



(rad po pozivu)

MAPIRANJE KLJUČNIH PROCESA U VISOKOM OBRAZOVANJU

MAPPING OF KEY PROCESSES IN HIGHER EDUCATION

dr Zora Arsovski¹⁾

Rezime: Karakteristike ambijenta u kome egzistira visoko obrazovanje u Evropskoj uniji su, pre svega, stalne i brze promene tehnologija, posebno informacionih i komunikacionih tehnologija, prisutni i dominantni procesi globalizacije i oštre konkurencije, razvoj društva zasnovan na znanju, promena koncepta sistema obrazovanja koji podrazumeva razumljiva i uporediva znanja, međusobno priznavanje diploma kao i razvoj i implementaciju standarda za obezbeđenje kvaliteta i kontinualno unapredjenje procesa.

Cilj ovog rada je da u skladu sa Bolonjskim procesom, Zakonom o visokom obrazovanju u Srbiji, zahtevima QMS-a, važećim standardima u oblasti visokog obrazovanja, uz primenu odgovarajućih procesno orijentisanih metoda analizira makro procese u visokom obrazovanju i opis ključnih procesa.

Ključne reči: ključni procesi, edukacija

Summary: Characteristics of environment for high education in European Union are rapid and constant changes in technologies, specially information and communication technologies, processes of globalization and high competition, development of society based on knowledge, and changes in education process which introduce comparable and measurable knowledge, recognition of diplomas and certificates as well as development of standards for quality assurance and continuous improvement of processes.

The main goal of this paper, according to Bologna process, High education legislative in Serbia, QMS and standards in the field of high education, using process oriented methods to analyze macro processes in high education and describe key processes.

Key words: key processes, higher education

1. UVOD

Obezbeđenje kvaliteta u visokom obrazovanju odvija se kroz tri, međusobno povezana koncepta:

- 1) koncept menadžmenta kvalitetom saglasno ISO 9000,
- 2) Bolonjskog procesa i
- 3) Zakona o visokom obrazovanju u Srbiji.

Prvi pokušaji primene "filozofije kvaliteta" u visokom obrazovanju započeti su krajem 80-tih i početkom 90-tih godina XX veka u SAD. Pri tome je osnovna ideja bila da se principi totalnog kvaliteta ugrade u procese koji egzistiraju u sistemu visokog obrazovanja. Tada je i razvijen koncept TQE (Total Quality Education). Na 6-om Total Quality Forum 1994. godine sistematizovan je bazni pregled značaja kvaliteta u visokom obrazovanju i dotadašnjeg rada u ovoj oblasti. O tome najbolje govore reči Myron Tribus-a: "Uvesti totalni kvalitet u učionicu ili to ne činiti".

Drugačiji pravac uvođenja koncepta kvaliteta u visokom obrazovanju započet je u Evropi, i to Bolonjskom deklaracijom (1999. godina) koja je prerasla u Bolonjski proces. Na poslednjoj konferenciji u Bergenu (2005.), ministri odgovorni za visoko obrazovanje definisali su ciljeve i prioritete u evropskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA - European Higher Education Area) do 2010. godine. Tom prilikom posebno su istaknuti:

- partnerstvo svih učesnika u bolonjskom procesu (institucije, osoblje, studenti, poslovni i društveni partneri, međunarodne institucije),
- ocena ostvarenja postavljenih ciljeva,
- sistem stepenovanja,
- **obezbeđenje kvaliteta** i
- priznavanje diploma i perioda studija.

Republika Srbija je u septembru 2005. godine donela Zakon o visokom obrazovanju koji je u

1) Prof. dr Zora Arsovski, Ekonomski fakultet Univerziteta u Kragujevcu, ul. Đure Pucara Starog br. 3, 34000 Kragujevac, e-mail: zora@kg.ac.yu

Tempus projekat Uspostavljanje Nacionalnog tima Bolonja promotera

skladu sa Bolonjskim procesom. Svojim rešenjima Zakon nudi institucionalni okvir za efikasnije uključivanje naše Republike u Evropski prostor visokog obrazovanja. U ovakvom ambijentu uloga univerziteta dobija nove dimenzije koje su rezultat novih zahteva:

- zahteva univerziteta kao zainteresovane strane,
- zahteva ostalih interesnih strana za uključivanje univerziteta i
- realizacije nacionalne strategije unapređenja kvaliteta kao procesa.

U fokusu ovog rada je treći aspekt - realizacije nacionalne strategije unapređenja kvaliteta kao procesa, u delu koji se odnosi na primenu procesnog pristupa u planiranju, dizajniranju i realizaciji studijskih programa(Curricula).

2. STRATEGIJA KVALITETA U VISOKOM OBRAZOVANJU

Globalni proces unapređenja kvaliteta u Srbiji može se razmatrati kroz sledeće makro procese:

- Izgradnja infrastrukture kvaliteta,
- Izrada nacionalne strategije,
- Uključivanje zainteresovanih strana,
- Definisane procedure podrške,
- Razvoj i implementacija procesa unapređenja kvaliteta.

Takodje, treba imati u vidu, da je u okviru evropskih uputstava i standarda definisana struktura za **interno i eksterno obezbeđenje** kvaliteta u visokom obrazovanju. Evropski standardi zahtevaju od univerziteta, kada je u pitanju interno obezbeđenje kvaliteta, da imaju:

- politiku i definisane procedure za obezbeđenje kvaliteta i standarde za razvoj studijskih programa,
- formalne mehanizme za odobravanje, periodično preispitivanje i praćenje studijskih programa,
- ocenjivanje studenata na osnovu javno publikovanih kriterijuma i procedura koje se stalno primenjuju,
- sistem kojim se obezbeđuje da osoblje uključeno u obrazovanje studenata bude za to kvalifikovano i kompetentno. Preporučuje sa da se razvijaju procedure za ocenjivanje nastavnika i njihovih kompetencija, mogućnosti za razvoj i povećanje kapaciteta za obuku i njihovo ohrabrivanje za unapređenje personalnih veština. Procedure treba da obuhvate i korektivne mere, uključujući i opoziv i prestanak radnog odnosa,

- sistem obezbeđivanja raspoloživih resursa za podršku učenja studenata i za to adekvatne i pogodne programe,
- odgovarajući informacioni sistem za prikupljanje, dobijanje i analizu relevantnih informacija za efektivno upravljanje performansama, programima studija i drugim aktivnostima,
- sistem kontinualnog aktueliziranja objektivnih informacija, kvantitativnih i kvalitativnih, o programima i rezultatima.

Na osnovu analize zahteva standarda i stanja sistema obezbeđenja kvaliteta u visokom obrazovanju mogu se utvrditi globalne faze i u okviru njih aktivnosti uspostavljanja QA(Quality Assurance) – Obezbeđenja kvaliteta u Srbiji:

1. Stvaranje institucionalnog okvira u Republici Srbiji

- Analiza regulative u sistemu visokog obrazovanja u Srbiji i EU,
- Izbor modela i donošenje potrebnih odluka,
- Konstituisanje institucija za interno i eksterno obezbeđenje kvaliteta,
- Početak rada institucija za QA,
- Uključivanje u Evropsku mrežu institucija za QA.

2. Planiranje QA na Univerzitetima u Srbiji

- Definisane opsega akreditacije i sertifikacije,
- Definisane organizacije projekta,
- Formiranje radnih timova i definisanje uloga i odgovornosti,
- Obuka radnih timova,
- Odluka o načinu uključivanja eksternih eksperata ili konsultantskih organizacija.

3. Projekotvanje QA na Univerzitetima u Srbiji

- Snimanje stanja
- Definisane politike i strategije kvaliteta,
- Identifikacija i mapiranje ključnih procesa
- Izrada dokumenata sistema kvaliteta (poslovnik, procedure, uputstva, obrasci i zapisi),
- Usvajanje dokumenata sistema menadžmenta kvalitetom.

4. Uspostavljanje QA na Univerzitetima u Srbiji

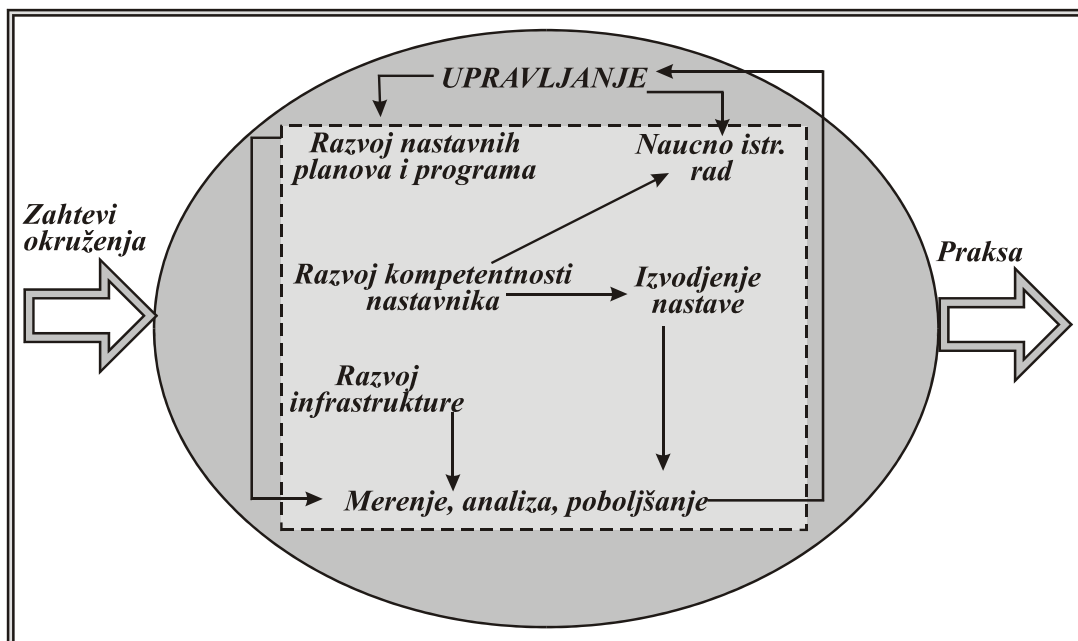
- Primena dokumenata QA,
- Uskladjivanje QA nakon primene dokumenata QA,
- Utvrđivanje efektivnosti i efikasnosti QA,
- Unapređivanje QA.

5. Interna evaluacija na Univerzitetima u Srbiji

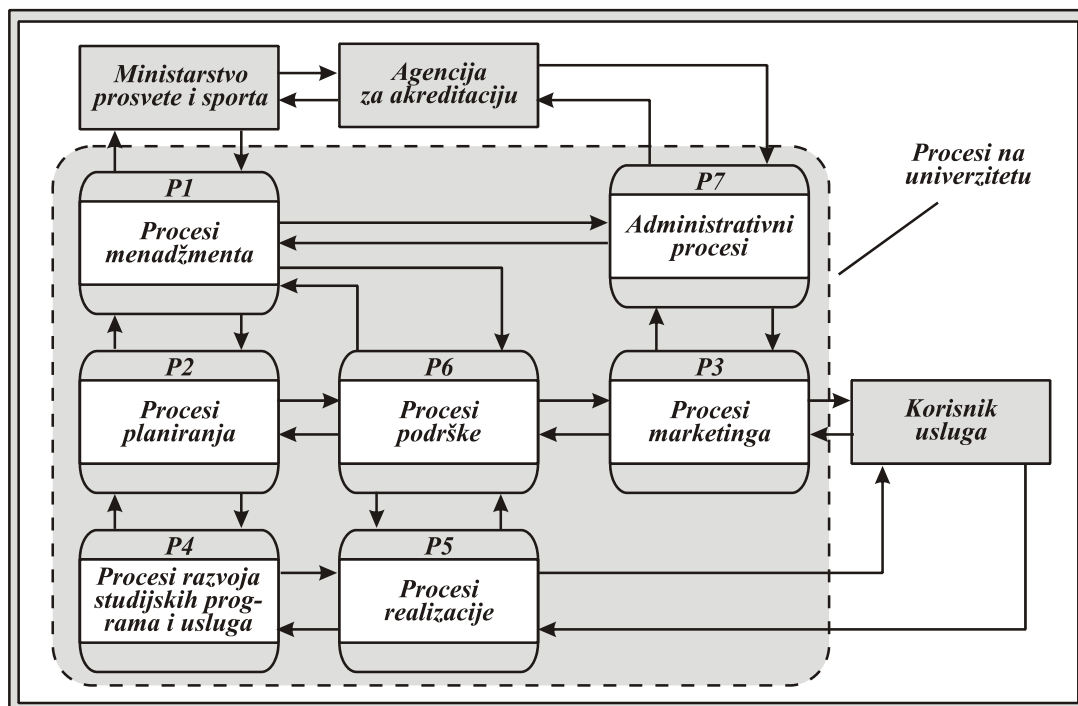
- Odobranje, praćenje i periodično ispitivanje studijskih programa i faktora uspešnosti,
- Evaluacija nastavnog osoblja,
- Evaluacija resursa,
- Evaluacija informacija (interne, eksterne),
- Ocenjivanje od strane studenata.

3. KLJUČNI PROCESI U VISOKOM OBRAZOVANJU

Na osnovu preporuka iz referentne literature koja se odnosi na kvalitet u visokom obrazovanju [7, 8] i primenu procesnog pristupa [9,10,11], identifikovana je osnova za modeliranje procesa, prikazana na slici 1.



Slika 1 - Modeliranje procesa



Slika 2 – Kontekstni dijsgram procesa na Univerzitetu

Svaki od procesa navedenih na sl. 1 sastoji se iz velikog broja potprocesa i velikog broja relacija unutar procesa i sa drugim procesima.

Na slici 2 prikazan je kontekstni dijagram procesa obrazovanja na nivou Univerziteta. Svaki od ovih procesa se može dalje dekomponovati do željenog nivoa. Tako na primer, proces podrške čine sledeći podprocesi:

- informatička podrška,
- bibliotečke i knjižarske usluge,
- održavanje opreme, prostora i uslova rada,
- obezbeđenje kvaliteta,
- ekonomsko-finansijski poslovi,
- pravni i kadrovski poslovi,
- nabavka i
- studentske aktivnosti.

Svaki od podprocesa i procesa ima sopstvenu metriku kvaliteta koja služi za praćenje i unapređenje procesa i univerzitetskog obrazovanja u celini.

4. UMESTO ZAKLJUČKA

Potpisivanjem Bolonjske deklaracije SCG je obavezna da primeni standarde kvaliteta iz domena visokog obrazovanja i time unapredi procese koji egzistiraju u visokom obrazovanju u cilju ostvarivanja ulaska SCG u evropski prostor evropskog obrazovanja.

U tom smislu, evropske fondacije (Tempus, Socrates i dr.) kroz svoje programe finansijske pomoći pospešuju transfer znanja i informacija koje se odnose na efikasniju reformu visokog obrazovanja (ECTS sustem, QA, primena novih metoda, tehnika i alata, mobilnost nastavnika i studenata i dr.). Ministarstvo za prosvetu i sport je, između ostalog, koordinator Tempus projekta *Uspostavljanje Nacionalnog tima Bolonja promotera*, čiji je osnovni zadatak promovisanje principa Bolonjskog procesa i pomoć univerzitetima u Srbiji u definisanju strategije i akcionog plana za implementaciju Bolonjskog procesa.

Osnovni zaključak ovog rada je da u SCG predstoji dug period za uspešno uključivanje u evropski prostor visokog obrazovanja. Ovaj dugi period se može skratiti zajedničkim angažovanjem odgovornih za oblast HE i eksperata kvaliteta.

Primenom procesnog pristupa i upravljanja projektima stvara se okvir za povećanje

efektivnosti i efikasnosti visokog obrazovanja u skladu sa zahtevima Bolonjskog procesa.

LITERATURA

- [1] Spasić Ž., Putnik G., Quarrie S., "University & Industry", University of Minbo, Braga, 2003., s. 482-487
- [2] Thune Ch., "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area", Helsinki, Finland, february 2005.
- [3] Arsovski S., "Nova uloga univerziteta u nacionalnoj strategiji unapredjenja kvaliteta", Zbornik radova sa VIII nacionalnog savetovanja "Razvoj i realizacija nacionalne strategije unapredjenja kvaliteta", Sokobanja, mart 2004,
- [4] Arsovski S., Punoševac Ž., "Total Quality Education Between Concept and Reality", Zbornik radova sa međunarodne konferencije "So delovna sovršenost kon međunarodna konkurentnost", Ohrid 2000, s. 61- 70
- [5] Arsovski S., Jeremić B., "Strategijski pristup dizajniranju univerzitetskog obrazovanja", Zbornik radova sa naučnog skupa "Reforme sistema univerzitetskog obrazovanja u Srbiji na pragu trećeg milenijuma", Kragujevac, maj 2000, s. 151- 161.
- [6] Roberts H., *Academic Initiatives in Total Quality for Higher Education*, ASQC Quality Press, Milwaukee, 1995.
- [7] Fields J., *Total Quality for Schools*, ASQC Quality Press, Milwaukee, 1994.
- [8] *Bologna Process Seminar on "Cooperation between accreditation committees / agencies"*, Warsaw, 2005 (Final Report).
- [9] *The European Higher Education Area - Achieving the Goals*, Communiqué of European Ministers Responsible for Higher Education, Bergen, 2005.
- [10] *Quality assurance in UK higher education: A guide for international readers*, Quality Assurance Agency for Higher Education, 2005.
- [11] http://www.ceenetwork.hu/r_slovenia.html
- [12] Arsovski Z., Arsovski S., "Akreditacija i evaluacija u visokom obrazovanju", Nedelja kvaliteta, Beograd, novembar 2005.
- [13] Arsovski Z., "Bolonjski procesi i obezbeđenje kvaliteta", časopis "Kvalitet", br.5-6/2005.