

**POJAM KVALITETA I SISTEMA KVALITETA U OBRAZOVANJU,
UZ NEKOLIKO SEGMENTA APLIKACIJE ISO 9000 I TQM U
SVJETSKIM OBRAZOVNIM INSTITUCIJAMA**

**CONCEPTION OF THE QUALITY AND THE SYSTEM QUALITY IN
EDUCATION, ACCORDING TO A FEW PARTS OF THE
APPLICATION BY ISO 9000 AND TQM IN THE WORLD'S
EDUCATION INSTITUTIONS**

**Džemal Kulašin, dipl.ing
Fatmić, lam. 1, Travnik**

REZIME:

U ovom radu analizira se mogućnost uvođenja sistema kvaliteta po zahtjevima ISO 9000 I TQM u obrazovne institucije. Na prvi pogled, to je izvjestan otklon, s obzirom da smo navikli koncept sistema kvaliteta vezati za industriju. Kako se u radu navodi, sasvim je realno certificirati sistem kvaliteta obrazovne institucije po zahtjevima sistema kvaliteta ISO 9000. Pored toga, u radu se pokazuje da svijet ide i dalje, te da se edukativna praksa podiže na nivo TQM filozofije. Takođe, u radu se ukazuje i na potrebu uvođenja pojma o kvalitetu i sistemu kvaliteta u aktuelnim nastavnim planovima i programima kod nas.

**KLJUČNE RIJEČI: kvalitetna škola, okruženje za učenje, učeći sistem,
kompetencije, poboljšanje**

SUMMARY:

Possibility of reestablishing of the quality system according to demands of ISO 9000 and TQM quality into educational institutions has been analysed in this project. At first sight it is unusual, having in a view that we used to tie concept of the quality system with industry. As it is mentioned, it is reality to certificate quality system according to demands of the ISO 9000 quality system. This project is pointing to the progressive world, and educational practice, trying to achieve TQM philosophical level. There is also mentioned need of reestablishing of the concept about quality and quality system in actual curriculum in BiH.

**KEYWORDS: quality school, learning environment, learning system, competitions,
improvement**

1. UVOD

U posljednje vrijeme, u svijetu snažno jača svijest o kvalitetu, koji postaje općeprihvaćena filozofija ponašanja, uvjet opstanka i novog razvitka. Kvalitet kao ekonomska i tehnološka kategorija postaje tako ključni dio poslovne politike i pokretačka snaga razvoja privrede u visoko razvijenim zemljama. Svjetske kompanije danas grade jasnu poslovnu strategiju na principu kvaliteta, kao najutjecajnijeg elementa poslovanja, gdje kvalitet postaje osnovni put upravljanja kompanijom.

Kako je u svijetu rasla svijest o pojmu kvaliteta, tako su razvijani metode i alati za ovladavanje jednim tako kompleksnim problemom. Danas su najraširenija dva modela:

- ✓ Sistem kvaliteta prema seriji ISO 9000 i
- ✓ Totalno upravljanje kvalitetom – TQM.

Sistem kvaliteta, po ISO standardima, je neophodan uvjet koji moraju zadovoljiti preduzeća koja su prisutna, ili žele biti prisutna na evropskom i svjetskom tržištu. Standardi serije ISO 9000 predstavljaju minimum zahtjeva što ih mora zadovoljiti sistem kvaliteta.

2. ODNOS SISTEM KVALITETA I EDUKACIJE

Serijski standardi ISO 9000 pisani su uopćeno, imajući pri tome u vidu različite proizvođače. Ona može biti od pomoći za svaku industriju ili industrijski sektor da razvije svoje sopstvene specifične standarde u upravljanju kvalitetom, koji se zasnivaju na izvornim standardima za upotrebu u njihovoj sopstvenoj industriji. Ovi standardi su primjenjivi i u uslužnim djelatnostima kao što su bankarstvo, zdravstvo, hotelijerstvo i ugostiteljstvo, osiguranje, itd. Postavlja se pitanje da li se, i kako, principi upravljanja kvalitetom i serija standarda ISO 9000 mogu primijeniti na obrazovne sisteme.

Činjenica je, sve što se može vidjeti u školama može se organizirati i urediti na neki drugi način. Pedagoška koncepcija jedne škole biva prepoznatljiva po originalnim kombinacijama didaktičkih i metodičkih metoda, uz uvažavanje potreba djece, određene sredine, potreba određene lokalne zajednice, uz uvažavanje roditelja i učitelja.

Istraživačka iskustva međunarodne akademske zajednice u vezi upravljanja kvalitetom podržavaju intenciju da se upravo ISO 9000 primjeni i na sve nivoe obrazovnog sistema /osnovno, srednje i visoko školstvo/.

Na prvi pogled, gotovo je nemoguće pojmove kao što je "zadovoljan kupac", "nabavka" itd., povezati sa obrazovnom djelatnošću koja se odlikuje izuzetnom hermetičnošću, elitizmom i tradicijom koju prati društveni prestiž i stroga hijerarhija. Ipak, pokušajmo staviti u korelaciju barem nekoliko elemenata najzahtjevnijeg standarda iz ISO porodice, ISO 9001, sa obrazovnim sistemom:

Odgovornost rukovodstva: Unutar obrazovne institucije, potrebno je da se jasno odredi ko je odgovoran za sistem kvaliteta i koji su ciljevi koje institucija kao sistem treba da postigne.

Kontrola dokumenata: Postoji li procedura za kontrolu dokumentacije? Da li postoje procedure za unošenje izmjena u nastavne planove i programe? Da li je definisan postupak kojim se obezbjeđuje povjerljivost i tačnost administrativnih zapisa...?

Nabavka: Na koji način se obavlja nabavka učila? Kako se istražuje "tržište" nastavnika, po kojim kriterijima se biraju? Da li su kvalificirani? Postoji li razmjena sa drugim obrazovnim institucijama, posebno izvan zemlje?

Kontrola procesa: Na koji način se provjerava ono što se čini u nastavnom procesu, u učionici. Da li učenici zaista usvajaju ono što im se prezentuje? Ko je odgovoran za kontrolu nastavnog procesa?

Kontrolisanje i testiranje: Ovdje su finalni proizvod učenici. Moraju se jasno utvrditi procedure kojima se provjerava nivo znanja sa kojima učenici izlaze iz obrazovne institucije. Da li su pripremljeni za aktivnosti za koje su školovani?

Kontrola neusaglašenih proizvoda: šta uraditi sa onim učenicima koji izlaze iz predviđenih okvira? Ovdje treba obratiti pažnju na obje krajnosti: jedna, oni koji slabije napreduju, i druga, oni koji brže napreduju /talenti/. Postoje li procedure za ovakve slučajeve?

Korektivne mjere: Ukoliko postoji problem, šta je potrebno učiniti da se on eliminiše? Zbog čega učenici ne postižu očekivane rezultate...?

Interne provjere kvaliteta: Na koji način možemo obezbijediti pouzdano funkcioniranje obrazovne ustanove? Da li u bibliotekama postoji adekvatna literatura /ili, da li uopće postoji biblioteka/? Da li su učila onakva kakva tvrdimo da jesu? Da li je nastavno osoblje u toku sa najnovijim dostignućima u oblasti koju predaje...? Sve ovo treba podvrgavati internim provjerama kvaliteta, koje bi provodili zaposleni unutar obrazovne institucije.

Iz izloženog se da jasno zaključiti da su odabrani – ali i svi ostali elementi ISO 9001 primjenjivi na obrazovne institucije.

Pretraga putem INTERNET-a za obrazovnim institucijama sa certificiranim sistemom kvaliteta po ISO 9000 kao i implementiranim konceptom TQM filozofije, dala je izvrsne rezultate. Može se sasvim slobodno zaključiti da je standardizacija obrazovnih institucija u zapadnim zemljama (i ne samo u tom dijelu svijeta) gotovo uobičajena pojava, i gdje je obrazovanje proces koji se vrlo intenzivno istražuje i razvija.

Razlozi koji se u svijetu navode za ovakav pristup mogu se sažeti u slijedeće:

u vremenu kada vlade traže načine za smanjenje troškova za školstvo, kvalitet je jedini odgovor, i

- ✓ s obzirom da se učenici educiraju na principima kvaliteta, i prihvataju tu filozofiju, taj način mišljenja i djelovanja oni će prenijeti u svoju praksu u bilo kojem životnom angažmanu.

Sukladno zahtjevima sistema kvaliteta, opis jedne obrazovne institucije kao složenog sistema mogao bi izgledati kao na slici 1¹. U središtu skice je primarni proces obrazovnog sistema - učenje, analogno proizvodnom procesu u industriji.

Primarni proces u edukaciji, učenje, izuzetno je složen. Dok učenik uči, on je uključen u razne procese, u kojima učestvuje više ljudi. Zajedno, ti procesi čine učeći sistem (learning system). Na učiteljima (nastavnicima, profesorima) je da unaprijede taj proces. No, oni rijetko znaju šta bi trebalo činiti. To znaju učenici. U tradicionalnom radu, učenici nemaju priliku da informišu nastavnike. Poboljšanja dolaze samo ukoliko učenici i nastavnici zajedno identificiraju i realiziraju poboljšanja.

Znači, za promjene je potrebno nastavnicima dati više odgovornosti. No, oni moraju postati odgovorno sposobni, a to znači da se mora posvetiti više pažnje treningu nastavnika i njihovom usavršavanju nego što to konvencionalne norme propisuju.

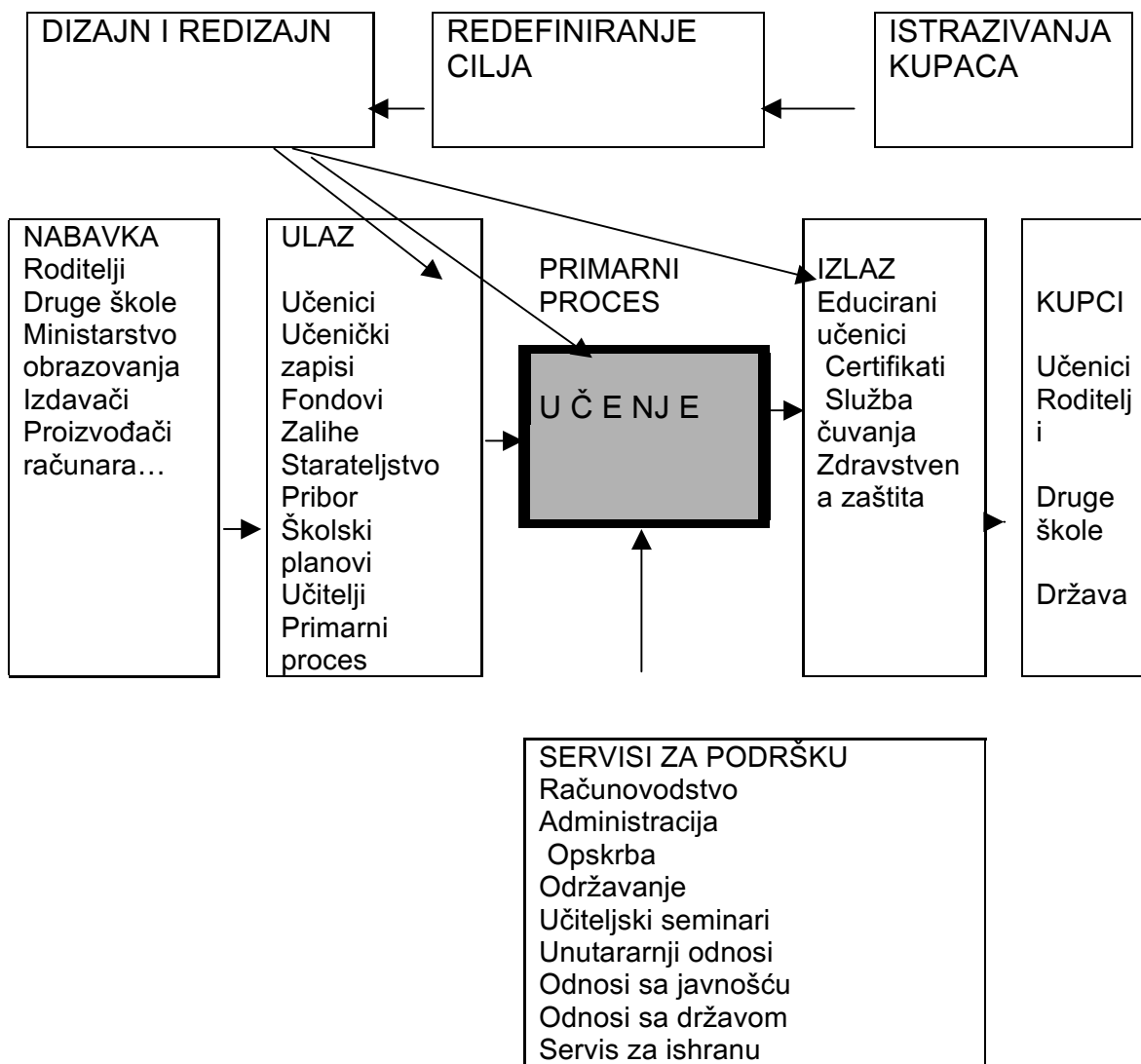
Prema konceptu sistema kvaliteta, učitelji se trebaju transformisati u medijatore, koji ne vrše samo jednostavni transfer znanja. Medijatorov prevashodni zadatak nije da učenik primi znanje, već da razumije proces. On zajedno sa učenikom istražuje različite strategije rješavanja problema, i savjetuje učenika da realizira i nove. Zajedno, oni svakodnevno iznalaze nova poboljšanja.

To je model tzv. kvalitetne škole (Quality school). Prema W.Glasser-u², pet je potpornih stubova kvalitetne škole:

- svi učenici rade kompetentan posao, takođe i sam činim kvalitetan posao,
- bez problema sa disciplinom,
- vrlo visoki rezultati testova,
- eliminacija gotovo svih nedostataka učenja i
- ugodna atmosfera učenicima i učiteljima za učenje.

¹ skica Elaine Torres, učenice Edwards-a Deming-a

² William Glasser je čuveno ime u svijetu edukacije i principa sistema kvaliteta. Najpoznatije djelo mu je "Kvalitetna škola" (Quality School)



Slika 1. Opis obrazovne institucije, sukladno zahtjevima sistema kvaliteta

3. TQM U OBRAZOVNIM INSTITUCIJAMA

Vrlo je indikativan rezultat pretrage INTERNET-a, gdje je ogromna prednost TQM u odnosu na ISO 9002, odnosno ISO 9001. Prema nekim objašnjenjima, postoji izvjesna uopćenost elemenata ISO 9001 primjenjenih na obrazovne institucije, koju uspješno eliminiše Total Quality Management /TQM/.

Ovaj koncept se već duže vrijeme uveliko koristi u cilju podizanja kvaliteta u obrazovnim institucijama razvijenih zemalja Zapada, pogotovo SAD. Činjenica je da su svi vodeći univerziteti u Americi, kao i srednje škole i škole za osnovno obrazovanje, veoma bliski zahtjevima TQM filozofije. Čak, većina tih institucija već imaju implementiran TQM sistem ili su na putu da to urade.

U ovom slučaju, dakle kada se radi o obrazovnim institucijama, TQM podrazumijeva promjene fokusa unutar obrazovnog procesa. Naime, savremeni nastavni planovi /prema TQM/ u središte pažnje postavljaju sa jedne strane učenika i njegove potrebe, a sa druge strane potrebe privrede i društva koje im daje daljnji angažman.

U najkraćem, TQM u nastavne planove uvodi slijedeće nove perspektive:

- ✓ usmjerenje ka korisniku usluge, prije svega sadašnjim i budućim učenicima, pri čemu se mora ozbiljna pažnja posvetiti njihovim potrebama i zahtjevima;
- ✓ kontinuirano unaprijeđenje svih procesa u cilju zadovoljenja korisnika usluga, tj. u cilju što boljeg obavljanja obrazovnog procesa /uključujući i administrativne aspekte/;
- ✓ upravljanje obrazovnim procesom i kvalitetom obrazovnog procesa uzimajući u obzir isključivo činjenice u vezi kvaliteta i sistematično sprovođenja sistema kvaliteta;
- ✓ sistematska i neprekidna potraga za najboljim mogućim postupcima u nastavi i u administraciji;
- ✓ veća pažnja posvećena osoblju uključenom u obrazovni proces u cilju obezbijedivanja sredstava, alata i tehnika i motivacije za uspješno postizanje obrazovnih ciljeva;
- ✓ obezbijedjenje struktura u okviru kojih će se obrazovne djelatnosti obavljati u skladu sa potrebama korisnika usluga /učenika, privrede i društva uopće/.

Potencijalne dobiti obrazovnim insitucijama od TQM su vrlo očigledne. Kako se navodi u zvaničnim materijalima škole The Southington Public School (Connecticut, USA), dobiti od dvogodišnjeg rada na principima TQM su slijedeće:

- ✓ TQM pomaže školama i univerzitetima u obezbijedenju boljeg servisa svojim primarnim korisnicima, učenicima /studentima/ i naručiocima;
- ✓ Stalne reforme (poboljšanja) edukacijskog toka postaju zajednička odgovornost svih, što je opći fokus TQM filozofije neprekidnog poboljšanja;
- ✓ Stalna poboljšanja koja nameće TQM su izazovna i za učenike i za učitelje, i pokreću ih na stalno nova istraživanja.

Naglasak u Southington Public School od prvih dana uvođenja sistema kvaliteta bio je na Q timu (Q Team), koji je podijeljen u pododbore: Search For Opportunities – SFO (Traženje šansi), Edukacija, Upravljanje i Procesi poboljšanja. Organizaciona struktura škole uključuje sve članove školske zajednice (diagonal slice organization), što znači administrator, učitelji, učenici, roditelji, osoblje, itd.

3.1. Green land school, Egipat – certifikat iso 9002

Jedna od škola iz ne-zapadnog dijela svijeta koja je još prije pet godina certificirala svoj obrazovni proces je i Green Land School u Egiptu. To je, inače, prva škola na Srednjem Istoku koja je uvela i certificirala sistem kvaliteta u jednoj obrazovnoj instituciji (BS EN ISO 9002: 1994), a audit i certifikaciju izvela je ugledna britanska kuća BSI (British Standard Institution).



slika 2. Certifikat ISO 9002

Područje licence (registracije) je: "Priprema kvalificirane edukacije polaznika učenika prve razine" ("The Provision of Qualified Educational Activities for Primary Level Students"). Certifikat se ne odnosi samo školovanje učenika, već i na cijeli školski sistem koji je prilagođen svjetskim standardima kvalitetnog djelovanja.

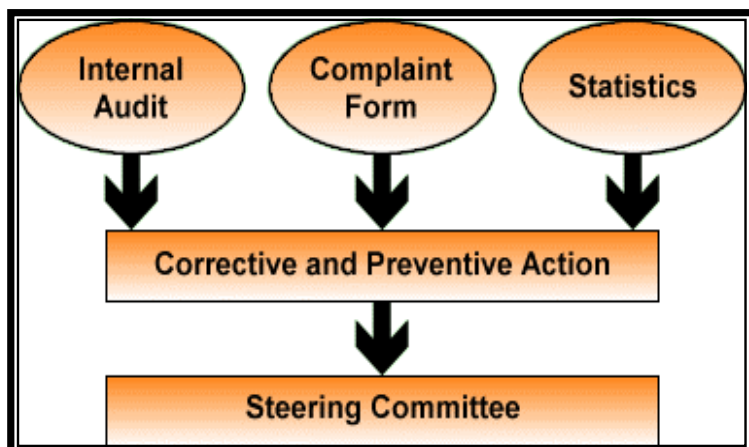
Prema dobijenom certifikatu, ova obrazovna institucija pridržava se svih elemenata ISO 9002. U cilju osiguranja sistema kvaliteta po ISO 9002, kao i njegovog daljeg razvoja, komitet BSI-ija redovno posjećuje školu kako bi odlučivao o kontinuitetu certifikata. Ovakva praksa BSI-ija osigurava da se učenicima pruža kvalitetan edukacijski servis u svim aspektima.

Administracija obrazovne institucije Green Land School ne ovisi striktno o pouzdanosti vodstva škole. Samim tim, uspješno vodstvo može dalje unaprijediti sistem. S druge strane, sistem ohrabruje razvoj i interakciju cijelog

osoblja u cilju stalnog poboljšanja. Takav sistem gradi čvrstu upravljačku strukturu koja osigurava najviši nivo svih aktivnosti u školi.

Odgovornost školske uprave podijeljena je kroz organizacioni grafikon gdje su potpuno tačno definirane odgovornosti i dužnosti. To osigurava "lagano strujanje" toka rada bez ikakvih blokada koje bi moglo biti uzrokovano odsutnošću bilo kojeg člana radnog tima.

Na oficijelnom web site-u ove škole data je i jedna uprošćena skica koja prikazuje poznati tok osiguranja kvaliteta. Naime, ako obrazovni proces ne ide po prihvaćenim zahtjevima ISO 9002, pristupa se korektivnim i preventivnim mjerama. Slijedeći identificirani problem i njegove korijene kroz interni audit, vrši se izmjena postojeće procedure.



slika 3. Korektivne i preventivne akcije

Interni audit organizuje Direktor za kvalitet, a priprema ga grupa od "u-kući" pripremljenih auditora. Primarni zadatak je determinisati sistem kvaliteta i neadekvatne procedure koje su kao takve dokumentovane. Donesene korektivne i preventivne mjere se potom prezentuju odboru na razradu za konačnu odluku.

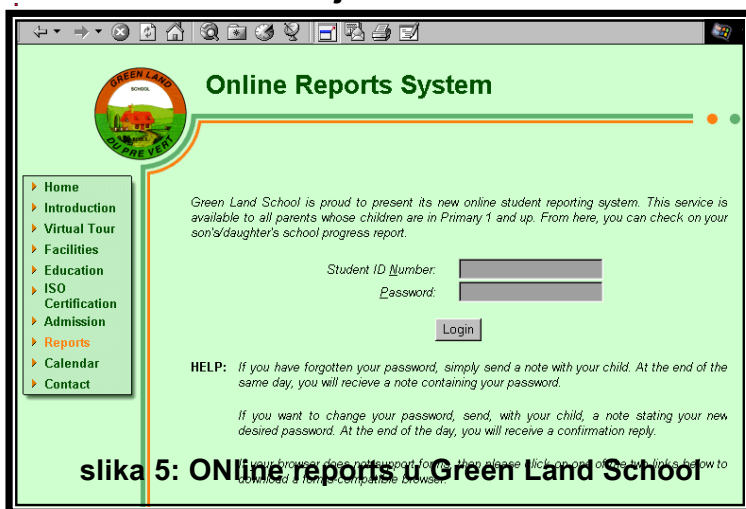
U svrhu eliminiranja problema, uvedena je i žalbena procedura (Complaint Form Procedure), koja ima za cilj da osigura

prijem svih pritužbi korisnika. Bitan faktor sistema kvaliteta čine i statističke metode, a jedan od glavnih ciljeva statističke analize je da definiira trendove i odredi potrebne pravce djelovanja. Kroz ovu statistiku otkrivaju se nesavršenosti i učenika i administrativnog osoblja koje se prezentuju menadžmentu zajedno sa potrebnim korektivnim mjerama koje treba preduzeti.

Neki primjeri statističkih procjena u ovoj školi su:

- ✓ učenička sveobuhvatna procjena (Student Comprehensive Evaluation)
- ✓ procjena rada osoblja (Staff Performance Evaluation)
- ✓ učenički rezultati na ispitima (Students Exam Results), itd.

3.2 On-line informacije o učenicima



slika 5: ONLINE reports u Green Land School

U nastojanju što tiješnje komunikacije škola-kupci (u ovom slučaju, roditelji), Green Land School je uveo on-line informacije (ONLINE reports) o učenicima.

Svaki roditelj ima mogućnost da u svakom trenutku, putem INTERNET-a, sazna ocjene svog djeteta, druge statističke pokazatelje kao i eventualne komentare uprave škole. Izgled ekrana prikazuje slika 5, i na slici se vidi da je potrebno unijeti šifru (password), koju svaki roditelj dobije od

administracije škole, kao i identifikacijski broj učenika (ID student number).

3.3. Mt. Edgecumbe school, Alaska – TQM

Da bi se razumjelo koliko je značajno prakticiranje TQM filozofije u edukativnoj praksi, može se vidjeti iz primjera škole Mt. Edgecumbe High School, (Sitka, Alaska, USA). Njihovi rezultati u edukaciji navode se na više lokacija na WWW servisu INTERNET-a. Kompanija David Butler Associates (Silikonska Dolina, California, USA), koja se između ostalog bavi i konsalting uslugama na uvođenju sistema kvaliteta, za ovu školu izdvaja:

- ✓ 68% svršenih učenika Mt. Edgecumbe High School nastavlja daljnje školovanje na univerzitetu,
- ✓ 28% diplomaca odlučuje se za tehničke nauke,
- ✓ broj učenika koji padaju (drop-out) opao je na 0.5%,
- ✓ 92% diplomaca iz 1992. godine izrazilo je želju da njihova djeca upiše upravo ovu školu,
- ✓ 97% učenika je uvjeren da je koncept škole na principima sistema kvaliteta TQM mnogo bolji od tradicionalnog,
- ✓ 75% diplomaca osjeća da ih je škola izvrsno pripremila za daljnju edukaciju,
- ✓ uživanje droge i alkohola je drastično opalo,
- ✓ zadovoljstvo roditelja je znatno poraslo.

Mt. Edgecumbe High School je po mnogo čemu zanimljiva obrazovna institucija, jer se u ovoj školi neprestano uvode poboljšanja obrazovnog procesa. Za razliku od ostalih škola u Americi, u ovoj školi ne postoji tipično stepenovanje učenika (grading system), gdje su učenici rangirani slovnim oznaka "A", "B" ili "C". Zahvaljujući sistemu kompetencija, učenici i učitelji zajedno odlučuju šta će učenici učiti, a učitelji se ponašaju kao treneri, koji prate proces. Osnovna karakteristika ove škole je self-help servis (servis samopomoći), koji utvrđuje načine rješavanja problema koji se javljaju u projektima. Naime, učenici tačno znaju gdje mogu da nađu pomoć za rješavanje određenih problema, što je izvrstan model za razvijanje samoinicijative.

Učenici u potpunosti izvršavaju svoje kompetencije kroz rad na projektima u učionici (ali i izvan škole), tako da svoje znanje demonstriraju i drugima.

Kvalitet, dakle, nastaje u učionici³ sa učiteljima i učenicima, i polako se prenosi dalje, ka upravi škole. Prema tome, primjenjujući principe TQM kreira se kvalitetno okruženje za učenje, kao osnova uspješnog rada.

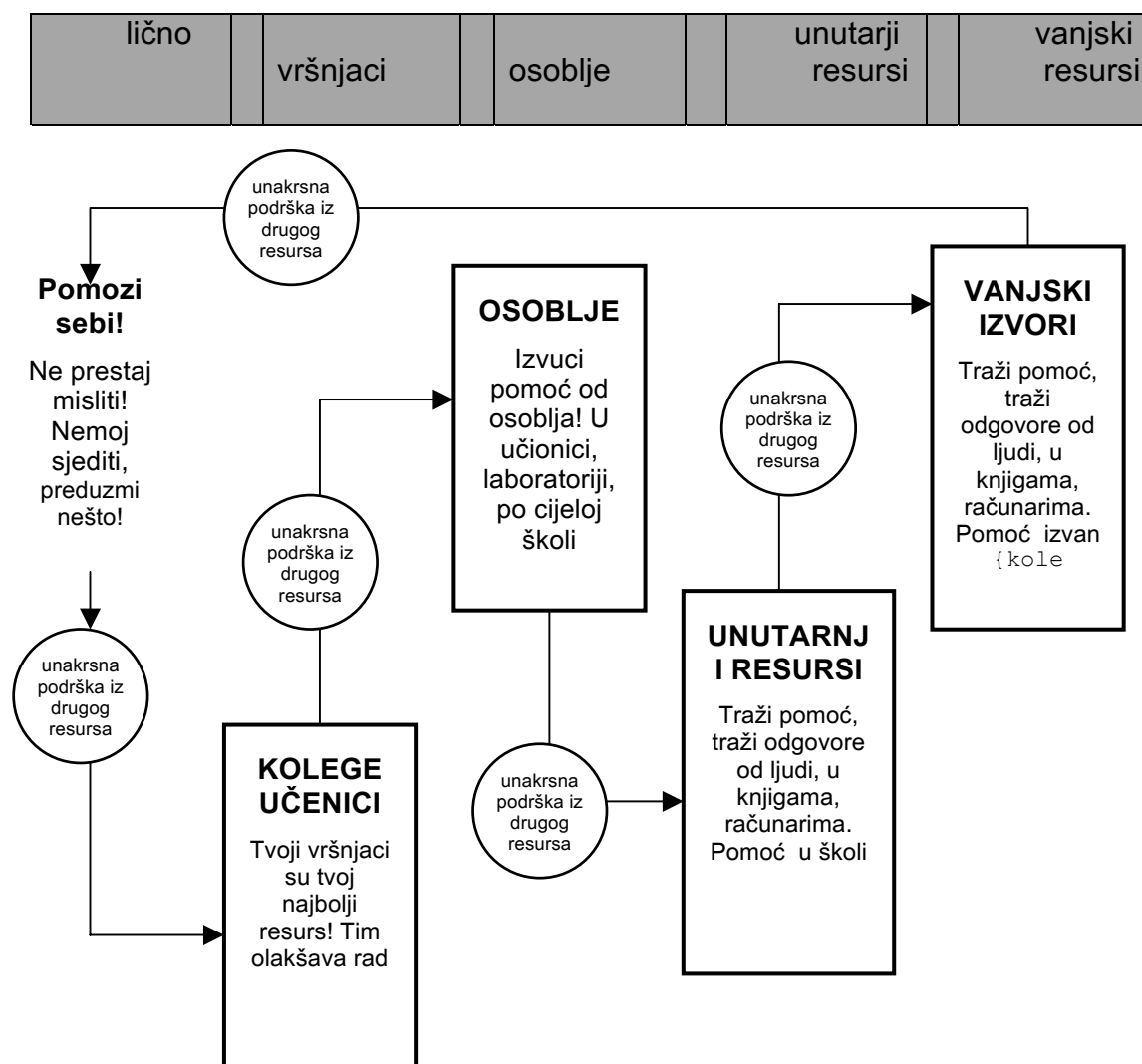
4. KOREKCIJA AKTUELNIH NASTAVNIH PLANOVA I PROGRAMA KOD NAS

Na žalost, većina naših obrazovnih institucija jako je daleko od uvođenja sistema kvaliteta. Zbog toga je realnije razmišljati o skorim eventualnim korekcijama postojećih nastavnih planova i programa, gdje bi se izučavao pojam kvaliteta i sistem kvaliteta prema ISO 9000 i TQM. što bi moglo biti i svojevrsna odskočna daska za kasniji sistem kvaliteta u obrazovanim institucijama.

Pojam kvaliteta još u osnovnoj školi ne bi smo da bude shvaćen kao atribut ili opisni pridjev, već djeca moraju imati jasnu predstavu o pojmu kvaliteta, kvalitetnim i nekvalitetnim proizvodima i uslugama. Ovi pojmovi selektivno treba da nađu mjesto u korelativnoj vezi sa odgovarajućim pojmovima u nastavi: fizike, hemije, tehničkog odgoja i drugim nastavnim programima.

U strukturi srednjih škola koje obrazuju kadar za rad i dalje obrazovanje, uključujući tu i gimnazije, koje pripremaju kadar samo za nastavak obrazovanja, imalo bi smisla i bilo bi krajnje opravdano, u nastavni plan uvrstiti predmete mogućih naziva: "Upravljanje kvalitetom", "Filozofija kvaliteta", "Upravljanje kvalitetom tehnološkog procesa", itd..

³ Klasični model organizacije sa implementiranim sistemom kvaliteta po modelu odozgo-dolje (**top-down system**), gdje poboljšanja sistema kvaliteta polaze od prvaka institucija (**leadership**) i polako se prenose naniže kroz organizaciju.



Slika 5: Self help deployment - servis samopomoći u Mt. Edgecumbe High school

U nastavu ovih predmeta trebale bi biti ugrađene zajedničke osnove: značaja kvaliteta na pragu 21 stoljeća, prikaz standarda ISO 9000 i ISO 14000, temeljna načela Total Quality Management-a /TQM/, istraživanja u oblasti potrebnog kvaliteta, projektovanja kvaliteta, projektovanja informacionog sistema kvaliteta, projektovanja sredstava rada, mjernih i kontrolnih sredstava, radne snage kao osnovnog resursa, mjerenja različitih fizičkih veličina, itd. kao i drugi specifični fenomeni za odgovarajuće područje rada u kome se izučava ovaj predmet.

U srednjim školama, veoma bi korisno bilo u nastavni plan za sva područja rada uvrstiti ovaj /ili sličan/ predmet sa naglaskom na upravljanje kvalitetom tehnoloških procesa u području rada u kome škola pripada, a specifičnosti projektovanja, upravljanja, utvrđivanja i održavanja kvaliteta locirati kao poglavnja u programima stručnih predmeta, pri čemu strogo voditi računa o njihovoj korelativnoj povezanosti.

Prema trenutnom stanju u našem obrazovnom sistemu, kvalitet se određuje gotovo uzgred ili samo segmentno, isključivo vezom uz već postojeće discipline koje uključuju neke dijelove kvaliteta. Uglavnom se pojedine metodске jedinice koje tretiraju kvalitet u užem smislu nalaze u programima predmeta u smislu kontrole procesa, mjernih tehnika i uređaja, laboratorijskih ispitivanja, metoda ispitivanja kvaliteta proizvoda, metoda za

matematičko praćenje sređivanja rezultata mjerenja, optimizacije procesa i postupaka, organizacije proizvodnje, mjera zaštite itd..

Na fakultetima i višim školama, u nastavnim planovima i programima uglavnom ne postoji cjelovit predmet koji analitički, studiozno prilazi kvalitetu kao izlaznoj veličini sistema u koji je uložena energija, materija i informacije, niti se postavlja eksplicitno kao potreba izučavanja pravila, principa i potrebe: istraživanja u oblasti potrebnog kvaliteta, projektovanja kvaliteta, optimizacije stvarnja kvaliteta proizvoda i usluga, upravljanja kvalitetom ovih procesa u poslovnom sistemu zemlje, utvrđivanja ostvarenog kvaliteta proizvoda i usluga, održavanja kvaliteta proizvoda u procesu eksploatacije itd.. Sve su ovo široke oblasti izučavanja sa zajedničkim ciljem da se istraži potreban kvalitet koji odgovara korisnicima, da se na optimalan način dobije, objektivno utvrdi njegova vrijednost i na krajnje podoban način održava njegova vrijednost u procesu eksploatacije.

/11/

Ova materija trebalo bi da nađe mjesto u nastavnim planovima i programima fakulteta i viših škola, jer predstavlja dio koji pripada obaveznom obrazovnom procesu, bez obzira na područje rada, u kome kvalitet procesa i izlazne veličine ima svoju projektovanu vrijednost.

Na ovaj način, stvarala bi se jedna opća klima kvaliteta u društvu /"kvalitetna klima"/, te se na kvalitet ne bi gledalo kao na suhoparan i jednostran pojam, kao što je danas slučaj. Takođe, ovim bi se u mladom naraštaju, dakle upravo onoj ključnoj društvenoj masi koju tek čeka društveni angažman izvodila neophodna motivaciona faza za kvalitet.

5. ZAKLJUČAK

Certifikacija sistema kvaliteta po normama porodice ISO 9000, kada se radi o privredi, postaje već i dio bosanskohercegovačke realnosti. No, kada se radi o certifikaciji vanprivrednih djelatnosti, posebno školstva, čak i među ljudima koji se direktno bave ovom oblašću, uglavnom vlada neznanje o čemu se, zapravo, radi.

Mimo toga, i među onima koji se bave kvalitetom postoje brojna pitanja u vezi načina implementiranja sistema kvaliteta u jedan tako dinamičan i složen sistem kakav je školski sistem. Ipak, kratka analiza elemenata ISO 9001 i obrazovnog sistema (koja se navodi u radu), pokazuje da se ISO standardi mogu primijeniti na obrazovnu djelatnost. Istraživačka iskustva međunarodne akademske zajednice u vezi upravljanja kvalitetom podržavaju intenciju da se upravo ISO 9000 primjeni i na sve nivoe obrazovnog sistema /osnovno, srednje i visoko školstvo/.

Obrazovanje u svijetu, dakle, već je uveliko zakoračilo u sferu standardizacije po ISO normama ili principa TQM, i većina obrazovnih institucija već ima certificiran sistem kvaliteta.

Dobiti od sistema kvaliteta u obrazovnim institucijama su raznolike: imidž škola raste, poboljšanja obrazovnog procesa su kontinuirana, opći uspjeh učenika /studentata/ je u porastu, roditelji (ovdje: kupci) su zadovoljniji, itd. Primjeri dviju škola u ovom radu: Green Land School (Egipat) – ISO 9002 i Mt. Edgecumbe High School (USA) - TQM, to zorno potvrđuju.

Ipak, ukoliko smo još uvijek daleko od uvođenja sistema kvaliteta u obrazovne institucije, neophodno je korigirati postojeće nastavne planove i programe i uvesti predmete koji će tretirati pojmove o kvalitetu i sistemu kvaliteta.

6. LITERATURA

- /1/ Dr. Jelena Filipović, Dr Jovan Filipović, referat: "Primena ISO 9000 i TQM u visokom školstvu", konferencija Menadžment totalnim kvalitetom, Beograd, 1998
- /2/ materijali sa web-site: <http://www.greenlandschool.org/iso.html>
- /3/ materijali sa web-site: <http://www.mehs.educ.state.ak.us/quality>
- /4/ materijali sa web-site: <http://www.dbainc.com/dba/applications/education.html>
- /6/ materijali sa web-site: http://www.wcresa.k12.mi.us/_vti_bin/shtml.exe/NCSI
- /7/ Todd Bergman, "Quality in Education According to the Teachings Deming and Feuerstein", via INTERNET, Sitka (USA), 1997
- /8/ Todd Bergman, "Quality in learning – Romancing the journey", via INTERNET, Sitka (USA), 1997
- /9/ Mustafa Omanović, "Uvod u Total quality management", TRAEQS.BIS i Željezara Zenica, Zenica, 1996
- /10/ Dr. Safet Brdarević, "Upravljanje kvalitetom", Mašinski fakultet Zenica, Zenica, 1998
- /11/ Prof. dr Vojislav Stojiljković, "Model obrazovanja za kvalitet u Jugoslaviji", Mašinski fakultet Niš, 1998