

ZAHRANIČNÍ DOBRÁ PRAXE V ZAJIŠŤOVÁNÍ KVALITY ONLINE A DISTANČNÍCH  
STUDIJNÍCH PROGRAMŮ



CENTRUM PRO STUDIUM VYSOKÉHO ŠKOLSTVÍ, v. v. i.  
Jankovcova 933/63, 170 00 Praha 7 – Holešovice

Jan Beseda, Lucie Hündlová, Filip Bláha

Praha, červenec 2021

Příručka byla zpracována v rámci dotace poskytnuté MŠMT na další činnost CSVŠ, v.v.i.pro rok 2021 a nevyjadřuje názory MŠMT.



ÚVOD.....	3
ENQA – Quality Assurance of E-learning Provision .....	4
IRSKO.....	9
ŠPANĚLSKO.....	16
The Agency for the Quality of the University System of Catalonia (AQU, 2007) .....	16
Standartisation and Certification of Spain's (AENOR, 2012) UNE 66181:2012 standard.....	17
National Agency for Quality Assessment and Accreditation of Spain (ANECA, 2012) .....	17
Model Renaty Marciniak.....	18
Celkový pohled na Španělské nástroje.....	21
NORSKO.....	22
NĚMECKO.....	27
RAKOUSKO .....	28
ITÁLIE.....	28
VELKÁ BRITÁNIE .....	28
Dílčí kroky na univerzitních úrovních: .....	29
ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ.....	30
LITERATURA .....	31

## ÚVOD

Pandemie Covid-19 v letech 2020–2021 znamenala pro mnohé vysoké školy přechod z prezenční výuky na dálkovou/online výuku ve velmi krátkém čase. Digitalizace vzdělávání a výuky na vysokých školách byla jedním z hlavních priorit evropského vysokého školství již před pandemií, epidemie však bezpochyby úlohu DELT (Digital enhanced learning and teaching) posílila. Poslední dva akademické roky (vedené převážně v online prostředí) nám nabízí příležitost k transformaci digitálního poskytování vzdělávacích služeb, které by neměly být považovány za podřadnou, ale naopak **rovnocennou** možnost výuky a vzdělávání. Bylo by dobré využít zkušenosti z posledních měsíců, tak aby se české vysoké školství rychleji adaptovalo na digitální transformaci a vydalo se cestou větší flexibility.

Cílem studie je ukázat na příklady zahraniční dobré praxe v zajišťování kvality online a distančních studijních programů na vysokých školách především z hlediska národní úrovně.<sup>1</sup> Hlavní pozornost je soustředěna na online a kombinované vzdělávání (tzv. blended learning) v souladu s operačními cíli 2A a 2C Strategického záměru 2021+. Studie nabízí evropskou perspektivu z pohledu ENQA a řešení ve třech vybraných zemích (Irsko, Norsko, Španělsko), které mají vypracované standardy kvality pro online/distanční vzdělávání. Přičemž dokumenty popisující irský přístup mohou být inspirativní i pro zajišťování kvality kombinovaných programů. Ostatně kombinované učení je celosvětovým trendem a minimálně určité prvky online vzdělávání by měly být postupně zabudovány i do prezenčních studijních programů. Takto stanovené standardy představují požadavky na kvalitu, které jsou očekávané od vysokých škol a dalších vzdělávacích zařízení, které poskytují online vzdělávání. Ve vybraných zemích zároveň působí agentury pro zajišťování kvality ve vzdělávání, jejichž činností je práce na zajišťování kvality. Cílem je, aby stanovené standardy, souběžně s prací agentur přispěly ke zlepšení kvality vzdělávání.

Výše zmíněné země mají stanovené standardy kvality pro online, distanční (nebo kombinované) vzdělávací studijní programy na VŠ.

V ostatních vybraných evropských zemích se setkáváme spíše s určitým rámcem, který poskytuje návody, jak by mohli jednotliví aktéři postupovat. Jedná se například o Německo, Rakousko, Itálii nebo Velkou Británii. Nizozemsko tuto problematiku na národní úrovni neřeší a nechává iniciativu na jednotlivých školách.

Zpráva „Developing a high performance digital education ecosystem: Institutional self-assessment instruments<sup>2</sup>“ z ledna 2021 dokládá, že na většině evropských vysokých škol je zřejmý zvýšený zájem o strategické zaměření na digitální vzdělávání. Je také patrné, že existuje velká diverzita v navrhovaných přístupech. Ze zprávy vyplývá, že hledání „správného“ přístupu je pro instituce velkou výzvou a hodnocení DELT by nemělo být vnímáno jako jednorázová aktivita, ale jako proces neustálého rozvoje.

---

<sup>1</sup> Na institucionální úrovni doporučujeme využít nástroj Evropské asociace distančně vzdělávajících univerzit (EADTU) E-xcellence, pro českého čtenáře jsme ho představili v Beseda. J (2020) Jak na kvalitu vzdělávání- evropských přístup,

<sup>2</sup> Volungevičienė, A., Brown, M., Greenspon, R., Gaebel, M. & Morrisroe, A. (2021). Developing a High-Performance Digital Education System: Institutional Self-Assessment Instruments. European University Association absl.

## ENQA – QUALITY ASSURANCE OF E-LEARNING PROVISION

Dokument ENQA, který se věnuje zajišťování kvality v oblasti e-learningu *Quality Assurance of E-learning Provision*<sup>3</sup>, je koncipovaný jako komplexní rámec. Hlavním cílem tohoto dokumentu bylo poskytnout pokyny zaprvé vysokoškolským institucím a zadruhé agenturám, které zabezpečují kvalitu – jak aplikovat Standardy a doporučení pro zajišťování kvality v Evropském vysokoškolském prostoru (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015, ESG). Cílem bylo poskytnout pokyny pro vnitřní i vnější hodnocení kvality e-learningových programů institucí terciárního vzdělávání. V prvním případě (pokyny pro VŠ) jsou v dokumentu uvedeny standardy a jejich použitelnost pro e-learning. V druhém případě (pokyny pro agentury zajišťující kvalitu) jsou uvedeny pokyny agenturám, ve smyslu kontroly e-learningu na vysokých školách.

**Na úrovni strategie zajišťování kvality vysokoškolskými institucemi (vnitřní hodnocení kvality)** ENQA doporučuje mít strategii v návaznosti na ESG.

Pro oblast standardů **1.1 Zásady pro zajišťování kvality** je požadováno mít vlastní strategii na podporu e-learningu. Platí zde obecné principy ESG jako je zapojení zúčastněných stran, opakovaná zpětná vazba, sledování a využívání nejnovějších trendů.

Neměla by chybět:

- Institucionální podpora.
- Strategie rozvoje kurzů a jejich struktury.
- Metoda výuky a učení.
- Podpora studentů.
- **Povinný trénink (nových) pedagogů v oblasti e-didaktiky a využívání elektronických vzdělávacích nástrojů.**
- Rozvoj technologické infrastruktury.
- Strategie zabezpečení ověřování výsledků učení (identifikace studenta).
- Strategie kyberbezpečnosti obecně (včetně GDPR).
- Universální design, tj. myslet na studenty se specifickými potřebami.

### Indikátory:

- E-learning je součástí celkové strategie rozvoje instituce i politiky zajišťování kvality.
- Instituce používá při rozhodování o přijetí nových technologií jasně formulovaný strategický rámec a strukturu správy, aby zajistila očekávanou kvalitu poskytování e-učení.
- Institucionální politiky, struktury, procesy a zdroje jsou zavedeny tak, aby zaručovaly úspěšný proces výuky a učení studentů, včetně studentů se speciálními vzdělávacími potřebami.
- Instituce má zásady (etický kodex) zajišťující akademickou integritu, svobodu a etické chování.
- Opatření v oblasti elektronického zabezpečení jsou řešena v institucionálních strategiích.
- Pokud jsou využívány externí služby nebo odborné znalosti, existují písemné dohody/smlouvy, které definují role a odpovědnosti.

<sup>3</sup> <https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/Considerations-for-QA-of-e-learning-provision.pdf>

- Do procesu zajišťování kvality jsou zahrnuti i studenti mimo kampus.

V oblasti standardů **1.2 Tvorba a schvalování studijních programů** je třeba zvážit modulární strukturu, online hodnocení výsledků učení, vytváření online akademické komunity, nabídku personalizovaného vedení pro studenty s různými potřebami a aspiracemi.

#### **Indikátory:**

- Instituce má jasnou strategii pro digitální inovace, jejíž součástí je e-learning. Tato strategie je v instituci známá na všech úrovních a je přijímána učiteli odpovědnými za tvorbu osnov.
- E-learningové programy jsou v souladu s institucionálním posláním.
- Návrh osnov odráží pedagogické postupy a inovace, jsou-li relevantní.
- Lidé podílející se na navrhování/vývoji/hodnocení e-learningových programů mají odborné znalosti v akademických i technických aspektech.
- Pedagogičtí pracovníci podílející se na navrhování/vývoji/hodnocení programů jsou obeznámeni s výhodami/nevýhodami používání e-learningu v konkrétních kontextech kurzů.
- Při vývoji modelu učení a návrhu osnov jsou brány v úvahu potřeby studentů.

V oblasti standardů **1.3 Učení zaměřené na studenty** je doporučeno podporovat **flexibilní** studijní cesty, posilování autonomie a aktivizace jednotlivých studentů, a to včetně podpory sociální interakce mezi studenty. Je třeba klást důraz na aktuálnost studijních materiálů a jejich soulad v rámci studijních modulů. Z nástrojů se doporučují blogy, diskusní fóra, webináře, virtuální světy a laboratoře. Pečlivě je třeba zvážit online hodnocení. Instituce má mít i nastavené procedury hodnocení mimo klasickou učebnu, včetně ověřené identity studenta. Studenti by měli znát správné chování a měli vědět co je plagiarismus a jak se ho vyvarovat. Je třeba mít i vhodné nástroje pro stížnosti studentů.

#### **Indikátory:**

- Učební materiály usnadňují učení studentů.
- Autoři učebních materiálů jsou pro daný předmět relevantní. Učební materiály jsou pravidelně kontrolovány a aktualizovány.
- Technická infrastruktura je sladěna s metodikou výuky, vzdělávacími aktivitami a metodami elektronického hodnocení a usnadňuje proces výuky a učení.
- Metody elektronického hodnocení jsou vhodné pro daný účel a umožňují studentům prokázat, do jaké míry bylo dosaženo zamýšlených výsledků učení.
- Studenti jsou jasně informováni o elektronickém hodnocení.
- Studenti jsou si vědomi pravidel plagiátorství.
- Studenti jsou vyškoleni v tom, jak správně parafrázovat, citovat a odkazovat, a to jak na online, tak na tiskové zdroje.
- Instituce poskytuje rady ohledně vhodného online chování (pravidla netikety).

V oblasti standardů **1.4 Zápis/přijímání studentů, sledování jejich pokroku, uznávání a certifikace** by měly instituce podporovat studenty k zodpovědným rozhodnutím skrze poskytování poradenství, včetně diagnostických testů a informováním o předem požadovaných znalostech či kompetencích. Neměly by zapomínat využít ECTS a EQF. Informovat by měly o vztazích mezi kurzy, způsobu zápisu,

online hodnocení, IT požadavcích, distribuci studijních materiálů a odhadovaném času, který potřebují studenti věnovat kurzu a jeho jednotlivým částem.

Uznávání předchozích výsledků učení je také důležitou součástí e-learningu.

#### **Indikátory:**

- (Potenciální budoucí) studenti jsou informováni o požadavcích týkajících se vybavení, digitálních kompetencí a předběžných znalostí a předpokladů pro zápis do kurzů a docházky.
- Studenti jsou informováni o studijní zátěži a pedagogickém modelu e-learningu.
- Instituce má zavedenou politiku a postup pro uznávání předchozího učení.

V oblasti standardu **1.5 Učitelé** je třeba myslet na rozvoj pedagogických a facilitačních dovedností v oblasti e-learningu. Instituce ale musí zvážit, aby trénink učitele nepřetěžoval. Pracovní zátěž (včetně profesního rozvoje) by měla být srovnatelná s klasickou prezenční výukou. Je třeba mít udělanou analýzu učitelských potřeb před jejich školením. Instituce by měla mít i úvodní školení v oblasti e-learningu pro nové učitele. Měla by podporovat sdílení dobré praxe v oblasti výuky a učení. Instituce by měla mít nejen učitele, ale i další pracovníky podporující online učení a výuku. Tuto podporu je třeba koordinovat s externími dodavateli služeb.

#### **Indikátory:**

- Instituce definuje strukturu, profil a roli pedagogických pracovníků v souladu s pedagogickým modelem.
- Instituce používá vhodné nástroje k zajištění toho, aby profil pedagogických pracovníků odpovídal jejich povinnostem.
- Pedagogičtí pracovníci jsou vyškoleni a zdatní v používání učebních technologií a metodách elektronického hodnocení. Pro nové zaměstnance existují zvláštní vzdělávací aktivity.
- Instituce vyvíjí postupy pro určení potřeb pedagogických pracovníků.
- Služby technologické a pedagogické podpory pro učitele jsou přiměřené a rychle reagující na změny.
- Poměr pedagogických pracovníků a studentů zamezuje nadměrné pracovní zátěži učitelů a lektorů.
- Instituce zavádí vhodné postupy pro nábor a přijímání pedagogických pracovníků.
- Učitelé jsou efektivně koordinováni.

V oblasti standardu **1.6 Učební zdroje a studentská podpora** se doporučuje zavést indikátor sledující adekvátnost a aktuálnost technologické infrastruktury. Instituce by měla mít vlastní plán kyberbezpečnosti řešící např. hesla, šifrování, záložní systémy apod. Doporučuje se mít centralizovaný systém pro podporu online výuky a učení. Systém by měl studenty registrovat do kurzů a programů, distribuovat vzdělávací materiály a uchovávat záznam studentských aktivit, podporovat komunikaci mezi studenty, učiteli a dalšími zaměstnanci školy. Podcenit by se neměly dostatečné finanční zdroje pro provoz a aktualizaci takového systému. Je třeba myslet i na uživatelskou přívětivost systému pro studenty se specifickými potřebami. Studenti mají přístup k adekvátním studijním zdrojům (e-knihovny), případně virtuálním laboratořím. Studenti mohou být podporováni i díky tutorským systémům a vhodné administrativní podpoře – měla by být vhodně

zajištěna i pro online studenty. Podpora studentům může být zesílena za pomoci profilu studentů a jejich následné analýzy, která může pomoci cílit na konkrétní potřeby studentů, tj. podpora může být přizpůsobena jednotlivcům nebo na úrovni třídy nebo předmětu. Instituce by měly podporovat virtuální mobility studentů i pedagogů a umožnit jim účastnit se vzdělávacích aktivit organizovaných jinými institucemi.

#### Indikátory:

- Instituce podporuje využívání různorodých nástrojů a metod v rámci e-learningu.
- Technická infrastruktura je přizpůsobená studentům se speciálními potřebami.
- Instituce má standardy kyberbezpečnosti, které zaručují informační integritu a validitu.
- Vzdělávací prostředí je pravidelně aktualizováno.
- Instituce poskytuje studentům adekvátní e-knihovnu a virtuální laboratoře.
- Instituce má procedury na podporu studentů, a to včetně pedagogické, technologické, administrativní podpory a tutoringu.
- Podpora studentů je nabízena podle profilu studenta a jeho konkrétních potřeb.
- Podpora studentů odráží charakteristiky e-learningu, včetně vedení studentů k rozvíjení digitálních kompetencí, sebereflexi a time managementu.
- Studenti obdrží pokyny/školení k používání e-learningových zdrojů.
- Čas fungování studentské podpory bere v úvahu i studentské potřeby (večery, víkendy, prázdniny).
- Instituce nabízí možnost virtuální mobility pro studenty i akademiky.

V rámci standardu **1.7 Informační management** se píše o tom, že instituce by měla mít dobře nastavený systém zpracování dat a různé indikátory pro různé typy učení (distanční, kombinované atd.) jako je počet nedokončených kurzů, programů atd.

Doporučuje se akademikům i studentům nabízet reporty sledující učení a jeho výsledky. Součástí e-learningu má být dobře nastavená ochrana soukromí studentů.

#### Indikátory:

- Sebraná data jsou využívána k hodnocení e-learningových kurzů.
- Existuje strategie pro využívání analytiky učení (learning analytics).
- Informační systém obsahuje relevantní, aktuální informace o instituci a jejich studijních programech.
- Instituce zvažuje etické normy a má nastavenou politiku ochrany dat a soukromí studentů.

Standard **1.8** se zabývá **Publikováním informací**. Ve vztahu k e-learningu by zúčastněné strany měly být informovány o uznávání kvalifikací vycházejících ze studijních programů, o výukových metodách, o vzdělávacích zdrojích a technologiích. K transparentnosti patří i požadavky na minimální technologické standardy a informace o technické podpoře.

#### Indikátory:

- Instituce zveřejňuje spolehlivé, úplné a aktuální informace o studijních programech (tj. uznávání kvalifikací, studijních cílů, kreditů, požadavků, metod hodnocení, časových harmonogramů, termínů relevantních pro program/kurz).

- Instituce zveřejňuje spolehlivé, úplné a aktuální informace o institucionální technické podpoře.
- Technické požadavky umožňující plné a efektivní využívání systému jsou jasně identifikovány a zveřejněny.
- Instituce zveřejňuje informace o míře dokončení, míře úspěšnosti a míře předčasného ukončení.

U standardu **1.9 Průběžný monitoring a periodické hodnocení studijních programů** platí to, co u běžných programů s tím, že je třeba se zaměřit na vývoj technologií a pedagogických metod. V neposlední řadě je třeba zúčastněným stranám poskytnout informace, jak se pracuje se zpětnou vazbou.

**Indikátory:**

- E-learningové programy jsou revidovány, aktualizovány a vylepšovány.
- Rozvoj pedagogických kompetencí je v souladu s institucionální strategií.
- Průběžně probíhá analýza rozvoje techniky a pedagogických kompetencí a jejich vylepšování.
- Vnitřní systém zajišťování kvality obsahuje zpětnou vazbu od zúčastněných stran.

Ke standardu **1.10 Cyklické vnější zajišťování kvality** lze jen dodat, že instituce by měla navazovat kontakty se svými příslušnými orgány zajišťujícími kvalitu za účelem výměny informací a lepšího porozumění specifikům e-učení a jeho hodnocení.

**Doporučení pro agentury zajišťující kvalitu (vnější hodnocení kvality)** by měla vycházet z evropských a národních požadavků a dokumentů (např. GDPR). Agentury by měly podporovat zavádění nových inovativních vzdělávacích metodologií a měly by brát v potaz specifické indikátory, kritéria doporučení a rámce pro e-learning.

**Indikátory:**

- Externí zajišťování kvality bere v potaz specifika e-learningu, sleduje jejich evaluace a zda jsou do tvorby hodnotících kritérií zapojeni relevantní stakeholdeři.
- Speciální kritéria pro hodnocení e-learningu jsou veřejná.

V případě hodnotícího procesu musí vysokoškolská instituce vysvětlit svou motivaci pro využití e-learningu, pospat pedagogické metody a nástroje. Dále musí hodnotícímu týmu poskytnout relevantní data pro přístup do systému, k vzdělávacím materiálům, diskusním fórům. Recenzenti by se měli se zprávou a zpřístupněnými daty seznámit před prezenční návštěvou. Součástí návštěvy by měla být i možnost kontaktovat podpurný a technický personál, tutory a lektory, což může být rozdíl proti hodnocení zaměřenému na klasické programy. Součástí hodnocení mohou být prezenční či online rozhovory či fokusní skupiny se zúčastněnými stranami. Za zajištění dat a zpovídání a vhodných nástrojů pro online rozhovory je zodpovědná hodnocená instituce. Výhodou online rozhovorů je úspora času. Prezenční návštěva se má soustředit do míst, kde je nejvíce technické infrastruktury.



Recenzenti provádějící peer-review by měli mít zkušenosti s e-learningem, ve skupině má/mají být i student/i. Členové expertní skupiny by měli být vyškoleni ohledně specifik e-learningu a hodnocení jeho kvality.

## IRSKO

Dokument Statutory Quality Assurance *Guidelines for Providers of Blended Learning Programme*<sup>4</sup> vytvořený irskou agenturou pro kvalifikace a zajišťování kvality (Quality and Qualifications Ireland, QQI) se zaměřuje na zajišťování kvality kombinovaných programů (ve smyslu mixu prezenční a online výuky/učení). Doporučení pro blended learning jsou specifická. Benchmarky a indikátory vytvořené pro prezenční programy nemusí ve všech ohledech reflektovat specifičnost online výuky a učení. Blended learning (kombinované učení) vždy obsahuje prvky prezenční výuky. Z tohoto důvodu **nejsou všechna** níže uvedená doporučení určena pro **čistě distanční programy**.

Výhodou online učení/výuky může být snadnější monitoring a hodnocení učebního procesu a jeho výsledků.

Doporučení se vztahují ke třem oblastem:

- **Organizační**, tj. pozornost je věnována strategickým a institucionálním aspektům řízení kvality. Jedná se například o požadavky na administrativní a technickou podporu.
- **Programové**, tj. pozornost je zaměřena na klíčové otázky týkající se tvorby studijních programů kombinované formy učení (blended learning), jedná se například o navržení osnov s cílem dosáhnout stanovených výsledků učení, a dále například o možnosti zahrnout různé učební materiály do výuky.
- **„Learner experience“**, tj. tato část popisuje základní principy, které kombinované učení (blended learning) nabízí. Jsou zde uvedeny postupy, které studentům zdůrazňují, co toto studium obnáší. Studenti mají například možnost posoudit, zda jsou připraveni zapojit se do tohoto učebního programu.

### **Organizační oblast**

#### **Strategie a plánování kombinovaného učení**

- Instituce má jasnou strategii kombinovaného učení, která je dostupná zaměstnancům, studentům i dalším zúčastněným stranám. Strategie obsahuje plán investic od infrastruktury a opatření na podporu kombinovaného učení. Je jasně stanoveno, kdo nese klíčovou odpovědnost za tuto oblast. Tato strategie je propojena s celkovou strategií a dalšími strategiemi instituce.
- Existují strategie, regulace a dokumenty, které odpovídají kontextu kombinovaného učení, jsou jimi např.:
  - Robustní modely kalkulace nákladů, které zohledňují dodatečné náklady spojené s podporou IT; vývoj a aktualizace vzdělávacích zdrojů; školení a podporu pro zaměstnance a studenty.
  - Procesy naborů zaměstnanců a zápisu studentů lze dělat i online.
  - Zásady a procesy odvolání a stížností pro vzdálené učení.

<sup>4</sup><https://www.qqi.ie/Publications/Publications/Statutory%20QA%20Guidelines%20for%20Blended%20Learning%20Programmes.pdf>

- Zásady a systém poplatků pro online výuky.
- Opatření pro online hodnocení včetně předběžného hodnocení, provádění hodnocení a hodnocení/známkování, která jsou důkladně testována a vyvolávají důvěru.
- Předpisy a ujednání pro zkušební komise a externí zkoušející, která zahrnují jakékoli další zohlednění zkušeností s výukou online.
- Strategie a procesy pro jmenování, uvádění do praxe, školení, profesní rozvoj a hodnocení pro pedagogické a podpůrné pracovníky jsou vhodné a specifické pro kombinované a online učení. Jsou jimi např.:
  - Zaměstnanci zabývající se podporou online studentů mohou buď prokázat předchozí zkušenosti s poskytováním online výuky, nebo je jim poskytnuto odpovídající uvedení do praxe a školení.
  - Zaměstnanci mají přístup ke specialistům na e-learning, kteří je podporují v rámci smíšené výuky, dále je nabídnuta podpora spolupráce mezi akademickými pracovníky a dalším podpůrným personálem a učiteli v rámci smíšeného učení.
  - Je nastavena strategie v oblasti personálního poradenství online studentům, aby měli možnost využívat otevřených vzdělávacích zdrojů.
  - V rámci nábory zaměstnanců se přihlíží ke kompetencím nutných pro smíšené učení.
- Jsou připravena opatření, která zajistí, aby případné právní nebo regulační povinnosti byly přizpůsobeny pro kontext kombinovaného učení a online učení. Může to například zahrnovat následující oblasti:
  - Ochrana dětí.
  - Duševní vlastnictví a autorská práva.
  - Jasně parametry ochrany údajů, včetně obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).
  - Ochrana zapsaných studentů.
  - Příslušné profesní nebo statutární legislativní požadavky.
  - Místní regulace v kontextu mezinárodně poskytovanému online učení.

### **Infrastruktura a zdroje**

- Pořizování služeb (včetně cloudových), hardware a software podporuje online učení a existuje jasně daná politika používaných platforem včetně schvalování výjimek.
- Existuje protokol nouzových opatření v případě selhání některého ze systému (služeb).
- Organizace má robustní systémy a procesy, které se týkají ověřování identit studentů na dálku a zmírňují riziko podvodu, nespravedlivé výhody či akademického pochybení. Patří sem například, že všechny systémy a procesy umožňují:
  - Identifikaci studentů.
  - Ochranu proti plagiátorství, podvádění či jiných nepoctivých praktik.
  - Jsou spolehlivé a škálovatelné.
  - Plánování a synchronizace hodnocení bere v úvahu kulturní a náboženské kalendáře a nabízí opatření vhodná pro různá časová pásma.
- Studentský informační systém podporuje kombinované učení a jeho zajišťování kvality.
- Účinná institucionální opatření by měla zajistit, že:

- Veškeré systémy výuky mají otestovanou spolehlivost a že existuje příslušná technická podpora a pohotovostní plány.
- Práva duševního vlastnictví a licencování softwaru jsou řešeny při vývoji a realizaci online učení.
- Daný systém pro každou online sekci/studijní jednotku je vhodný pro daný účel (ke každému systému existuje metodologická podpora výuky a zjištění zpětné vazby).
- Dostupnost a životnost systému odpovídá počtu studentů a době studijních programů.
- Jsou zavedena institucionálně schválená přechodná opatření na podporu jakékoli migrace na novou nebo jinou technologii (hardware nebo software), s přihlédnutím k potřebě zachovat kompatibilitu s technologií, kterou studenti používají.
- Je zaveden postup zajišťující, že práce studentů je jim řádně přiřazena, zejména v případech, kdy je hodnocení prováděno pomocí vzdálených metod, které mohou být citlivé na odposlech nebo jiné narušení.
- Osoby odpovědné za hodnocení mají prostředky a oprávnění potvrdit, že hodnocená práce studenta je původní prací pouze tohoto studenta, zejména v případech, kdy je hodnocení prováděno pomocí vzdálených metod.
- Instituce schválí a otestuje mechanismy, jako jsou webové metody nebo korespondence pro přenos práce studentů přímo k hodnotiteli, aby byly bezpečné a spolehlivé; a existují institucionálně schválené prostředky k prokázání nebo potvrzení bezpečného přijetí práce studentů.

### **Publikování informací o kombinovaném učení**

Poskytovatel schválí a zveřejní očekávání týkající se celkové kvality poskytování kombinovaného učení, včetně očekávání ohledně účinnosti a dostupnosti vzdělávacích zdrojů a dalších učebních materiálů na podporu poskytování online výuky a učení. Výše uvedené je dostupné všem zúčastněným stranám.

- Instituce zveřejní benchmarky či jiné dokumenty ohledně vzdělávacích zdrojů a informací o monitoringu a hodnocení těchto zdrojů a učebního prostředí, a to včetně hodnocení a informací o zajištění férového prostředí a poskytování zpětné vazby k hodnocení.
- Existují institucionální předpisy a protokoly, které zajišťují důvěrnost a bezpečnost zpětné vazby jednotlivým studentům při hodnocení a zaznamenávání známek nebo skóre.

### **Působení v zahraničí**

U zahraničních studentů je třeba vzít v úvahu kulturní odlišnosti studentů, uznávání kvalifikací. Existují opatření, která zajistí náležité podmínky v případě, že je online výuka nabízena studentům, kteří se nacházejí mimo danou zemi (v tomto případě Irsko).

- Z hlediska dalších právních předpisů je třeba zvážit při působení v zahraničí:
  - Umístění serverů bude vyhovovat potřebám zúčastněných stran v každé jurisdikci.
  - Licence poskytovatele softwaru nebo studijních prostředků budou platné; nebo jsou zavedena jiná ujednání.
  - Náležitá pozornost je věnována místním finančním předpisům nebo daňovým záležitostem.

- Náležitá pozornost je věnována místním pracovním zákonům.
- Náležitá pozornost je věnována místním zákonům nebo očekáváním v oblasti ochrany spotřebitele.
- Práva na duševní vlastnictví ani autorská práva nejsou ohrožena.

### **Spolupráce s ostatními partnery**

Pokud se poskytovatel spoléhá na druhého poskytovatele, partnera nebo spolupracovníka při poskytování aspektů kombinovaného učení, jako je online učení, je interními postupy zajišťování kvality pokryta řada aspektů:

- Jsou uzavřeny formální písemné dohody, které jasně stanoví příslušná práva a rozdělení odpovědnosti, a to i v případě ochrany údajů pro tyto zpracovávající údaje.
- Studenti a zaměstnanci jsou upozorněni, která organizace nese právní odpovědnost za poskytování nebo podporu definovaných sekcí kombinovaného vzdělávání.
- Management kvality je v souladu se zajišťováním kvality instituce a specifickými oborovými/tematickými normami.
- Všem zúčastněným stranám musí být objasněn vztah mezi oběma poskytovateli.

### **Programová oblast**

Tato část dokumentu se zaměřuje na klíčové otázky a zásady správné praxe v oblasti odpovědnosti poskytovatele za zajištění kvality při navrhování, vývoji, realizaci a hodnocení programů a modulů, které zahrnují kombinovanou výuku.

### **Výstupy/výsledky studijních programů**

Obsah online programů v celé jejich šíři podléhá schválení a průběžnému zajišťování kvality. Struktura, provázanost a posloupnost programu jsou považovány za součást pravidelného hodnocení a zpětné vazby.

- Při plánování programu je zabezpečen rozpočet tak, aby byla zajištěna aktuálnost studijního programu.
- Při hodnocení se počítá s možností zapojit studenty do formativního hodnocení.
- Do vývoje programu jsou zapojeni i klíčové zúčastněné strany, například specialista studentské podpory, administrátoři, knihovníci, a nejen pedagogický personál. Jedná se o **týmovou práci**.
- Počítá se s tím, že do procesu tvorby učebních plánů jsou zapojeni odborníci na daný předmět, na vzdělávací technologie, design výuky a další. Proces umožňuje úzkou spolupráci mezi všemi odborníky a je tak zajištěno následující:
  - Proces tvorby učebních plánů zohledňuje učení zaměřené na studenty.
  - Proces tvorby učebních plánů je veden spíše tématem než technologicky.
  - Organizační struktury a procesy zajišťují, že technologie slouží pedagogice.
  - Otevřené vzdělávací zdroje odkazované poskytovatelem podléhají hodnocení kvality.
- Personál má možnost si vyzkoušet nové či updatované technologie, které nejsou aktuálně podporované institucionální politikou.

### **Vzdělávací zdroje a způsoby doručování obsahu**

- Všechny materiály a média používané k poskytování online učení podléhají informovanému vzájemnému (peer-) komentování v jedné nebo více fázích návrhu a umožňují začlenění

zpětné vazby do následných a konečných verzí vzdělávacích zdrojů. Takový informovaný peer review proces může být interní i externí a umožňuje komentovat jak akademický obsah, tak pedagogický přístup. Cílem je zajistit, aby:

- Materiály měly dostatečnou kvalitu.
- Různá média byla vzájemně propojena, kompatibilní a umožňovala dosáhnout deklarovaných výsledků učení.
- Program byl zaměřen na studenta. Nabízel konzistentní přístup pro všechny studenty, kteří v něm studují.
- Všechny moduly programu vlastní instituce (akademické či školící oddělení) a to i v případě, že jsou outsourcované.
- Informace poskytované studentům a zaměstnancům o komunikačních kanálech a dostupnosti poradenství a podpory jsou srozumitelné. Je specifikováno, co mohou studenti rozumně očekávat, například očekávání zaměstnanců a studentů na rozvíjení jakýchkoli meta dovedností v rámci zapojení do online aspektů kombinovaného vzdělávacího programu.
- Studenti mohou v náležitém čase testovat a sledovat svůj pokrok. Celé výukové prostředí pro kombinované učení používané ve spojení s učebními prostředky vyžaduje aktivní zapojení studentů.
- Je definován vztah mezi vzdělávacími materiály a dalšími komponenty podporující studenta jak prezenčně, tak online (např. konzultace, tutoriály).
- Žákům a zaměstnancům jsou poskytovány protokoly a informace o využívání celé škály online interakcí a fór při jejich učení.
- Jsou jmenováni akademičtí/profesionální moderátoři, kteří mají oprávnění zasahovat například do počítačové šikany, která může představovat riziko pro studenty a/nebo poskytovatele.

### **Schvalování a ověřování kombinovaných programů.**

Schvalovací a ověřovací procesy pro programy v kombinovaném učení (včetně online vzdělávacích modulů) odpovídají danému účelu. Mezi zavedené postupy patří:

- Robustní proces vývoje programu navržený pro online učení, který explicitně zohledňuje např.:
  - Kvalifikace zaměstnanců a zkušenosti s online výukou.
  - Využití externích konzultantů a odborníků v oblasti poskytování online služeb, včetně kritického přezkumu a hodnocení návrhů studijních zdrojů.
  - Opatření pro další profesní rozvoj zaměstnanců zapojených do a) rozvoje a podpory online zdrojů; b) online výuky, pokud takové zkušenosti chybí; c) podpůrné služby pro studenty.
  - Testování doručovacích mechanismů pro online moduly nebo části modulů. Například potvrzení, že (je-li to vhodné) je možné přistupovat k učení na soukromém počítači nebo na mobilním zařízení apod.
- Proces tvorby rozvrhů/harmonogramu kurzu a plánování zdrojů zahrnuje:
  - Včasné potvrzení personálních zdrojů.
  - Časový harmonogram pro následný vývoj a schválení online sekcí a souvisejících vzdělávacích zdrojů na různých úrovních programu a identifikace externích hodnotitelů, kteří jsou zapojeni (jsou-li relevantní). Časový plán je ovlivněn faktory,

jako jsou prerekvizity, pravidla postupu, příslušné právní/regulační normy a flexibilita programu.

- Program je plně vytvořen, než je nabídnut studentům.
- Je nastaven proces, který eviduje záznamy studentů, tj. je možné sledovat pokrok a výsledky studenta. Takto je zajištěno, že dojde včas k odhalení online studentů, kteří mohou mít potíže. Tam, kde to lze je podporována flexibilita učení (i z hlediska času a možnosti přerušení programu), díky záznamům o průběhu učebního procesu.
- Existují zákony o ochraně osobních údajů – ty jsou vhodné pro všechny aspekty poskytování služeb online. Tímto jsou respektovány obavy studentů ohledně důvěrnosti záznamů o studentech. Například je nezbytné vytvořit protokoly ke správě a archivaci formálních nebo informálních konverzací mezi studenty, případně mezi studenty a učitelským sborem. Studenti jsou seznámeni s předpisy:
  - Ohledně své unikátní uživatelské identity.
  - Ohledně ochrany jejich digitální stopy a identity.
- Instituce má podpůrný personál pro hodnocení studentů, který pomáhá s podporou a školením učitelů. V případě, že se na kurzu podílí více učitelů je určena osoba či oddělení, které vzdělávací proces moderuje, aby byl konzistentní a pomáhá také sdílet příklady dobré praxe mezi učiteli.

### **Kontext studentského učení**

Tato část dokumentu se dotýká důležitých otázek a zásad v oblasti odpovědnosti poskytovatele za podporu studentů – jak skupin studentů, tak jednotlivce.

Výhody flexibility, kterou pro studenty nabízí kombinované učení obecně a online učení zvláště, jsou vyváženy požadavky na samostatnost, odhodlání a samoregulaci. Jsou zavedeny postupy, které studentům zdůrazňují, že online učení se může lišit od jejich předchozích vzdělávacích zkušeností; že jsou na to náležitě připraveni; a že je sledován, podporován jejich pokrok a zapojení. Studenti mají možnost posoudit předem svou vlastní připravenost na online/kombinovaný vzdělávací program.

### **Podpora dostupná studentům**

Studenti vědí, co online/kombinované učení obnáší (jsou informováni, tj. mohou se svobodně rozhodnout o účasti na kombinované výuce) a vědí, kde a jak si mohou rozvinout dovednosti potřebné pro jeho absolvování (např. jak rozvíjet svou autonomii).

Mezi zavedené postupy instituce náleží:

- Dostupnost informací, které vysvětlují online programy a posuzují jeho vhodnost. Tyto informace jsou k dispozici v předstihu před zahájením programu:
  - Potenciální budoucí studenti dostanou srozumitelné informace o tom, jaké kombinace učení se dočkají a realistický odhad studijní zátěže, která se od nich vyžaduje, aby absolvovali program, jakož i znalosti a technické znalosti nezbytné k účasti v něm.
  - Informace o povaze a rozsahu autonomních, kolaborativních a podporovaných aspektů učení.
  - Informace o hodinách, kdy je k dispozici akademická, technická nebo psychologická podpora.
  - Informace o požadovaném hardwaru a softwaru.

- Informace o tom, kolik času se od studentů očekává, že věnují samostatnému učení, aby mohli úspěšně dokončit program.
- Objasnění konkrétní úrovně zapojení, která se očekává pro různé prvky kombinovaného programu, například povinná účast na online aktivitách za účelem prokázání účasti na aktivitách společného učení, požadavek osobní účasti, synchronní a asynchronní aktivity, autonomní učení atd.
- Studenti a/nebo další zúčastněné strany obdrží informace o tom, jaký je rozsah prezenční výuky.
- Před zapsáním do programu studenti znají všechny podmínky jako jsou:
  - Časová náročnost synchronního učení nebo hodnocení.
  - Termíny a důsledky jejich nedodržení.
  - Pravidla upravující flexibilitu pro studenty, jako je pravidelnost možností prezentace nebo opakované hodnocení.
  - Zavedené procesy na ochranu poskytovatele před podvodů, plagiátorstvím nebo jinými formami podvádění.
- Existují požadavky na předepsaný hardware a software, tj. existují i mechanismy na otestování, toho, že technologické vybavení studenta je dostatečné pro účast v programu.
- Existuje podpora studentů, tak aby mohli sledovat svůj vlastní vzdělávací pokrok, testovat své znalosti a dovednosti, dávat zpětnou vazbu a být v kontaktu s dalšími studenty a personálem instituce.
- Jsou zavedené mechanismy, které pomáhají odhalovat studenty, kteří mají problém se vzdáleným učením a je jim poskytována podpora, aby program dokončili. Studenti dostávají podpůrnou a rychlou zpětnou vazbu ohledně dosahování učebních cílů.
- Studenti mají přístup k:
  - Popisy online komponent kombinovaného studijního programu nebo aspekty studia, které ukazují zamýšlené výsledky učení a metody výuky, učení a hodnocení jednotky nebo modulu.
  - Přesný harmonogram dodání jejich studijních materiálů pro učení online, podpory studentů (místní a/nebo vzdálené) a pro předkládání a hodnocení jejich práce.
  - Informace o způsobech, jak budou jejich výsledky hodnoceny, a relativní posouzení online a jiných vzdálených částí programu s ohledem na celkové hodnocení.
  - Včasné formativní hodnocení jejich akademických výsledků v online sekcích programu, které poskytne základ pro konstruktivní individuální zpětnou vazbu a vedení.
  - Informace o zavedených procesech zajišťování kvality, které dávají jistotu, že hodnocená práce, prováděná prostřednictvím online aktivity, jim byla správně přiřazena.
  - Jedinečné identifikátory, které jim umožní přístup ke studijním zdrojům.
  - Orientace na vzdělávací zdroje a další podpora pro efektivní a efektivní přístup k nim (včetně technické a akademické podpory a poradenství, je-li to vhodné). Osobní úvodní seznámení zahrnuje vysvětlení konceptu kombinovaného vzdělávání; pokud je to možné, jsou přítomni pracovníci, kteří budou poskytovat online část programu.
  - Identifikované a dostupné kontakty (akademické, administrativní, technické).



- Informace o zamýšlené životnosti všech online sekcí jejich programu a opatřeních zavedených pro postupné zavádění nebo vyřazování nových online nebo jiných vzdálených komponent bez znevýhodnění studentů.
- Vhodné příležitosti k poskytnutí formální zpětné vazby o jejich zkušenostech s programem, včetně účinnosti kombinovaného a online učení.
- (Je-li to vhodné) informace o příslušných povinnostech poskytovatele a jakýchkoli třetích stran – například místních studijních středisek nebo správních úřadů, které mohou být zapojeny do podpory online učení poskytovatele.
- Informace před zahájením programu o tom, jakým způsobem budou osobní údaje používány, například v souvislosti s monitorováním zapojení studujících do online platform.
- Vhodné a dostatečné výukové zdroje na podporu online učení a dálkového studia.

### Rovné příležitosti

Učení a výuka je pro každého studenta férová, aby dosáhl zamýšlených výsledků učení. To zahrnuje:

- Podporu interaktivity a autonomie studenta.
- Monitorování nastavených standardů, jak u učitele, tak u studenta.
- Dostatečně kvalifikované zaměstnance a v kvalifikaci podporované zaměstnance. K tomu může sloužit záznam o komunikaci a facilitaci a dalších výzvách online výuky.
- Mechanismy podporující důstojnost, zdvořilost a genderově vyvážený a citlivý přístup mezi všemi zúčastněnými stranami.
- Podporu studentů se znevýhodněním.

## ŠPANĚLSKO

Ve rámci španělského prostředí stručně představujeme 3 nástroje na zajišťování kvality, a to systém katalánské Agentury pro zajišťování kvality vysokých škol (AQU), model Španělské asociace pro standardy a certifikaci (AENOR), Národní agentury pro zajišťování kvality a akreditaci (ANECA). Podrobněji se pak věnujeme teoretickému modelu vyvinutému profesorkou Marcinak.

---

### THE AGENCY FOR THE QUALITY OF THE UNIVERSITY SYSTEM OF CATALONIA (AQU, 2007)<sup>5</sup>

Katalánská Agentura pro zajišťování kvality vysokých škol vypracovala příručku pro vnitřní hodnocení online vzdělávání. Model hodnocení se skládá z pěti dimenzí, které se téměř neliší od dimenzí navrhovaných pro hodnocení tradičních programů:

1. Strategická pozice titulu (interní a externí).
2. Vzdělávací program (vzdělávací profil a jeho vhodnost).
3. Návrh výuky (metodika výuky, vhodnost činností, organizace výuky, poradenský systém a systémy mezilidské komunikace).
4. Hodnocení učení (hodnotící systém).
5. Výsledky (akademický, profesní a osobní rozměr)

---

<sup>5</sup> [https://www.aqu.cat/doc/doc\\_34091552\\_1.pdf](https://www.aqu.cat/doc/doc_34091552_1.pdf)



STANDARDISATION AND CERTIFICATION OF SPAIN'S (AENOR, 2012) UNE 66181:2012 STANDARD

Model AENORu<sup>6</sup> byl vydán Španělskou asociací pro standardy a certifikaci, která je členem ISO. Není primárně určen pro vysokoškolské vzdělávání, ale je dostatečně obecný, aby ho bylo možné využívat i v této oblasti. Standard má 5 bodovou škálu. Od úrovně 1–počáteční po úroveň 5–výborný.

Vychází z následujících faktorů, které ukazuje tabulka č.1.

**Tabulka č. 1 - Klíčové atributy pro spokojenost klientů**

Faktory spokojenosti	Klíčové atributy
Informace	Základní metadata (např. jak dlouho kurz trvá, vstupní/výstupní podmínky atd.)
Zaměstnavatelnost	Poptávka trhu Uznání školení
Snadná asimilace	Interaktivita Tutorování
Dostupnost	Přístupnost hardwaru Přístupnost softwaru Přístupnost obsahu

NATIONAL AGENCY FOR QUALITY ASSESSMENT AND ACCREDITATION OF SPAIN (ANECA, 2012)

ANECA<sup>7</sup> hodnotí kvalitu online programů ve třech fázích (1. hodnocení vzdělávacího programu /program VERIFICA/, 2. hodnocení implementace a rozvoj danou vysokoškolskou institucí /program MONITOR/, 3. obnovování akreditace /program ACREDITA). Kritéria pro hodnocení tradičních a online vzdělávacích programů se v mnohém neliší a jsou následující:

**Tabulka č. 2 - hodnotící kritéria studijních programů ANECA**

VERIFICA	MONITOR	ACREDITA
Popis programu	Organizace a rozvoj	Organizace a rozvoj
Odůvodnění	Informace a transparentnost	Informace a transparentnost
Vzdělávací cíle	Vnitřní systém zajišťování kvality	Vnitřní systém zajišťování kvality
Metody výuky	Personální obsazení	Personální obsazení
Personální obsazení	Didaktické materiály a podpora/služby pro studenty	Didaktické materiály a podpora/služby pro studenty
Didaktické materiály a podpora/služby pro studenty	Indikátory efektivity	Výsledky učení
Očekávané výsledky učení	Implementace doporučení	Indikátory studentské spokojenosti a efektivity
Systém garance kvality		
Harmonogram implementace programu		

Zdroj: (Marciniak, 2018)

<sup>6</sup> <https://www.um.es/ead/red/M7/hilera.pdf>

<sup>7</sup> <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion>

## MODEL RENATY MARCINIAK

Expertka na online vzdělávání Renata Marciniak z Autonomní univerzity v Barceloně vyvinula model, který byl ověřen 23 mezinárodními odborníky na online vzdělávání (z Itálie, Chile, Mexika, Portugalska, Španělska a Uruguaye) a triangulován na základě odborné literatury. Model obsahuje 2 proměnné, 14 dimenzí a 81 indikátorů.

**Indikátory** se dle španělské normy skládají z kódu, jména, cíle, popisu, výpočetního vzorce (např. Ano/Ne) a navržené evidence důkazu.

**Tabulka č. 3 Příklad informačního listu prvního indikátoru A1**

Název	Reakce na potřeby vzdělávání
Cíl	Ověřit, že virtuální program byl vytvořen s ohledem na vzdělávací potřeby regionu a vliv univerzity.
Popis	Virtuální vzdělávací program je oprávněný, pokud reaguje na potřebu vzdělávání ve virtuální formě. Pro výbor pro tvorbu programu by měly být potřeby vzdělávání základem pro výběr předmětu a odpovědi na otázku, proč právě tento předmět, a ne jiný.
Vzorec pro výpočet	Možnosti: ano/ne Úrovně měření: odpověď <i>ano</i> znamená 4 body, odpověď <i>ne</i> znamená 1 bod.
Forma prezentace	Protokol pro sebehodnocení virtuálního programu
Zodpovědnost	Virtuální výbor pro sebehodnocení programu

**Dimenze toho modelu jsou následující: 2 proměnné, 14 dimenzí, 120 indikátorů:**

### 1. hodnocení kvality samotného virtuálního programu:

- a. Dimenze 1 – **Zdůvodnění online programu:** určení důvodů existence online programu.
  - i. 1: reakce na potřeby vzdělávání.
  - ii. 2: relevance programu.
  - iii. 3: význam programu pro učení studentů a profesní rozvoj.
- b. Dimenze 2 – **Cíle programu:** návrhy a cíle, kterých má program dosáhnout.
  - i. 4: přizpůsobení cílů programu vzdělávací poptávce po odbornících na trhu práce.
  - ii. 5: soulad cílů odborné přípravy s učebními osnovami programu.
  - iii. 6: možnost vyhodnotit cíle vzdělávacího programu.
  - iv. 7: přístupnost a propagace cílů vzdělávání.
- c. Dimenze 3 – **Profil studenta (vstupní a výstupní profil):** soubor definovaných znalostí a kompetencí, které musí splnit nově příchozí studenti a ti, kteří program absolvovali.
  - i. 8: profilování cílové skupiny programu.
  - ii. 9: požadavky na předchozí vzdělání pro uchazeče o studium.
  - iii. 10: požadavky na znalosti a používání ICT.
  - iv. 11: přístupnost vstupního profilu.
  - v. 12: definice profilu absolventa virtuálního programu.
  - vi. 13: prohlášení o profilu absolventa založené na kompetencích.
  - vii. 14: úprava profilu absolventa.
  - viii. 15: význam/relevance absolventa.
  - ix. 16: dostupnost a propagace profilu absolventa.

- d. Dimenze 4 – **Tematický obsah e-learningového programu:** témata, která tvoří online program.
- i. 17: kritéria pro výběr tematického obsahu.
  - ii. 18: přizpůsobení tematického obsahu kurzu.
  - iii. 19: přiměřenost tematického obsahu výukové zátěži programu.
  - iv. 20: platnost tematického obsahu.
  - v. 21: logické uspořádání témat a podtémat tematického obsahu.
  - vi. 22: aktualizace tematického obsahu.
- e. Dimenze 5 – **Učební/vzdělávací aktivity:** různé úkoly prováděné studenty.
- i. 23: rozmanitost vzdělávacích aktivit.
  - ii. 24: platnost vzdělávacích aktivit.
  - iii. 25: instrukce k činnosti.
  - iv. 26: rozvrh vzdělávacích aktivit.
  - v. 27: termín dodání činností.
  - vi. 28: způsob poskytování vzdělávacích aktivit.
  - vii. 29: podpora společného učení prostřednictvím činností.
  - viii. 30: přizpůsobení vzdělávacích aktivit výukovému zatížení programu a zatížení výuky/studentů.
  - ix. 31: přizpůsobení výukových aktivit virtuální formě.
- f. Dimenze 6 – **Profil online učitele:** konkrétní charakteristiky osoby, která poskytuje online program.
- i. 32: přizpůsobení profesního profilu online učitele vyučovanému předmětu.
  - ii. 33: online vzdělávání učitelů ve virtuálním vzdělávání.
  - iii. 34: pedagogické kompetence online učitele.
  - iv. 35: technologické kompetence online učitele.
- g. Dimenze 7 – **Vzdělávací/výukové materiály a zdroje:** jakýkoli materiál používaný učitelem online nebo studentem k usnadnění procesu výuky a učení.

*Didaktická jednotka*

- i. 36: odkaz na název didaktické jednotky a na její obsah.
- ii. 37: srozumitelnost názvu didaktické jednotky.
- iii. 38: vyčerpávající charakter rejstříku didaktické jednotky.
- iv. 39: číslování stránek.
- v. 40: prezentace úvodu k didaktické jednotce.
- vi. 41: stručný popis obsahu didaktické jednotky v úvodu.
- vii. 42: motivační funkce úvodu do vyučovací jednotky.
- viii. 43: prezentace vzdělávacích cílů didaktické jednotky.
- ix. 44: přiměřenost cílů didaktické jednotky profilu studenta.
- x. 45: aktualizace informací uvedených v obsahu výukové jednotky.
- xi. 46: soulad obsahu didaktické jednotky s cíli vzdělávání.
- xii. 47: prohloubení obsahu didaktické jednotky.
- xiii. 48: multimediální prvky obsahu didaktické jednotky.
- xiv. 49: interaktivní prvky obsahu didaktické jednotky.
- xv. 50: atraktivita obsahu didaktické jednotky.
- xvi. 51: platnost autorských práv.
- xvii. 52: prezentace shrnutí obsahu didaktické jednotky.
- xviii. 53: prezentace bibliografie didaktické jednotky.
- xix. 54: doplňková bibliografie didaktické jednotky.
- xx. -55: aktualizace bibliografie didaktické jednotky.

- xxi. 56: představení slovníčku didaktické jednotky.
- xxii. 57: existence relevantních odkazů.
- xxiii. 58: aktivní cvičení.
- xxiv. 59: cvičení pro sebehodnocení.
- xxv. 60: existence řešení pro sebehodnocení učebních úloh.

*Didaktická příručka*

- xxvi. 61: identifikace subjektu.
- xxvii. 62: obsah a prezentace didaktické příručky.
- xxviii. 63: prezentace online učitele.
- xxix. 64: úvod do tématu.
- xxx. 65: představení cílů a kompetencí programu.
- xxxi. 66: představení tematického obsahu programu.
- xxxii. 67: metodika výuky a učení.
- xxxiii. 68: vzdělávací aktivity.
- xxxiv. 69: hodnocení učení.
- xxxv. 70: bibliografie k tématu.
- xxxvi. 71: tutorování.
- xxxvii. 72: popis nástrojů dostupných ve virtuální třídě.

*Další výukové materiály a zdroje*

- xxxviii. 73: rozmanitost výukových materiálů a zdrojů.
- xxxix. 74: základní výukové materiály a zdroje.
  - xl. 75: doplňkové výukové materiály a zdroje.
  - xli. 76: webové výukové zdroje.
  - xlii. 77: kritéria pro výběr výukových materiálů a zdrojů.
  - xl.iii. 78: adekvátnost výukových materiálů a zdrojů pro osoby se zdravotním postižením.
  - xliv. 79: platnost výukových materiálů a zdrojů.
- h. Dimenze 8 – **Vzdělávací strategie**: strategie používané učitelem online na podporu procesů výuky/učení.
  - i. 80: rozmanitost výukových strategií používaných online učitelem.
  - ii. 81: soulad výukových strategií s cíli vzdělávacího programu.
  - iii. 82: podpora strategií učení u studentů.
- i. Dimenze 9 – **Tutorování**: koučovací proces během procesu učení, který provádí online učitel prostřednictvím individuální odborné péče.
  - i. 83: informace o úloze online učitele a dalších osob podílejících se na vývoji programu.
  - ii. 84: pokyny ke komunikaci s učitelem online.
  - iii. 85: hodiny výuky.
  - iv. 86: vedení skupinových výukových kurzů.
  - v. 87: individuální výuka.
  - vi. 88: sledování výuky prováděné online učitelem.
  - vii. 89: zpětná vazba k učení.
- j. Dimenze 10 – **Hodnocení učení studentů**: hodnocení a sledování studentů.
  - i. 90: strategie hodnocení učení.
  - ii. 91: srozumitelnost a přístupnost kritérií hodnocení učení.
  - iii. 92: srozumitelnost a přístup ke kvalifikačním kritériím.
  - iv. 93: zapojení studentů do procesu hodnocení výuky.

- k. Dimenze 11 – **Virtuální platforma**: software, který umožňuje distribuci vzdělávacího obsahu a provádění online vzdělávacího programu.
  - i. 94: prostor pro odesílání úkolů nebo souborů.
  - ii. 95: nástroje pro správu činností.
  - iii. 96: skupinové pracovní prostory.
  - iv. 97: nástroje pro vytváření PLE.
  - v. 98: komunikační nástroje.
  - vi. 99: vlastní sledování pokroku.
  - vii. 100: sledování pokroku žáků učitelem online.

## 2. průběžné hodnocení virtuálního programu:

- a. Dimenze 12 – **Počáteční hodnocení programu**: hodnocení provedené jeden týden před plánovaným zahájením programu s cílem zjistit, do jaké míry je program připraven, a zjistit, zda může být spuštěn.
  - i. 101: příprava programu v předstihu.
  - ii. 102: dostupnost zdrojů.
  - iii. 103: školení osob odpovědných za rozvoj programu.
  - iv. 104: příprava osob zapojených do programu.
  - v. 105: příprava virtuální třídy.
- b. Dimenze 13 – **Procesní hodnocení programu**: hodnocení programu v jeho polovině, prováděné s cílem maximalizovat jeho rozvoj, identifikovat jeho slabé stránky, rozhodovat o tom, jak je odstranit.
  - i. 106: hodnocení strategií.
  - ii. 107: přiměřenost vzdělávacích aktivit pro získání kompetencí stanovených v projektu.
  - iii. 108: dodržování harmonogramu programu.
  - iv. 109: zapojení online učitele do realizace programu.
  - v. 110: přiměřenost didaktických materiálů a zdrojů očekávaných studenty.
  - vi. 111: motivace studentů k učení.
  - vii. 112: dosažení některých vzdělávacích cílů programu.
- c. Dimenze 14 – **Závěrečné hodnocení programu**: hodnocení provedené bezprostředně po dokončení online programu za účelem stanovení toho, do jaké míry dosáhl program svých vzdělávacích cílů, a měření účinků programu a spokojenosti studentů.
  - i. -113: dosažení vzdělávacích cílů programu.
  - ii. 114: úroveň dokončení plánovaných vzdělávacích aktivit.
  - iii. 115: plnění povinností učitele online.
  - iv. 116: spokojenost studentů s programem.
  - v. 117: míra dopadu programu.
  - vi. 118: míra plnění programu.
  - vii. 119: míra úspěšnosti programu.
  - viii. 120: míra neúčasti.

Dané dimenze se v zásadě významně neliší od doporučení ENQA a Irské QAA.

---

## CELKOVÝ POHLED NA ŠPANĚLSKÉ NÁSTROJE

Španělský příklad hodnocení kvality online vysokoškolských online programů je zajímavý z několika hledisek:

- Ve Španělsku dochází k nárůstu počtu studujících v online programech na vysokých školách. Z tohoto důvodu je zajišťování vysoké kvality online vzdělávání jedním z hlavních cílů španělských univerzit, které nabízejí online vzdělávací programy.
- Ve španělské akademické obci probíhá diskuze o vhodné metodě pro hodnocení kvality online vzdělávacích programů. S tím, že jednou z klíčových otázek je to, jestli by kvalita online programů měla být hodnocena na základě stejných kritérií a indikátorů, které platí pro tradiční programy. Což je často zavedenou praxí na španělských univerzitách.
- Výše uvedené agentury (AENOR, AQU, ANECA) navrhly standardy pro hodnocení online vzdělávání, podle kterých se mohou španělské univerzity řídit.
- Renata Marciniak, přední odbornice v oblasti zajišťování kvality zdůrazňuje, že proces zajišťování kvality by měl být ucelený, tak aby mohla být prováděna detailní analýza kvality online programů. Kompletní proces zajištění kvality podle Marciniak je možný, pokud je na hodnocení online programů nahlíženo z více úhlů pohledu, s podporou pravidelně shromažďovaných údajů, které jsou následně analyzovány. Analýza je zaměřena zaprvé na posouzení kvality samotného programu a zadruhé na průběžné hodnocení programu ve všech třech jeho fázích (tj. počáteční, vývojová, závěrečná). Marciniak vyvinula model, který představuje výše uvedená klíčová kritéria pro posouzení kvalitního modelu hodnocení kvality online programů. Jedná se o model, který obsahuje dvě proměnné, 14 dimenzí a 81 indikátorů. Model je určen jak pro ty, kteří jsou odpovědní za implementaci online programů, tak pro tvůrce programů a zároveň pro ty, kteří dohlížejí na kvalitu vysokoškolského vzdělávání.

## NORSKO

Norsko je příkladem země, ve které má online/distanční/flexibilní vzdělávání dlouhou tradici (již od roku 1968). Standardy kvality pro distanční vzdělávání byly navrženy již v roce 1993, při přípravě zákona o vzdělávání dospělých (Adult Education Act).

### ***Quality Standards for Online Education (revised 2015)<sup>8</sup>***

„Quality at every stage“ – kvalita v každé fázi procesu (tj. od plánování/vytváření programu až po vydání diplomu) je považována jako důležitý rys standardů kvality ve všech formách vzdělávání.

Dokument poukazuje na důležitost kvality vzdělávání obecně, bez ohledu na způsob výuky. Přesto je v dokumentu věnován prostor diskuzi o zajišťování kvality standardních studijních programů a online studijních programů. Autoři dokumentu uvádí příklady klíčových aspektů/požadavků, které vedou k zajištění kvality vzdělávání.

Kvalitativní výhody týkající se online vzdělávání nesouvisí pouze s flexibilitou, pokud jde o to, kdy a kde člověk chce studovat. V rámci online učení mají studenti k dispozici kanály pro rychlou a efektivní komunikaci se školitelem, spolužáky a další nástroje pro svou aktivní účast, což je klíčovým aspektem online vzdělávání.

V rámci online učení jsou důležité 3 aspekty:

- Příležitost vyjádřit své vlastní nápady a myšlenky.
- Možnost získat zpětnou vazbu k těmto nápadům.

---

<sup>8</sup> [https://issuu.com/fleksibel\\_utdanning\\_norge/docs/kvalitetsnormene\\_netting](https://issuu.com/fleksibel_utdanning_norge/docs/kvalitetsnormene_netting)

- Podpora revize myšlenek a názorů na základě zpětné vazby.

Digitální média, nástroje a výukové zdroje také poskytují potenciál pro výukové aktivity, z nichž některé by tak (dobře) nefungovaly při výuce ve třídě.

**Standardy** zavedené FUN se zaměřují na následující oblasti:

- Management kvality a zajišťování kvality v institucích, které nabízejí online vzdělávání (systém managementu kvality, kompetence vyučujících a dalších pracovníků VŠ).
- Tvorba studijního kurzu (právní návaznost, popis kurzu, forma hodnocení, role studentů, výstupy z učení...).
- Informační činnosti (informační činnosti v souladu s právními předpisy, zaručení poskytnutí všech důležitých informací o kurzu, o změnách týkající se kurzu, studujícím musí být dodány písemné informace o všech podmínkách a povinnostech...).
- Administrace kurzu a programu a jeho chod (registrace kurzu, poplatky, smlouvy, ohodnocení studentů, vnitřní evaluace kurzu...).

**Standardy kvality jsou následující:**

## 1. Systém řízení kvality

### • Systém řízení kvality pro online vzdělávání

- Instituce, které nabízejí online vzdělávání, musí mít systém řízení kvality vzdělávání nebo vzdělávací činnost jako celek a systém, který zahrnuje mimo jiné rozvoj kurzu, informace, marketing, výukové zdroje, výukové plány a poradenství.
- Instituce musí pravidelně kontrolovat a hodnotit všechny aspekty své organizace, které ovlivňují její schopnost poskytovat služby správné kvality a také hodnotit opatření s cílem zavést zlepšení.
- V souvislosti s pravidelnými kontrolami kvality musí instituce získat stanoviska od svých zaměstnanců, studentů a externích partnerů.
- Instituce musí mít systém a předpisy pro hodnocení a dokumentaci výsledků učení.

### • Kompetence učitelů a ostatních zaměstnanců

- Instituce musí zajistit, aby všichni její zaměstnanci byli obeznámeni s příslušnými zákony a předpisy, které se na ně vztahují. Zaměstnanci musí vědět za co jsou zodpovědní.
- Instituce musí zajistit, aby všichni její zaměstnanci byli obeznámeni se systémem řízení kvality instituce a standardy kvality.
- Instituce musí zajistit školení zaměstnanců v oblastech, za které jsou zodpovědní, to musí být pravidelně rozvíjeno.
- Instituce musí definovat požadavky na kompetence učitelů a školitelů ve všech studijních programech.
- Osoby s akademickou odpovědností, učitelé a školitelé musí mít akademické, pedagogické a digitální kompetence, které odpovídají úrovni nabízené výuky.

## 2. Vývoj kurzů

### • Vnější omezení

- Instrukce nabízející online vzdělávání musí zajistit, že při plánování a rozvoji kurzů jsou brány v úvahu příslušné zákony a předpisy, osnovy, popisy kurzů a další pokyny.
- **Dohody s partnery**
  - Instrukce musí uzavřít konkrétní dohody a smlouvy s osobami s akademickými povinnostmi v souladu s norským právem.
  - V případě spolupráce mezi více institucemi musí existovat písemná dohoda o delegaci odpovědností.
- **Řízení a správa**
  - Strana odpovědná za projekt rozvoje kurzu musí seznámit účastníky projektu s podmínkami projektu. Rozvoj kurzu by měl být založen na plánu, který popisuje role a odpovědnosti účastníků, přehled činnosti, finanční a další zdroje a časový harmonogram prací.
- **Popis programu**
  - Pro každý studijní program musí být vypracován popis. Popisy programů musí obsahovat učební cíle, výsledky učení, zamýšlenou úroveň dosažení kompetencí, obsah kurzu, standardní dobu trvání, výukové materiály a případně požadavky na předchozí znalosti.
- **Vzdělávací přístup**
  - Cíl kurzu, **charakteristika oboru**, očekávané výsledky učení a vstupní požadavky studentů musí vždy tvořit základ pro výběr vzdělávacího přístupu, organizace, vzdělávacích činností a zdrojů, technologie a formy hodnocení.
  - Online vzdělávání musí obsahovat komunikaci mezi učitelem a studentem i mezi studenty navzájem.
- **Forma hodnocení a hodnotící kritéria**
  - Instrukce musí zvolit formy hodnocení, které odpovídají obsahu, úrovni, výstupům učení a výukovým aktivitám kurzu.
  - Instrukce musí vypracovat kritéria hodnocení pro každý studijní program.
- **Zajištění kvality a dokumentace**

Instrukce musí zajistit kvalitu svých studijních kurzů. Zajištění kvality se musí zaměřit na:

  - Obsah a organizace programu.
  - Činnosti a režimy výuky.
  - Formy zkoušek a dalších hodnocení.

To zahrnuje zaměření na:

- Přizpůsobení cílové skupině.
- Metodický přístup a adaptace na vzdělávání.
- Využití technologií.
- Relevanci pro pracovní život a pokračování ve studiu.
- Rovné příležitosti.
- Jazyk výuky.
- Univerzální design a přístupnost.
- Diferencované vyučování.



Instituce musí být schopna zdokumentovat, jaká opatření byla ve provedena k zajištění kvality v těchto výše uvedených oblastech.

- **Hodnocení vývoje kurzu**

- Instituce by měla vyhodnotit proces vývoje svých kurzů s úmyslem provést opatření ke zlepšení k nápravě zjištěných nedostatků.

### 3. Informace a vedení

- **Zákony a předpisy**

- Instituce nabízející online vzdělávání vykonává své informační činnosti v souladu s právními a etickými předpisy. Marketingové informace musí být pravdivé, objektivní a informativní.

- **Požadavky na informační obsah a komunikaci**

- Instituce a případní partneři, které může mít, musí být schopni poskytnout potřebné a objektivní informace o kurzech a studijních programech a poskytovat poradenství jednotlivcům, organizacím a podnikům, kteří hledají informace.
- Instituce musí připravit informace o všech svých studijních programech a poskytnout je potenciálním studentům. Obsah webových stránek, katalogů, materiálů marketingových kampaní apod. musí poskytnout realistický obraz o studijních programech nabízených institucí. Studenti musí vědět, co mohou očekávat a jaké nároky na ně budou kladené.
- Cílem veškeré komunikace s potenciálními studenty musí být poskytnout takové informace, aby případní studenti věděli, zda nabídka odpovídá jejich potřebám a schopnostem.

- **Aktualizace informací**

- Instituce musí mít zavedené postupy zajišťující aktualizaci informací, když dojde ke změnám a přechodná opatření musí být podrobně popsána v popisu programu.

- **Informace a pokyny pro uzavírání smluv**

- Předtím, než se registrace stane pro studenty závaznou, musí jim být poskytnuty písemné informace s uvedením produktu a služby, na které budou mít nárok, a finanční a další povinnosti, na které budou mít nárok. Informace musí obsahovat podrobnosti týkající se cen a platebních podmínek, postupy pro podávání stížností, případné lhůty, které mohou platit, a podmínky výběru kurzu.
- Zaměstnavatelé a další, kteří s institucí uzavírají kolektivní smlouvy o vzdělávacích kurzech, musí – dostat dostatečné a správné informace o cíli a obsahu kurzu, jeho průběhu a – finančních a dalších podmínkách.

- **Vyhodnocení informací a vedení**

- Instituce by měla pravidelně hodnotit obsah, mediální kanály a výsledky svého marketingu, informací a poradenské činnosti. Údaje z průzkumů mezi studenty a vstupy od potenciálních studentů by měly být zahrnuty do hodnocení informačních a poradenských činností se záměrem zlepšení systému.

### 4. Provoz a administrace kurzu a programu

- **Registrace a smlouvy**
  - Podmínky a smlouvy musí být formulovány v souladu se spotřebitelskými právními předpisy.
- **Správa kurzu a informace**
  - Popisy programu a kurzu musí být studentovi k dispozici během celého programu.
  - Instituce musí zajistit, aby na začátku programu byly k dispozici potřebné vzdělávací zdroje.
  - Instituce musí zajistit, aby studenti, učitelé a partneři dostávali aktuální informace o změnách, které ovlivňují program.
- **Dohody o zaměstnanosti a spolupráci**
  - Všechny úkoly ve výuce musí být obsaženy v písemných dohodách mezi učitelem a institucí bez ohledu na to toho, zda je učitel trvale zaměstnán nebo zaměstnán na kratší dobu.
  - Pokud na online vzdělávací činnosti spolupracují dvě nebo více stran, musí písemná dohoda zajistit, aby všechny: zúčastněné strany měly společnou představu o cílech a provádění výuky a rozdělení odpovědnosti.
- **Výuka**
  - Instituce musí mít dobré postupy pro sledování, podporu a vedení studentů po celou dobu trvání kurzu a zajistit, aby učitelé/školitelé dodržovali popis programu a kurzu a stanovené časové limity.
- **Hodnocení a dokumentace výsledků učení**
  - Instituce musí studentům předat písemnou dokumentaci o výsledcích, kterých dosáhli po dokončení programu. Osvědčení o absolvování kurzu, prepisy a osvědčení/diplomy musí být správné a v souladu s popisy programů a předpisy.
  - Diplomy na vysokých školách musí být v souladu se šablonou pro diplom a dodatkem k diplomu.
  - V souladu s platnými zákony a předpisy musí instituce informovat studenty o jejich právu na odvolání proti výkonu a pravomocnému rozhodnutí hodnocení.
- **Hodnocení programu**
  - Za účelem zajištění a rozvoje kvality programů musí instituce tyto programy pravidelně hodnotit souladu s předpisy a vlastními systémy zabezpečování kvality instituce. (Viz jednotlivé body u standardu 1).

Proces hodnocení by měl získat zpětnou vazbu od studentů a příslušných zákazníků i od učitelů a zkoušejících.

Hodnocení přijatá od studentů by se měla zaměřit na:

- Spokojenost s programem obecně.
- Plnění cílů programu formulovaných institucí.
- Plnění očekávání studentů.
- Posouzení individuálního úsilí.

- Kvalitu informací poskytovaných před a v průběhu kurzu (rozsah, obsah, prezentace a relevance).
- Komunikaci s ohledem na obsah, formu a frekvenci.
- Kvalitu organizace a adaptace na vzdělávání.
- Sladění obsahu, zamýšlených výsledků učení, vzdělávacích aktivit a forem hodnocení.
- Akademickou, administrativní a mezilidskou podporu.
- Technologie a jejich vhodné používání ve vztahu k obsahu a výsledkům učení.
- Na základě výsledků těchto hodnocení musí instituce zvážit potenciální zlepšení kurz a případně implementovat změny.

## NĚMECKO

Strategické dokumenty celonárodního charakteru vznikají v Německu již tradičně v rámci Spojené ministerské konference (dále Konference), která mimo jiné zodpovídá za otázky vysokoškolské výuky a výzkumu. Poslední zásadní dokument k otázkám digitalizace, online a distanční výuky publikovala Konference v roce 2016.<sup>9</sup> Německo jako spolková země, kde každá ze 16 zemí má vlastní vysokoškolský zákon a sama zodpovídá za organizaci a kvalitu studia, volí v otázkách distančního a online vzdělávání deregulovaný přístup. Tomu odpovídá na celostátní úrovni vytvoření poměrně volného strategického rámce, který ve své podstatě shrnuje pouze hlavní požadavky na organizaci distanční a online výuky:

- Rozšíření distanční a online výuky povede k ztraktivnější vysokoškolského studia a podnítí i zvýšený zájem o výuku na německých VŠ u zahraničních studentů.
- Využití digitálních médií musí navýšit přidanou hodnotu výuky a musí být měřitelné skrze možnosti využití pro studenty a pedagogy.
- Distanční a online výuka má dostatečně reflektovat požadavky na individualizaci a flexibilitu studia a na snižování vzdálenosti k vhodné studijní nabídce (blended learning).
- Digitální instrumenty mají být uzpůsobeny tak, aby reflektovaly rozdílné studijní tempo a stav znalostí jednotlivých studentů a napomáhaly jim osvojovat si předepsané kompetence.
- Digitální instrumenty ve výuce se mají využívat tak, aby ulehčily přístup ke studiu těm studentům, pro které je absolvování prezenční formy studia z různých důvodů jen obtížně realizovatelné.
- Zásadní pro zajišťování kvality online výuky je vzájemné propojení digitálních technologií a didaktiky. Samotný proces zajišťování kvality má reflektovat nejen poskytované obsahy, nebo technické zajištění, ale i s nimi propojený didaktický koncept.
- Kritéria kvality mohou mezi sebou sdílet jednotlivé VŠ na základě obecně uznávaných příkladů dobré praxe. Samotné uznávání jednotlivými VŠ pak usnadní certifikace zvolených postupů.
- Nastavení zajišťování kvality distanční a online výuky má být součástí akreditace studijního oboru. Jednotlivé parametry pro zajištění kvality vzejdou ze vzájemné komunikace mezi VŠ a akreditační institucí.

<sup>9</sup> Sekretariat der Kultusministerkonferenz (eds.), Bildung in der digitalen Welt. Strategie der Kultusministerkonferenz, Berlin 2016: [https://www.kmk.org/fileadmin/pdf/PresseUndAktuelles/2018/Digitalstrategie\\_2017\\_mit\\_Weiterbildung.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/pdf/PresseUndAktuelles/2018/Digitalstrategie_2017_mit_Weiterbildung.pdf), zobrazeno 21.7.2021.

Německé VŠ mají k dispozici značné finanční prostředky (2 mld. Euro pro léta 2011-2020), které mohou čerpat se spolkového grantového programu „Pakt kvality-výuka“. Tento program slouží obecně ke zkvalitnění výuky a financuje i projekty, které se zabývají etablováním digitálních nástrojů ve výuce a zajišťováním kvality distanční a online výuky. Německo spíše než na nějaký sjednocující postup, sází na postupné zkvalitňování výuky formou projektů jednotlivých VŠ – to se týká i distančního a online vzdělávání.

## RAKOUSKO

V Rakousku je situace podobná jako v Německu. Nově jsou rakouské univerzity mimo jiné financovány na základě tzv. výkonnostního ujednání, které je aktuálně dvouleté (2019-2021). Spousta univerzit zahrnuje rozvíjení digitálních formátů, distanční a online výuky do svých ujednání. Kromě jiného zavázalo rakouské Spolkové ministerstvo školství, vědy a výzkumu jednotlivé univerzity k vypracování digitálních strategií do roku 2021, na jejichž základě by univerzity měly realizovat implementaci a rozšíření digitálních nástrojů v distanční a online výuce. Strategie mají myslet i na implementaci vhodných postupů k zajišťování kvality zmíněných forem výuky. Ministerstvo se také rozhodlo podpořit tento proces finančně a podobně jako v německém případě dislokovalo v rámci grantového programu „Digitální a sociální transformace ve vysokoškolském vzdělávání“ finanční prostředky pro realizaci projektů zaměřených na tuto oblast.

## ITÁLIE

Materiály, které se týkají distanční výuky v Itálii jsou na úrovni normativních nařízení a týkají se víceméně výuky na základních a středních školách.

Co se týče výuky na vysokých školách, tak existuje dekret „Moratti-Stanca z roku 2003. Tento dokument popisuje, že distanční studium v Itálii se má přizpůsobit mezinárodním standardům, tj. předpokládá se:

- Využití síťového připojení pro využití výukových materiálů a rozvoj vzdělávacích aktivit založených na interaktivitě s učiteli a ostatními studenty.
- Použití osobních počítačů.
- Průběžné sledování úrovně učení.
- Didaktická organizace, která maximálně využívá potenciál informačních a komunikačních technologií, zejména multimédií a interaktivity, aby se podpořily individuální studijní cesty a optimalizovalo učení.

Systém zajišťování kvality vysokoškolského vzdělávání byl v Itálii zaveden zákonem č. 240/210 a legislativním nařízením č. 19/2012<sup>10</sup>. V návaznosti na tuto legislativu vypracovala agentura **ANVUR** vlastní kritéria, metodiky a postupy hodnocení, aby se daly plnit dané úkoly v přísném souladu se standardy a pokyny pro zajišťování kvality v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání (ESG).

Standardy pro zajišťování kvality online výuky nejsou specifikovány.

## VELKÁ BRITÁNIE

<sup>10</sup> <http://www.orientainweb.it/index.php?module=PostCE&func=display&ceid=19>  
www.anvur.it

**QAA – The Quality Assurance Agency** – britská agentura, která zajišťuje kvalitu ve vysokém školství, ve Skotsku působí **QAA Scotland**. QAA Scotland je součástí britské Agentury pro zajištění kvality vysokoškolského vzdělávání (QAA). Vyvíjí a provádí činnosti v oblasti zajišťování a zvyšování kvality, které odrážejí potřeby vysokoškolského vzdělávání ve Skotsku.

### Stav

Na jaře roku 2020 museli přejít poskytovatelé vysokoškolského vzdělávání velmi rychle přejít k virtuální výuce a hodnocení výuky. QAA zveřejnila pokyny k udržení kvality a standardů v době krize a také v dalším akademickém roce „**Preserving Quality and Standards Through a Time of Rapid Change: UK Higher Education in 2020-21**“<sup>11</sup>. V pokynech je stanoveno, že se místo termínu online používá „virtuální vzdělávací prostředí (virtual learning environment – VLE) a být na pracovišti „onsite“ namísto termínu „v kampusu“. Pokyny jsou rozděleny do tří oddílů:

#### Oddíl 1: Hlavní principy:

Princip 1: Každý přesun na pracoviště pro zaměstnance a studenty musí být bezpečný a zabezpečený.

Princip 2: Ti, co udělují tituly musí udržovat kvalitu a standardy při přechodu na flexibilní poskytování.

Princip 3: Poskytovatelé by měli zapojit studenty a zaměstnance do plánování změn v poskytování a hodnocení výuky a učení.

Princip 4: Scénáře plánování, které vytváří poskytovatel, jsou flexibilní a reagují na potřeby studentů.

#### Oddíl 2: Co bude fyzický odstup znamenat pro zaměstnance a studenty?

#### Oddíl 3: Jak ovlivní změny v plánování a poskytování v letech 2020-21 kvalitu a standardy?

---

### DÍLČÍ KROKY NA UNIVERZITNÍCH ÚROVNÍCH:

---

#### Glasgow Caledonian University (GCU)

V akademickém roce 2020–2021 byl vytvořen nový strategický rámec **GCU Going Digital**<sup>12</sup>, který zahrnuje soubor zásad pro digitální vzdělávání na univerzitě GCU. Obsahuje čtyři podpůrné pilíře:

1. Pokyny pro kvalitu a standardy digitálního vzdělávání.
2. Soubor základních nástrojů na podporu digitálního vzdělávání.
3. Budování schopností zaměstnanců a studentů v oblasti digitálního vzdělávání prostřednictvím řady rozvojových aktivit, poradenství, sítí akademických mistrů a sdílení vznikajících osvědčených postupů.
4. Strategie hodnocení.

Profesor A. Robertson se zmiňuje o přístupu, který jsou důležitý pro rozvoj komunity na univerzitě a pro vzdělávací proces jedince. Hovoří o podpoře aktivit vedených studenty, kteří udržují digitální komunity, zvyšují angažovanost a vštěpují pocit sounáležitosti v rámci akademické komunity. Je

---

<sup>11</sup> <https://www.qaa.ac.uk/docs/qaa/guidance/preserving-quality-and-standards-through-a-time-of-rapid-change.pdf>

<sup>12</sup> <https://www.qaa.ac.uk/scotland/en/news-events/blog/going-digital-there-is-no-going-back!>

důležitý pocit sounáležitosti a pocit, že studenti jsou součástí učební komunity – jak ve vztahu se svými vrstevníky, tak ve vztahu s akademickými pracovníky.

GCU nedávno schválila novou strategii pro učení 2030 „**Strategy for Learning 2030**“. V této strategii je zmíněno jako klíčové kombinované učení (blended learning) a učení zaměřené na studenta. Strategie má za cíl posilovat podporu studentů jako online studentů. Aktivně se zkouší nové technologie, které mohou zapojit a posílit různorodé vzdělávací komunity, jedná se například o hybridní „**hyflex**“ výuku, která umožňuje studentům ve třídách v kampusu i online kolektivně komunikovat a učit se současně.

---

#### Edinburg Napier University

Edinburg Napier University má velké zkušenosti s online vzděláváním a podobně jako GCU reagovala na pandemii Covid19 a vytvořila rámec **Digital Support Partnership**, tedy soubor zásad pro své online učení a výuku. Jedná se o projekt, jehož cílem je shromažďovat informace o této problematice a spolu s výzkumnými poznatky zjišťovat a šířit informace o tom, co funguje při online výuce. Projekt se soustředí na tři pracovní okruhy: a) rozvoj studijních programů a plánování jejich realizace b) rozvoj zaměstnanců c) účast, zapojení a podpora studentů.

#### **3E (Enhance, Extend, Empower) Framework – Keith Smyth**

Keith Smyth působí na Edinburgh Napier University.

Rámec 3E Smyth původně vyvinul jako přístup, který by pomohl lektorům dalšího a vysokoškolského vzdělávání při přepracování jednoho nebo více jejich kurzů v rámci meziinstitucionálního projektu TESEP (Transforming and Enhancing the Student Experience through Pedagogy). Rámec 3E má pedagogům poskytnout příklady a návody pro celou řadu vzdělávacích, výukových a hodnotících aktivit, které ukazují, jak lze využít technologie k rozšíření možností aktivního učení a k podpoře stále sofistikovanějších vzdělávacích aktivit.

### ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Celkově lze konstatovat, že analyzované systémy kladou důraz na **flexibilitu** online studijních programů, která je samotnou podstatou online vzdělávání a tím i podporují rozšiřování nabídky vysokoškolského studia netradičním studentům. Odborné/profesionální zaměření studijních programů je třeba brát v úvahu, ale zkoumané systémy mu nevěnují konkrétnější pozornost.

Základní pravidla pro zajišťování kvality online studijních programů se v principu neliší od prezenční výuky, ale navíc do hry vstupují specifické faktory, na kterých je online učení závislé. Rádi bychom také zdůraznili, že online výuka může být v mnoha ohledech **rovnocenná** prezenční výuce, a v některých případech může být **výhodnější** využít spíše online než prezenční výuku. Online výuka nabízí výhody, kterých klasická prezenční výuka nedosahuje, např. online výuka může nabízet vzdělavatelům větší a kvalitnější množství dat než prezenční výuka.

V případě hodnocení online studijních programů či programů využívajících online výuku se doporučujeme zaměřit na následující body:

1. Systematický přístup k online vzdělávání, vysoké školy by měly být strategii, která se rozvojem online vzdělávání zabývá a měla by být součástí celkové strategie instituce.

2. Vysoká škola by měla mít alokované dostatečné finanční zdroje na podporu, rozvoj a údržbu online výuky.
3. Tyto zdroje by měly být použité k rozvoji lidských zdrojů:
  - a. podpory kompetencí samotných učitelů.
  - b. podpory metodologického týmu.
  - c. podpory technologického týmu.
  - d. podpory servisních a poradenských služeb pro studenty, ale i učitele.
4. Dále by zdroje měly být určeny k podpoře, aktualizaci a zabezpečení technologické infrastruktury.
5. Studenti, a i další zúčastněné strany musí být jasně a transparentně informováni o cílech studijních programů a kurzů, výsledků učení, podmínkách zápisu a přerušení studia, minimálních technologických standardech pro přístup k online výuce a online studijním zdrojům.
6. Studenti musí vědět, co mají od daného kurzu očekávat, a to ještě před zahájením kurzu/programu. Tato vysoká informovanost povede k větší spokojenosti všech zúčastněných stran a k případnému snížení dropout rate.
7. Důležitým předpokladem pro zajištění kvality online programů je iniciativa a zapojení studentů do celého procesu. Studenti nejsou pasivními příjemci služeb, ale aktivní členové, spolupracovníci. Vzájemné vyjasňování daných očekávání může být rozhodujícím faktorem kvality.
8. Musí existovat jasná politika a procedury na zabezpečení studentských dat, která jsou sledována v souvislosti s online výukou. Tato data by vysoká škola měla využívat i pro zkvalitnění výuky. Do budoucna by mělo být standardem proaktivní a personalizované nabízení studijního obsahu (souvisí to s rozvojem inteligentních systémů learning analytics).
9. Vyučovací metody musí být jasně zdůvodněny, má se podporovat aktivita/aktivní učení a samostatnost studentů, týmová práce, vzájemné hodnocení.
10. Velmi důležité je nastavit proces hodnocení pro každou fázi, tj. při přípravné fázi plánování online studijního programu, dále při jeho tvorbě a jeho chodu a po jeho ukončení, kdy je hodnocení důležité k vyhodnocení samotného kurzu a vyhodnocení spokojenosti studentů i vyučujících.

## LITERATURA

Marciniak R. (2018) Quality Assurance for Online Higher Education Programmes: Design and Validation of an Integrative Assessment Model Applicable to Spanish Universities, *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19 (2).

Volungevičienė, A., Brown, M., Greenspon, R., Gaebel, M. & Morrisroe, A. (2021). Developing a High-Performance Digital Education System: Institutional Self-Assessment Instruments. European University Association absl.