

Izrada referentnih standarda i mjerljivih indikatora kvalitete

Autori: prof. dr. Tonći Lazibat
mr.sc. Tomislav Baković

Zagreb 7.7.2006

Pojam ISO 9001:2000

- Standardi kvalitete: ISO 9001: 2000
- ISO IWA 2:2003(E) (International Workshop Agreement)
- Sustavi za upravljanje kvalitetom-smjernice za primjenu norme ISO 9001:2000 u obrazovanju.

Sadržaj norme

1. Uvod
2. Područje primjene u obrazovnim institucijama
3. Pojmovi i definicije u obrazovnim institucijama
4. Sustav za upravljanje kvalitetom
5. Odgovornost uprave
6. Upravljanje resursima
7. Realizacija proizvoda
8. Mjerenje, analiza i poboljšanje

1. Uvod

- Procesni pristup

IDENTIFICIRANJE TEMELJNIH PROCESA:

1. Nastavni procesi,
2. Istraživački procesi,
3. Procesni podrške.

2. Područje primjene u obrazovnim institucijama

- IWA 2 samo dopunjuje tekst norme ISO 9001:2000, i ne ispituje se prilikom certifikacije.

3. Pojmovi i definicije u obrazovnim institucijama

1. Korisnik obrazovne usluge
 - Student,
 - Poslodavac.

4. SUK u obrazovnim institucijama

Obrazovne institucije bi trebale definirati i upravljati procesima:

- Dizajniranja i razvoja obrazovanja,
- Provođenja obrazovanja,
- Mjerenje rezultata obrazovanja.

Dokumentacijski zahtjevi:

- Priručnik kvalitete,
- Dokumenti,
- Zapisi.

5. Odgovornost uprave

Uprava mora osigurati:

1. Objavljivanje politike kvalitete,
2. Osiguranje utvrđivanja ciljeva kvalitete,
3. Osiguranje svih potrebnih resursa,

Orijentacija na kupca: budući se radi o specifičnim potrebama svaka obrazovna institucija mora sama utvrditi očekivanja i potrebe svojih kupaca. Navedena očekivanja moraju se uzeti u obzir prilikom izrade nastavnog plana.

Imenovanje osobe odgovorne za SUK

Redovita ocjena SUK od strane uprave

6. Upravljanje resursima

- Financijski resursi,
- Ljudski resursi,
- Infrastrukturni resursi.

7. Realizacija proizvoda/usluga

Neki od najvažnijih procesa vezanih za realizaciju proizvoda/usluga obrazovanja su:

- Provođenje nastave,
- Razvoj nastavnog plana,
- Formulacija istraživačkih područja i projekata,
- Zapošljavanje osoblja,
- Odabir studenata,
- Osiguranje akreditacije nastavnih planova, diploma i poslijediplomskih studija.

Dizajniranje i razvoj:

INPUTI:

- Podaci o učinkovitosti nastavnih materijala
- Certifikacijski zahtjevi,
- Podaci o studentskim kapacitetima,
- Zahtijevane kompetencije nastavnika,
- Preduvjeti pojedinih kolegija

OUTPUTI:

- Potrebne vještine i znanja,
- Ocjena performansi,
- Prikladne nastavne strategije,
- Pouzdani mediji za isporuku.

8. Mjerenje, analiza i poboljšanje

- MJERENJE ZADOVOLJSTVA KUPACA
- PROVOĐENJE INTERNOG AUDITA
- ANALIZA PODATAKA PRIKUPLJENIH: ocjenom uprave, auditom, istraživanjima zadovoljstva korisnika itd.
- POBOLJŠANJE: korektivne, preventivne radnje.

BOLONJSKI PROCES	NORMA ISO 9001:2000
Uspostava EHEA, i jasno definiranje položaja i uloge svake visokoškolske ustanove unutar istog.	Definiranje vizije i misije visokoškolske ustanove, kao i politike kvalitete.
Osigurati mobilnost studenata i nastavnog osoblja kroz kompatibilne nastavne planove i jasno definiranje međusobnih veza institucija unutar EHEA.	Definiranje temeljnih i ostalih procesa, njihovih ulaza i izlaza, kao i međusobne veze unutar visokoškolskih institucija i u odnosu na okolinu.
Usuglasiti standarde i izlaze visokoškolskih institucija u cilju njihovog međusobnog priznavanja.	Definirati ciljeve kvalitete, planirati njihovo ostvarenje i iste kontinuirano preispitivati.
Osigurati odgovarajuće resurse za realizaciju principa Bolonjskog procesa.	Osigurati nužne resurse za realizaciju definiranih ciljeva i procesa.
Definiranje i uspostava obaveza, odgovornosti i pravila ponašanja svih sudionika visokog obrazovanja putem odgovarajućih nastavnih planova i programa te kreditnog (ECTS) sustava, kao i odgovarajuće modele praćenja napretka studenata i nastavnog i administrativnog osoblja.	Definiranja i uspostavljanje ovlaštenja, odgovornosti i pravila ponašanja svih sudionika unutar imenovanih procesa putem odgovarajuće dokumentacije.
Osigurati jednake standarde, lako razumljive i usporedive diplome radi ostvarenja prohodnosti i ujednačenja kvalitete visokoškolskih sustava.	Uspostaviti sustav prikupljanja povratnih informacija iz procesa i od korisnika usluga, kao i adekvatne metode mjerenja njihova zadovoljstva s ciljem kontinuiranog poboljšanja cjelokupne visokoškolske djelatnosti
Osigurati i promovirati cjeloživotno učenje	Planirati i izvoditi kontinuirano osposobljavanje i dodatno obrazovanje sa dokazima o njihovom provođenju.
Akreditirati nastavne planove i programe te visokoškolske institucije.	Certificirati sustav upravljanja kvalitetom

MJERLJIVI INDIKATORI KVALITETE ?

1. Kvaliteta nastave,
2. Kvaliteta infrastrukture,
3. Kvaliteta znanstveno istraživačkog rada.
4. **Zadovoljstvo poslodavaca ?**