



Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja  
Petračićeva 4, 10000 Zagreb

# OSIGURANJE KVALITETE U RADU SREDNJIH ŠKOLA

Bojana Bodin Petrov, prof., vanjska suradnica

Zagreb, 27. siječnja 2012.



# CILJEVI PREDAVANJA

- Definirati i pozicionirati pojam osiguranja kvalitete u kontekstu potpunog upravljanja kvalitetom (TQM)
- Pojasniti ulogu suradnika mreže podrške samovrednovanju škola u osiguranju kvalitete rada škole
- Prikazati upitnik za samoprocjenu kvalitete rada škole

## POTPUNO UPRAVLJANJE KVALITETOM (TQM)

- TQM je poslovna filozofija orijentirana na permanentno usavršavanje cijelog sustava
- Podrazumijeva ne samo ostvarenje vrhunske kvalitete u odgojno–obrazovnom radu već djelovanje na sve čimbenike odgojno –obrazovnog procesa:  
organizaciju, rukovođenje, međuljudske odnose, materijalne i ljudske resurse i dr.

# NAČELA POTPUNOG UPRAVLJANJA KVALITETOM

1. Usmjerenost na korisnike
2. Sudjelovanje i timski rad svih zaposlenika
3. Usmjerenost na procese podržana kontinuiranim učenjem i unapređenjem

# OSIGURANJE KVALITETE

**OSIGURANJE KVALITETE JE DIO SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM USREDOTOČEN NA STVARANJE POVJERENJA U ISPUNJAVANJE OSNOVNIH ZAHTJEVA VEZANIH ZA KVALITETU.**

- *prevenira moguće probleme, unaprijed upozoravajući na teškoće*
- *polazi od dokaza - skupa činjenica*
- *označava planirane i sistematične aktivnosti implementirane u sustav kvalitete*

## ODNOS OSIGURANJA KVALITETE I KONTROLE KVALITETE

- Za razliku od OK-e, KK-e obuhvaća tehnike i aktivnosti opažanja koje se koriste kako bi se zadovoljili zahtjevi za kvalitetom.
- Bavi se isključivo provjeravanjem sukladnošću raznih vrsta, npr. sukladnost izvršavanja s planom.
- KK je **nezavisna provjera** prema **utvrđenim kriterijima** koja daje odgovore na vitalna pitanja, međutim ne sadrži sve elemente potrebne za potpuno OK-e.

OK-e podrazumijeva šire gledište koje obuhvaća :

NADZOR KVALITETE I

PROCJENJIVANJE KVALITETE što uključuje i predmete koji nisu nužno obuhvaćeni dogovorenim kriterijima kao npr.:

relativan ugled u zajednici, zaposlenikovo shvaćanje kvalitete, procjena trenutačnih djelatnosti kvalitete.

Pojam OK-e evoluirao iz pojma KK-e.

## ULOGA SURADNIKA MREŽE U OSIGURANJU KVALITETE

- Nezavisna provjera → ULOGA suradnika mreže!
- Na temelju te uloge suradnik razvija komunikacijski okvir kroz koji prenosi sugestije školskom timu za kvalitetu.
- Suradnik mreže otkriva prilike i prijetnje procjenjujući područja rada škole i kriterije postignuća rada škole.

# SADRŽAJ NEZAVISNE PROVJERE

## Područja rada škole:

1. Vođenje ustanove
2. Vođenje i usmjeravanje radnog i stručnog potencijala zaposlenika ustanove
3. Politika i strategija ustanove
4. Resursi ustanove
5. Ključni procesi ustanove

## Kriteriji postignuća rada škole:

1. Zadovoljstvo zaposlenika ustanove
2. Zadovoljstvo korisnika ustanove
3. Društveni ugled ustanove
4. Ključni rezultati ustanove

\* Prema Normi za upravljanje kvalitetom obrazovanja NUKO 9001:2007

## PRIKUPLJANJE PODATKA O RADU ŠKOLE

Primjer upitnika za samoprocjenu kvalitete rada škole

### **Vođenje ustanove:**

- kvaliteti vođenja ustanove u svrhu unapređivanja njezina rada
- vještinama vođenja poslova
- odlučnosti i dosljednosti u provođenju politike i izvršavanja planiranih poslova
- suradničkom odnosu sa zaposlenicima i korisnicima
- uvažavanju i vrednovanju rezultata rada zaposlenika
- javnom djelovanju vodstva ustanove itd..

## PRIMJER UPITNIKA ZA SAMOPROCJENU RADA ŠKOLE

| <b>VOĐENJE USTANOVE</b>   | 1. - u potpunosti se slažem<br>2. - ne slažem se<br>3. - niti se slažem, niti se ne slažem<br>4. - slažem se<br>5. - u potpunosti se slažem |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Vodstvo ustanove skrbi za cjelokupnu kvalitetu odgojno-obrazovnog rada.                           | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Vodstvo ustanove predano je načelima i praksi upravljanja kvalitetom kao putu napretka i razvoja. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Vodstvo ustanove cijeni rad i priznaje uloženi napor zaposlenika ustanove.                        | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Vodstvo ustanove izgrađuje i razvija suradničke odnose s korisnicima i zaposlenicima.             | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Javnim djelovanjem vodstvo ustanove unapređuje kvalitetu rada.                                    | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |

## ZAKLJUČAK

- Pored svih uloga i zadaća koje suradnik mreže podrške samovrjednovanju škola ima, temeljna je uloga i izazov povećati svijesti o važnosti razvoja unutarnje kvalitete u školama kroz partnerstvo i suradnju, razmjenu iskustava i timski rad!
- Samovrjednovanje je integralan dio TQM-a i prihvaćeno je kao elementaran način za unapređivanje kvalitete škola u EU.

*...."Onima koji čine dobro, ide dobro".*

*John Marx Templeton*