

**POREDJENJE MODELA ZA OBEZBEDJENJE KVALITETA PO
STANDARDU ISO 9001:2000 I STANDARDA ZA AKREDITACIJU
VISOKOŠKOLSKIH INSTITUCIJA U REPUBLICI SRBIJI**

**MODELS FOR QUALITY ASSURANCE ACCORDING TO STANDARD
ISO 9001:2000 COMPARE WITH STANDARDS FOR INSTITUTION
ACCREDITATION IN HIGHER EDUCATION FIELD IN SERBIA**

**mr Maja Petković, asistent, mr Aleksandra Zivaljević, asistent
Fakultet za preduzetni menadžment,
21000 Novi Sad**

REZIME

Normativni modeli obezbedjenja kvaliteta visokoškolskih institucija Republike Srbije pored Zakona o visokoškolskom obrazovanju podrazumevaju i novodonesene standarde koji se odnose na akreditaciju visokoškolskih ustanova i studijskih programa, kao i na njihovo samovrednovanje i ocenu kvaliteta. Ovi standardi pružaju osnove za uređenje procesa akreditacije, daju smernice za unapređenje kvaliteta visokoškolskih institucija i dosta približavaju obrazovne ustanove primeni Bolonjskog procesa.

Sa druge strane, standardi iz serije ISO 9000 predstavljaju svetsku regulativu koja se odnosi na projektovanje sistema za menadžment kvalitetom - QMS-a bilo kog poslovnog sistema i poslovanje po osnovu kvaliteta. Samim uvodjenjem QMS-a u visokoobrazovnim institucijama obezbeđuju joj se mnoge prednosti od kojih su stavljanje korisnika u prvi plan, obezbedjenje kontinualnih unapređenja i uvodjenje procesnog pristupa jedne od najvažnijih.

U radu autori navode određene zaključke o kompatibilnosti implementacije zahteva standarda za akreditaciju sa zahtevima standarda ISO 9001:2000. Osnov za ovu vrstu poredjenja predstavlja posmatranje visokoškolske institucije (Fakulteta za preduzetni menadžment u Novom Sadu) na kome su usvojeni principi QMS-a i na kojoj se vrši analiza njene usaglašenosti sa zahtevima standarda za akreditaciju.

Ključne reči: model obezbedjenja kvaliteta, QMS, standardi za akreditaciju visokoškolskih institucija u Srbiji

ABSTRACT

Normative models for quality assurance in higher educational institutions in Republic of Serbia, besides Law in Higher Education, include new standards that are related to higher educational institution's accreditation and accreditation of their courses, as well as to their quality self assessment. Those standards give bases for organizing the accreditation process and they give recommendations for quality improvement in higher educational institutions. They lead universities and faculties closer to implementation of Bologna process.

At the other side, standards of ISO 9000 series represent world's regulative which relates to design of quality management system (QMS) of any kind of business system that is devoted to

quality. QMS implementation in higher educational institutions gives different benefits that are stressing the customers` needs, assuring continual improvements and implementation of the process approach.

Authors with this manuscript analyze compatibility of implementing requirements of standard for accreditation with implementing requirements of standard ISO 9001:2000. Base for this kind of comparison is observation of higher educational institution (Faculty of entrepreneurial management in Novi Sad) which has implemented the Principles of quality management system and which is analyzed according to conformity with requirements of standard for accreditation.

Key words: model for quality assurance, QMS, standards for institution accreditation in higher education field in Serbia

1. UVOD

Reforma obrazovnog procesa u Republici Srbiji započeta je njenim uključivanjem u Bolonjski proces 2003. godine, a kasnije i izborom grupe promotera samog bolonjskog procesa. Na ovaj način naglasilo se snažno opredeljenje Srbije da uskladi i unapredi svoj obrazovni sistem na način koji će, pre svega, biti prepoznatljiv Evropi. Nakon toga usledilo je i dugo očekivano usvajanje novog Zakona o visokom obrazovanju (septembra 2005. godine) koji je podržao aspekte bolonjskog procesa posebno u segmentu mobilnosti nastavnog osoblja i studenata, kao i naglasio značaj uskladjivanja sa evropskim sistemom obrazovanja.

Potreba za uključivanjem Srbije u visokoškolski prostor Evrope, pokrenula je i formiranje komisije, kao radnog tela u okviru Nacionalnog saveta za visoko obrazovanje, čiji je osnovni zadatak obavljanje procesa akreditacije i provere kvaliteta visokoškolskih ustanova i studijskih programa. Ova novoformirana Komisija za akreditaciju ima zadatak da prati proces akreditacije visokoškolskih institucija i to od provere samih izveštaja sa samovrednovanja do izdavanja uverenja o akreditaciji.

Pravilnike o standardima i postupcima koje je odredio Nacionalni savet oktobra 2006. godine odnose se na:

- akreditaciju visokoškolskih institucija
- akreditaciju studijskih programa
- samovrednovanje i ocenjivanje kvaliteta visokoškolskih ustanova.

Takodje, posebna pažnja je počela da poklanja uvodjenju mehanizama kontorle kvaliteta nastavnog procesa koji treba da pruži značajne informacije za njegovu dalje unapredjenje.

Započet proces akreditacije visokoškolskih ustanova u Republici Srbiji predstavlja dobru osnovu za obezbedjenje daljeg razvoja kvaliteta visokog obrazovanja u Srbiji.

Sa druge strane, standardi iz serije ISO 9000 predstavljaju svetsku regulativu koja se odnosi na projektovanje sistema za menadžment kvalitetom - QMS-a bilo kog poslovnog sistema i poslovanje po osnovu kvaliteta. Osnovni principi QMS-a pored procesnog pristupa i sistemskog pristupa menadžmentu, posebno naglašavaju sprovođenje kontinualnih unapredjenja i stvaranje osnova za stalna poboljšavanja koja treba da predstavljaju krajnji cilj organizacije. Princip zadovoljavanja zahteva korisnika odnosi se na sagledavanje sadašnjih i

budućih potreba korisnika, zadovoljenje njihovih zahteva i čežnju organizacije da se njihova očekivanja premaše.

Projektovanjem QMS-a u visokoobrazovnim institucijama obezbeđuju joj se mnoge prednosti od kojih su stavljanje korisnika u prvi plan, obezbeđenje kontinualnih unapređenja i uvodjenje procesnog pristupa jedne od najvažnijih.

2. POREDZENJE

Analizirajući zahteve (članove) standarda za akreditaciju visokoškolskih ustanova sa na fakultetu projektovanim modelom QMS-a (sistema za menadžment kvalitetom) po zahtevima standarda ISO 9001:2000 (na primeru Fakulteta za preduzetni menadžment u Novom Sadu), autori su utvrdili značajna poklapanja u, pre svega, rezultatima koji se očekuju od jedne visokoškolske institucije, kao i načinima organizovanja iste. Sam način prikazivanja rezultata prvo zahteva postojanje sistema koji određene informacije generiše, zatim obradjuje i dalje koristi za sam proces unapređenja.

Polazeći od zahteva standarda za akreditaciju visokoškolskih institucija, oblasti i kategorije i u kojima možemo govoriti o podudarnosti sa modelom QMS-a su sledeće:

- postojanje potrebe za definisanjem osnovnih zadataka i ciljeva visokoškolske institucije – ovaj zahtev, takodje, predstavlja osnovu QMS gde je definisanje vizije, misije, ciljeva, vrednosti i kriterijuma kvaliteta organizacije u stvari polazna osnova za projektovanje sistema QMS-a. Merljivost ciljeva, odnosno njihova kvantifikacija, posebno olakšava sam proces ispitivanja ispunjenosti istih u smislu poredjenja ostvarenih rezultata sa planiranim;
- zahtev koji se odnosi na obezbeđenje mehanizama za planiranje i kontrolu postignutih rezultata takodje, obuhvaćen je QMS-om koji traži postojanje procedura koje se odnose na predstavljanje procesa planiranja i kontrole;
- aspekt organizacije i upravljanja – tačka 4. zahteva standarda ISO 9001:2000 posebno se odnosi na odovornosti i ovalašćenja zaposlenih za izvršavanje procesa, a u tom smislu i svih zakonskih okvira kod načina organizovanja koji se odnose na jednu visokoobrazovnu instituciju;
- kod načina upravljanja ljudskim resursima na fakultetu – poklapanje sa QMS-om je u smislu obezbeđenja kadra sa neophodnim kompetencijama za kvalitetno obavljanje zadataka;
- studenti u smislu utvrđivanja stepena njihovog zadovoljstva – u okviru QMS-a zahtevi korisnika, kako internih, tako i eksternih modeluju i usmeravaju funkcionisanje sistema kroz planiranje i to ne samo sistema, već i procesa i izlaza;
- prostor i oprema, biblioteka, udžbenici i informaciona podrška – poklapanja sa QMS-om su u smislu obezbeđenja neophodnih uslova za rad, upravljanja infrastrukturom i radnom sredinom, nabavkom i upravljanjem resursima;
- unutrašnji mehanizmi za osiguranje kvaliteta – u smislu da visokoškolska institucija donosi i realizuje strategiju obezbeđenja kvaliteta u svome radu – konkretno, ukoliko je sistem obezbeđenja kvaliteta na fakultetu podržan procedurama QMS koje se odnose na sve ključne procese rada ovaj zahtev je u potpunosti ispoštovan.

Posebno poklapanje se može naći kod primene procesa samovrednovanja visokoškolskih institucija koji navodi Standard za samovrednovanje i ocenjivanje kvaliteta visokoškolskih

ustanova. Potreba za kontinuiranim i sistematskim prikupljanjem podataka o obezbedjenju kvaliteta visokoškolske institucije je detaljno razradjena ovim standardom. Sa druge strane, jedan od osnovnih principa QMS odnosi se na obezbedjenje kontinuiranih provera sistema i na taj način unapredjenja kvaliteta poslovnog sistema. Kontinuirane provere sistema odnose se na sprovođenje periodičnih internih provera koje treba da pruže dokaz o usaglašenosti sistema sa projektovanim, kao i da identifikuju područja za unapredjenje istog. Takođe, prilikom sprovođenja procesa preispitivanja QMS-a sagledava se njegovo stanje i adekvatnost u odnosu na politiku kvaliteta i postavljene ciljeve radi pripreme odgovarajućih akcija na njegovom poboljšanju. Svi rukovodioci koji učestvuju na sastancima preispitivanja obavezni su da pruže odgovarajuće informacije u domenu svojih odgovornosti i kompetencija. Na sastancima preispitivanja od strane rukovodstva se razmatraju:

- o rezultati internih i eksternih provera,
- o mišljenja i žalbe korisnika,
- o problemi u odvijanju procesa,
- o status korektivnih i preventivnih mera,
- o realizacija mera predviđenih zaključcima prethodnih preispitivanja,
- o izmene u okruženju i unutar Fakulteta koje bi nepovoljno mogle uticati na QMS,
- o mogućnosti i predlozi za poboljšanje.

Takođe, aspekt zadovoljstva zahteva svih zainteresovanih strana jednog poslovnog sistema posebno je podržan u sistemu za menadžment kvalitetom.

S obzirom da su standardi sistema za menadžment kvalitetom proistekli iz dobre poslovne prakse svetski uspešnih kompanija različitih delatnosti stoga i ne čudi činjenica da predstavljaju osnov obezbedjenja kvaliteta i imaju dodirne tačke sa svim modelima koji teže postizanju kvaliteta i zadovoljenju zahteva korisnika.

3. PRIPREMA FAKULTETA ZA AKREDITACIJU

Na Fakultetu za preduzetni menadžment u Novom Sadu primena procesa akreditacije je uspešno započeta početkom školske 2006/2007 godine kada su se standardi koji se na nju odnose pojavili.

Faze kroz koje je Fakultet za preduzetni menadžment već prošao ili planira da sprovede su:

- detaljno analiziranje zahteva svih standarda za akreditaciju
- formiranje komisija za određene oblasti u skladu sa kompetencijama zaposlenih i određivanje predsednika komisija
- detaljno proučavanje zahteva za koje su komisije zadužene
- podnošenje izveštaja o radu komisija
- sprovođenje procesa samovrednovanja
- popunjavanje prijave za akreditaciju i prijavljivanje fakulteta za akreditaciju.

Takođe, ove predhodno pomenute faze za sprovođenje procesa akreditacije imaju sličnosti sa fazama neophodnim za dobijanje sertifikata ISO 9001:2000 od strane nezavisnog ocenjivačkog tela kada je projektovanje QMS u pitanju. Kao i kod prijavljivanja organizacije za akreditaciju, gde rezultati sa samovrednovanja predstavljaju ulaz za samu akreditaciju, i kod sertifikacione provere rezultati sa internih provera bitno utiču na samo dobijanje sertifikata ISO 9001:2000. Dakle, detaljno interno preispitivanje poslovnog sistema je neophodno i u jednom i u drugom slučaju i predstavlja polaznu osnovu za eksternu proveru sistema.

4. ZAKLJUČAK

Poredjenjem zahteva standarda za akreditaciju visokoškolskih institucija sa zahtevima standarda ISO 9001:2000 možemo zaključiti da postoji odredjen stepen kompatibilnost izmedju njih. Podudaranja se u najvećoj meri odnose na zahtev za sprovođenje kontinuiranih internih provera sistema, odnosno procesa samovrednovanja, kao i na osnovne principe organizovanja u smislu prepoznavanja obaveza prema korisnicima i stvaranjem osnova za kontinuirana unapredjenja sistema.

Na osnovu svega navedenog, smatramo da postojanje sistema za menadžment kvalitetom u jednoj visokoobrazovnoj instituciji u mnogome olakšava sam proces njene pripreme za akreditaciju koja je koordinirana od strane Ministarstva prosvete i sporta Republike Srbije.

5. LITERATURA

- [1] Pravilnik o standardima i postupku za akreditaciju visokoškolskih institucija i studijskih programa, Nacionalni savet za visoko obrazovanje, Službeni glasnik RS 106/06, novembar 2006.
- [2] Pravilnik o standardima i postupku za spoljašnju proveru kvaliteta visokoškolskih ustanova, Nacionalni savet za visoko obrazovanje, Službeni glasnik RS 106/06, novembar 2006.
- [3] Pravilnik o standardima i postupku za samovrednovanje i ocenjivanje kvaliteta visokoškolskih ustanova, Nacionalni savet za visoko obrazovanje, Službeni glasnik RS 106/06, novembar 2006.
- [4] M. Blazey, K. Davidson, J. Evans, *“Insights to Performance Excellence in Education”*, ASQ, 2003.
- [5] M. Petković i A. Živaljević: *“Indikatori kvaliteta kao osnov procene kvaliteta i procesa komparacije visokoobrazovnih institucija”*, Trendovi razvoja, Kopaonik, 2006.
- [6] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić, *“Proces praćenja, merenja i analize kvaliteta u visokoobrazovnim institucijama”*, SymOrg 2006, X Internacionalni simpozijum, Zlatibor, 2006.
- [7] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić, *“Analiza, merenje i unapređivanje poslovnih procesa u visokoobrazovnim institucijama”*, SM2005, X Internacionalni stručni simpozijum, Palić, 2005.
- [8] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić, *“Merenje kvaliteta uslužnih procesa”*, Industrijski sistemi IS 05, Herceg Novi, 2005.
- [9] M. Petković, A. Živaljević, I. Bagarić, *“Analiza, merenje i unapređivanje poslovnih procesa u visokoobrazovnim institucijama”*, SM2005, X Internacionalni stručni simpozijum, Palić, 2005.
- [10] *“Bolonjska deklaracija”*, 1999.
- [11] *“Zakon o visokom obrazovanju”*, Beograd, 2005.

