

OCENA USŁUG W EDUKACJI DOROSŁYCH

Streszczenie: Ze względu na fakt, że edukacja jest obecnie sterowana przez popyt i podaż, rozumiemy dziedzinę edukacji jako działalność, której celem jest zapewnienie oferty konsumentom, a mianowicie podmiotom, które zainteresowane są nauką (jednostka, firma, organizacja lub grupa osób). Mamy więc do czynienia z usługami edukacyjnymi. Oferta szkoleń jest realizowana poprzez instytucje edukacyjne, które mogą być osobami fizycznymi lub prawnymi, założonymi jako organizacje non-profit lub firmy nieosiągające zysku. Konsumentem usługi jest osoba zainteresowana edukacją, która może być osobą fizyczną lub prawną. Organizacja edukacyjna może oferować usługi nie tylko w zakresie edukacji, ale może również udzielać porad, zapewniać fachowe publikacje i materiały do nauczania. W ramach edukacji mogą być na podstawie umowy zapewnione usługi związane ze stołowaniem i zakwaterowaniem uczestników. Jeśli organizacja zamierza działać na rynku instytucji edukacyjnych, musi elastycznie reagować na popyt na edukację. Istotne jest, żeby instytucje stale rozwijały i udoskonalały swe usługi, aby były one konkurencyjne na rynku. Ocena usług w zakresie edukacji ma zasadnicze znaczenie dla tego procesu. W dużym stopniu wpływ na jakość edukacji mają wykładowcy (trenerzy), którzy są bezpośrednio zaangażowani w proces edukacji, i z tego powodu są kluczową jednostką w procesie edukacji.

Słowa kluczowe: kwestionariusz, ocena edukacji, wykładowca, metody oceny, wywiad, zarządzanie zasobami ludzkimi, niezawodność, edukacja dorosłych

Wstęp

Edukacja to proces świadomego i celowego aktywnego tworzenia i zbierania danych dotyczących wiedzy naukowej i technicznej, umiejętności intelektualnych i praktycznych oraz doświadczenia ludzkiego, kształtowanie cech moralnych charakterystycznych dla interesów indywidualnych. Edukację rozumiemy jako wpływ na człowieka lub grupę, którego celem jest tworzenie osobowości i indywidualizacja świadomości społecznej. *Edukacja* jest działaniem wykładowcy (trenera), a *uczenie się* to działania uczestników w procesie edukacyjnym.

Edukacja dorosłych jest to ogólne pojęcie dla edukacji populacji dorosłych osób i obejmuje wszystkie działania szkoleniowe realizowane jako regularna szkolna edukacja dorosłych lub kształcenia ustawicznego – formalna, pozaformalna i nieformalna¹.

Dziedzina oceny skuteczności i efektywności w edukacji jest ciągle otwarta i wszyscy, którzy są zainteresowani edukacją, szukają nowych ścieżek i opcji, jak rozwiązać problem oceny. Żaden system oceny nie można uznawać za raz na zawsze obowiązującą procedurę, która w następstwie czasu byłaby dostosowana do potrzeb oceny i ogólnie pasowałaby do wszystkich grup oceny. Ocena stale się rozwija i wymaga stałej aktualizacji do nowych warunków.

¹ Z. Palán, *Výkladový slovník lidské zdroje*, Academie, Praha 2002.

1. Edukacja i rozwój pracowników

Edukacja pracowników obejmuje następujące działania²:

1. Przystosowywanie umiejętności pracowników do zmieniających się wymagań pracy (elastyczności w ramach miejsca pracy, tzn. rodzaj elastyczności i impulsywności), która jest tradycyjnym, najbardziej popularnym i często głównym zadaniem edukacji personelu w organizacji.

2. Zwiększenie umiejętności pracowników tak, aby przynajmniej częściowo opanowali wiedzę i umiejętności niezbędne do wykonywania innych czynności. Prowadzi to do rozwoju umiejętności zawodowych (elastyczności, którą nazywamy boczną, poprzeczną).

3. Wysiłek w rozszerzaniu zdolności pracy pracowników. Wpływa na zmianę procesów w organizacji. Jeżeli pracownik ma zawód, na który organizacja nie ma zapotrzebowania, musi się przekwalifikować, aby wykonywać zawód, który organizacja potrzebuje. Dbłość o potrzebne kwalifikacje pracowników w organizacji jest częścią edukacji pracowników.

4. Organizacja nie zawsze ma nowych pracowników, którzy zostali odpowiednio przeszkoleni do wykonywania pracy na określonym stanowisku pracy. Często konieczne jest dostosowanie kwalifikacji nowych pracowników do konkretnych wymagań. Ma to miejsce najczęściej w inżynierii, technologii i stylu pracy w organizacji. Nowi pracownicy muszą więc być przeszkoleni w organizacji, a przynajmniej muszą się dostosować do jej mechanizmów i kultury. Proces ten nazywany jest „orientacją pracownika”. Te działania również mieszczą się w sferze edukacji pracowników.

5. Kształtowanie umiejętności pracy w ramach nowoczesnej personalistyki wykracza poza zwykłe kompetencje (kwalifikacje) i coraz bardziej polega na kształtowaniu charakteru pracownika, cech, które odgrywają ważną rolę w relacjach interpersonalnych. Wpływają na zachowanie i świadomość pracownika, a więc motywacja pracownika odzwierciedla się w stosunkach pracy w miejscu pracy.

2. Plan edukacji pracowników

Planowanie edukacji pracowników odbywa się w oparciu o identyfikację potrzeb edukacji pracowników w organizacji i ustalaniu celów edukacji (co ma być osiągnięte przeszkoleniem pracownika). Potem następuje etap planowania edukacji, kiedy są rozwiązywane kwestie budżetu, planowanego harmonogramu pracowników, których edukacja obejmuje, obszary i treści edukacji. Jednym z najważniejszych kroków w planowaniu edukacji personelu jest wybór edukacyjnych metod.

Ostatnim etapem jest sam proces planowania realizacji edukacji i proces oceny skuteczności działań edukacyjnych i wykorzystanych metod.

Plan edukacji powinien dawać odpowiedzi na niżej wskazane pytania:

² J. Koubek, *Řízení lidských zdrojů*, Management Press, Praha 2002.

Jaka edukacja powinna być zapewniona (treść, zawartość edukacji)



Komu / dla kogo jest edukacja wskazana (grupa, jednostki)



Jakim sposobem (formy i metody edukacji)



Kim (dostawcy wewnętrzni, zewnętrzni, instytucje edukacyjne)



Kiedy (termin, harmonogram czasu)



Gdzie (miejsce odbywania edukacji, konkretne instytucje edukacyjne, klasa i jej wyposażenie, zakwaterowanie, wyżywienie itp.)



W jakiej cenie, z jakimi poniesionymi kosztami, za ile (budowanie kalkulacji ceny, budżetu edukacji)



Jaka będzie ocena wyników edukacji i efektywność poszczególnych działań edukacyjnych (metody oceny, kto i kiedy będzie oceniać)

3. Metody a formy edukacji

Ocena usług edukacyjnych jest zależna od wybranej metody edukacji. Instytucje edukacyjne mogą wykorzystać do realizacji programu edukacji najlepsze odpowiednie metody lub mogą wykorzystać kombinację kilku metod edukacyjnych (jakimi są wykład i szkolenie praktyczne, gdzie uczestnicy kształcenia wykonują praktycznie czynności, które były opanowane w pierwszej teoretycznej części edukacji).

Najczęściej stosowane metody edukacji można podzielić na dwie, dość duże grupy³:

1) metody używane w edukacji w miejscu pracy podczas wykonywania pracy – działania wykonywane są wprost na konkretnym miejscu pracy (metody *on the job*);

2) metody używane w edukacji poza miejscem pracy – edukacja może odbywać się w organizacji poprzez szkolenia korporacyjne lub na zewnątrz instytucji edukacyjnej (metody *off the job*).

Pierwsza grupa metod jest uważana za odpowiednią metodę szkolenia robotników, druga grupa bardziej nadaje się do szkolenia menedżerów i specjalistów. W praktyce jednak obie wyżej wskazane grupy metod są wykorzystywane do szkolenia wszystkich kategorii pracowników, zachodzą jednak pewne modyfikacje w odniesieniu do zakresu prac konkretnej grupy uczestników edukacji.

³ J. Koubek, *Řízení lidských zdrojů...*

4. Ocena edukacji dorosłych

Ocena, ewaluacja (ang. *assessment, evaluation*) dotyczy oceny jakości lub poziomu zajęć edukacyjnych lub ich części. Ponadto dochodzi do oceny dostawcy edukacji (instytucji edukacyjnych). W ocenie edukacji widzimy ewaluację jako proces oceny, za pomocą którego możemy ocenić całkowity dorobek, poziom i możliwości instytucji edukacyjnej. Termin „ocena wyników edukacji” rozumiany jest jako ocena korzyści (uzyskanej wiedzy, umiejętności, stosunków i przyzwyczajzeń).

Głównie oceniamy:

- wpływ edukacji na uzyskaną wiedzę i umiejętności i ich późniejsze wykorzystanie w pracy;
- monitorowanie profilu programów edukacyjnych i ocenę ich skuteczności.

5. Planowanie procesu oceny i jej skuteczność

Planowanie ewaluacji jest procesem, który musi odbywać się równocześnie z identyfikacją potrzeb edukacyjnych i przygotowaniem programów edukacyjnych i rozwojowych, które stanowią odpowiedź na zidentyfikowane potrzeby. Planując proces oceny edukacji, zazwyczaj zleceniodawca i dostawca edukacji wiedzą, jakie będą potrzebne środki dla oceny edukacji. Środki są zależne od sytuacji, czy edukacja odbywa się w miejscu pracy (*on the job*), czy jest realizowana poza siedzibą pracodawcy (*off the job*)⁴.

Rozróżniamy trzy podstawowe środki:

1. Personalne

- ilu pracowników będzie zajmować się oceną;
- czas, jaki pracownicy będą poświęcać przygotowaniu oceny;
- czas, jaki będzie poświęcony realizacji oceny.

2. Materialne

- wyposażenie kancelarii;
- materiały, ważne do oceny łącznie z materiałem konsumpcyjnym;
- sprzęt służący do oceny (audio, video, komputer);
- miejsce, gdzie ocena będzie przebiegać;
- miejsce, gdzie będą podsumowywane wyniki.

3. Finansowe

- koszty pracy;
- koszty operacyjne.

W przygotowanie oceny oprócz zleceniodawcy i instytucji edukacyjnej angażuje się również wykładowca (trener). Jeśli edukacja przebiega w ramach przedsiębiorstwa, firmy, organizacji, w której jest wprowadzony i certyfikowany system zarządzania jakością zgodnie z normą ISO 9000, ocena efektywności edukacji jest zazwyczaj realizowana w zgodzie z „procedurami standardowymi”. Procedury te są zazwyczaj podane w systemie zarządzania jakością, który określa, jakimi metodami będą zapewniane informacje służące do oceny. W tym wypadku wykładowcy muszą być z wyprzedzeniem zaznajomieni ze standardami oceny i poleceniami, jaką rolę w procesie oceny będą pełnić. Ocenie działalności powinno być poświęcone wystarczająco dużo czasu. Podczas planowania oceny wyników edukacji niezbędne jest skupienie się na celach edukacyjnych.

⁴ Z. Brázdová, *Hodnocení ve vzdělávání dospělých*. Andragogé, Olomouc 2000.

6. Wymagania w stosunku do wykładowcy (trenera) w dziedzinie podstawowych kompetencji

Przestrzeganie zasad etyki pedagogicznej (andragogicznej). Przez etykę pedagogiczną rozumie się dyscyplinę, która zajmuje się etycznymi aspektami edukacji, kształcenia i szkolenia ludzi. Doświadczenie pokazuje, iż nie wszyscy nauczyciele wykorzystują etycznie akceptowane procedury lub dochodzą do wyników etycznie dopuszczalnych. W przypadku andragoga konieczne jest przestrzeganie etyki pedagogicznej.

Sztuka pedagogicznej i andragogicznej komunikacji. Komunikacja pedagogiczna jest szczególnym przypadkiem komunikacji społecznej. Koncentruje się na osiągnięciu celów edukacyjnych, obejmuje określone treści, role społeczne uczestnika lub uzgodnione zasady komunikacji. Podczas edukacji dorosłych powinno brać pod uwagę, że u dorosłych nie chodzi o proces wychowania, lecz o samokształcenie.

Komunikacja andragogiczna ma na celu osiągnięcie andragogicznych celów, które kształtuje program andragogiczny (odpowiada na pytania, kogo, dlaczego, w czym, jak, kiedy i na jakich warunkach, z jakimi oczekiwaniami będziemy kształcić). Tworzy podstawę do kształcenia i edukacji dorosłych, ale również do opieki i kształcenia. Jest realizowana w formie werbalnej (słownej) i niewerbalnej (bez słów, tzw. język ciała). Elementem właściwej komunikacji musi być *asertywne podejście* wykładowcy – realizacja własnych celów bez zbędnej agresji. W każdym zawodzie, jeśli ma on być wykonywany dobrze i skutecznie, konieczne są odpowiednie kwalifikacje personelu. W zawodach wspierających i usługowych do podstawowych umiejętności zalicza się umiejętności komunikacyjne⁵.

Zdolności do interakcji andragogicznej. Przez interakcję rozumiemy interakcję sprzężenia dwóch jednostek. Wzajemne sprzężenie zwrotne wykładowcy i uczestników edukacji (nauczyciela i ucznia) jest specyficzną relacją interpersonalną. Zaczyna się ona od decyzji uczenia się z jednej strony i decyzją o nauczaniu ze strony drugiej. Relacja ta kończy się po ukończeniu kursu, kiedy zmienia się ogólna relacja interpersonalna na relację znany – znany. W ujęciu wartościowym relacja nauczyciel – uczeń często trwa dalej.

Komunikacja andragogiczna i tworzenie odpowiednich relacji zależy od umiejętności metodycznych wykładowcy. Edukacja dorosłych powinna być wzajemnym oddziaływaniem i wpływem – osoby, która prowadzi (andragog), i osoby, która jest prowadzona (kształcony dorosły). Relacje oparte na wzajemnej sympatii, autorytecie, szacunku, poważaniu i przyjaźni pozytywnie oddziałują na przebieg kursu i przynoszą oczekiwane rezultaty.

Umiejętności dydaktyczne. Pedagog dorosłych musi umieć przekazać przedmiot szkolenia wyraźnie i zrozumiale. Musi też umieć skonstruować i dostosować program nauczania, biorąc pod uwagę osobowość i psychikę uczestnika. Powinien wybrać takie metody i techniki nauczania, które będą przynosić największe efekty (konieczna jest znajomość dydaktyki).

Fachowa znajomość wykładanego kierunku. Wykładowca powinien być znakomicie przygotowany zarówno pod względem teoretycznym, jak i praktycznym.

Znajomość psychologii osobowości. Ścisłe jest związania z nauczaniem – mistrzostwem andragogicznym. Znajomość psychologii jest ważna nie tylko dla dobrego zrozumienia osobowości słuchaczy, ale również i do samopoznania. Nie chodzi o to, czy dana osoba jest

⁵ I. Pláňava, *Průvodce mezilidskou komunikací*, Grada Publishing, Praha 2005.

„dobra” lub „zła”, ale chodzi o to, aby móc poznać swoje błędy, uświadomić je sobie i starać się je poprawić. Znajomość powinna opierać się na prawdopodobieństwie psychologii osobowości, co oznacza, że osobowość człowieka jest dynamiczna, ale stosunkowo stabilna. Musi umieć zaakceptować każdą jednostkę, co jest podstawą dla wszystkich pedagogów. Andragog nie ma zbyt dużych możliwości oddziaływania na kształtowanie osobowości swych słuchaczy jak pedagog, ale zarówno dla pedagoga, jak i dla andragoga jest ważne, aby rozpoznawali przejawy ego-defensywnych mechanizmów osobowości.

Umiejętność motywacji. Kluczem do zrozumienia motywacji jest wiedza o tym, co jest dla nas w tej chwili najważniejsze. Motywacja jako siła wywoływania konkretnego zachowania nie jest stała. W różnych czasach i okresach życia spełnia różne potrzeby. Istnieje pytanie, czy można wywołać u człowieka motywę, które obudzą czynności prowadzące do poszukiwania i tworzenia czegoś nowego i oryginalnego. Inne rodzaje motywacji służą do wykonywania normalnego obowiązku słuchacza lub studenta, żeby pomyślnie ukończył studia (edukację), a inne do sprowokowania samodzielnego myślenia. W pierwszym przypadku czynnikiem wywołującym działanie studenta są obawy przed nigdy niekończącą się edukacją, w drugim wypadku chęć do ekspresji twórczej. Dla wykładowcy uczącego dorosłych jest ważne, aby połączyć obie te motywacje. Kluczowa dla pomyślnego ukończenia szkolenia jest bez wątpienia osobowość nauczyciela lub trenera, ale również i warunki zewnętrzne (wyposażenie placówki, grupa, rodzina itp.). Duże znaczenie ma metodologia nauczania, która prowadzi do „nauczenia się” lub do samodzielnej pracy – to jest już jednak obszar dydaktyki.

Zadaniem wykładowcy w edukacji dorosłych jest nie tylko motywowanie uczestników edukacji, ale również i samego siebie, co tworzy proces interakcji.

Umiejętności organizacyjne. Obejmują formy nauki, wybór metod, przygotowanie pomocy dydaktycznych, przygotowanie materiałów do nauki, pisemne przygotowanie, proces planowania czasu i organizację. Dla prowadzącego szkolenie jest również ważne zaplanowanie czynności tak, żeby mieć wystarczającą ilość czasu i miejsca na relaks. Dzięki temu uzyska większą równowagę i harmonię, która pozytywnie odzwierciedli się w procesie edukacyjnym.

Umiejętności retoryczne. Ściśle związane z komunikacją andragogiczną i pedagogiczną. Sztuki retoryki można się nauczyć, można nauczyć się umiejętności podania tematu jasno i zrozumiale i zwięźle. Zaciekawić słuchacza można nie tylko dzięki temu, że się jest dobrym retorem, ale trzeba być też miłym, wierzyć w siebie i potrafić stanowczo egzekwować. Dobry mówca poświęca swemu przemówieniu dużo czasu na przygotowanie się.

Kreatywność. Chodzi o umiejętności wykładowcy prowadzące do zrodzenia się pomysłów, rozwiązań, koncepcji i teorii, które są w zasadzie unikatowe, świeże i innowacyjne.

Przyczynek do przygotowania procesu edukacyjnego. Zadaniem prowadzącego nie jest „prowadzenie wykładów”, konieczne jest przygotowanie się do procesu nauczania i zaangażowania w następujący sposób:

- ustanowić cele edukacyjne, wybrać i wykorzystać odpowiednie metody;
- wybrać odpowiednie strategie edukacyjne;
- sporządzić obiektywny system oceny dla słuchacza;
- sporządzić plan jednostki edukacyjnej (akcji);
- stworzyć relacje pedagogiczne, które będą ułatwiać edukację.

Znajomość struktury słuchaczy. Aby wybrać odpowiednie podejście prowadzącego do słuchaczy oraz wybrać sposób komunikacji, należy znać:

- społeczną strukturę słuchaczy, ich wiek i płeć;
- motywację do udziału w szkoleniu;
- możliwości, wiedzę i doświadczenia słuchaczy;
- osiągnięty poziom wykształcenia;
- warunki szkolenia.

Oczekiwanie osobiste cechy andragoga. Wskazane cechy osobiste zapewniają, że czynność andragoga będzie udana:

- towarzyskość – tzn. przyjacielskość, zdolność do tworzenia i utrzymywania relacji interpersonalnych;
- sumienność;
- rozwaga;
- rozsądna krytyka – umiejętność krytyki, która powinna być krytyką konstruktywną (wyraźne i dokładne wskazanie tego, co można zmienić, ale głównie co należy zrobić, by się to zmieniło);
- samokrytyka – zdolność do oceny samego siebie i wyników swej działalności – co należy jeszcze w przyszłości poprawić;
- poczucie humoru.

Emocjonalna (uczuciowa) równowaga. Każde społeczeństwo, począwszy od greckiego i rzymskiego antyku, skończywszy na czasach obecnych, nakładało i nakłada na pedagogów różne wymogi. W większości przypadków powtarzają się:

- miłość do ucznia, studenta, kształconego;
- sprawiedliwość;
- cierpliwość;
- wysiłki mające na celu pomoc.

N.L. Gage (1972) podsumował badania z dziedziny psychologii osobowości nauczyciela i określił 4 elementy, które mają największy wpływ na studenta i podnoszenie poziomu kształcenia⁶:

1. Kordialność – tę cechę mają nauczyciele, którzy często wyrażają zgodę, akceptują i wspierają uczestników procesu edukacyjnego, lubią ludzi, mówią o nich dobrze, wierzą w ludzi, nie obawiają się ich.

2. Indyrektywa – nauczyciele otwarci są na pytania, szczególnie szczerze, które wspierają samodzielne myślenie, zachęcają osoby kształcące się do wykorzystywania własnych opinii, wykorzystują myśli i opinie studentów.

3. Kognitywna organizacja – tą cechą dysponują nauczyciele, którzy umieją dobrze „programować” nauczanie, podkreślają wkład jednostki w tworzeniu wiedzy.

4. Entuzjazm – nauczyciele odnoszą się z entuzjazmem do określonego tematu, zachowują się ekspresyjnie i do komunikacji używają „języka ciała”.

⁶ Z. Palán, *Výkladový slovník lidské zdroje*, Academie, Praha 2002.

6. Ocena wykorzystanych danych

W artykule są wykorzystane przeprowadzone badania oceny edukacji dorosłych, opracowanie danych uzyskanych za pomocą kwestionariusza „Ocena akcji edukacyjnej” (załącznik 1). Głównym celem kwestionariusza była ocena wykładowców, treści i organizacji kursów oraz stopnia zadowolenia podczas realizacji edukacji. Chodzi o konkretne odpowiedzi respondentów.

Grupę respondentów tworzą osoby z różnych programów edukacyjnych, kwestionariusz był zaplanowany tak, żeby mógł być wykorzystany we wszystkich grupach. Uczestnicy oceniali poszczególne części kwestionariusza, ale w małym stopniu wprowadzali uwagi do poszczególnych części edukacji. W grupie A „Doradztwo” byli respondenci mniej zdecydowani i wskazywali odpowiedź nr 5 „nie wiem”. W grupie A i C nie istniała możliwość zapewnienia respondentom wyżywienia i z tego powodu ta część nie podlegała ocenie.

Średnia ocena zadowolenia z procesu i efektów kształcenia we wszystkich trzech grupach respondentów wyniosła 2 (bardzo dobry).

6.1. Oceniana grupa A

Obejmowała respondentów zaszeregowanych do kursu „Doradztwo – szukanie pracy, dobór i prezentacja na rynku pracy z podstawami obsługi PC”, ilość godzin kształcenia – 66. O wypełnienie kwestionariusza zwrócono się do 25 respondentów. Wypełniony kwestionariusz po ukończeniu edukacji oddało 18 respondentów, z tego 13 kobiet i 5 mężczyzn. W pytaniu dotyczącym wykształcenia 4 osoby wskazały wykształcenie podstawowe, 12 respondentów – wykształcenie średnie i 2 respondenci wykształcenie średnie z maturą.

Kurs przebiegał 11 dni przez 6 godzin dziennie. Uczestnicy byli ujęci w ewidencji urzędu pracy jako niezatrudnieni długoterminowo.

6.2. Oceniana grupa B

Obejmowała respondentów kursu „Przygotowanie do weryfikacji szczegółowych kompetencji zawodowej <Administracja podatkowa>” – Kształcenie według Ustawy 312/2002 Dz.U. o samorządzie. O wypełnienie kwestionariusza zwrócono się do 25 respondentów. Wypełniony kwestionariusz po ukończeniu edukacji oddało 25 respondentów, z tego 19 kobiet i 6 mężczyzn. W pytaniu dotyczącym wykształcenia 10 respondentów wskazało wykształcenie średnie z maturą, 7 respondentów wykształcenie wyższe – licencjat, a 7 respondentów miało ukończone studia wyższe magisterskie.

Kurs przebiegał w edycji – 10 dni po 8 godzin dziennie. Respondenci byli do programu edukacyjnego wysłani przez pracodawców.

6.3. Oceniana grupa C

Obejmowała respondentów kursu kwalifikacyjnego „Minimum przedsiębiorcze”. O wypełnienie kwestionariusza zwrócono się do 25 respondentów. Wypełniony kwestionariusz po ukończeniu edukacji oddało 22 respondentów, z tego 9 kobiet i 13 mężczyzn. W pytaniu dotyczącym wykształcenia 11 respondentów wskazało wykształcenie średnie, 11 średnie z maturą.

Kurs przebiegał przez 20 dni, przez 6 godzin dziennie. Część uczestników była z wolnego naboru, część została wysłana przez urząd pracy.

Podsumowanie

Zdecydowana większość ludzkich czynności i działań ma na celu osiągnięcie konkretnego celu. Działalność człowieka jest w większości wypadków sensowna i celowa. Człowiek korzysta z okazji, żeby coś osiągnąć dla siebie lub dla kogoś innego. Na początku zawsze istnieje potrzeba, pragnienie lub pomysł, który następnie jest celem naszych działań. Na przebieg działalności ludzkiej będą zatem miały wpływ warunki zewnętrzne i wewnętrzne. Niezbędnym krokiem jest następnie planowanie działań, by jak najlepiej i najszybciej osiągnąć cel. Po realizacji planowanych działań następuje ocena wyników działalności. Głównym aspektem tej fazy ludzkiej działalności jest ocena, w szczególności porównanie wyników zamierzonych z wynikami osiągniętymi.

W niniejszym artykule została przedstawiona ocena edukacji, w szczególności w dziedzinie oceny dorosłych w kształceniu ustawicznym. Na podstawie wiedzy teoretycznej został opracowany kwestionariusz w celu uzyskania informacji wymaganych przez słuchaczy czynności edukacyjnych.

Na podstawie własnego doświadczenia w zarządzaniu instytucją, której misją jest kształcenie ustawiczne, chciałabym stwierdzić, iż cele artykułu zostały zrealizowane zgodnie z planem, a za pomocą kwestionariusza została oceniona jakość świadczonych usług oraz kluczowych kompetencji wykładowców, którzy są zaangażowani w proces edukacji w trzech niezależnych od siebie programów edukacyjnych.

Bibliografia

1. Armstrong M., *Řízení lidských zdrojů*, Grada Publishing, Praha 2002.
2. Beneš M., *Andragogika-teoretické základy*, Eurolex Bohemia s.r.o., Praha 2003.
3. Beneš M., *Andragogika-filozofie-věda*. Eurolex Bohemia, Praha, 2001.
4. Bláha J., Matejčičuk A., Kaňáková Z., *Personalistika pro malé a střední firmy*, CP Books, a.s., Brno 2005.
5. Bočková V., *Vzdělávání – průvodní jev života*, Andragogé, Olomouc 2002.
6. Brázdová Z., *Hodnocení ve vzdělávání dospělých*, Andragogé, Olomouc 2000.
7. Buckley R., Caple J. *Trénink a školení*, Computer Press, Brno 2004.
8. Disman M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, Karolinum, Praha 2000.
9. Hartl P., Hartlová H., *Psychologický slovník*, Portál, Praha 2000.
10. Humblin A.C., *The Evaluation and Control of Training*, McGraw-Hill 1974.
11. Kaňáková Z., Bláha J., Babicová J., *Řízení lidských zdrojů*, Akademie J.A.Komenského, Ostrava 2000.
12. Kirkpatrick D.L., *Evaluation of Training*, McGraw-Hill 1976.
13. Kolář Z., Šikulová R., *Hodnocení žáků*, Grada Publishing, Praha 2005.
14. Kolektiv autorů., *Akademický slovník cizích slov*, Academia, Praha 2001.
15. Koubek J., *Řízení lidských zdrojů*, Management Press, Praha 2002.
16. Koubek J., *Personální práce v malých podnicích*, Grada Publishing, Praha 1996.
17. Malach J., *Klíčové kompetence lektora*, Ostravská univerzita, Ostrava 2003.
18. Malach J., Zapletal B., *Vybrané problémy andragogiky*, Ostravská univerzita v Ostravě, Ostrava 2005.
19. Mareš J. *Studentské posuzování jako jedna z metod hodnocení vysokoškolské výuky*, SPN, Praha 1991.
20. Milkovich G.T., Bordeau J.W., *Řízení lidských zdrojů*, Grada, Praha 1993.

21. Mužík J., *Androdidaktika*, ASPI, Praha 2004.
22. Mužík J., *Management ve vzdělávání dospělých*, Eurolex Bohemia, s.r.o., Praha 2000.
23. Mužík J., *Soubor základních pravidel a dovedností pro lektorskou práci*, IMS, Praha 2005.
24. Nelešovská A., *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Grada Publishing, Praha 2005.
25. Palán Z., *Základy andragogiky*, VŠ JAK s.r.o, Praha 2003.
26. Palán Z., *Výkladový slovník Lidské zdroje*, Academia, Praha 2002.
27. Pláňava I., *Průvodce mezilidskou komunikací*, Grada Publishing, Praha 2005.
28. Průcha J., *Pedagogická evaluace-hodnocení vzdělávacích programů, procesů a výsledků*, Masarykova univerzita v Brně, Brno 1996.
29. Rektořík J., *Organizace neziskového sektoru*, Ekopress, Praha 2001.
30. Slavík J., *Hodnocení v současné škole*, Portál, Praha 1999.
31. Šamonil V., *Úvod do studia personalistiky*, VŠ JAK s.r.o., Praha 2003.
32. Vališová A. *Komunikace a vzájemné porozumění*, Grada, Praha 2000.

GUEST SERVICES IN ADULT EDUCATION

Summary: Due to the fact that education is now controlled by supply and demand, we understand the field of education as an activity whose aim is to offer consumers, namely those who are interested in learning /individual, company, organization or group or individuals/. So it comes to service. Offer training is implemented educational institutions, which may be natural or legal persons, folded as non-profit organizations, or companies that do not meet profit. Consumer Services is the person interested in education, which may be a natural or legal person. From the point of view of educational services can be offered not only in education, but the organization can also give advice, provide professional publications and teaching materials. The education in boarding can be provided under the contract to provide catering services and accommodation for participants. If an organization wishes to operate in the market of educational institutions must respond flexibly to the demand for education. It is important that the institutions have been steadily developing its services and improve it so that it was competitive level. That assessment services in the field of education is crucial to this process. To a large extent influence the quality of education of teacher /trainers/ who are directly involved in the education process, and are therefore vital player in the educational process.

Keywords: the questionnaire, evaluation of education, teacher, methods of assessment, intelligence, human resources management, reliability, adult education

Załącznik nr 1

Szanowna Pani, Szanowny Panie,

prosimy o wypełnienie kwestionariusza, który pomoże nam ocenić przebieg kursu i polepszyć nasze usługi. Wskazane dane będą wykorzystane w wydziale przygotowującym i realizującym kursy.

Wybraną odpowiedź proszę zakreślić krzyżykiem lub kółkiem. W przypadku, jeśli chcecie Państwo zostać anonimowymi, proszę nie wypisywać swojego imienia i nazwiska.

Dziękujemy za Państwa pomoc i odpowiedzialne podejście podczas wypełniania kwestionariusza, sugestie i zalecenia.

Imię i nazwisko:

mężczyzna kobieta

Wykształcenie:

Nazwa kursu:

Miejsce:

Termin:

Zgłosiłem się sam Przez urząd pracy Byłem/am wysłany/a przez pracodawcę

Aby ocenić wskazane niżej twierdzenia, proszę o wykorzystanie skali:

1 - na pewno tak 2 - raczej tak 3 - raczej nie 4 - na pewno nie 5 - nie wiem

OCENA KURSU

1. Treść szkolenia była dopasowana do tematu	1	2	3	4	5
2. Czas szkolenia był wystarczający	1	2	3	4	5
3. Teksty studyjne przyczyniły się do skuteczności szkolenia	1	2	3	4	5
4. Szkolenie jest użyteczne w Państwa pracy	1	2	3	4	5
5. Są Państwo zadowoleni z treści szkolenia	1	2	3	4	5
6. Czy treść szkolenia dotyczy działań wykonywanych w pracy	1	2	3	4	5
7. Który temat był najciekawszy.....					

WYKŁADOWCA KURSU

1. Czy wykładowca kursu jasno określił treść	1	2	3	4	5
2. Potrafił wyraźnie wyjaśnić przedmiot	1	2	3	4	5
3. Wzbudził zainteresowanie i motywował do dalszej pracy	1	2	3	4	5
4. Dobrał właściwy sposób wykładu	1	2	3	4	5

5. Wykazał fachową wiedzę dotyczącą problematyki	1	2	3	4	5
6. Wykazał zdolności pedagogiczne	1	2	3	4	5
7. Efektywnie wykorzystał czas, który był do dyspozycji	1	2	3	4	5
8. Czy był dostateczny czas przeznaczony na zadawanie pytań	1	2	3	4	5
9. Dał słuchaczom miejsce do samooceny	1	2	3	4	5
10. Był chętny doradzić i pomóc poza wykładem	1	2	3	4	5
11. Potrafił utrzymać uwagę przez cały czas	1	2	3	4	5
12. Wykazywał poczucie humoru	1	2	3	4	5
13. Głośność i dynamika głosu była dostosowana do znaczenia podawanych informacji	1	2	3	4	5
14. Prowadzenie zajęć nie było za szybkie, istniała możliwość sporządzenia notatek	1	2	3	4	5
15. Mimika i gesty były dopasowane	1	2	3	4	5
16. Wykład był zadowalający – przyciągał uwagę	1	2	3	4	5
17. Odpowiadał na pytania właściwie i interesująco	1	2	3	4	5
18. Wykorzystywał pomoce audiowizualne	1	2	3	4	5
19. Nie miał problemu podczas pracy z urządzeniami	1	2	3	4	5
20. Państwa uwagi do wyżej wskazanych punktów					

ORGANIZACJA KURSU

1. Zaplecze edukacyjne nadaje się do szkolenia	1	2	3	4	5
2. Warunki higieniczne w klasie były prawidłowe (światło, ciepło, powietrze)	1	2	3	4	5
3. Zaplecze techniczne w klasie odpowiadało potrzebom	1	2	3	4	5
4. Pomoce edukacyjne były wystarczające	1	2	3	4	5
5. Długość szkolenia i ilość przerw były wystarczające	1	2	3	4	5
6. Państwa uwagi do wyżej wskazanych punktów					

INNE USŁUGI

1. Czy byli Państwo dostatecznie zaznajomieni z organizacją nauczania	1	2	3	4	5
2. Czy pracownicy organizacji byli chętni sprostać Państwa życzeniom	1	2	3	4	5
3. Czy było zapewnione odpowiednie wyżywienie w czasie trwania kursu	1	2	3	4	5
4. Czy było zapewnione odpowiednie zakwaterowanie w czasie trwania kursu	1	2	3	4	5

CAŁKOWITY WYNIK

1. Uzyskałem użyteczną wiedzę, cele kształcenia zostały spełnione	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

2. Proszę zaznaczyć ogólną ocenę szkolenia 1 - celujący 2 - bardzo dobry 3 - dobry 4 - dostateczny 5 - zły					
--	--	--	--	--	--

Dodatkowe uwagi:

.....
.....
.....
.....

..... dnia.....