

STVARANJE PRETPOSTAVKI ZA USPOSTAVLJANJE SISTEMA OSIGURANJA
KVALITETA NA VISOKOJ ŠKOLI „LOGOS CENTAR“ U MOSTARU

CREATING PRESUMPTIONS FOR THE ESTABLISHMENT OF QUALITY
ASSURANCE SYSTEM AT THE HIGH EDUCATIONAL INSTITUTION "LOGOS
CENTER" IN MOSTAR

STRUČNI ČLANAK

Prof. VŠ Lutvo Haznadarević
Visoka škola „Logos centar“ u Mostaru
hlutvo@yahoo.com

Alim Abazović
Univerzitet „Džemal Bijedić“ u Mostaru
alimabazovic@gmail.com

Sažetak:

Prilikom izrade razvojnih planova, politika i strategija sistema kvaliteta na Logosu bitno je shvatiti da osmišljavanje razvoja nije lagan zadatak, ni kad je u pitanju najjednostavnija pojava. Usmjeren ka budućnosti, razvoj, u najširem smislu, predstavlja skup metoda, sredstava, nosilaca zadataka i rokova za ostvarenje unaprijed definisanog cilja. Našim planskim i sistemskim djelovanjem postojeće stanje, ili određenu pojavu koja je predmet razmatranja, treba transformisati iz nekog početnog u drugo, zadano stanje. Navedenim djelovanjem treba upravljati tako da sinergetskim učinkom dovedu do cilja.

Ključne riječi: sistem, kvalitet, visoka škola, zakon, visoko obrazovanje.

Abstract:

During the preparation of development plans, policies and strategies of quality systems at the Logos it is important to realize that the design of the development is not an easy task, even when it comes to the simplest phenomenas. Focused on the future, development in the widest sense, is a set of methods, tools, taskholders, and deadlines defined for achieving pre-defined goal. With our planning and systemic action, the existing condition, or a specific occurrence that is the subject of consideration, should be transformed from an initial in the second, default state. The mentioned action should be managed in a way that the synergetic effect lead to the goal.

Key words: system, quality, high educational institution, law, higher education.

1. HISTORIJAT RAZVOJA I ORGANIZACIJA VISOKE ŠKOLE „LOGOS CENTAR“ MOSTAR

Visoka škola “Logos centar” u Mostaru (nadalje: Logos) upisana je u sudski registar Općinskog suda u Mostaru, rješenjem broj: Tt-O-528/11 od 29.06.2011. godine, MBS: 58-05-0009-11. Počela je sa radom 29.06.2011. godine.

Logos je dobio suglasnost za rad Rješenjem Ministarstva prosvjete, znanosti, kulture i športa Hercegovačko-neretvanske županije-kantona, broj: 05-01-40-1832/11 od 24.08.2011. godine. Isto tako sve izmjene izmjene u Logosu su dobile suglasnost za rad Rješenjem Ministarstva prosvjete, znanosti, kulture i športa Hercegovačko-neretvanske županije-kantona, broj: 05-01-40-1885/2012 od 10.07.2012. godine.

Logos je privatna visokoškolska ustanova registrirana u Hercegovačko-neretvanskoj županiji. Od momenta osnivanja Logos primjenjuje principe Bolonjske deklaracije, te obavlja djelatnost visokog obrazovanja u skladu sa Okvirnim Zakona o visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovini (Službeni glasnik BiH, broj: 59/07), i po njegovom donošenju, sa Zakonom o visokom obrazovanju Hercegovačko-neretvanske županije. Centar za informiranje i priznavanje dokumenata iz oblasti visokog obrazovanja (u daljem tekstu: CIP) osnovan je na temelju Okvirnog zakona o visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovini kao samostalna upravna organizacija, i predstavlja ENIC/NARIC centar u Bosni i Hercegovini. Logos se nalazi na spisku visokoškolskih ustanova http://cip.gov.ba/index.php?option=com_content&view=article&id=66&Itemid=76&lang=bo. Od perioda svog osnivanja, Logos je prolazio kroz fazu intenzivnih promjena. Broj studenata, kao i akademskog i administrativnog osoblja, je rastao velikom brzinom. Značajne promjene su se dešavale sa ciljem konstantnog poboljšanja nastavnog procesa, studijskih programa i same organizacije Logosa. Do 2013. Logos, izuzev Studentske službe – prijemnog odjela i direktora, nije imao posebne odjele unutar administracije. Najčešće su bili angažirani timovi za razne segmente rada i poslovanja Logosa (IT, Marketing, Finansije, Tajništvo, Pravni poslovi, itd.) Rastom i razvojem Logosa javila se potreba za organizovanjem i uspostavljanjem određenih službi – odjela na Logosu. Tako je 2013. godina označena kao revolucionarna. Posebna pažnja se počela voditi u domenu strateških planiranja, kvalitetu, međunarodnoj saradnji, dokumentaciji, biblioteci i ostalim servisima usmjerenim ka studente, itd. Pristupili smo izradi samoevaluacijskog izvješća, uspostavljanju mehanizama praćenja napretka, ključnih indikatora performansi institucije itd.

2. RAZVOJ SISTEMA KVALITETA NA LOGOSU

Sredstvo pomoću kojeg se upravljanje tim faktorima osmišljava, provodi, nadzire i evaluira je strategija. Zavisno od složenosti pojave koju želimo mijenjati, i metoda kojima ćemo koristiti, sredstava koja nam stoje na raspolaganju, nosilaca zadataka koje treba izvršiti i rokova u kojima treba savladati prepreke da bi cilj bio postignut, na raspolaganju su nam brojne mogućnosti. Strategijom bi, između raspoloživih alternativa, trebalo da odaberemo onu koja će, uz najmanje vlastite napore, dovesti do cilja.

Limitirajući razvojni faktor, načelno, određuje granice do kojih možemo ići računajući s ostvarenjem zacrtanog opšteg cilja. U uslovima krize, ili u nedovoljno razvijenim institucijama, najčešći limitirajući resurs su finansijska sredstva za razvoj. Ukoliko ne postoji način da se to ograničenje ukloni ili barem smanji strateški, cilj će se morati reducirati na nivo koji određuje limitirajući faktor.

Strategiju, sa stanovišta načina na koji će biti ostvarena, možemo definisati kao PROGRAM postizanja zadanog cilja. Program je skup namjenskih projekata. Može se odnositi na mnogo šta, počev od politike i strategije pojedinca, pa do politike, odnosno

strategije društva u jednoj zemlji i bilo gdje na svijetu. Budući da se radi o skupu namjenskih projekata u tom kontekstu potrebno je definisati i projekt. Projekt je podskup programa s kraćim trajanjem i manjim raspoloživim sredstvima za realizaciju, precizno definisanim rezultatom i potrebnim inputima, oblikovanim tako da zadovolje neku specifičnu razvojnu potrebu.

Koliko god jednostavno izgledao, svaki problem sastoji se od manjeg ili većeg skupa podproblema – njegovih uzročnika. Ulazeći u te podprobleme zapazićemo da i oni sadrže određene probleme – uzroke. Sve te probleme moramo na određeni način uočiti i utvrditi uzročno-posljedičnu vezu između njih i povezati. To se obično radi njihovom hijerarhijom – slaganjem u piramidu problema. Ako smo dobro identifikovali problem i njegovu strukturu, tada postaje srazmjerno jednostavno identifikovati ciljeve. Nakon što su projektni problemi konvertovani u ciljeve, došli smo do naziva projekata pomoću kojih je ciljeve moguće ostvariti.

Veza između problema i ciljeva je očita. Razlika između njih je u tome da je struktura problema građena idući od vrha ka dnu, tj. od najsloženijeg ka jednostavnijim problemima, a kod piramide cilja – glavni cilj postižemo ostvarenjem niza ciljeva nižeg ranga. Kad je primarni cilj razložen na sastavne dijelove postaje vidljivo da realizacija projekta predstavlja “samo” tehničko pitanje. Strukturiranje primarnog u izvedene, konkretnije, ciljeve trebalo je da nam otkrije tehnička sredstva pomoću kojih je moguće realizovati projekt.

Općenitije, postupak se može definisati pomoću slijedećih 5 koraka:

- preformulisati problem u ciljeve;
- identifikovati strateški (najteži) cilj i postaviti ga u vrh piramide;
- identifikovati niže ciljne nivoje i njihove (taktičke) ciljeve i povezati ih sa strateškim;
- proučiti postoje li praznine i popuniti ih taktičkim (pomoćnim) ciljevima; i
- osigurati da se ni jedan aspekt ne ispusti i da su svi u određenoj logičkoj vezi.

Nakon što je poznat mjerljivi cilj projekta, istraživanje produbljujemo analizom nužnih aktivnosti kojima sadašnje treba konvertovati u buduće stanje, definisano mjerljivim ciljem tog projekta, analizom tehničke, vremenske i finansijske izvodljivosti itd. Metodologija izrade takvih projekata, uglavnom je poznata.

Ono što – terminološki gledano – može biti zbunjujuće je da se ovdje govori o viziji rješenja problema, a ne o viziji mjesta institucije za čije potrebe se strategija osmišljava. Nije rijetka pojava da se, citirajući čuvene riječi Martina Lutera Kinga „I have a dream“ i tumačeći ih kao polazište u svim aktivnostima, insistira na definisanju misije, a zatim govori o programu i projektima. Taj pristup – od vrha ka dnu – je moguć kad je vizija jasna, a misija definisana. Ako to nije slučaj – pristup mora biti obrnut – viziju tek treba formulirati. Čak i ako je vizija definisana na određeni način, projekti će odgovoriti na pitanje da li će do realizacije vizije doći ili ne, i ako će doći – kada ćemo moći kazati da se ona ostvarila ili ostvaruje. Vizija rješenja problema može biti u koliziji s vizijom zacrtanog mjesta i značenja institucije za čije potrebe se strategija radi. Ukoliko kolizija postoji – nešto od tog dvoga treba mijenjati ili dopunjavati.

2.1. Politike kvaliteta na Logosu

Ako znamo da je konačni cilj harmonizacije sistema visokog obrazovanja na tlu Evrope, stvaranje evropskog okvira za saradnju, u cilju izgradnje „savršenije, utjecajnije Evrope znanja“, tada je jasno da je kvalitet visokog obrazovanja ključni faktor uspjeha. Tako se

Bolonjskom deklaracijom, a posebno dokumentima koji su uslijedili nakon nje, jasno naglašava da „sistemi osiguranja kvaliteta imaju vitalnu ulogu u osiguravanju visokih standarda kvaliteta i olakšavanju uporedivosti kvalifikacija diljem Evrope. Saradnja agencija za osiguranje kvaliteta te razvoj zajedničkih standarda, procedura i smjernica u pogledu osiguranja kvaliteta doprinijet će većoj transparentnosti i izgradnji međunacionalnog povjerenja te tako doprinijeti mobilnosti studenata i priznavanju kvalifikacija, što je od suštinskog značaja za atraktivnost i konkurentnost evropskog visokog obrazovanja“.

Operativni ciljevi za razvoj sustava kvaliteta u narednom periodu:

1. Izrada dokumenata sistema kvaliteta

Izraditi dokumente sistema kvaliteta, i predložiti ih na usvajanje nadležnom organu potrebno je onda, kada se za to ispune određeni zakonski uslovi, a volja menadžmenta Univerziteta bude jasna i vidljiva iz dokumenata integrisanog Univerziteta. Projektni tim na osnovu standarda i smjernica za osiguranje kvaliteta u području visokog obrazovanja u Bosni i Hercegovini i internih potreba Logosa.

2. Identifikacija, mjerenje i praćenje key performance indikatora

Identificirati ćemo, mjeriti i pratiti određene indikatore uspješnosti poslovanja institucije na osnovu kojih ćemo predlagati određena rješenja ili poduzimati određene mjere i radnje. Indikatore koje planiramo pratiti ćemo podijeliti u nekoliko segmenata:

- Indikatori koji daju ocjenu trenutnog stanja i reformi upravljanja na Univerzitetu,
- nastavni planovi i programi,
- nastava i učenje,
- resursi,
- uspjeh i provjera studenata,
- napredovanje studenata i podrška,
- unapređenje kvaliteta na univerzitetu,
- indikatori koji daju ocjenu naučno-istraživačkog i stručnog rada nastavnika,
- finansiranje.

3. Razvoj i usavršavanje procesa interne evaluacije

Smoevaluacija institucije će se provoditi periodično i prema tačno određenoj i usvojenoj proceduri. Rezultati samoevaluacijskog izvještaja će se koristiti za razvoj određenih projekata i aktivnosti kratkoročnog i/ili dugoročnijeg karaktera u skladu sa vizijom razvoja Logosa i stratešm planom. Analizirat će se: organizacija i menadžment Logosa, menadžment kvaliteta, strateški menadžment, stručne službe, finansije, saradnja sa okolinom, međunarodna saradnja, itd. u skladu sa usvojenom procedurom o provođenju samoevaluacije.

4. Razvoj sistema analiza, ispitivanja i evaluacija na Logosu (feedback)

Na Logosu smo započeli sistematski provoditi studentsku evaluacija kvaliteta izvođenja nastave. Evaluira se rad svakog nastavnika i svi oblici nastave. U skladu sa specifičnim

ciljevima zbog kojih se vrše provođenja različitih vrsta evaluacija planiramo razvijati i usavršavati slijedeće vrste i oblike evaluacija, ispitivanja i analiza:

- evaluacija nastave od strane studenata ,
- evaluacija nastave od strane studenata – „on-line“,
- ispitivanje nastavnih metoda i metoda ispitivanja,
- ispitivanje rada stručnih službi,
- ispitivanje poslodavaca i svršenih studenata,
- ispitivanje uspješnosti polaganja ispita,
- analiza podataka o kandidatima za upis na studij i upisanih u prvu godinu
- studija,
- analiza upisanih studenata po fakultetima i po godinama studija,
- analiza uspješnosti završavanja studija.

U projektnom pristupu prilikom planiranja provođenja navedenih analiza, ispitivanja i evaluacija definisaće se slijedeći elementi: cilj, ko rukovodi istraživanjem, koja metodologija provedbe i obrade podataka će se koristiti u konkretnom slučaju, postupak provođenja, postupak obrade podataka, objavljivanje rezultata, ko i na koji način ima uvid u rezultate i preporučena dinamika provođenja.

1. Suradnja sa okolinom

Nepostojanje alumni asocijacije, kontakte sa budućim diplomiranim studentima, saradnja, praćenje stope zaposlenosti diplomaca i korištenje njihovih iskustava za unapređenje kvaliteta, treba da predstavlja izuzetno bitnu aktivnost i korektivnu mjeru. Omogućit ćemo svršenim studentima da iskažu svoje mišljenje o radu Logosa, kao i mišljenje o studiju koji su završili, te analizirati njihovo zadovoljstvo završenim studijem i studentskim životom provedenim na Logosu. S druge strane uspostavićemo bazu podataka o poslodavcima koji zapošljavaju studente koji su svoj studij završili na nekom od studijskih programa na Logosu. Povratna informaciju od strane svršenih studenata i poslodavaca je izuzetno bitna u procesu mijenjanja i usavršavanja kurikuluma, izvođenja nastave, otvaranje novih odsjeka itd.

2. Jačanje uloge studenata u internom sistemu osiguranja kvaliteta

Studenti su partneri u području visokog obrazovanja na Logosu. Stoga, uloga studenata u sistemu kvaliteta je od izuzetnog značaja, te ćemo konstantno raditi na najefikasnijem i najboljem modelu uključivanja studenata u proces osiguranja kvaliteta. Studenti su ti za koje je napravljen sistem obrazovanja i kao takvi, oni predstavljaju veliki potencijal u osiguranju kvaliteta. Od potpisivanja Bolonjske deklaracije (1999. godine), čiji su glavni principi zasnovani na otvaranju sistema obrazovanja i mobilnosti studenata, predavača i profesora, uloga studenata u osiguranju kvaliteta je predmet rasprava na institucionalnom, državnom i međunarodnom nivou.

3. Razvoj međunarodne saradnje i projekata

Kao i do sada, Logos će nastaviti dobru praksu uključivanja u razne domaće i međunarodne projekte iz oblasti osiguranja kvaliteta. Pored postojećih partnera sa kojima aktivno saradujemo, nastojaćemo elemenat internacionalnosti uspostaviti preko sličnih visokoškolskih ustanova u regiji i šire, razmijeniti iskustva i istražiti mogućnosti zajedničke saradnje.

4. Razvoj dokument menadžment sistema

Dokumente koji se odnose na sistem kvaliteta, odluke organa, dopisi medijima, rezultate raznih evaluacija, dostavljanje informacija nadležnim tijelima, itd. ćemo arhivirati u elektronskom obliku. Dokumenti će biti šifrirani i hronološki arhivirani. Pristup ovim dokumentima će biti lakši, jednostavniji i brži.

5. Diseminacija informacija i podizanje svijesti aktera u procesu visokog obrazovanja o značaju osiguranja kvaliteta

Neophodno je informisanje i edukacija svih strana uključenih u proces visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta. Koristićemo se raznim vrstama medija, kao i različitim vrstama edukacije u ostvarenju ovog cilja. Cilj informisanja i podizanja svijesti o značaju osiguranja kvaliteta jeste razumijevanje uloge različitih strana u sistemu visokog obrazovanja i osiguranja kvaliteta (studenti, nastavno osoblje, administrativno osoblje, nadležna tijela...).

6. Kreiranje mreže

Na studijskim programima i među studentima ćemo identifikovati osobe koje su u okviru svojih nadležnosti odgovorne za kvalitet. Na ovaj način ćemo kreirati mrežu osoba koje se direktno ili indirektno bave problematikom osiguranja kvaliteta. Nastojaćemo „spuštati“ informacije i zajednički preduzimati projekte aktivnosti na nivou studijskog programa, katedri, itd.

Hodogram aktivnosti na internom projektu „Stvaranje pretpostavki za uspostavljanje sistema osiguranja kvaliteta na Visokoj školi „Logos centar“ u Mostaru“

Akt.	Stvaranje pretpostavki za uspostavljanje sistema osiguranja kvaliteta na Logosu	Mj.	Mjeseci u projektu																							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1.	Upravljanje i nadzor nad projektom	24 (M1 – M24)																								
1.1.	Inicijalni sastanak		X																							
1.2.	Periodični radni sastanci tima		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.3.	Vodjenje projektne dokumentacije		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.	Akreditacija Logosa	5 (M1 – M5)																								
2.1	Imenovanje Odbora za kvalitet na Logosu i Tima za provođenje samoevaluacije i pripreme za akreditaciju ustanove sa tačno		X																							

7.2	NIR																				X									
7.3	Finansije																					X								
7.4	Međunarodna saradnja																					X	X							
7.5	Upravljanje																					X	X	X						
7.6	Administracija																						X	X						
8.	Identifikacija, usvajanje i praćenje realizacije mjera za građenje i širenje kulture kvaliteta	12 (M2 – M13)																												
8.1	Osmišljavanje i kreiranje promotivnog materijala (bukleti, flajeri i publikacije,...) za različite interesne grupe																									X	X	X	X	
8.2	Kreiranje Foruma Stakeholdera														X	X														
8.3	Kreiranje interne podstranice za kvalitet i razvoj dokument menadžment sistema za interno osiguranje kvaliteta						X	X	X	X																				
8.4	Iniciranje kreiranja alumni organizacija		X	X																										

3. ZAKLJUČAK

Logos nastoji da osigurava kontinuirani razvoj kulture kvaliteta kao svoj osnovni zadatak iz domena kvaliteta. Kontinuirano i neprekidno izgrađujemo kulturu kvaliteta tokom svog rasta i razvoja izgradnjom svojih unutrašnjih i spoljašnjih aspekata. Menadžment Logosa ulaže u izgradnju i podizanje kulture kvaliteta na veći nivo, pokazujući obzirnost prema vlastitom poslovnom rezultatu koji ne očekuje već njime upravlja. U tom kontekstu koncept kulture kvaliteta Logosa u funkciji je dugoročne poslovne uspjehnosti, poštujući osnovne akademske vrijednosti kao što su integritet, usredsređenost na korisnika i ljudski resursi. U cilju promovisanja kulture kvaliteta u toku cijele godine Logos je preduzimao različite aktivnosti kao što su organizacija različitih seminara, sastanaka i radionica namijenjena akademskom i neakademskom osoblju po različitim temama, apliciranje na različite domaće i druge projekte, distribucija različitih knjiga, brošura, izvještaja i ostalog materijala, prikupljali i analizirali mišljenja studenata o kvalitetu studija, resursa, itd., i preduzimali različite aktivnosti koje se odnose na unapređenje kvaliteta pojedinih procesa, segmenata rada i cjelokupnog djelovanja Logosa.