

KVALITET U STUDENTSKIM CENTRIMA

QUALITY IN STUDENT CENTERS (DORMITORIES)

Miralema Bašić – Buzaljko, dipl. ing.
Studentski centar Zenica

REZIME

Moderan koncept upravljanja kvalitetom podrazumijeva i implementaciju sistema kvaliteta koji će tretirati sve aspekte kvaliteta, tj. ukupni (totalni) kvalitet. Kvalitet ne smije postati sam sebi svrha, već mora biti u funkciji korisnika, tj. u funkciji korisničkog (korisnikovog) zadovoljstva. Postizanje kvaliteta mora biti u skladu sa mogućnostima korisnika, tako da odnos između specifikacije usluge i cijene mora biti takav da rezultira što većim stepenom zadovoljstva korisnika. Variranja kvaliteta usluge ne može, niti smije biti, a ako već iz objektivnih razloga postoji, svesti ga na minimum.

Ključne riječi: kvalitet u studentskom centru, zadovoljstvo korisnika u studentskom centru, dokumentacija u studentskom centru, certifikat u Studentskom centru u Zenici.

ABSTRACT:

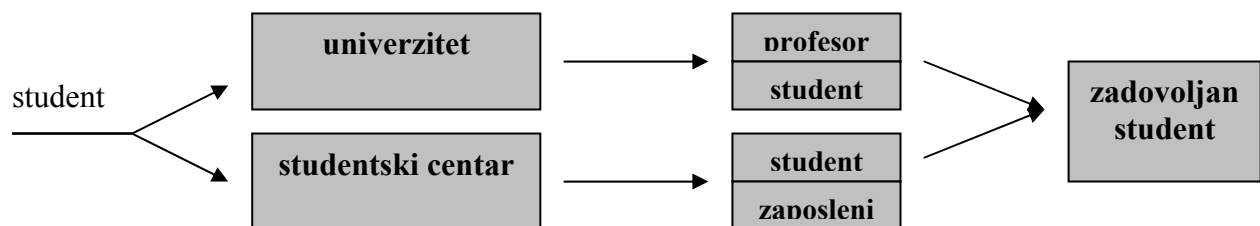
The modern concept of quality management implies an implementation of a quality system which will treat all aspects of quality, i.e. whole (total) quality. Quality mustn't become its own purpose, it has to be in the service of the consumers, i.e. in the function of consumer content. Achieving quality must be in concord with the consumers' abilities, so that the relation between specification and price of the service results in the highest degree of consumer content. It can't and mustn't come to variations in the service quality, but if they occur, due to objective reasons, they should be reduced to a minimum.

1. UVOD

Evaluacija obuhvata pregled i poštivanje procedura uspostavljanja kvaliteta i ujedno ocjenjivanje (ocjenu) u kojoj mjeri je ostvaren nivo procedura zacrtanog, tj. projektovanog, kvaliteta koji su dali/odredili planeri za instituciju/univerzitet/fakultet/centar, dok akreditacija donosi odluku da li je taj program kvaliteta za tu instituciju zadovoljio spoljašne standarde, tj. zahtjeve. Specifičan cilj akreditacije je da potvrdi definisani standar ili kvalitet. Međutim, osnovno je pitanje za sve koji žele uvesti sistem kvaliteta (univerzitet/fakultet/studentski centar), ko postavlja standarde kvaliteta u BiH u ovakvim institucijama, a naročito u studentskim centrima.

Znači, akreditacija podrazumjeva "potvrdu kvaliteta", tj. da neki studentski centar može kvalitetno obavljati djelatnost čije usluge pripadaju uslužnim djelatnostima, što zahtjeva razjasniti pojam kvaliteta u uslužnim djelatnostima. Jer, istini za volju studentski centar obavljajući svoju primarnu ulogu smještajua i ishrane studenata za vrijeme trajanja studija, iako ne vrši obrazovnu funkciju, ipak predstavlja veoma važan i ne zaobilazan segment studentskog života. Težak proces učenja i studiranja, trka sa ispitnim rokovima i ocjenama, potraga za ovjerom semestra, traženja asistenata i profesora, težak materijalni položaj i tradicionalno nizak studentski standard, mali prag tolerancije na sve to, njegovo veličanstvo

student, gdje će ako neće u kući, a studentski centar mu je kuća – dom, ispucati (izraziti) svoje nezadovoljstvo. Nezadovoljstvo se prenosi, začas kao požar, sa studenta na studenta i u tren oka u menzi je nešto pokipjelo ili zagorjelo, pregrijano ili ohlađeno, nestalo omiljenog jela i nedostatak majčine pažnje i smirenosti da svog studenta saslušaju i ohrabre (a gdje je majka u studentskom), dolazi do studentskog nezadovoljstva i ne daj Bože do širih studentskih nemira. Dakle, šta je to kvalitetna usluga u studentskom centru, kojom bi student (čitaj korisnik) bio zadovoljan. Kao osnovni korisnik visokog obrazovanja studenti su izuzetno važna i osjetljiva kategorija korisnika. Težnja akademske zajednice je da se ostvare najviše akademske vrijednosti i to je jedan od ciljeva usvajanja sistema kvaliteta. Ali kvaliteta i sistema kvaliteta na univerzitetu nema bez usvajanja sistema kvaliteta u studentskom centru. A da bi se postigao kvalitet u studentskom centru, mora se definisati šta je to minimalni standard koji će morati biti zadovoljen da bi jedna visokoškolska institucija u kojoj se studentski nalazi dobila certifikat sistema kvaliteta od akreditacijske kuće/ustanove, za koju se, usput rečeno, u ovom trenutku zna da ne postoji. Pored tog definisanog minimalnog standarda moraju se definisati i dodatni ciljevi da bi se kvalitet pruženih usluga studentskog centra povećao ostvarivanjem tih ciljeva. Do sada je bilo normalno da postoji tzv. "prihvatljiv nivo", ali teoretičari sistema kvaliteta u SAD-u, davno su upozoravali da nema nikakvog razloga da čovjek u svom privatnom životu koristi jedne, a na radnom mjestu druge standarde. Dakle, sistem kvaliteta treba primjenjivati i uticati na sve aktivnosti studentskog centra i treba da obuhvati sve faze od početka utvrđivanja kvaliteta do konačnog ispunjenja zahtjeva i očekivanja studenata. Prema teoretičarima, mnogo je lakše mijenjati ponašanje koje zahtjeva sistem kvaliteta prema ISO u preduzećima sa manjim brojem zaposlenih nego u velikim, pa je po toj logici (analogiji), lakše započeti upravljanje razvojem sistema kvaliteta u studentskim centrima sa manjim brojem uposlenih i studenata, npr. u Zenici nego u Sarajevu. Uvođenje sistema kvaliteta prema ISO 9000 se mora posmatrati kao ozbiljan projekat i u koliko poslovodstvo zaposlenici i studenti ne vjeruju da je ISO 9000 dobar za njegovo/njihovo poslovanje, ako se neće iskreno zalagati, što je neophodno za uvođenje sistema, projekat neće uspjeti. U ovaj proces neophodno je da budu uključeni i studenti/stanari, pa će ostvarivanja cilja biti i lakše i uspješnije jer je opšta dobrobit i za pojedince i za društvo. Zato je potrebno raščlaniti aktivnosti ukupnog projekta.



2. FAZE RAZVOJA

2.1. Priprema razvoja

Za uvođenje sistema kvaliteta potrebno je imati usaglašene namjenu i usaglašene ciljeve, a sve je potrebno pripremiti usaglasiti i objaviti plan razvoja. Praksa je pokazala da je sistem dobro provoditi tri mjeseca prije vanjske procjene, da ima dovoljno vremena da se naprave papiri i da se izmjeni i ponašanje. Cijela aktivnost može se provesti u sedamnaest faza – koraka:

1. Vrh rukovodstva mora pokazati obavezu i odlučnost za uvođenje sistema kvaliteta u studentski centar. Vrh rukovodstva mora definisati politiku kvaliteta u studentskom centru, upoznati svakog uposlenog o odluci i definisanoj politici.
2. Druga aktivnost podrazumjeva vrstu organizovanja oja se neće bitno mijenjati za vrijeme realizacije uvođenja sistema kvaliteta.
3. Treća faza podrazumjeva razvijanje svijesti o ISO standardu (ISO 9000), kako kod zaposlenika, tako i kod studenata, objasniti šta je prednost koja se pruža i uposlenicima i studentima (konzumentima), ali i cjelokupnom sistemu vezanom za sistem kvaliteta, te uloga svih, odgovornost i obaveze unutar sistema. Isto tako, isporučioi materijala i roba, energenata te tuđih usluga, takođe, moraju u ovome učestvovati.
4. Ukoliko se ne ustanovi trenutna pozicija prije započinjanja neće biti načina da se mjeri napredak kao rezultat uvođenja sistema kvaliteta. Potrebno je uraditi:
 - a) ustanoviti trenutnu poziciju,
 - b) analizirati trenutnu dokumentiranu praksu,
 - c) identifikovati jake strane i slabosti, prednosti i prijetnje u poslovanju,
 - d) definisati namjenu sistema kvaliteta i ciljeve koji se žele dostići.

Potrebno je procijeniti šta se događa u ključnim područjima i izmjeriti troškove lošeg rada, a potom potrebno ostati vjeran istim troškovima (po mogućnosti manjim), a identificirajući gdje se studentski centar nalazi može se vidjeti šta se želi izmjeniti. Treba smanjiti samo dokazom izjave jer postoji sumnja u vjerodostojnost verbalnih upustava. Prikupljene informacije analizirati, zastarjele odbaciti, a sve ostalo iskoristiti kao ulazne podatke za razvoj kvaliteta. Svaki studentski centar mora biti dobar u nečemu, stvari koje su izvrsne treba zabilježiti kao i one najslabije uzeti u razmatranje:

- stil rukovođenja može biti barijera ili pokretač,
- tehnologija: da li je zastarjela i neodgovarajuća,
- odnosi sa drugima: student – student, zaposlenik – zaposlenik, zaposlenik – student, kao i odnosi sa univerzitetom i drugima,
- kvalitet: da li već postoji (cjelovit ili fragmentaran),
- politika: da li dokumentovana i da li se poštuje, ili je samo ne napisana, a autokratski nametnuta,
- organizacija: da li postoje pravila ponašanja, fleksibilnost, da li postoji podvajanje i usljed čega,
- informisanost: osoblja i studenata, te kroz šta student prolazi i kuda ide,
- mjerenje varijeteta kroz uspostavljene standarde, kako se odvijaju procesi i kako se ko ponaša,
- rješavanje problema unutar centra kroz trenutno "gašenje požara" kao stalna praksa ili se rješava preventivno da se problemi ne ponavljaju.

Postojeće, poznato iz iskustva, oni koji žele promjene, drugi koji se mogu pridobiti i treći koji ne žele promjene dok ih se ne natjera. Važno je napomenuti da kod svih, pa i kod studentskih centara, postoje prijetnje od strane konkurenta (u ovom slučaju privatni sektor – privatni smještaj) ili pak, od strane podgovorača koji možda kvalitetu poklanja manje pažnje. Svaka prijetnja ili slabost predstavlja problem, ali to je tako sa novim izazovima, novim studentima, novim tehnologijama, zabranama, i tome slično.

5. Osoba koja razvija sistem kvaliteta mora da razumije standard dovoljno dobro da može voditi osoblje i studente. Takođe, ako je potrebno, mora se utvrditi i budžet za razvoj kvaliteta, te način na koji će se osoblju dati nadoknada za vrijeme provođenja projekta, jer potrebno je odrediti koji resursi će biti potrebni obzirom na novac, ljude, opremu, materijale i prostor. Osoba koja provodi kvalitet mora predstavljati kvalitet u svom

djelovanju i ponašanju i otuda mora služiti kao primjer svojim kolegama, zaposlenicima i studentima. Ta osoba mora imati ovlaštenje da promjeni ili primjeni procese da bi se udovoljilo standardu. Oni mogu izrađivati sami procedure ili odrediti pogodne osobe da to urade.

U početku sve je ispunjeno papirima, nacrti dokumenata treba da budu pregledani, izmjenjeni, ponovo pregledani, a stari usavršeni i sve ovjereno i izdato. Kontrolor kvaliteta drži kontrolu nad dokumentima, za vrijeme ovog burnog perioda i to je najčešće osoba – predstavnik rukovodstva za kvalitet.

Materijal i oprema su papiri, računari za izradu dokumentacije, računarska mreža, nekoliko neophodnih ciljanih softverskih paketa (tekst procesori, tabelarni, neophodne baze podataka, te grafički paket i paketi za dijagrame toka), te ostala sofisticirana oprema (skeneri, faxovi, printeri, kamere, foto aparati, laptopi, video nadzor i sl.).

6. Formiranje upravljačkog odbora osigurava praćenje toka, tj napretka, uočavajući i rješavajući probleme, koji će biti odgovoran za cjelokupno planiranje procesa uvođenja i provođenja dajući smjernice.
7. Mora se izvršiti podjela zadataka za pripremu dokumentacije (poslovnik, procedure, radne instrukcije) na čijem čelu će biti rukovodilac, tj. predstavnik QA tima, koji moraju biti obučeni o ISO 9000 sistemu kvaliteta od strane profesionalne organizacije.
8. Konsultantu, koji se bira u ovoj fazi ne prepisuje se odgovornost za razvoj dokumentacije, jer sam studentski centar treba da zadrži "vlasništvo" nad dokumentacijom. QA tim određuje je li ovdje potreban konzultant i angažovanje konzultanta ne smije se shvatiti kao prilika da se prebaci odgovornost za uvođenje sistema kvaliteta na nekog drugog. Ukoliko se odabere konzultant, onda to treba da je uz konsultaciju odabranog certifikacijskog tijela.
9. Svako certifikacijsko tijelo ima svoje programe i metode rada, pa je korisno imati informacije u samom početku procesa, ko bi to mogao biti za ovakve vrste pružaoca usluga, tj. studentskih centara (vjerovatno, neko iz certifikacijskih kuća za certifikaciju hotela i pansiona, jer ovi imaju iste ili slične djelatnosti sa studentskim centrom, koji po svojoj registracijskoj šifri pripadaju uslužnim djelatnostima kao i hoteli).
10. Studentski centri zapošljavaju ljude različita nivoa obrazovanja i struka, na različitim radnim mjestima, pa će biti potrebna i edukacija svih, a eventualni programi školovanja (za veće centre) moraju biti prilagođeni svima, čime se moraju pokriti temeljni koncepti sistema kvaliteta i sveukupni ciljevi studentskih centara. Ako treba dodatno, uvodno, školovanje za neke jer će biti potrebno pisanje poslovnih procedura i radnih instrukcija, procedura pripreme i dostavljanja i izuzimanja hrane, posteljine, zaduženja studenata, prijema studenata, redovnost plaćanja, poštivanja kućnog reda i sl. Ako nema kapaciteta unutar kuće moguće je pozvati konzultanta, ukoliko je odabran.
11. Izrada dokumentacije sistema kvaliteta je važan proces u kojem se, obično, dokumentacija dijeli u tri nivoa:
 - a) poslovnik o kvalitetu: u kojem se objavljuje politika i ciljevi kvaliteta studentskog centra, profil studentskog centra, organizaciona struktura, hijerarhija i navedeni glavni procesi,
 - b) procedure sistema kvaliteta opisuju aktivnosti pojedinih odjela, kako se kvalitet kontroliše i provjerava i šta se radi,
 - c) dokumenti kvaliteta (obraci, izvještaji, radne instrukcije) opisuju u detalje proces rada dotične grupe vezane u međusobni odnos, odnos s drugima, metode i specifikacije rada, obrasci za zapisivanje uočenog, raportne knjige, knjige kvarova, knjige posjeta, itd.

Moraju se izraditi liste dokumenata (u većim centrima odvojeni registri), rokovi otpreme, dopreme, održavanje stalnih i redovnih sastanaka, da bi se ustanovio progres, identificirali problemi i usaglasio ritam i tok procesa rada, a samim tim i tok sistema kvaliteta.

Nije dobro početi proces uvođenja kvaliteta pravljenjem poslovnika o kvalitetu, jer politiku/e u poslovniku treba usaglasiti sa procedurama. Zato procedure i poslovnik o kvalitetu treba raditi paralelno. Obzirom da je sistem kvaliteta zamišljen da osigura pružanje proizvoda i usluga koji zadovoljavaju kupce tj. studente, pravo mjesto za početak primjene je odnos sa kupcem, tj. studentom. Ovo znači da lanac uključenih u sistem kvaliteta ne počinje sa studentom i završava sa studentom, već i tamo negdje sa dobavljačima, isporučiocima roba i energenata, te i njihovim kvalitetom i uslugom.

12. Provođenje aktivnosti sistema kvaliteta se u manjim organizacijama dakle studentskim centrima provodi od jedanput na svim nivoima, a kod većih i kompleksnijih studentskih centara može se provoditi, ali i vrednovati po odvojenim cjelinama.
13. Interni auditi predstavljaju stalnu provjeru funkcionisanja efikasnosti uvođenja sistema kvaliteta i cilj provođenja audita je verifikacija da li se dokumentirani sistem stvarno provodi onako kako je opisano. Interni auditi se moraju planirati i provoditi kao dio tekuće strategije, što predstavlja istovremeno i zahtjev standarda (ovdje uključiti obavezno dva do tri studenta ili više, zavisno od kapaciteta i organizovanosti prostora i ljudi u centrima).
14. Preispitivanje od strane eksternog audita dolazi poslije internog audita preispitivanjem i poduzimanjem korektivnih i preventivnih akcija, što bi trebalo da ukaže da li je sistem kvaliteta efikasan, a u mnogim centrima će stvarni dobici biti vidljivi kroz nekoliko godina.
15. Predispit od strane certifikacijskog tijela treba da nastupi kad više nedostaci nisu vidljivi i najefikasnije bi bilo da ovo obavi odabrano certifikacijsko tijelo (za neku razumnu cijenu).
16. Korektivne akcije nakon predispita će ukazati na određene nedostatke uvedenog sistema, otklanjaju se greške i sistem bi bio spreman za certifikaciju (verifikaciju, tj. odobravanje).
17. Najvažnija i najljepša, najuzbudljivija i najsvečanija faza je svakako certificiranje i registriranje, kada se upućuje formalno zahtjev za certifikaciju odobrenom certifikacijskom tijelu, koje prvo obavi audit dokumentacije (tzv. audit svrsishodnosti). Ako dokumentacija odgovara odabranom standardu, tad se obavlja audit na licu mjesta i ako sistem radi na zadovoljavajući način, ono izdaje studentskom centru certifikat. Obično certifikat traje tri godine i u tom periodu se provode periodični auditi, da se uvjeri da sistem kontinuirano radi na zadovoljavajući način.

Poželjno i preporučljivo bi bilo formirati klub za unapređenje kvaliteta nakon certificiranja.

3. ZAKLJUČAK

Sadašnji Zakon o visokom obrazovanju, a niti Prijedlog Zakona o visokom obrazovanju u BiH, koje predlaže Vijeće ministara BiH, ni u jednom segmentu –članu ne prepoznaje studentski dom-centre bilo kao samostalne institucije, bilo kao organizacione jedinice univerziteta, pa ni integrisanog univerziteta. Prijedlog Zakona je dat u junu 2006. s namjerom da bude usvojen od strane Parlamentarne skupštine i Doma naroda i da proces integracije otpočne 01.10.2006. Naravno, do danas nije usvojen!

Bilo bi dobro i neophodno potrebno ispitati kako to predviđa Bolonjska deklaracija i konferencije o visokom obrazovanju kao i sve druge konferencije, deklaracije i skupovi o visokom obrazovanju koje se moraju implementirati kod nas. Naime, utvrditi koji su to

standardi i norme u Evropi i bližem okruženju, a koji, barem, neophodan minimum kvaliteta smještaja i ishrane studenata i šireg studentskog standarda .

Obzirom da su ishrana i smještaj prateći neodvojivi životni segmenti studentskog života u sticanju (sada već kvalitetnog) visokog obrazovanja ,neophodno je postaviti i visoke, kvalitetne ciljeve u užem i širem studentskom standardu, jer „prohodnost“ studenata po univerzitetima Evrope podrazumijeva i jednake standarde ishrane i smještaja i korištenja i ostalih pratećih sadržaja studentskih centara, tj. šireg studentskog standarda!

4. REFERENCE

- [1] "Škola kvaliteta", I, Privredna komora BiH (Centar za edukaciju, Mašinski fakultet u Sarajevu, Centar za kvalitet),
- [2] "Škola kvaliteta", II, Privredna komora BiH (Centar za edukaciju, Mašinski fakultet u Sarajevu, Centar za kvalitet),
- [3] CoE Field Office Sarajevo, radna grupa za visoko obrazovanje, Izvještaj,
- [4] Monografija UNZE 2000 – 2005.,
- [5] [www. coe. ba](http://www.coe.ba)