



Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja

OSIGURANJE KVALITETE U RADU SREDNJIH ŠKOLA

Edukacija i razmjena iskustava suradnika mreže podrške
samovrednovanju škola

U Zagrebu , 27. siječnja 2012



Ciljevi predavanja su definiranje i pozicioniranje pojma osiguranja kvalitete u kontekstu poslovne filozofije Potpunog upravljanja kvalitetom, pojasniti u čemu se ogleda uloga suradnika Mreže podrške samovrednovanju škola kada je riječ o osiguranju kvalitete rada škole. Pri tome će se razjasniti terminološke odrednice pojma osiguranja kvalitete i kontrole kvalitete s ciljem jasnog razgraničenja značenja ta dva pojma i određivanja njihovog suodnosa.

Da bi se postiglo što bolje razumijevanje najavljenih pojmova, na početku nekoliko riječi o kontekstu iz kojeg proizlaze, a to je potpuno upravljanje kvalitetom.

Potpuno upravljanje kvalitetom je poslovna filozofija orijentirana na permanentno usavršavanje cijelog sustava.

Suvremen pristup kvaliteti traži i uklanja greške u samom začetku, odnosno nastoji preventivnim aktivnostima spriječiti njihovo nastajanje. Kad je o obrazovanju riječ, on podrazumijeva ne samo ostvarenje vrhunske kvalitete u odgojno-obrazovnom radu već i djelovanje na sve čimbenike odgojno-obrazovnog procesa: organizaciju, rukovođenje, međuljudske odnose, materijalne i ljudske resurse itd.

U organizacijama u kojima su sustavne akcije za poboljšanje kvalitete postigle puni uspjeh, svi zaposlenici primjenjuju načela i tehnike iz područja upravljanja kvalitetom. To i jest krajnji cilj programa za kvalitetu - u našem slučaju- projekta za Samovrednovanje srednjih škola.



Potpuna kvaliteta zasniva se na tri načela, a to su:

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

1. Pod korisnicima podrazumijevamo učenike. Njihovi interesi i potrebe su ishodište svih aktivnosti i procesnih promjena koje se poduzimaju.
2. Tradicionalan je pogled koji smatra da radnom snagom treba upravljati. Međutim, samo dobre namjere nisu dovoljne kako bi se potaknulo sudjelovanje zaposlenika. Zadatak je ravnatelja da razvije i primjeni načine kojima će osigurati da sudjelovanje svih zaposlenika postane dio kulture. Davanje određenog stupnja autonomije pri donošenju odluka pokazuje najvišu razinu povjerenja te potiče motiviranost za sudjelovanjem.
3. Školu treba promatrati kroz njene procese, međufunkcijski i horizontalno jer hijerarhijska organizacija poslovanja i podjela zadataka po vertikalnoj osi onemogućuju cjeloviti pregled stanja. Svatko vidi samo svoju ulogu i zbog nedostatka potrebnih informacija ne mogu poduzeti odgovarajuće organizacijske promjene.

Nezaobilazan pojam u svakom pokušaju ozbiljnijeg promišljanja kvalitete je nedvojbeno osiguranje kvalitete.

Osiguranje kvalitete je dio sustava upravljanja kvalitetom usmjeren na stvaranje povjerenja u ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu.

Mnoge djelatnosti osiguranja kvalitete omogućuju zaštitu od problema kvalitete, rano i unaprijed upozoravajući na teškoće.

Osiguranje kvalitete dolazi od dokaza - skupa činjenica.



Označava planirane i sistematične aktivnosti implementirane u sustav kvalitete kako bi i zahtjevi u pogledu kvalitete proizvoda i usluga bili ispunjeni.

Pri spominjanju načina osiguranja kvalitete često se naizmjenično koriste pojmovi osiguranja kvalitete i kontrole kvalitete. Međutim, ovi pojmovi imaju različito značenje.

Kontrola kvalitete pak za razliku od osiguranja kvalitete, obuhvaća tehnike i aktivnosti opažanja koje se koriste kako bi se zadovoljili zahtjevi za kvalitetom. Opisana kontrola kvalitete bavi se gotovo isključivo sukladnošću raznih vrsta, npr. sukladnost nastavnog plana s realizacijom.

Te nezavisne provjere daju odgovore na vitalna pitanja, međutim nedovoljne su da bi se pribavilo puno osiguranje da je sve u redu s obzirom na kvalitetu jer se ne bavi s predmetima kao npr. relativan ugled u zajednici, zaposlenikovo shvaćanje kvalitete, procjenjivanje trenutačnih djelatnosti kvalitete.

Pribavljanje takvih elemenata osiguranja kvalitete koji nedostaju zahtjeva šire gledište, a to je **nadzor kvalitete i procjenjivanje kvalitete** što uključuje i predmete koji nisu nužno obuhvaćeni dogovorenim kriterijima.

Pojam osiguranja kvalitete nastao je, razvio se iz pojma kontrole kvalitete.

Osiguranje kvalitete je s obzirom na opseg značenja i sadržaja nadređen pojmu kontrole kvalitete. A što se njihovog odnosa tiče možemo ga odrediti kao komplementarno supsidijaran. Dakle, nadopunjuju se, ali kontrola kvalitete nikad ne doseže raspon perspektiva atribuiran osiguranju kvalitete.

Nezavisna provjera podrazumijeva postojanje **utvrđenog kriterija** prema kojemu se mogu provjeriti planovi i njihovo provođenje. Prema smislu, nezavisna provjera otkriva neslaganja i alarmira njihove signale.



Nadzor pak podrazumijeva i uključivanje predmeta koji nisu obuhvaćeni dogovorenim kriterijima.

Osiguranje kvalitete objedinjuje nezavisnu provjeru i nadzor. A uloga suradnika mreže jest upravo nezavisna provjera na temelju koje razvija komunikacijski okvir kroz koji prenosi sugestije školskom timu za kvalitetu.

Na temelju nezavisne provjere suradnik mreže otkriva prilike i neočekivane prijetnje te na temelju tih spoznaja pomaže školi u sagledavanju stvarnog stanja.

Postavlja se pitanje : Kako provesti te detaljne preglede u školama? - Procjenjivanjem razine kvalitete rada u relevantnim područjima rada škole i procjenjivanjem kriterija za postignuća rada škole.