

ÚVOD	9
1 KVALITA - VYMEDZENIE POJMU	11
2 Z HISTÓRIE MANAŽÉRSTVA KVALITY.	16
3 HLAVNÍ PREDSTAVITELIA MANAŽÉRSTVA KVALITY A ICH PRÍNOS	20
4 SYSTÉMY MANAŽÉRSTVA KVALITY.	25
4.1 TQM - komplexné manažerstvo kvality.	25
4.2 Manažerstvo kvality podľa súboru noriem ISO 9000.	33
4.3 Model výnimočnosti EFQM.	35
4.4 TQMEX model.	40
4.5 Six sigma program kvality.	41
4.6 Model CAF.	43
5 KVALITA VZDELÁVANIA	45
6 MANAŽÉRSTVO KVALITY ŠKOLY.	49
6.1 Princípy manažerstva kvality školy.	52
6.1.1 Princíp orientácie na zákazníka.	52
6.1.2 Princíp orientácie na procesy.	53
6.1.3 Princíp rozhodujúcej úlohy vedenia školy v manažerstve kvality školy	54
6.2 Samohodnotenie školy.	63
6.2.1 Samohodnotenie školy podľa Európskeho pilotného projektu na hodnotenie kvality škôl.	64
6.2.2 Samohodnotenie školy v Anglicku.	69
6.2.3 Samohodnotenie školy v Českej republike.	72
6.2.4 Samohodnotenie kvality školy podľa Európskeho modelu výnimočnosti - EFQM.	74
6.2.5 Ktorý model manažerstva kvality má škola použiť?.	76
6.3 Postup pri zavádzaní systému manažerstva kvality na škole.	77

6.4	Skúsenosti s aplikáciou manažérstva kvality školy, výsledky výskumov, monitorovanie kvality školy.	85
6.4.1	Pozitívne príklady zavádzania manažérstva kvality školy.	85
6.4.2	Typické znaky kvalitnej školy.	89
6.4.3	Zabezpečenie kvality základných a stredných škôl v štátoch EÚ a OECD.	98
7	MANAŽÉRSTVO KVALITY VYUČOVACIEHO PROCESU.	106
8	KVALITA VZDELÁVACIEHO SYSTÉMU	117
8.1	Výkony žiakov a študentov škôl v SR v medzinárodnom porovnaní.	124
8.2	Financovanie školstva.	137
8.3	Podmienky školstva.	143
9	NIEKTORÉ METÓDY POUŽÍVANÉ PRI MANAŽÉRSTVE KVALITY VZDELÁVANIA.	153
9.1	Dotazníková metóda a metóda rozhovoru.	154
9.2	Metóda pozorovania.	166
9.3	Brainstorming.	173
9.4	Benchmarking.	175
	analýza.	179
9.6	Pareto diagram.	184
9.7	Metóda „5-krát prečo“.	185
9.8	Technika „rybacej kosti“ (metóda Ishikawov diagram).	186
	PRÍLOHY.	188
	PRÍLOHA A: DOTAZNÍKY PRE ŽIAKOV.	188
	Príloha A 1: Dotazník na zisťovanie očakávaní žiakov od vyučovania predmetu	188
	Príloha A 2: Dotazník na hodnotenie kvality vyučovacej hodiny predmetu žiakmi.	193
	Príloha A 3: Dotazník na hodnotenie kvality výučby predmetu..... žiakmi.	194
	Príloha A 4: Dotazník na hodnotenie kvality školy žiakmi.	198
	PRÍLOHA B: DOTAZNÍK NA HODNOTENIE KVALITY ŠKOLY RODIČMI ŽIAKOV.	200
	PRÍLOHA C: DOTAZNÍKY PRE UČITEĽOV.	202
	Príloha C 1: Humanistická koncepcia vyučovania.	202
	Príloha C 2: Tvorivosť v práci učiteľa.	204
	Príloha C 3: Dotazník na samohodnotenie vyučovacej jednotky vyučujúcim	206
	Príloha C 4: Dotazník na hodnotenie školy učiteľmi.	208
	Príloha C 5: Tvorivá klíma na pracovisku.	211

PRÍLOHA D: DOTAZNÍK PRE ABSOLVENTOV ŠKOLY.	213
PRÍLOHA E: DOTAZNÍK CES NA ZISŤOVANIE SOCIÁLNEJ KLÍMY TRIEDY NA STREDNÝCH ŠKOLÁCH.	215
PRÍLOHA F: POZOROVACÍ HÁROK.	218
ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV.	221
REGISTER.	228