

RAZVOJ I UNAPREĐENJE SISTEMA OSIGURANJA KVALITETA NA VISOKOJ ŠKOLI „CEPS-CENTAR ZA POSLOVNE STUDIJE“ KISELJAK

THE DEVELOPMENT AND IMPROVEMENT OF THE QUALITY ASSURANCE SYSTEM AT COLLEGE „CEPS-CENTRE FOR BUSINESS STUDIES“ KISELJAK

STRUČNI ČLANAK

Alim Abazović dipl.iur., Referent za osiguranje kvaliteta i ECTS
Univerzitet „Džemal Bijedić“ u Mostaru
alim.abazovic@unmo.ba

Nermin Palić, MA – dipl. ing. saobr. i kom., Menadžer za kvalitet
Visoka škola „CEPS-centar za poslovne studije“ Kiseljaku
nermin.visokaskola@gmail.com

Sažetak:

Razvoj internog sistema kvaliteta jeste zadaća visokoškolskih ustanova. Visoka škola „CEPS-Centar za poslovne studije“ (nadalje CEPS) u svim svojim aktivnostima i od svog postanka nastoji da izgradi i unaprijedi funkcionalan sistem internog osiguranja kvaliteta koji prožima sve njegove aktivnosti, procese i koji uključuje sve zainteresovane strane, a i studente kao partnere. U ovom radu ćemo predstaviti konteksts i principe na kojima se interni sistem osiguranja kvaliteta razvijao na CEPS-u, kao i planove za unapređenje u narednom periodu.

Ključne riječi: osiguranje kvaliteta, visoko obrazovanje, plan, unapređenje, sistem, politike

Abstract:

The development of the internal quality assurance system is an obligation of the higher education institutions. College „CEPS-Centre for Business Studies“ in Kiseljak (hereinafter CEPS) from its foundation in all activities seeks to establish and improve the functioning system of internal quality assurance that pervades all its activities, processes and involving all stakeholders and students as partners. In this paper we present the context of the principles upon which the internal quality assurance systems is developed at CEPS, as well as plans for improvement in the future.

Key words: quality assurance, higher education, plan, improvement, system, policy

1. UVOD

CEPS kao privatna obrazovna institucija sa sjedištem u Kiseljaku osnovana je 2010. godine, pod nazivom Visoka škola „Centar za poslovne studije“ Kiseljak. U registar visokoškolskih ustanova Ministarstva prosvjete, znanosti, kulture i športa Srednjobosanskog kantona, upisna je rješenjem istog broja 29.06.2010, pod brojem 022, na stranici 00022., u skladu s kojim i obavlja svoju djelatnost. Danas, CEPS izvodi nastavu na slijedećim studijskim programima/smjerovima:

- Promet (Cestovni promet i Željeznički promet),
- Energetika (Gospodarenje energijom i energetska učinkovitost, Obnovljivi izvori energije, Obnovljivi izvori energije, Održavanje energetskih postrojenja i Termotehnika),
- Studij sigurnosti (Kriminalistika),
- Poslovna ekonomija (Finansije i računovodstvo, Menadžment i Menadžment javnog sektora i uprave),
- Zaštita na radu i Zaštita od požara (Zaštita na radu i Zaštita od požara)

Visoka škola CEPS danas je suvremena institucija sa misijom i vizijom razvoja, koja svoj program permanentno usklađuje sa zahtjevima tržišta rada i procesima u nacionalnom, europskom i globalnom okruženju. Misija CEPS-a jest razvijanje obrazovnog programa koji će svakog studenta motivirati da prepozna svoje mogućnosti i svoje sposobnosti usmjeri u obrazovanje, ostvarujući pri tome svoje osobne ambicije i djelujući na korist cjelokupnoj društvenoj zajednici. Vizija razvoja CEPS-a se temelji na ideji da ova visoka škola postane vodeća visoka škola u regionu prepoznatljiva po kvalitetu svojih diplomaca, prvenstveni cilj poslovanja u narednom periodu mora biti održavanje kvaliteta njenog rada u svim aspektima¹.

2. OSIGURANJE KVALITETA

Kao jedan od temeljnih ciljeva Bolonjske deklaracije navedeno je promoviranje evropske saradnje u osiguranju kvaliteta u cilju razvijanja uporedivih kriterija i metodologija. Međutim, samo poimanje pojma kvalitet i njegovih temeljnih postavki u različitim konceptima kvaliteta je različito i mijenja se pod uticajima sredine, odnosno okruženja kojem visokoškolska ustanova radi i djeluje, kao i u skladu sa internim promjenama unutar same visokoškolske ustanove koje dalje razvijaju vlastite, interne koncepte kvaliteta i modele evaluacije i upravljanja kvalitetom. O kvalitetu u visokom obrazovanju je, dakle, bilo dosta riječi u proteklih desetak godina, a opet sam pojam kvaliteta nije dovoljno jasno definiran. On direktno zavisi od onoga koji koristi taj pojam, kao i od konteksta u kome se pominje.

Ono što je sigurno jeste da temeljni principi poput npr. osigurati kvalitet, unaprijediti procese i ishode, odnosno konstantno unapređenje svih procesa koji se izvode u jednoj organizaciji sasvim sigurno, u određenoj mjeri, vodi ka razvoju i napretku, kako na nacionalnom, tako i na globalnom nivou.

U razvoju „europskog“ sistema osiguranja kvaliteta jedan od značajnijih datuma je donošenje *ESG* – Standarda i smjernica za osiguranja kvaliteta na Europskom prostoru visokog obrazovanja (Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area; skraćeno European Standards and Guidelines ili Europski standardi i smjernice) u Bergenu 2005. godine na europskoj konferenciji ministara za visoko

¹ Visoka škola „CEPS - Centar za poslovne studije“ Kiseljak, [online] Dostupno na: <<http://ceps.edu.ba/Studijskiprogrami.aspx>> [23. 11. 2015.].

obrazovanje. Definirana su tri nivoa standarda: standardi za interno osiguranje kvaliteta, standardi za eksterno osiguranje kvaliteta i standardi za agencije za eksterno osiguranje kvaliteta. Određeno je da za interno osiguranje kvaliteta je zadužena sama visokoškolska ustanova.

Nadalje, na Ministarskoj konferenciji u Londonu 2007. godine naglasak je i dalje stavljen na praćenje i provođenje svih aspekata osiguranja kvaliteta u skladu sa smjernicama za osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja.

Paralelno se, u skladu sa evropskim standardima i smjernicama, razvijaju i bosanskohercegovački standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta, koji su napokon i usvojeni krajem 2007. godine.

Na Konferenciji europskih ministara visokog obrazovanja održane u Leuvenu/Louvain-la Neuveu 2009.godine Ministri su podržali međusobnu saradnju E4 (EUA², EURASHE³, ESU⁴, ENQA⁵) grupe u području evropske dimenzije osiguranja kvaliteta.

Također jedan od značajnijih datuma jeste i revizija ESG koja je usvojena na Ministarskoj konferenciji u Jerevanu u maju 2015. godine. Ono što je značajno jeste to da razvoj i unapređenje internog osiguranja kvaliteta i dalje je obaveza visokoškolske ustanove. Nit koja veže različite prakse i iskustva u razvoju sistema kvaliteta su upravo ESG koji postavljaju osnovna pravila za provođenje, kako unutrašnjeg, tako i vanjskog osiguranja kvaliteta. Različitost metodologija, kreativnih ideja, elemenata koji se koriste, procedura i pravila, organizacijskih struktura, itd., ni u kom slučaju ne znači da ESG nisu uspjeli ili da nisu postigli svoju svrhu i smisao. Naprotiv, usklađenost sa ESG postaje jedan od osnovnih pokretača s ciljem poboljšanja kvaliteta u ovoj oblasti. Što je još i najbitnije u vanjskom vrednovanju, visokoškolska ustanova pokazuje i dokazuje usklađenost sistema internog osiguranja kvaliteta.

3. SISTEM INTERNOG OSIGURANJA KVALITETA NA CEPS-U

Iako u vrijeme osnivanja nije postojao Zakon o visokom obrazovanju u Srednjobosanskom kantonu, CEPS je u startu sa radom započeo po Bolonjskim principima i u skladu sa dostignutim nivoom razvoja sistema visokog obrazovanja u Bosni i Hercegovini. Od dana osnivanja CEPS-a do pokretanja studijskih programa vrijeme je iskorišteno za dodatnu edukaciju iz oblasti Bolonjskih principa, modernih tokova u visokom obrazovanju i pozitivnih propisa iz oblasti visokog obrazovanja na svim nivoima. Iskorištena je prilika da CEPS u samom početku svoga rada i djelovanja primjenjuje Bolonjske principe, koristeći rezultate i preporuke različitih međunarodnih projekata (npr. projekti Vijeća Europe i Europske Komisije – SHE I, II, III⁶, razni Tempus i Tuning projekti, itd.) nastojeći izbjeći probleme sa kojima su se visokoškolske ustanove u raznim fazama svoga razvoja i svi stakeholders u visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovini susretali prilikom implementacije Bolonjskih principa. Budući da je CEPS relativno mlada visokoškolska ustanova, principi Bolonjske deklaracije su prihvaćeni i ugrađeni u sve akte. Konceptija svih studija odnosno studijskih programa je rađena u skladu sa Bolonjskim principima. CEPS razvija sistem za osiguranje kvaliteta u svim segmentima svog funkcionisanja, putem usvojenih internih

² Europska asocijacija Univerziteta, [online] Dostupno na: <www.eua.be> [21. 11. 2015.].

³ Europska asocijacija institucija u visokom obrazovanju, [online] Dostupno na: <www.eurashe.eu> [21. 11. 2015.].

⁴ Nacionalne unije studenata u Europi, bivši ESIB, [online] Dostupno na: <www.esu.eu> [21. 11. 2015.].

⁵ Europska mreža za osiguranje kvaliteta, [online] Dostupno na: <www.enqa.eu> [21. 11. 2015.].

⁶ Council of Europe, [online] Dostupno na: <http://www.coe.int/bs/web/sarajevo/pocetna> [22. 11. 2015.].

mehanizama i postupaka vrednovanja na nivou institucije i studijskih programa. Svi oni djeluju integrisano i dijele odgovornost za aktivnosti osiguranja kvaliteta.

a) Politika kvaliteta

Senat CEPS-a je usvojio Politiku kvaliteta, dokument sa kojim su upoznate sve zainteresirane strane. Ideja je vodilja u razvoju sistema kvaliteta. Cilj izgradnje sustava kvaliteta CEPS-a je poboljšanje kvaliteta studiranja pod čim se podrazumijeva kvalitet rada

CEPS-a od prijave i upisa studenta, preko kvaliteta predavanja, ispita i diplome do daljnjeg školovanja i cjeloživotnog obrazovanja osobe koja je diplomirala na CEPS-u. Identificirani su slijedeći strateški ciljevi:

- jačanje unutarnjeg sustava za osiguravanje i unaprjeđenje kvaliteta,
- evaluacije i unapređenja svih procesa i aktivnosti,
- stvaranje pretpostavki za razvoj CEPS-a u svim aspektima: materijalni, kadrovski, prostorni i ostali resursi,
- motiviranje svih sudionika u sustavu,
- promicanje visokih etičkih vrijednosti,
- promicanje informiranosti sudionika u sustavu i izvan sustava,
- građenje i širenje kulture kvaliteta.

CEPS nastoji da osigurava kontinuirani razvoj kulture kvalitete kao svoj osnovni zadatak iz domena kvaliteta. On kontinuirano i neprekidno izgrađuje kulturu kvaliteta tokom svog rasta i razvoja izgradnjom svojih internih i vanjskih aspekata, pri čemu spoljašnji aspekti kulture organizacije ovise od nivoa kvalitete unutarnjih aspekata.

Menadžment CEPS-a, evidentno, ulaže u izgradnju i podizanje kulture kvaliteta, pokazujući obzir prema vlastitom poslovnom rezultatu koji ne očekuje već njime upravlja. U tom kontekstu koncept kulture kvalitete CEPS-a u funkciji je dugoročne poslovne uspješnosti, poštujući osnovne akademske vrijednosti kao što su integritet, usredsređenost na korisnika, ljudske i materijalne potencijale.

b) Sistem

Osiguranje kvaliteta rada i studija koje izvodi CEPS je dio nacionalnog sistema osiguranja kvaliteta i preduslov za uporedivost diploma i kvalifikacija u okviru jedinstvenog Evropskog prostora visokog obrazovanja. Cilj uspostavljanja institucionalnog sistema za osiguranje kvaliteta je utvrđivanje standarda kvaliteta rada i regulisanje mehanizama i postupaka za upravljanje, praćenje, vrednovanje, unapređivanje i razvoj kvaliteta, kao i razvijanje politike i organizacione kulture kvaliteta u obavljanju svih djelatnosti CEPS-a.

Uspostavljanje sistema i standardi funkcionisanja sistema za osiguranje kvaliteta podliježu analizi, mjerenjima i kriterijima vrednovanja učinkovitosti institucije i njenih studijskih programa. U sistem vrednovanja uvrštavaju se posebnosti pojedinih područja struke i visokog obrazovanja.

Stručna tijela za osiguranje sustava kvaliteta na CEPS-u su:

- Povjerenstvo za kvalitet, i
- Radne grupe



Slika 1. Povjerenstvo za kvalitet u organizacijskoj strukturi CEPS-a⁷

Povjerenstvo za kvalitet CEPS-a osnovano je odlukom Senata CEPS-a. Povjerenstvo ujedinjuje i usklađuje sve aktivnosti vezane za kvalitet, te ima slobodu prilagodbe postupaka sistema za kvalitet sukladno potrebama CEPS-a. Članovi povjerenstva su:

- menadžer za kvalitet, predsjednik Povjerenstva,
- voditelji studijskih programa, članovi Povjerenstva,
- predstavnik nenastavnog osoblja, član Povjerenstva,
- predstavnik studenata, član Povjerenstva.

Člana Povjerenstva – predstavnika studenata imenuje Senat na prijedlog Studentskog parlamenta, predstavnika nenastavnog osoblja imenuje Senat na prijedlog Ravnatelja CEPS-a. Predsjednik Senata Visoke škole i Ravnatelj su povremeni članovi Povjerenstva. U okviru svojih nadležnosti Povjerenstvo:

- upravlja sistemom za kvalitet
- provodi strateško planiranje i donosi odluke o smjernicama i postupcima osiguranja i unaprijeđenja kvaliteta
- predlaže Ravnatelju i Senatu konkretne projekte i aktivnosti te potice inovacije u svrhu osiguranja i unaprijeđenja kvaliteta.

Povjerenstvo osigurava djelotvornost postupaka unaprijeđenja kvaliteta i nadzire učinkovitost provedbe internih mehanizama za osiguranje i unapređenje kvaliteta, posebice s obzirom na slijedeće elemente:

- samovrednovanje,
- razvijanje indikatora kvaliteta,
- sudjelovanje studenata u praćenju kvaliteta provedbe studija,
- istraživanje uspješnosti studiranja i uzroka nekvalitetnog, neefikasnog i predugog studiranja,

⁷ Visoka škola „CEPS-Centar za poslovne studije“ Kiseljak, [online] Dostupno na: <http://www.ceps.edu.ba/Organizaciona_struktura.aspx> [21.11.2015.]

- istraživanje kompetencije nastavnog osoblja,
- usavršavanje nastavnika,
- cjeloživotno obrazovanje,
- usavršavanje administrativnog i tehničkog osoblja,
- dokazi o unaprijeđenju nastave,
- kvalitet općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programom,
- definiranje i uvođenje tipa standardizacije u administrativnom dijelu CEPS-a,
- i druge poslove u skladu sa strateškim odrednicama koje usvoji Povjerenstvo odnosno Senat.

Svi sudionici Visoke škole (studenti, nastavnici, administrativno i tehničko osoblje) smatraju se unutarnjim korisnicima sustava. Vanjski korisnici (druge razine sustava obrazovanja, gospodarstvo, lokalna i državna uprava i dr.) uključeni su u provjeru valjanosti svrhovitosti i kvaliteta rada institucije i studijskih programa. Područja vrednovanja sistema za kvalitetu:

- pravila i postupci u trajnom osiguranju i promicanju kvaliteta Visoke škole,
- primjena sustava u svim razinama vanjske i unutarnje provjere (samoprovjere),
- status studijskih programa,
- upis studenata,
- proces učenja,
- proces poučavanja,
- proces vrednovanja stručne prakse,
- proces vrednovanja studentskog rada,
- informiranost,
- opremljenost za obrazovanje i stručnu djelatnost,
- knjižnica,
- informatička opremljenost i aktualnost informacijskog sustava,
- administrativno – tehnički resursi,
- ljudski potencijali,
- nadogradnja u primjeni akademskih standarda,
- javnost djelovanja.

Povjerenstvo izrađuje godišnji i višegodišnji plan aktivnosti, i najmanje jednom godišnje podnosi izvješće o svom radu Senatu i Upravnom odboru CEPS-a. Radna grupa osniva se prema potrebi za pripremu pojedinih aktivnosti Povjerenstva i ima tri člana, a čine ju: predsjednik i dva predstavnika nastavnika ili nenastavnog osoblja. Predsjednik radne grupe je uvijek jedan član Povjerenstva. Članove radne grupe imenuje Ravnatelj na prijedlog predsjednika radne grupe (člana Povjerenstva). Sistem osiguranja kvaliteta na CEPS-u jeste integrisan – direktno se primenjuje na svakom studijskom programu. Uključenost voditelja studija u rad Povjerenstva kao svojevrsnih predstavnika studijskih programa jeste pokazatelj da se planirane aktivnosti izvode na svim studijskim programima na način kako to Povjerenstvo odnosno Senat naloži.

c) Sudjelovanje studenata u odlučivanju

Studijski programi su okrenuti studentu, a u skladu sa krilaticom CEPS-a „Student je uvijek na prvom mjestu“. Student u centru nastavnog procesa je relativno novi pristup obrazovanju, a koji u fokus CEPS-a stavlja studenta i njegove potrebe. Uloga nastavnika se proširuje novim zadacima. Oni prepoznaju obrazovne potrebe studenta, te ih usmjeravaju i prate ostvarenje tih potreba. Osnovni cilj jeste napredovanje studenta u svim oblicima

obrazovanja, kako u stručnim, za disciplinu vezanim znanjima i vještinama, tako i u općim, takozvanim „mekim“ vještinama: u stranim jezicima, informacijskim tehnologijama, komunikacijskim sposobnostima, timskom radu, kritičkom razmišljanju itd.

Studenti su članovi svih stručnih i upravnih tijela, radnih grupa i komisija na CEPS-u, ali i na nivoima studijskih programa. Na kraju semestra studenti evaluiraju nastavnike, a periodično stručne službe i resurse CEPS-a. Rad studentske organizacije, koja se zove Studentski parlament je propisan kroz „Pravila studentskog predstavničkog tijela“. Studenti, kroz Zakonske i interne odredbe učestvuju u radu CEPS-a. Članak 140. Statuta CEPS-a propisuje da najmanje 15% od ukupnog broja članova Senata (najviše tijelo za akademska pitanja) CEPS-a su studenti. Članak 83. Statuta CEPS-a propisuje obvezu studentima da učestvuju u nastavi i znanstveno – istraživačkom radu: „studenti su obvezni sudjelovati u nastavi i znanstveno - istraživačkom radu. Uspjeh studenata u nastavnom i znanstveno - istraživačkom radu je osnova za ostvarivanje prava u skladu sa odredbama ovog Statuta i drugih pratećih propisa.“ Članak 84. definira prava studenata: „Studenti mogu da:

- sudjeluju u nastavnom i znanstveno - istraživačkom radu;
- da završe studij za tri godine, a pod određenim uvjetima i u kraćem roku;
- ostvaruju druga prava utvrđena zakonskim propisima o visokom obrazovanju i Statutom.“

d) Samoevaluacije⁸ i akreditacije

Postupak unutrašnjeg vrednovanja odnosno samoevaluacije sastoji se od sistematskog prikupljanja administrativnih podataka, ispitivanja mišljenja studenata i svršenih studenata, vođenja moderiranih intervju s predavačima i studentima te periodične izrade izvještaja o samoevaluaciji. Samoevaluacija u svojoj osnovi ustvari predstavlja zajedničko promišljanje ustanove te mogućnost za unaprjeđenje kvaliteta. Izvještaj sa samoevaluaciji predstavlja polazni skup informacija koji stručnom timu u postupku vanjskog vrednovanja služi kao polazna osnova. Samoevaluacija ima dvostruku ulogu:

1. Proces samoevaluacije jeste razmišljanje institucije kao kolektiva i mogućnost za povećanje kvaliteta bilo koje oblasti koja je dio procesa samoevaluacije.
2. Izvještaj o samoevaluaciji obezbjeđuje informacije timu za evaluaciju, sa naglaskom na strateške i kvalitetne aktivnosti u vezi sa poslovanjem.

Cilj obje uloge jeste da potvrdi i poveća sposobnost visokoškolske ustanove za poboljšanjem rada. Samoevaluacija se sastoji u sistematskom prikupljanju administrativnih podataka, sprovođenju ankete među studentima, nastavnim osobljem i ostalim “stakeholdersima⁹” kao i moderiranih razgovora sa studentima i nastavnicima. U pripremi evaluacijskih formulara učestvuju strani i nezavisni eksperti, što omogućava objektivno postavljanje kriterija. Samoevaluacija se može koristiti kao pripremna faza za eksternu evaluaciju, u smislu prikupljanja podataka koji će kasnije biti od koristi u radu stranih eksternih eksperata. U slučaju interne evaluacije, trenutno stanje vrednuje se prvenstveno u odnosu na vlastite planove koje je data ustanova prethodno postavila pred sebe. U cilju kvalitetne realizacije programa internih evaluacija bilo institucije ili studijskih programa na CEPS-u, Senat CEPS-a donosi odluku o Odluku o formiranju tima za njeno provođenje i kreiranje samoevaluacijskog izvješća. Tim, u pravilu, čine predstavnik menadžmenta – voditelj studijskog programa, predstavnici akademskog i neakademskog osoblja, predstavnik studenata. Gotovo uvijek se konsultuje i spoljni ekspert.

⁸ Unutrašnje vrednovanje / samovrednovanje / samoevaluacija (Internal evaluation)

⁹ Zainteresirane strane u sistemu visokog obrazovanja

Cilj postupka samoevaluacije odnosno samoprocjene je provođenje samoevaluacije institucije/studijskog programa u skladu sa pozitivnim propisima u ovoj oblasti i zahtjevima Kriterija za akreditaciju visokoškolskih ustanova/studijskih programa koje je usvojila Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvalitete¹⁰ odnosno u skladu sa zakonskim obavezama i odlukama organa CEPS-a. Kao ciljevi se navode i: poduzimanje aktivnosti i organiziranje pripremnih radnji za akreditaciju CEPS-a/studijskih programa, - provođenje i organiziranje procesa akreditacije CEPS-a/studijskih programa, poduzimanje naknadnih aktivnosti nakon procesa akreditacije CEPS-a/studijskih programa na osnovu izvješća o provedenoj akreditaciji, periodično izvještavanje Senata o procesu akreditacije CEPS-a/studijskih programa, i implementacija drugih poslova i aktivnosti vezanih za procese samoevaluacije i akreditacije, po potrebi. Tim planira, priprema i provodi proces samoevaluacije CEPS-a/studijskih programa, koristeći polaznu osnovu Kriterije za akreditaciju visokoškolskih ustanova/studijskih programa u Bosni i Hercegovini, i prateće indikatore, kao i ESG i zakonske obaveze CEPS-a. Prilikom prvođenja postupka samoevaluacije Tim obavezno surađuje sa svim nastavnicima i suradnicima koji su uključeni u nastavni proces na CEPS-u/studijskom programu, studentima, administrativno - stručnim službama u CEPS-u, ali i tvrtkama koje za CEPS rade povremene i privremene poslove. U određenim fazama kreiranja izvješća konsultiraju se i spoljne akteri: roditelji, potencijalni poslodavci, zavodi, itd. Tim prikuplja i u izvješćima o samoevaluaciji obrađuje informacije i podatke o pitanjima ključnim za autonoman rad i funkcioniranje CEPS-a.

Kriteriji se objektivno analiziraju na način da se prikazuje istinito stanje uz predočenje planova za ispunjenje kriterija koji nisu ispunjeni u nama zadovoljavajućem obujmu i na određeni način. Cilj provođenja samoevaluacije jeste i taj da se kroz kritičku samoanalizu sagledaju prednosti i nedostaci i izrade smjernice za poboljšanje konstatiranog nivoa kvalitete. Fokus samoevaluacije je na:

- analiziranju trenutnog stanja, uvjeta, problema i potrebe za promjenama;
- utvrđivanju smjernica za dalje unaprijeđenje svih procesa CEPS-a s jasnim ciljem njihovog usklađivanja s europskim tržištem visokog obrazovanja;
- identifikaciji internih jakih i slabih točaka;
- uviđanju potencijala CEPS-a i
- definiranju preporuka za prevazilaženje postojećih slabosti i razvoj s identifikacijom odgovornih osoba/tijela i dinamike realizacije.

Rezultat samoevaluacije jeste uvijek kreiranje izvješća koji nije samo opisan, već u pravilu i evaluativan i sintetički, budući da ocjenjuje jake i slabe točke CEPS-a/studijskog programa u kontekstu ograničenja, opasnosti i mogućnosti, te pokazuje međusobnu povezanost različitih elemenata strateškog planiranja i kvalitete upravljanja. Osim toga, provedene analize uzimaju u obzir promjene koje su se dogodile u skorijoj prošlosti kao i one koje se predviđaju u budućnosti. Izvješće je omogućuje sagledavanje ukupne situacije i pomogaže da se identificiraju nedostaci i moguća poboljšanja. Cilj izrade izvještaja o samoevaluaciji jeste i definiranje razvojnih ciljeva u skladu sa kriterijima i indikatorima koji će se na CEPS-u pratiti u narednom periodu (uz definiranje razumnog vremenskog roka i odgovornih osoba, tima, i sl. za njihovu sprovedbu). Putem službenih web-stranica CEPS-a, rasprava na različitim nivoima, cirkularnim e-mailovima, svi uposleni kao i spoljni suradnici upoznati su s procesom institucionalne samoevaluacije/samoevaluacije studijskih programa. Izvješće o samoevaluaciji uvijek usvaja Senat. Poboljšanje rada administracije, formalizacija

¹⁰ Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta, [online] Dostupno na: <www.hea.gov.ba> [18.11.2015.]

procedura kao i uvođenje novih praksi rada kao rezultat samoevaluacija značajno osnažuje misiju, viziju i ulogu koju CEPS ima na domaćem, a uz opredjeljenje za konstatni rad i unapređenja, i na međunarodnom planu.

Izvešće o samoevaluaciji predstavlja i polaznu osnovu za eksterno osiguranje kvaliteta odnosno za provođenje postupka akreditacije. Akreditacija je postupak putem kojeg (ne)vladino ili privatno neovisno tijelo (u novije vrijeme i agencije iz tzv. EQAR¹¹) ocjenjuje kvalitet visokoškolske institucije u njenom cjelokupnom radu ili kvalitet studijskog programa, kako bi se službeno utvrdilo ispunjava li predmet vrednovanja minimalne postavljene kriterije i standarde. Uobičajeni ishod ovog procesa jeste dodjela statusa priznavanja (da / ne odluka) ili, kada je to primjereno, izdavanje dozvole za rad s vremenskim ograničenjem. Postupak akreditacije može podrazumijevati početnu i periodičnu samoanalizu / samoevaluaciju i vrednovanje vanjskih kolega stručnjaka. Postupak akreditacije uglavnom uključuje provođenje posebnih aktivnosti na sljedećim nivoima:

- a) postupak samoevaluacije provodi naučno-nastavno i administrativno osoblje zaposleno na visokoškolskoj ustanovi odnosno osoblje angažirano na studijskom programu koji je predmet vrednovanja, a krajnji ishod tog postupka predstavlja izvještaj izrađen na osnovu niza standarda i kriterija koje je definiralo tijelo koje provodi akreditaciju;
- b) studijsku posjetu provodi stručni tim akreditacijskog tijela koji pregleda dokumentaciju visokoškolske ustanove, posjećuje njene prostorije, obavlja razgovore sa naučno-nastavnim i administrativnim osobljem te izrađuje izvještaje koji sadrže preporuku akreditacijskog tijela u vezi s odlukom o akreditaciji pojedine visokoškolske ustanove;
- c) ocjena dokaza i izricanje preporuka na temelju utvrđenog niza kriterija vezanih uz kvalitet čiji je krajnji ishod službena odluka akreditacijskog tijela koja se dostavlja visokoškolskoj ustanovi i, gdje je to prikladno, svim njegovim organizacionim jedinicama (fakulteti, sektori, škole, akademije...).

U Bosni i Hercegovini postoje dvije vrste akreditacija u visokom obrazovanju:

1. Akreditacija institucije (Institutional accreditation) - pod ovim pojmom podrazumijeva se akreditacija cjelokupne visokoškolske ustanove sa svim njegovim obrazovnim programima, lokacijama, metodama prijenosa znanja, isključujući kvalitet pojedinih studijskih programa.
2. Akreditacija studijskog programa (programme accreditation) - pod ovim se pojmom podrazumijeva akreditacija pojedinog studijskog programa koji se planira provoditi na akreditiranoj visokoškolskoj ustanovi pri čemu se uzima u obzir akademski kvalitet programa odnosno sposobnost programa da dadne studente s visokim izlaznim kompetencijama primjenjivim u praksi.

Do sada je na CEPS-u provedena institucionalna ekreditacija, a akreditacija studijskih programa se očekuje. Bilo kako bilo, sistem samoevaluacija jeste uspostavljen i koristit se u svrhe osiguranja kvaliteta, strateškog planiranja i konstantnog unapređenja, uz učešće svih zainteresiranih strana.

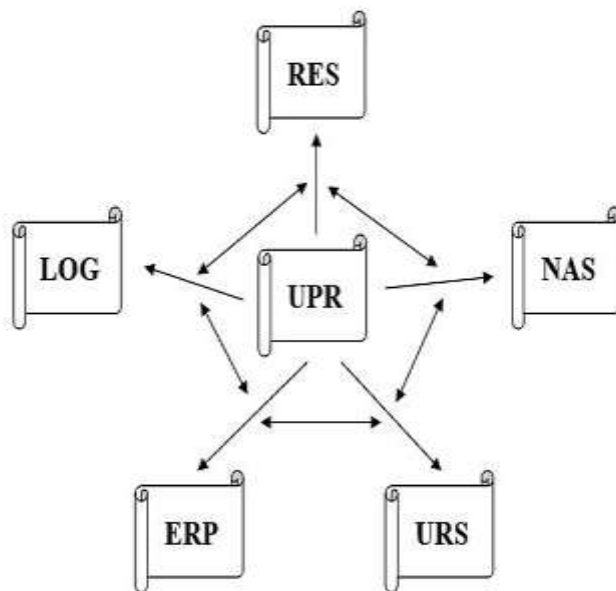
¹¹ Europski registar osiguranja kvaliteta - *European Quality Assurance Register for Higher Education*, [online] Dostupno na: <www.eqar.eu> [19.11.2015.]

e) Osnovni procesi i sistemske aktivnosti

Nakon analize na CEPS-u smo identificirali osnovne procese, njihove veze i sistemske aktivnosti koje ovise o strateškim planovima i aktivnostima i o kontekstu u kom CEPS radi i djeluje. Ti procesi su:

- UPR – procesi upravljanja
- RES – upravljanje resursima
- NAS – nastavni proces
- URS – uslužni, razvojni i procesi saradnje
- ERP – ekonomsko finansijski, računovodstveni i pravni poslovi
- LOG – procesi logistike

Osnovni procesi upravljanja, administracije i sistema kvaliteta na Visokoj školi „CEPS“ predstavljeni su i shematski na sljedećoj slici:



Slika 2. Osnovni procesi upravljanja, administracije i sistema kvaliteta na CEPS-u¹²

Identificirani osnovni procesi na CEPS-u i sistemske aktivnosti predstavljeni su tabelom ispod:

Osnovni procesi	Sistemske aktivnosti
Procesi upravljanja	<ul style="list-style-type: none"> - Preispitivanje integrisanog sistema upravljanja - Izrada planova rada - Razvoj nastavnih planova i programa - Praćenje i mjerenje zadovoljstva korisnika nivoom

¹² Legenda: UPR – procesi upravljanja, RES – upravljanje resursima, NAS – nastavni proces, URS – uslužni, razvojni i procesi saradnje, ERP – ekonomsko finansijski, računovodstveni i pravni poslovi, LOG – procesi logistike

	<p>usluga</p> <ul style="list-style-type: none"> - Upravljanje i oblikovanje dokumenata integrisanog sistema upravljanja - Sprovođenje preventivnih i korektivnih mjera, kao i mjera za poboljšanje - Analiza uspješnosti studiranja - Provjere znanja studenata - Izrada i praćenje realizacije plana poslovanja - Samovrednovanje i ocjenjivanje kvaliteta/ samoevaluacija - Upravljanje investicijama - Osiguranje kvaliteta u svim segmentima funkcionisanja
Procesi upravljanja resursima	<ul style="list-style-type: none"> - Srednjoročno i operativno planiranje rada - Planiranje održavanja - Investiciono planiranje - Planiranje zapošljavanja - Planiranje nabavke - Planiranje popisa
Nastavni proces	<ul style="list-style-type: none"> - Prijem studenata na studijske programe - Realizacija nastavnog procesa - Usvajanje nastavnih planova i programa - Praćanje rada i ocjenjivanje studenata - Rad studentskih službi - Vođenje i odbrana završnog rada I ciklusa - Priznavanje ispita - Raspodjela ECTS bodova
Uslužni, razvojni i drugi procesi saradnje	<ul style="list-style-type: none"> - Realizacija različitih programa saradnje - Realizacija projekata po zahtjevu korisnika - Razvoj, izrada i održavanje proizvoda - Razvoj i realizacija usluga - Autorski rad, konsultantske, savjetodavne usluge
Ekonomsko-finansijski, komercijalni, računovodstveni i pravni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> - Finansijsko planiranje - Istraživanje tržišta, promocija usluga i proizvoda, konferencije za medije - Medijska propaganda - Ugovaranje sa ponuđačima i podugovaračima - Nabavke, izbor, rangiranje i ugovori sa dobavljačima, preispitivanje - Pribavljanje garancija - Izdavanja potvrda i uvjerenja i drugih javnih dokumenata, - Izdavanje internih akata
Procesi logistike	<ul style="list-style-type: none"> - Informatički poslovi održavanja unutrašnje mreže - Informatički poslovi održavanja portala i veb stranice - Održavanje sredstava za rad i servisiranje opreme - Skladištenje, čuvanje sredstava rada - Održavanje objekata - Obezbjedenje objekata - Upotreba službenog automobila

4. OBLASTI ZA UNAPREĐENJE

Koristeći se saznanjima iz samoevaluacionog izvještaja, viziju razvoja „CEPS“-a i razvojne pravce, prateći procese i sistemske aktivnosti, standarde i smjernice osiguranja kvalitete visokog obrazovanja u SBK i bosanskohercegovačkih standarda, u zavisnosti od dinamike usvajanja zakonske regulative iz oblasti visokog obrazovanja i drugih eksternih faktora, internih promjena na „CEPS“-u, finansijskih sredstava i sl., te snimanja osnovnih procesa na „CEPS“-u, definisani su strateški ciljevi za razvoj i unapređenje kvaliteta na „CEPS“-u, a to su:

- Evaluaciji postojećih i izradi potrebnih dokumenata sistema kvaliteta
- Identifikaciji, mjerenju i praćenju ključnih indikatora performansi
- Povećanje vidljivosti i dalje institucionalno pozicioniranje i jačanje uloge i značaja menadžera za kvalitet i Povjerenstva za kvalitet
- Razvoj informacijskog sistema osiguranja kvaliteta
- Dalji razvoj i usavršavanje procesa interne evaluacije
- Razvoj sistema analiza, ispitivanja i evaluacija
- Razvoj i unapređenje saradnje sa okolinom
- Dalje jačanje uloge studenata u internom sistemu osiguranja kvaliteta
- Neprekidno i sistematsko poboljšanje kvaliteta studijskih programa
- Poboljšanje kvaliteta vrednovanja studentskog rada
- Poboljšanje kvalitete nenastavne podrške osnovnoj djelatnosti i procesima CEPS-a.
- Razvoj i širenje kulture kvaliteta

Za realizaciju svakog postavljenog cilja kreiramo plan sa slijedeći elementima:

- Cilj
- Zadatak – Aktivnosti za ispunjenje cilja
- Indikatori uspješnosti aktivnosti
- Status ispunjenosti indikatora
- Vremenski okvir trajanja i datum završetka aktivnosti
- Odgovorna osoba/tim
- Potrebni resursi /raspoloživi resursi
- Sistem izvještavanja (kada, kome, povratna informacija...).

Navedeni ciljevi, su bili podložni određenim promjenama u skladu sa zahtjevima „stakeholdersa“, reformskim procesima i sl. Reforme i promjene internog i eksternog karaktera, u i oko „CEPS“-a, su uslovljavale i mijenjale (redefinisale) određene ciljeve.

5. ZAKLJUČAK

Povećana potražnja za kvalitetnim visokim obrazovanjem studenata i cjelokupnog društva implicira da se sada visoke obrazovne institucije suočavaju sa sličnim pritiscima kojima je privatni sektor izložen već desetljećima. Implikacije su veoma ozbiljne upravo za institucije visokog obrazovanja kojima nedostaju određeni resursi (bilo materijalni ili finansijski) jer sve teže mogu unapređivati svoj kvalitet i pratiti sve jaču konkurenciju lokalnih, međunarodnih i institucija obrazovanja na daljinu. Neke od lekcija koje bi bilo dobro naučiti iz svijeta privatnog sektora jesu:

- kvalitet mora postati princip u apsolutno svakom djelu rada institucije;
- nužno je biti dobro upoznat s potrebama aktera povezanih s uslugom;

- stvaranje želje za visokom obrazovnom institucijom kroz zadovoljavanje socijalnih i ekonomskih trendova dok institucija istovremeno održava visoki stepen akademske integriranosti i superiorne kvalitete.

Visokoškolske ustanove koje nude kvalitet i vrijednosti u ponudi svojih obrazovnih usluga najvjerojatnije će rasti i napredovati. Takve organizacije ostvaraju pogodnosti kao što su jača lojalnost studenata i osoblja, relativno niža osjetljivost na ekonomske promjene, sposobnost vladanja prihodima i autonomija u razvijanju vlastite strategije razvoja.

Evidentno je da postaje obaveza za visokoškolske ustanove osigurati da upravo njihove usluge budu one koje su u potražnji. Razne strategije, kako bi visoko obrazovanje sebi studenti mogli priuštiti, a da je istovremeno i vrijedno za studente. Rast i razvoj metodologija osiguranja kvaliteta te implementacija rezultata osiguranja i institucionalno i socijalno ključni je faktor u postizanju tog cilja.

Interno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju bila je i ostala zadaća visokoškolske ustanove. Konstantne (samo)evaluacije i unapređenja svih procesa i aktivnosti na CEPS-u u skladu sa strateškim pravcima razvoja i promjenama u okruženju odnosno kontekstu u kom CEPS radi i djeluje, osnovni je zadatak sistema osiguranja kvaliteta i opredjeljenje CEPS-a. In ultima linea, misija CEPS-a u segmentu osiguranja kvaliteta jeste građenje i širenje kulture kvaliteta.

LITERATURA:

1. Abazović, A., Pašić, S., 2008. Osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju i izazovi za Univerzitet "Džemal Bijedić" u Mostaru, Mostar: Univerzitet "Džemal Bijedić" u Mostaru.
2. Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta, [online] Dostupno na: <www.hea.gov.ba>
3. Council of Europe, [online] Dostupno na: <<http://www.coe.int/bs/web/sarajevo/pocetna>>
4. Ćurković, B. [et al.], 2011. Osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju: evropska iskustva i prakse, Banjaluka: Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta.
5. Europska asocijacija institucija u visokom obrazovanju, [online] Dostupno na: <www.eurashe.eu>
6. Europska asocijacija Univerziteta, [online] Dostupno na: <www.eua.be>
7. Europska mreža za osiguranje kvaliteta, [online] Dostupno na: <www.enqa.eu>
8. Europski registar osiguranja kvaliteta - European Quality Assurance Register for Higher Education, [online] Dostupno na: <www.eqar.eu>
9. Nacionalne unije studenata u Europi, bivši ESIB, [online] Dostupno na: <www.esu.eu>
10. Pojmovnik osnovnih termina i definicija u području osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju, Agencija za znanost i visoko obrazovanje RH, Zagreb 2007.
11. Standards and Guidelines for Quality assurance in the European Higher Education Area, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki, Finland 2005. and Yerevan, Armenia 2015.
12. Visoka škola „CEPS-Centar za poslovne studije“ Kiseljak, [online] Dostupno na: <<http://ceps.edu.ba/Studijskiprogrami.aspx>>