



Student u funkciji kreiranja kvaliteta obrazovnog procesa



Kvalitet



- *Sposobnost karakteristika proizvoda ili procesa da zadovolje zahtjeve korisnika i drugih zainteresovanih strana.*
- Kvalitet nastavnog procesa: sposobnost visokoškolske ustanove (nastavnika, uprave i službe) da zadovolji potrebe studenata.
- Student u centru sistema osiguranja i unapređenja kvaliteta (praćenje, ocjena i poboljšanje kvaliteta studentskog iskustva tokom studiranja).

Karakteristike savremenog visokog obrazovanja

- Neprestan rast visokog obrazovanja: povećanje potreba za visokostručnim kadrom u globalnoj ekonomiji zasnovanoj na znanju,
- Opadanje izvora finansiranja iz budžeta, slabljenje prihoda studenata, povećanje troškova obrazovanja,
- Povećanje konkurencije,
- Reformske tendencije obrazovnog procesa,
- Međunarodna pokretljivost studenata,
- Povećanje regulative od strane vlada,
- Povećana očekivanja studenata,
- 24x7 pristup informacijama i raznim servisima, visok nivo usluge koji mora obezbijediti fakultet.

Ciljevi visokog obrazovanja



- Znanje kao najznačajniji resurs ekonomskog života,
- Razvoj intelektualnih sposobnosti, akademske radoznalosti i profesionalne kreativnosti studenata,
- Sticanje znanja i razvoj vještina potrebnih za rad, donošenje odluka, rješavanje izazova na tržištu,
- Sticanje vrijednosnih sudova, potvrdnog odnosa prema nauci, struci i profesiji,
- Omogućiti najviše akademske standarde i biti trajno opredijeljen ka unapređenju kvaliteta visokog obrazovanja.

Sistem menadžmenta kvaliteta



If you fail to prepare, prepare to fail!

Sistem menadžmenta kvaliteta



- Strateški prilaz unapređenju poslovanja,
- Kontinuirano unapređenje kvaliteta, produktivnosti, fleksibilnosti, performantnosti,..
- Proizvod garantovanog (sertifikovanog) kvaliteta koji zahtjeva korisnik,
- Odgovornost više ljudi, garancija kvaliteta manje precizna,
- Definiše neophodne procese za osiguranje usaglašenosti usluge sa zahtjevima korisnika,
- Stalno nadziranje (ne)zadovoljstva korisnika.

QMS Banja Luka College-a

- ISO 9001:2008
- Usredsređenost na korisnika (klauzula 5.2)
(identifikovati potrebe i očekivanja korisnika, prihvatiti zahtjeve, postići kvalitet i zadovoljenje izrečenih i neizrečenih zahtjeva)
- Komunikacija sa korisnicima (klauzula 7.2.3)
(prezentacije za buduće studente, štampani materijali, vodič za studente, web stranica, svakodnevne konsultacije sa koordinatorima nastave po godinama, koordinatorima studijskih programa i smjerova, sedmični sastanci kolegijuma, mjesečni studentski forumi, studentska organizacija, sjednice senata).

Ispitivanje zadovoljstva korisnika



- Korisnici usluga: studenti (primarni korisnici), preduzeća, društvo, vlada, ostale visokoškolske institucije,..
- Neopipljivost usluge otežava mjerenje,
- Zadovoljenje kupaca etička odgovornost,
- U toku i nakon pružene usluge (nastavni proces, uslovi studiranja, opremljenost fakulteta nastavnim sredstvima, rad studentske službe,..)

Prikupljanje podataka



Anketiranje korisnika:

- Studenti,
- Studenti koji su završili studije (alumni),
- Poslodavci kod kojih su studenti zaposleni.

Student kao kreator boljeg kvaliteta



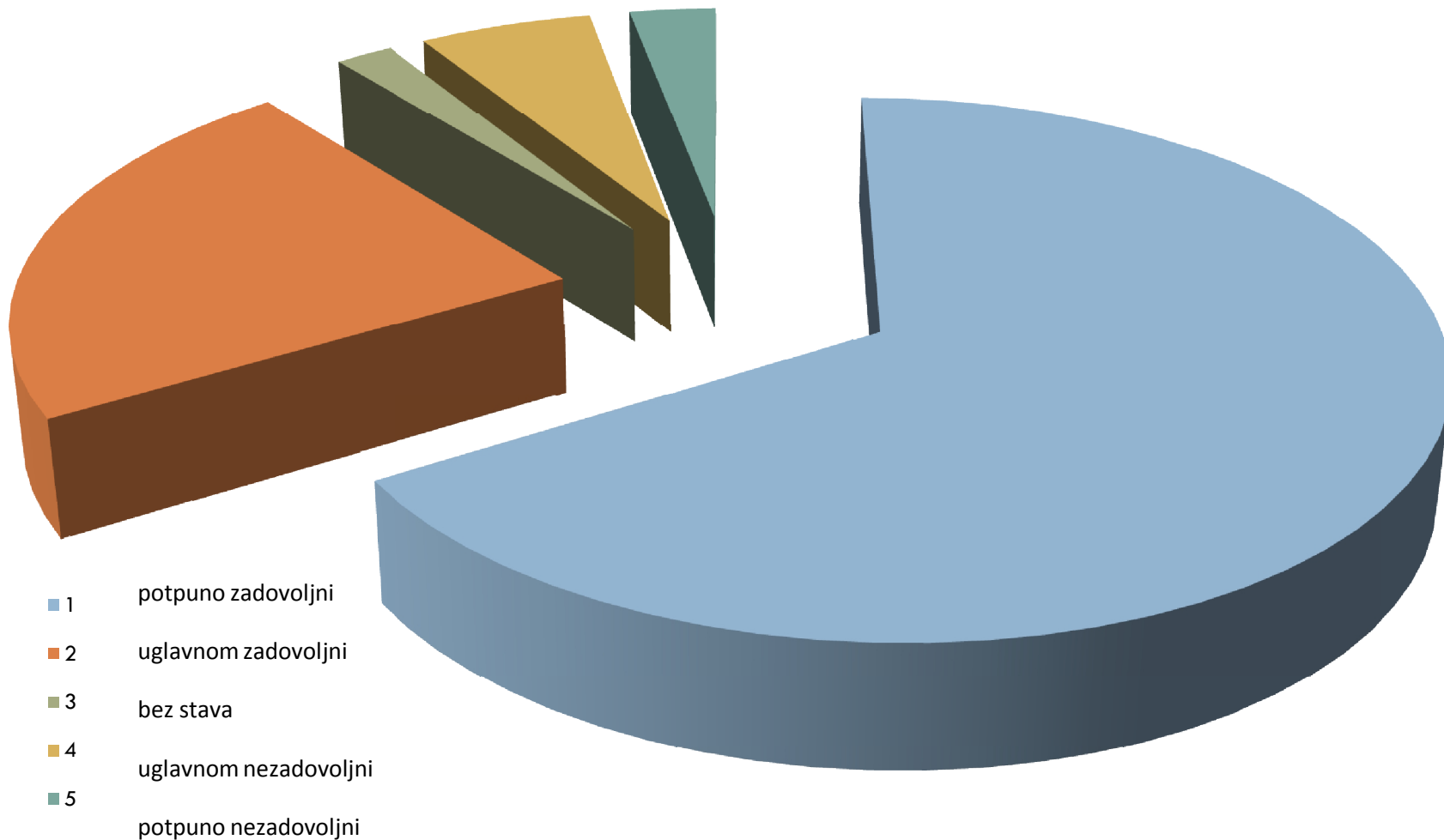
- Obrazovanje oblikuje buduće stavove o učenju i radu, sveukupno priprema za život i posao, razvija naučne vještine, moralne vrijednosti i shvatanja potrebna u svim životnim aspektima.
- Odrasli na putu cjeloživotnog učenja neophodnog u svijetu brzih promjena, velike konkurencije, ekonomije znanja.
- Odgovornost za samorazvoj i sopstvene karijere, pravo i obaveza da zahtjevaju i doprinose boljem kvalitetu obrazovanja.

Student kao kreator boljeg kvaliteta

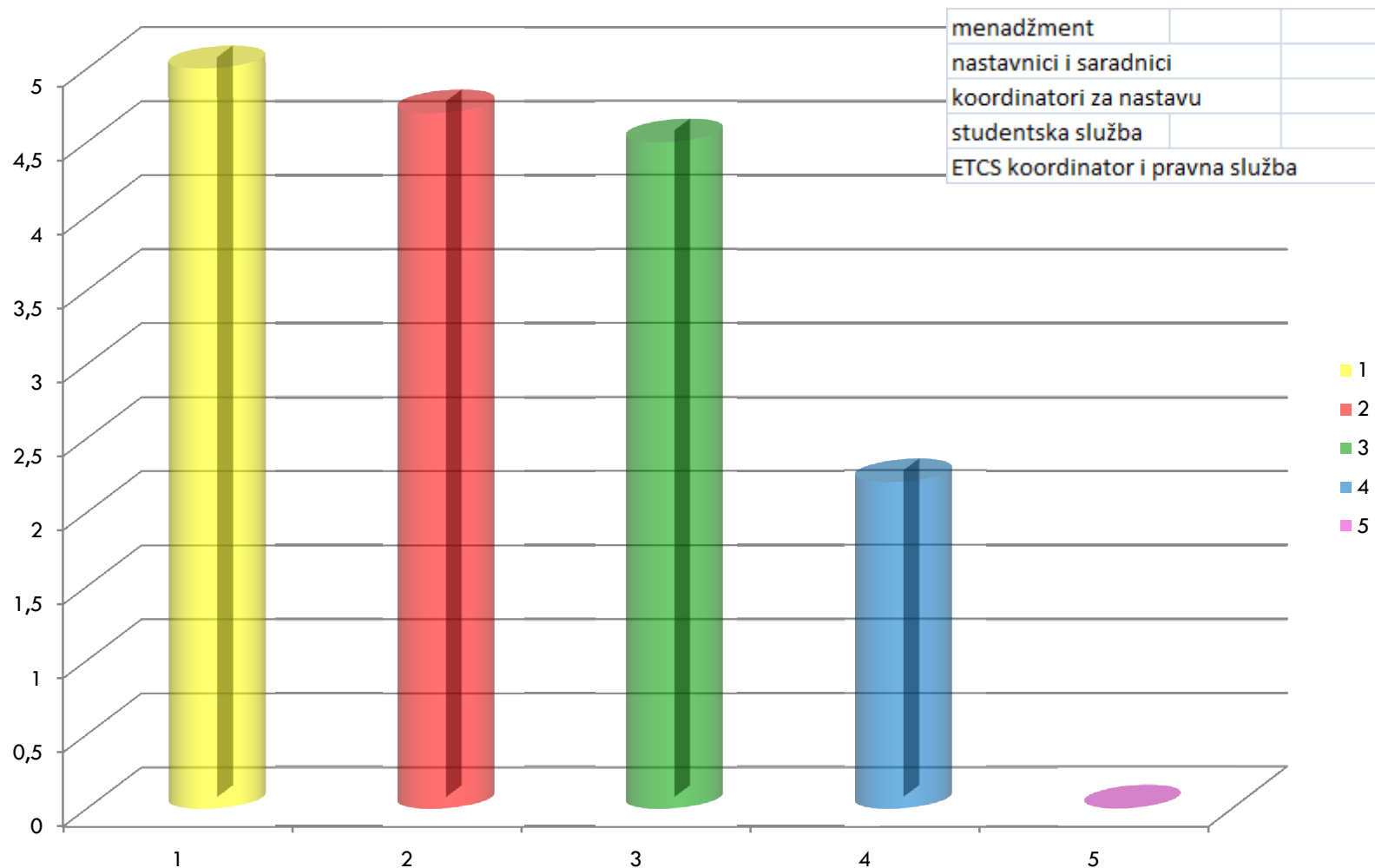


Rezultati istraživanja

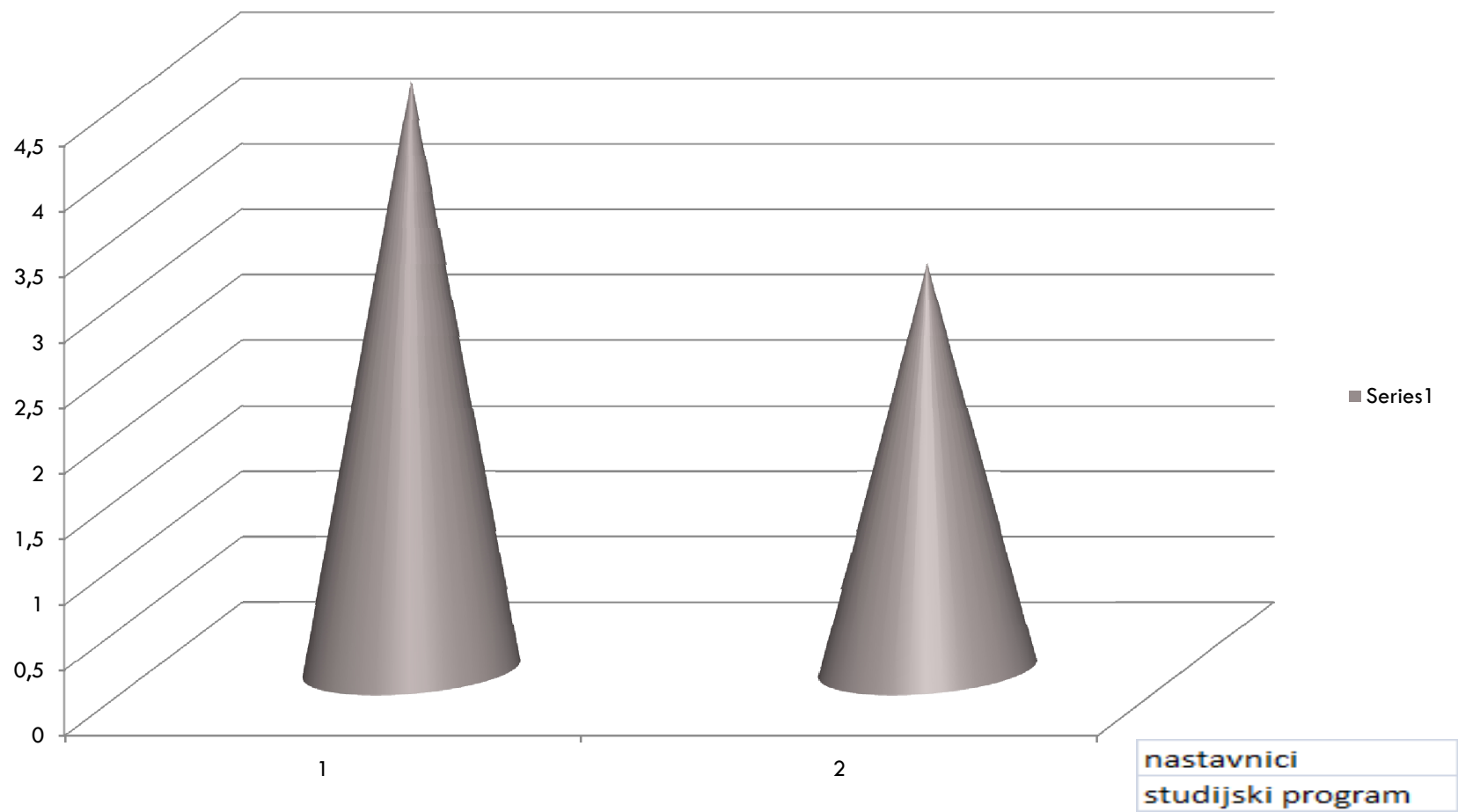
Koliko ste zadovoljni sveukupnim nivoom kvaliteta usluga?



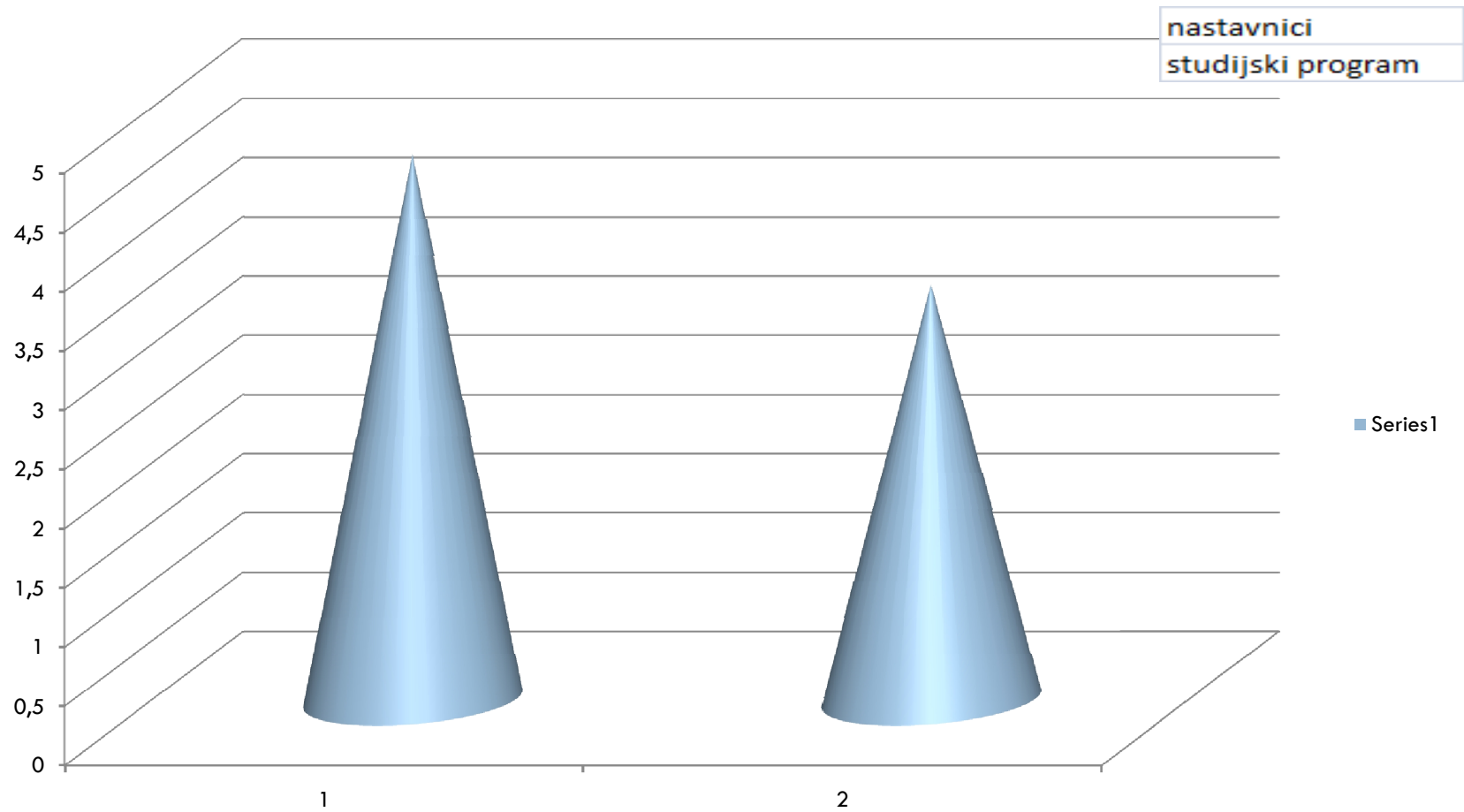
Nivo zadovoljstva komunikacijom



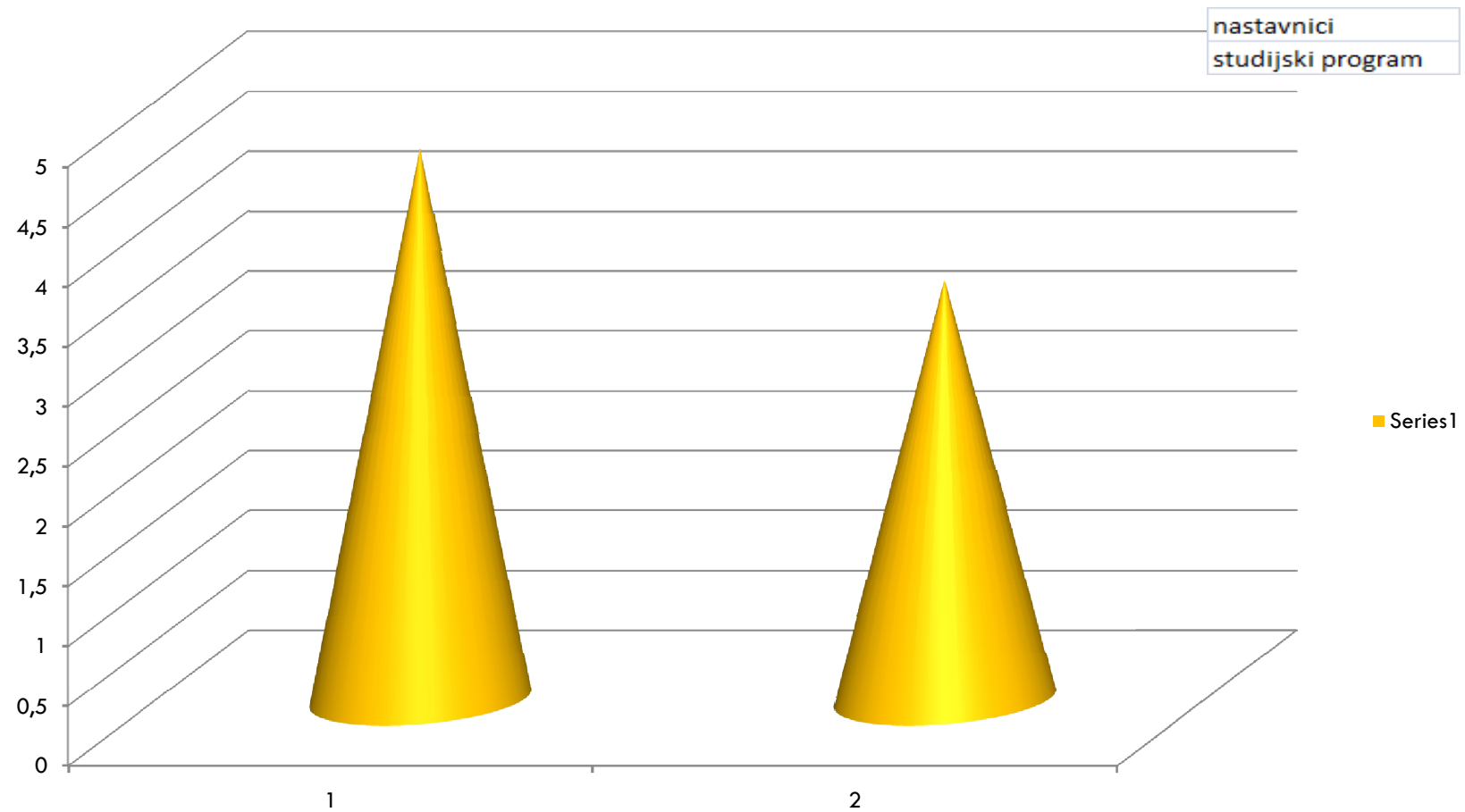
Podsticanje studenata na učenje



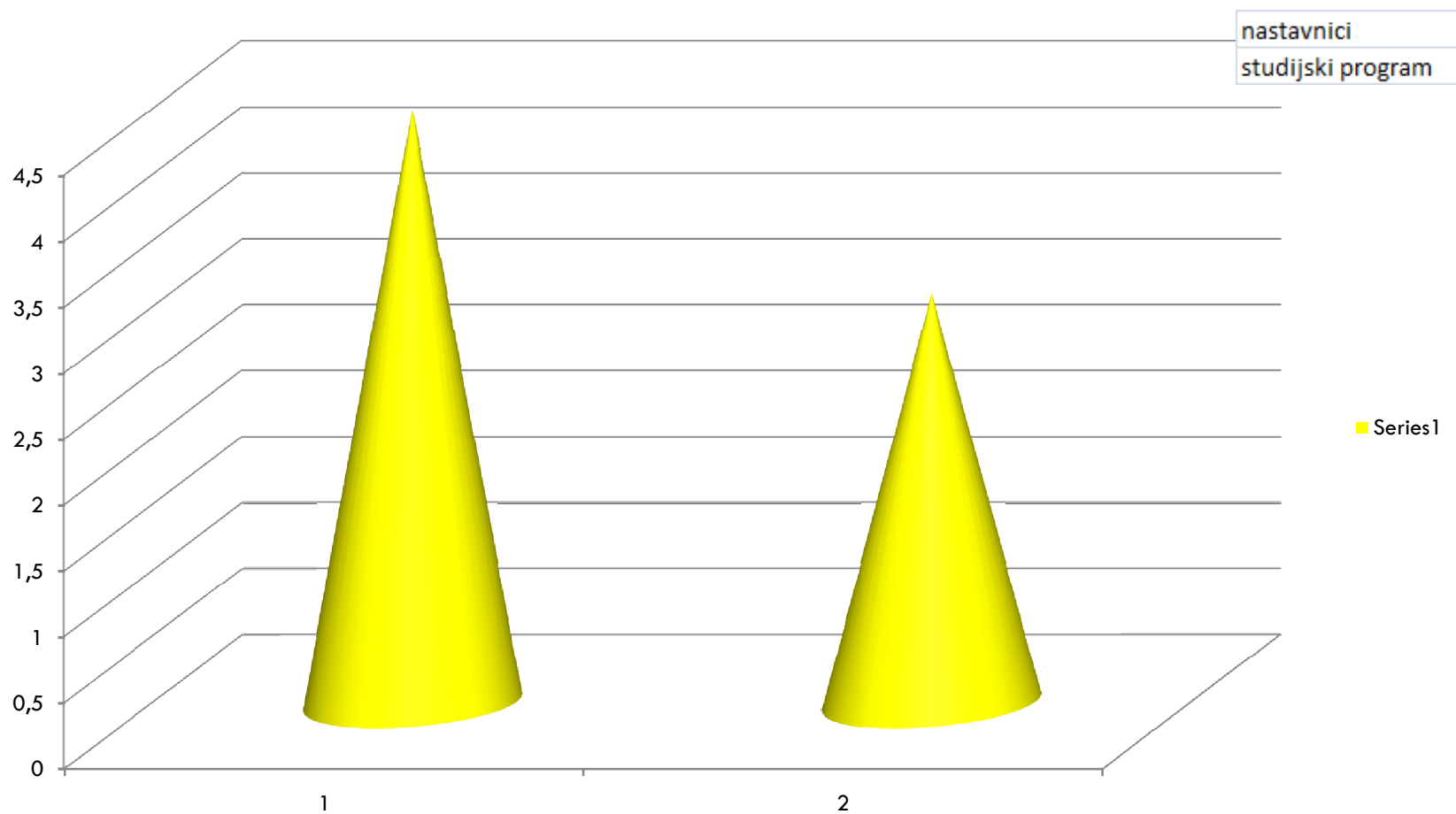
Širenje kapaciteta



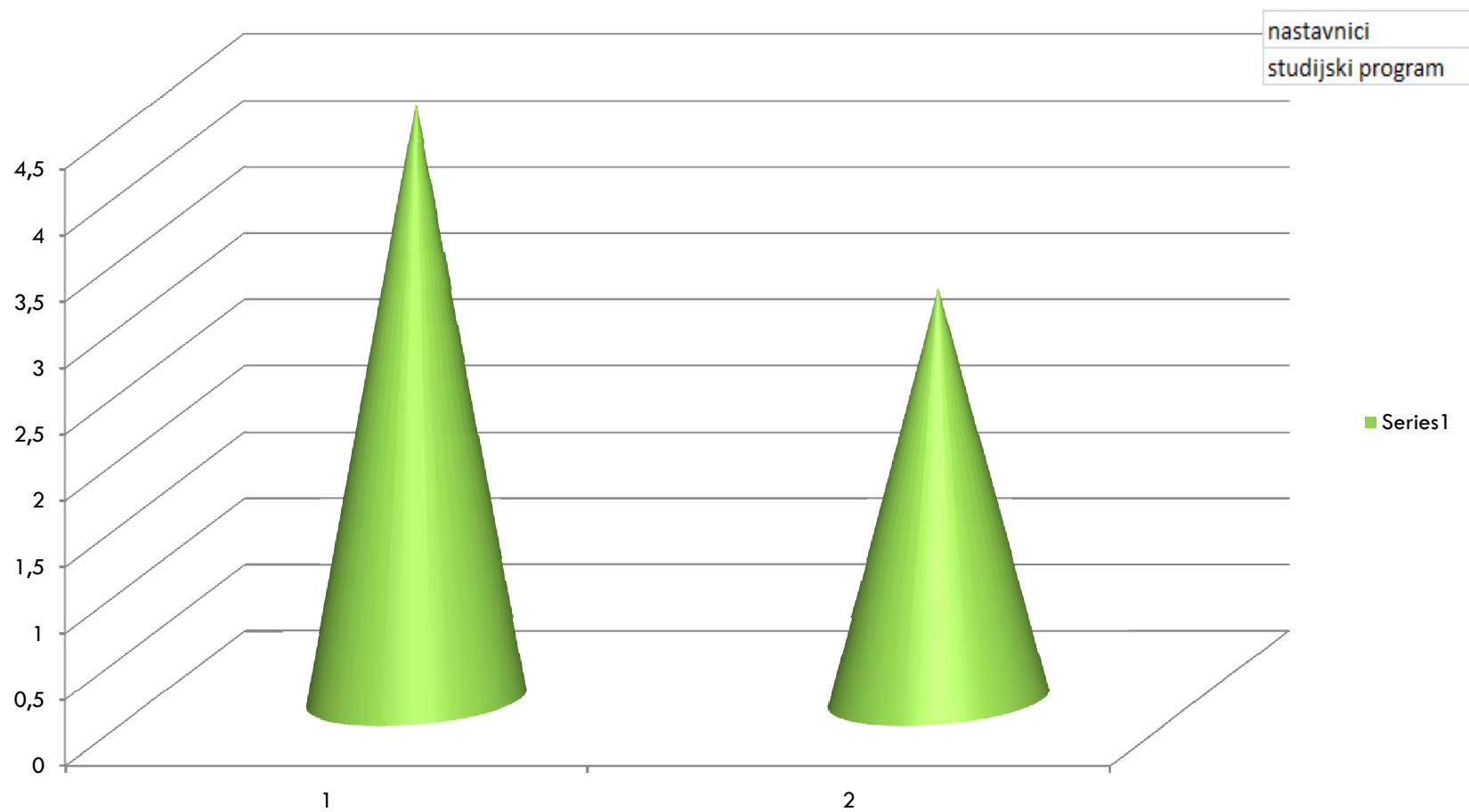
Podsticanje na razmišljanje



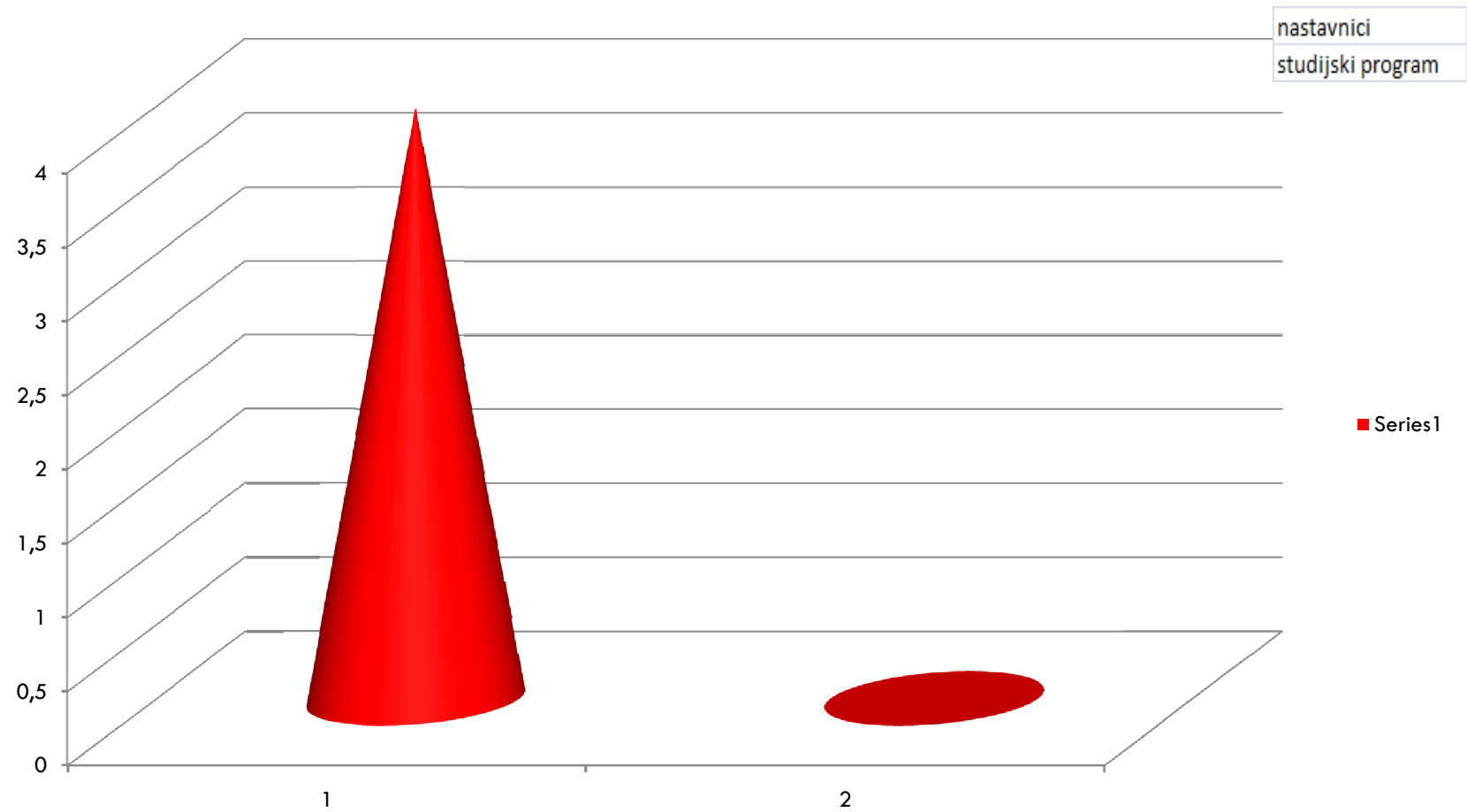
Kreativnost i inicijativnost



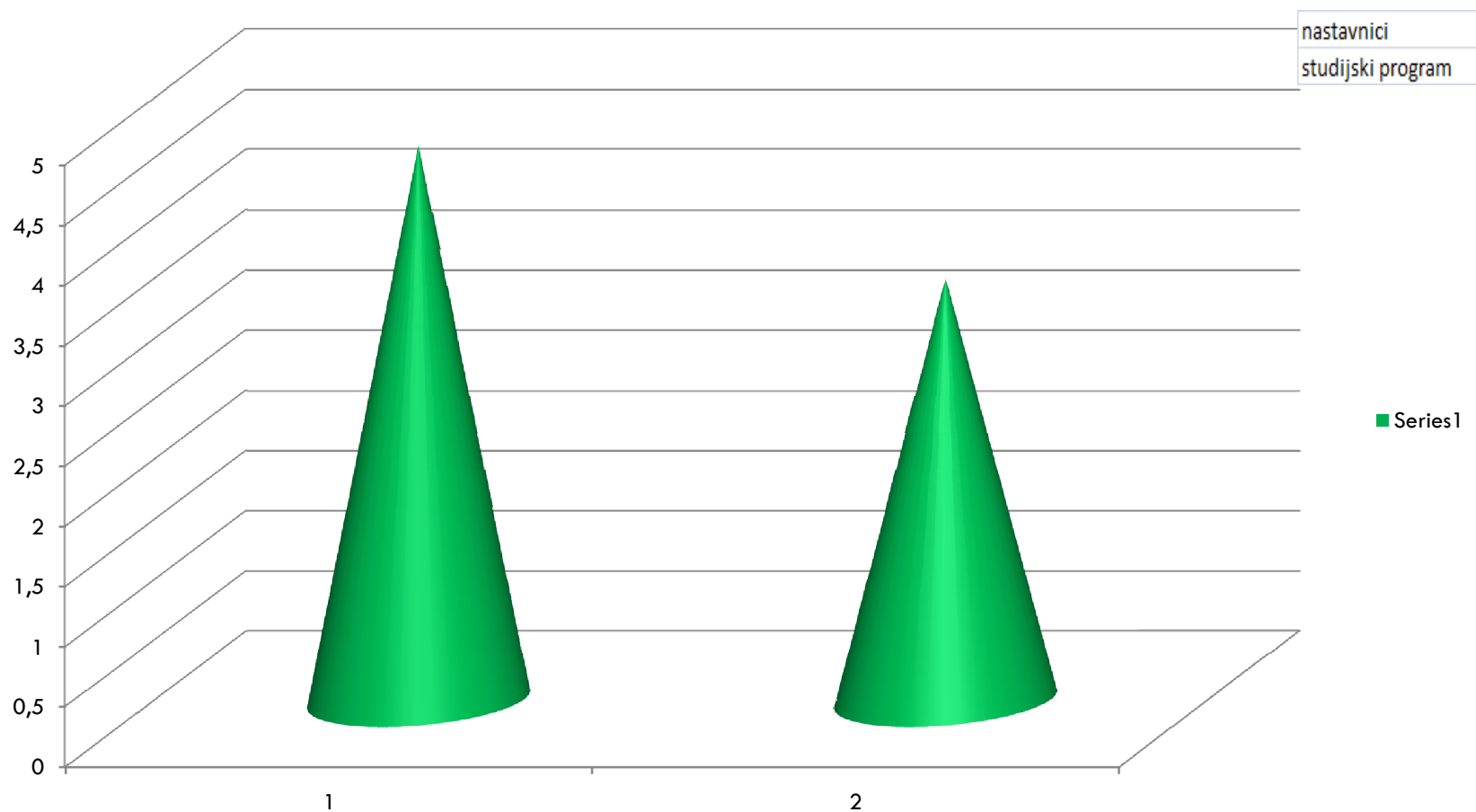
Komunikacija i samopouzdanje



Spremnost na saradnju



Primjena u širem kontekstu



Nagrađivanje studenata

- *Nagrađeni studenti dobijaju bolju motivaciju da se sami zalažu za bolji kvalitet svog obrazovanja i trude se da promjene stvari za koje smatraju da ne zadovoljavaju određen nivo kvaliteta.*
- *Studenti se motivišu da rade i daju glas za promjene.*
- *Doprinosi boljem kvalitetu obrazovanja, takvi studenti ulažu više napora za učenjem...*
- *Stimuliše više učešća u nastavnom procesu.*
- *Motiviše druge studente da postižu bolje rezultate, podstiče se takmičarski duh,..*
- *Priznanjem za uloženi trud, najbolji studenti imaju obavezu da neprestano usavršavaju postignuti kvalitet sopstvenog obrazovanja...*

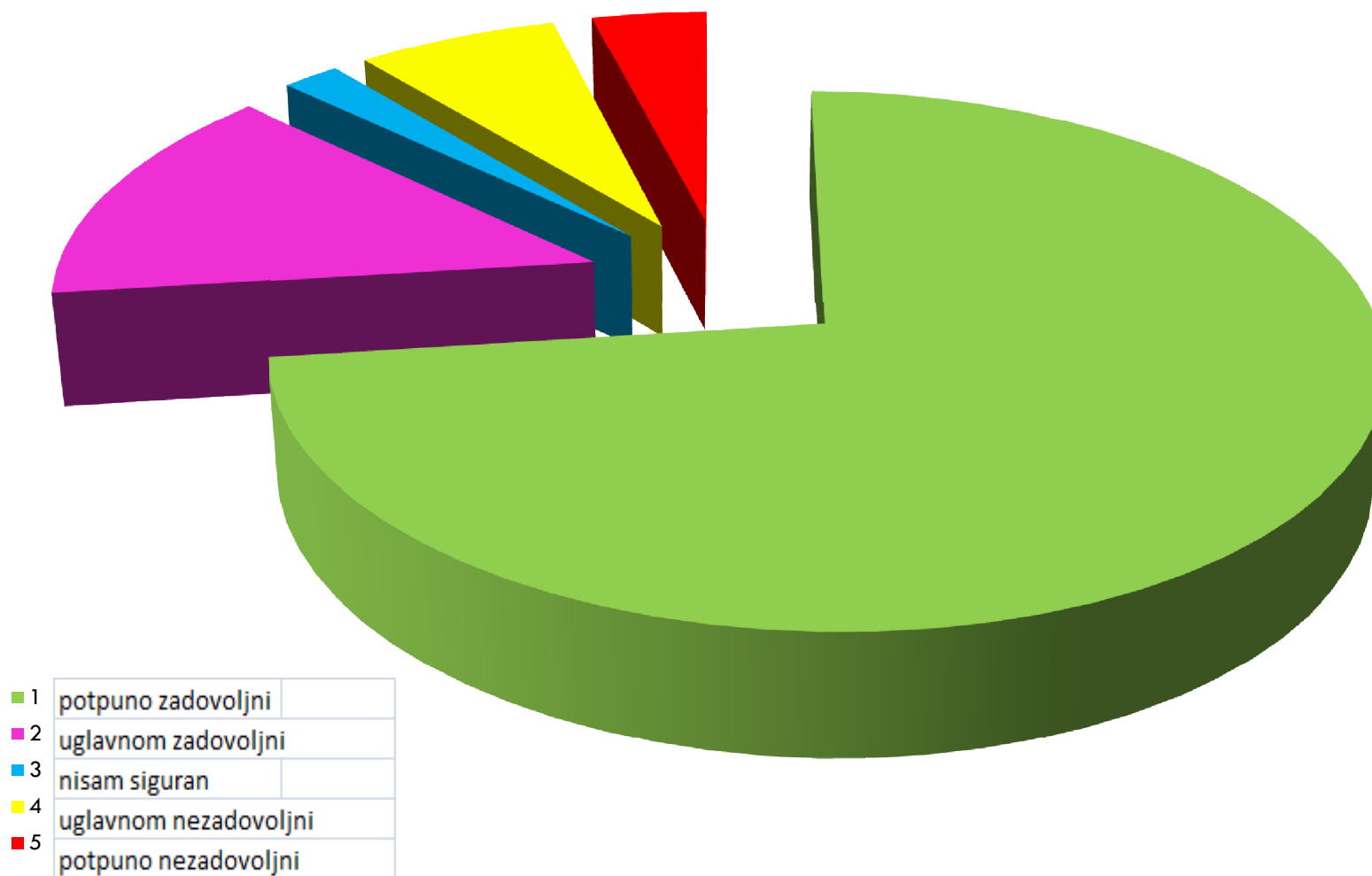
Ideje studenata



Na koji način studenti mogu doprinijeti kvalitetu nastavnog procesa i uopšte visokog obrazovanja?

- Uvođenjem radionica (gdje investirati, kako ostvariti uspješnu karijeru, kako preživjeti otkaz,..),
- Više stručnih časopisa dostupnih studentima i prolagođenih budućoj profesiji,
- Zajedničkim projektima nastavnika i studenata,
- Aktivnijim učešćem studenata na nastavi,
- Kvalitetnim predavačima,
- Boljim protokom informacija.

Ispunjenost očekivanja



ALUMNI



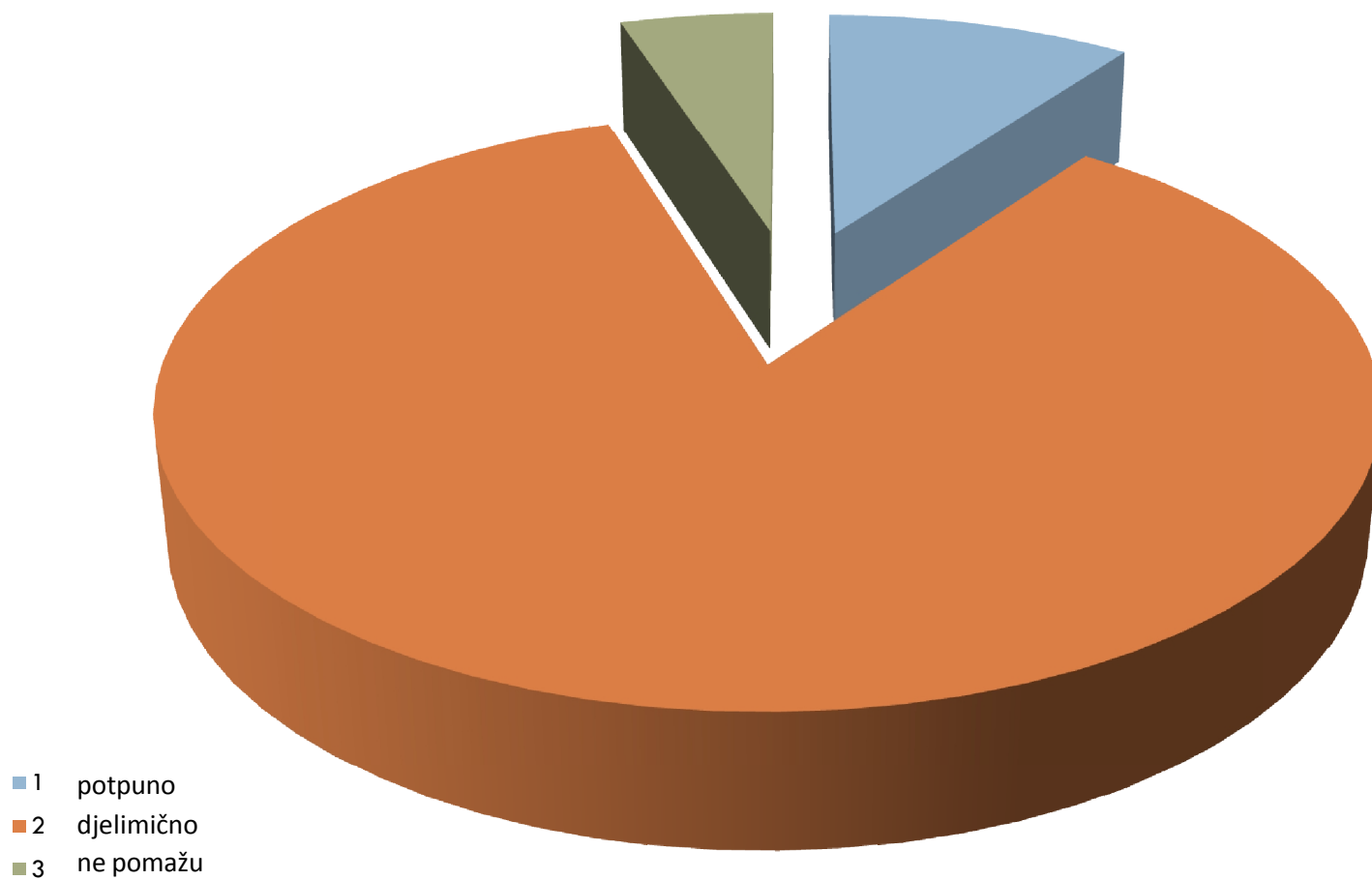
If you aim at nothing, you'll hit it every time!

Alumni

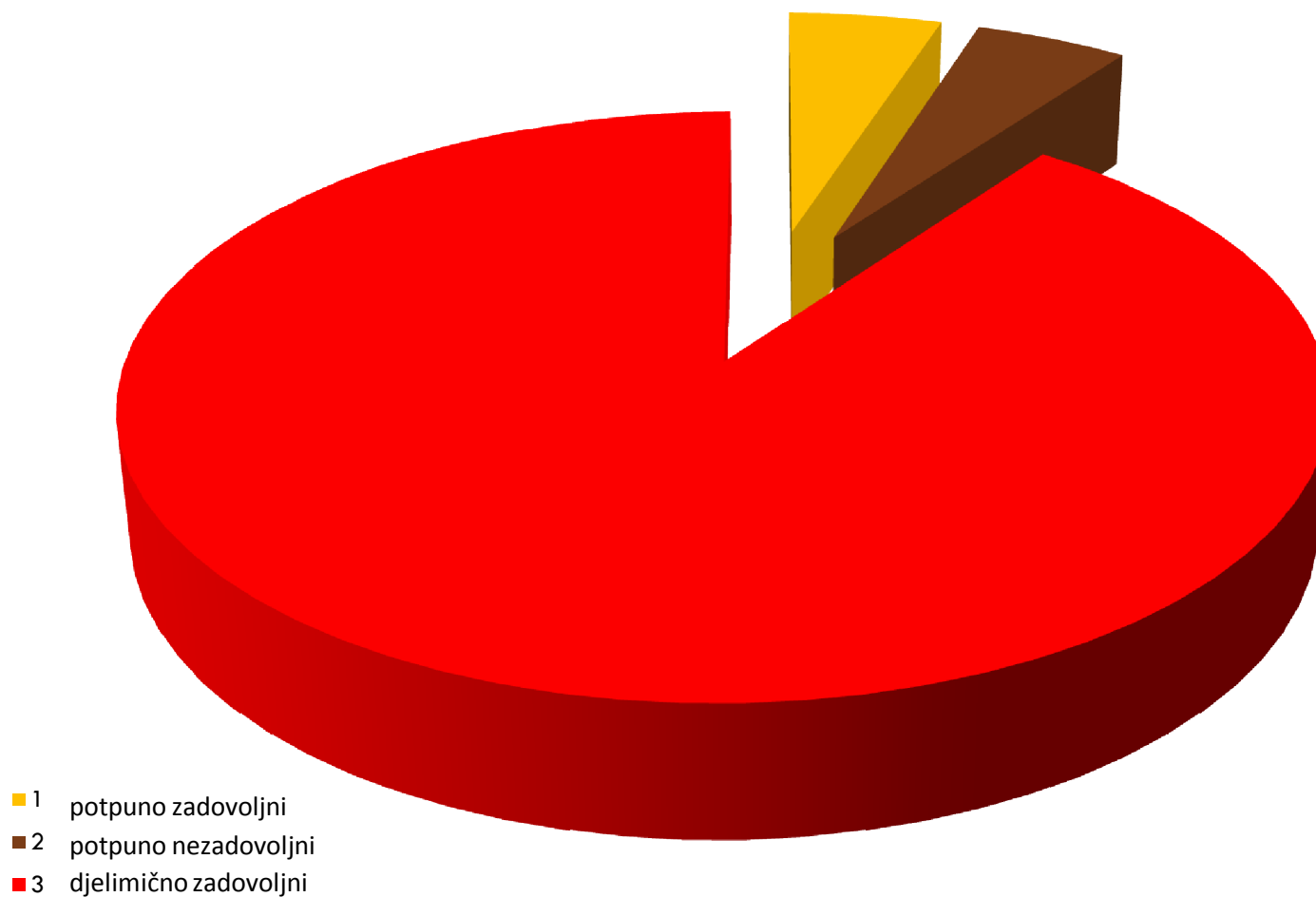


- Druga dimenzija kvaliteta rada na visokoškolskoj ustanovi,
- Ocjena kvaliteta studijskih programa i prilagođenosti stvarnim zahtjevima struke,
- Upotrebljivo znanje, praktične vještine i kompetencije.

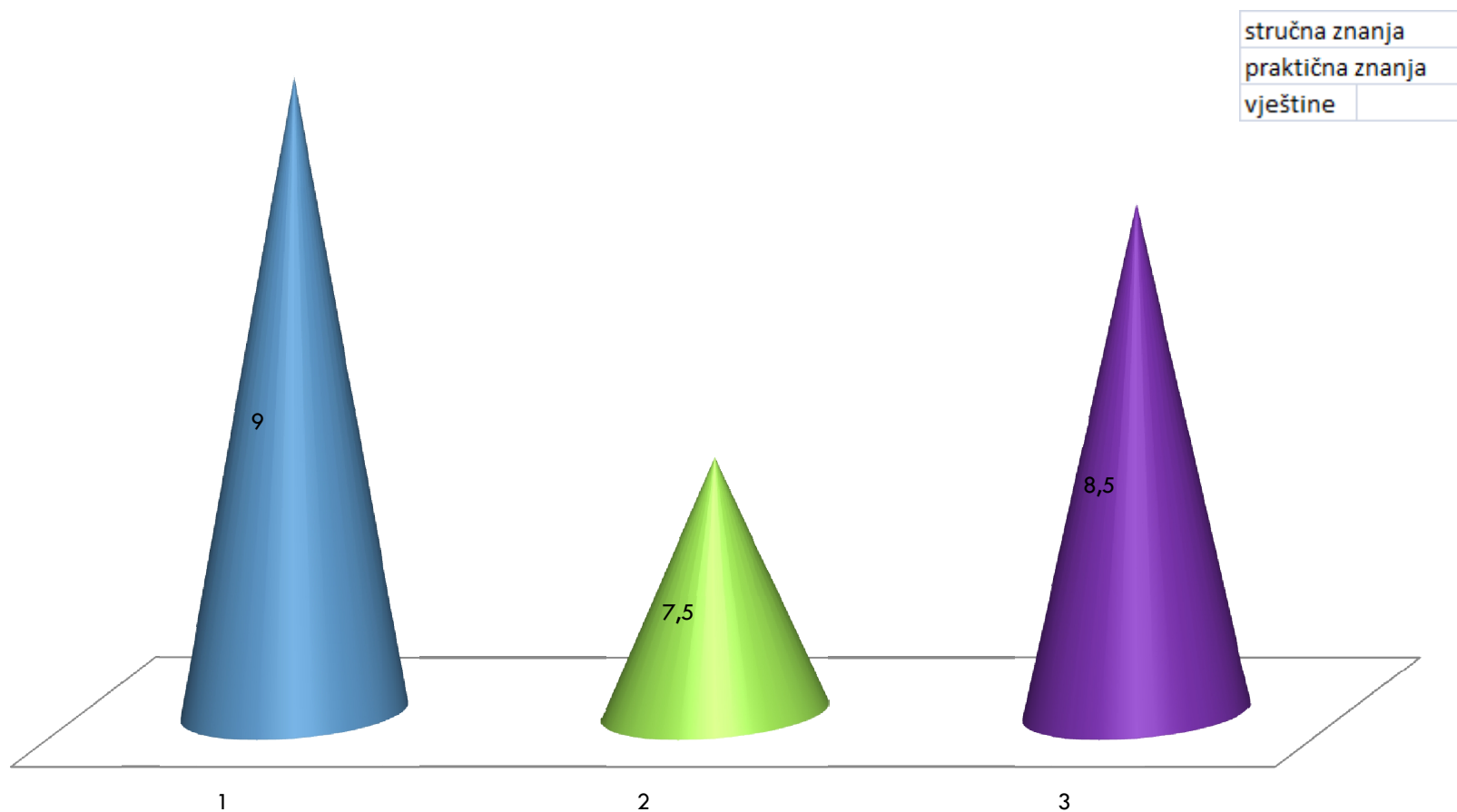
Primjena stečenih znanja



Zadovoljstvo ličnim primanjima



Nivo zadovoljstva stečenim znanjima



Alumni



- Svi ispitanici bi Univerzitet bez rezerve preporučili prijateljima i rodbini.
- Pohvale upućene susretljivosti nastavnog osoblja, preglednosti web portala, uslovima za praktičan rad (informatička usmjerenja), opremljenošću fakulteta savremenim tehnologijama.
- Kritika upućena praktičnoj nastavi, literaturi koja ne sadrži primjere iz prakse, nepostojanju aktivnosti sa alumnijima.

Alumni klub



- Razmjena iskustava,
- Priprema i prijem studenata za obavljanje stručne prakse u preduzećima u kojima su alumni zaposleni,
- Dani karijere u cilju eventualnog zapošljavanja budućih diplomaca,
- Održavanje međusobnih veza, poboljšanje kvaliteta rada, ali i ugleda fakulteta.

Žalbe korisnika



- Evidentiranje
- Procjena opravdanosti
- Korektivna/preventivna akcija
- Realizacija
- Verifikacija izvještaja
- Registar žalbi
- Obavještavanje korisnika o preduzetim mjerama
- Praćenje efekata mjera i povratnih informacija

Preispitivanje sistema kvaliteta



- Kategorisanje neusaglašenosti i nedostataka
- Analiza stanja, internih/eksternih provjera, izvršenih korektivnih/preventivnih akcija, otklanjanje uzroka pojava neusaglašenosti i reklamacija, provjerom samovrednovanja, žalbi korisnika (studenata, roditelja, poslodavaca,..), anketiranjem korisnika,..
- Osiguranje kvaliteta daje kvalitet



ZAKLJUČAK

ZAKLJUČAK



- Promocija mobilnosti studenata, diplomaca i građana BiH na međunarodnom nivou, odgovor na potrebe svih subjekata i korisnika, prenošenje znanja,..
- Osiguranje kompatibilnosti sa EU, povećati stepen javne odgovornosti visokog obrazovanja prema široj javnosti,..
- Građenje i širenje kulture kvaliteta,..
- Studenti kao zagovarači bolje obrazovne i politike zapošljavanja,..