění vzdělávání většímu počtu lidí na kvalitativně vyšší úrovni. **Jedním ze základních předpokladů úspěchu takového typu studia bude kvalita studijních materiálů, které musí plně nahradit bezprostřední kontakt učitele se studentem.**

Odpovídající studijní materiály bude třeba didakticky upravovat tak, aby v maximální míře ulehčovaly samostatné studium. Proto bude nutné obsažené učivo členit do jednotlivých kapitol, přičemž každá kapitola musí obsahovat zkušební texty k prověření stupně osvojení prezentované teorie, definované cíle studia a shrnutí nejdůležitějších poznatků. Vlastní text bude vhodné v daleko větší míře graficky členit ve srovnání s klasickými skripty. Vybrané interaktivní prvky umožní názornou demonstraci probírané látky.

Dále V. Vostrovský zdůrazňuje důležitost **pečlivé identifikace uživatelského profilu**. To ve své podstatě znamená, že analýza cílové skupiny, pro kterou je aplikace vyvíjena je rozhodujícím faktorem úspěchu projektu. Budou-li specifikovány hlavní cíle, které mají být splněny vytvořením takové studijní aplikace, budou usnadněny i všechny následné rozhodovací procesy, tj. volba struktury, kompozice, písmo a způsob navigace. **Kvalitní výuková aplikace by se neměla omezovat pouze na jeden typ členění textu, ale měla by využívat všechny tři přístupy a vzájemně je kombinovat.** Pro základní strukturu multimediálních materiálů lze s výhodou využít hierarchický přístup, logicky navazující stránky propojovat pomocí odkazů sekvenčního přístupu a rejstříky včetně odkazů na další stránky s podobnými tématy řešit hypertextově. Zásadně však platí, že je vhodné zpřístupnit co nejvíce informací na co nejméně „kliknutí“. **Velmi složitou problematikou bude aktivizace účastníků kurzu. Ve virtuálním studijním prostředí je možné vyvolávat diskuse k rozličným tématům, klást různé aktivizační otázky a úkoly. Tutor musí neustále monitorovat diskuse a korigovat chybné názory.**

Z. Pechačová, P. Michálek a P. Rymešová (2001, s. 28) výstižně diskutují v této souvislosti změnu náročnosti a potřeb pedagogického procesu. Pedagog se jako odborník a vzdělavatel uplatní v několika rolích:

- Jako autor studijních materiálů a multimediálních podkladů, který promýšlí dávkování studia, návaznost jeho jednotlivých částí, vytváří zpětnovazební prvky, navrhuje grafické členění, sestavuje kontrolní testy. Autor také vytváří návod ke studiu.
- Jako tutor virtuálního vzdělávání. Tutor bude studujícím téměř stále k dispozici pro telefonickou či elektronickou konzultaci týkající se studia, studijních materiálů a pomůcek. I přes možnou dohodu se studenty na základních pravidlech budou tyto činnosti pro tutora časově velmi náročné a budou přesahovat povinnosti dnešního pedagoga.
- Jako examinátor. Zde bude role pedagoga podobná jako při presenčním studiu.

Jak vyplývá z výše explicitně deklarovaného cíle řešení bude vlastní jádro e-předmětu tvořit tematika projektování systémů jakosti na bázi ISO 9000:2000 a tematika auditu těchto systémů na bázi ISO 19011:2002. Speciální modul bude věnován ISO 15161, která podporuje implementaci ISO 9000:2000 v potravinářském výrobním sektoru a také dalším důležitým standardům např. BRC (Technical Standard and Protocol for Companies Supplying Retailer Branded Food Products) a obdobnému standardu EFIS. Důsledně modulová architektura umožní, aby si potenciální uživatel vybral doporučený modulový mix s ohledem na jeho studijní specializaci. Elektronická verze projektovaného předmětu nabídne uživatelsky

přívětivé interaktivní prostředí ve kterém budou zohledněny doporučení uvedená výše. Virtuální verze předmětu e-Řízení jakosti zvyšuje na jedné straně studijní požadavky na samostatnou práci studenta, ale na druhé straně nabízí flexibilní časový rozvrh studia přizpůsobený individuálním odlišnostem.

Závěr

Z důvodu vyplnění systémové mezery mezi aktuální programovou strukturou a výukou jakosti na Provozně ekonomické fakultě České zemědělské univerzity v Praze navrhuje autor zpracovat projekt nového volitelného předmětu e-Řízení jakosti (5 ECTS), pro studijní obory PaE, PaA, INFO a VSRR formou multimediálního učebního textu, přístupného v rámci intranetu fakulty. Modulová architektura předmětu umožňuje splnit specifické požadavky výše zmíněných studijních oborů. Vlastní jádro e-předmětu bude tvořit tematika projektování systémů jakosti na bázi ISO 9000:2000 a tematika auditu těchto systémů na bázi ISO 19011:2002. Speciální modul bude věnován ISO 15161, která podporuje implementaci ISO 9000:2000 v potravinářském výrobním sektoru a také dalším důležitým standardům např. BRC (Technical Standard and Protocol for Companies Supplying Retailer Branded Food Products) a obdobnému standardu EFIS. Otevřená modulová architektura vytváří prostor pro budoucí modifikace předmětu. Pokud bude navržený projekt realizován v navrženém rozsahu, bude představovat první elektronickou výukovou aplikaci v oblasti managementu jakosti v České republice. Synergický efekt této aplikace vytváří podmínky její další exploatace v universitním a podnikovém prostoru.

Literatura

- Havlíček, J., Hron, J., Tichá, I.: **Virtuální vzdělávání a virtuální univerzita v systému vzdělávání Evropské Unie**. In: Havlíček, J. a kol.: Koncepce virtuálního vzdělávání na Provozně ekonomické fakultě České zemědělské univerzity v Praze. Praha: ČZU 2001, s. 7-21. ISBN 80-213-0861-3.
- Palán, J. F. a kol.: **Řízení podnikových změn**. Praha: Credit Praha 2002. ISBN 80-213-0893-1.
- Pechačová, Z., Michálek, P., Rymešová P.: **Morální příprava zaměstnanců a studentů**. In: Havlíček, J. a kol.: Koncepce virtuálního vzdělávání na Provozně ekonomické fakultě České zemědělské univerzity v Praze. Praha: ČZU 2001, s. 22-33. ISBN 80-213-0861-3.
- Veber, J. a kol.: **Řízení jakosti a ochrana spotřebitele**. Praha: Grada 2002. ISBN 80-247-0194-4.
- Vostrovský, V.: **W-Design**. In: Havlíček, J. a kol.: Koncepce virtuálního vzdělávání na Provozně ekonomické fakultě České zemědělské univerzity v Praze. Praha: ČZU 2001, s. 53-61. ISBN 80-213-0861-3.