



## OSIGURANJE KVALITETE NA SVEUČILIŠTU U MOSTARU

Prof.dr.sc.Snježana Rezić  
Kordinatorator za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

Podgorica, 18.12.2009.



### Ukratko o Sveučilištu u Mostaru

Članice Sveučilišta u Mostaru su:	Instituti
Fakulteti	Agronomski;
Agronomski;	Ekonomski;
Ekonomski;	Institut za građevinarstvo;
Građevinski;	Institut za hrvatski jezik, književnost i povijest;
Medicinski;	Pravni;
Pedagoški;	Institut za strojarstvo;
Pravni;	
Fakultet strojarstva i računarstva;	Ostale članice
Fakultet zdravstvenih studija;	Studentski centar;
Akademija likovnih umjetnosti;	Sveučilišna knjižnica;
	Sveučilišna klinička bolnica;
	Studentski zbor.



### Ukratko o Sveučilištu

Danas, na devet fakulteta i Akademiji likovnih umjetnosti, u sklopu Sveučilišta u Mostaru studira oko 16000 studenata.

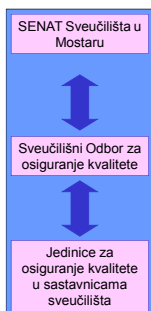
Obrazovni proces se provodi u više od 60 studijskih skupina u dodiplomskoj i diplomskoj i desetak skupina poslijediplomskoj nastavi.

Nastavu izvodi 967 nastavnika i suradnika.

Sveučilište ima vrlo visok stupanj akademske autonomije i jedino je sveučilište u BiH koje ne treba tražiti nikakvu suglasnost za nastavne planove i programe, za izbore nastavnika i suradnika, za izbore i imenovanja dekana i prodekana na fakultetima, za izbore i imenovanja rektora i prorektora na Sveučilištu, kao ni za raspodjelu finansijskih sredstava među fakultetima, koja se od osnivača prikupе na razini Sveučilišta. Sve ove poslove obavljaju Fakultetska vijeća i Senat Sveučilišta bez ikakvih vanjskih utjecaja i bez traženja bilo kakvih odobrenja ili suglasnosti županijskih ili bilo kojih drugih tijela vlasti.



### Osiguranje kvalitete na Sveučilištu- danas



- Ustrojen sustav za osiguranje kvalitete
- Definirane zadaće pojedinih tijela sustava
- Izrađeni i usvojeni dokumenti sustava za osiguranje kvalitete
- Razrađen plan aktivnosti za svaku akademsku godinu
- Organizirana sveučilišna mreža za osiguranje kvalitete
- Uspostavljen dinamički ciklus osiguranja kvalitete



## Osiguranje kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Sustav osiguranja i unaprijeđena kvalitete na Sveučilištu u Mostaru nastao je i razvija se kao odraz svijesti akademske zajednice o važnosti kvalitete u visokom obrazovanju i težnji Sveučilišta u Mostaru za uspješnom integracijom u “Europski prostor visokog obrazovanja”

Cilj sustava:

Razvoj kulture kvalitete i izgradnja institucijskih mehanizama za sustavno vrednovanje i koordiniranje inicijativa i razvojnih programa s trajnom svrhom promicanja visokih standarda profesionalnog i stručnog razvoja sudionika u svim područjima djelovanja Sveučilišta.

---

---

---

---

---

---

---

---

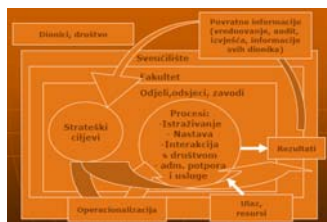
---

---



## Koncepti osiguranje kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Institucija želi postići status **izvrsnosti**  
Studijski programi su **prikladni** i ispunjavaju očekivanja za zapošljavanjem  
Studenti su **zadovoljni**



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Sustav osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Sustav osiguranja kvalitete je usmjeren na:

- stalno poboljšanje obrazovnog procesa i svih procesa rada,
- stalno inoviranje procesa rada u skladu sa dostignućima znanosti i struke.

Naši kriteriji kvaliteta su:

- obavljanje zadataka svih zaposlenih na najbolji način;
- timski rad u cilju unapređenja djelatnosti Sveučilišta,
- usuglašenost sa procesima europske integracije visokoškolskog obrazovanja;
- maksimalna i inovativna kvaliteta u svim fazama procesa rada;
- ostvarivanje visoke razine efektivnosti, racionalnosti i kvaliteta u procesu rada.

---

---

---

---

---

---

---

---

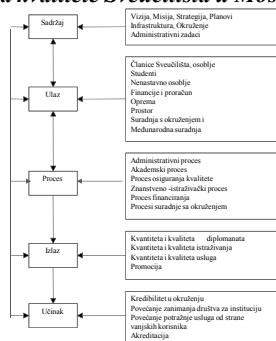
---

---



## Model osiguranja kvalitete Sveučilišta u Mostaru

Model osiguranja kvalitete Sveučilišta u Mostaru sadrži 5 ključnih komponenti:  
• sadržaj,  
• ulaz,  
• proces,  
• izlaz i  
• učinak



---

---

---

---

---

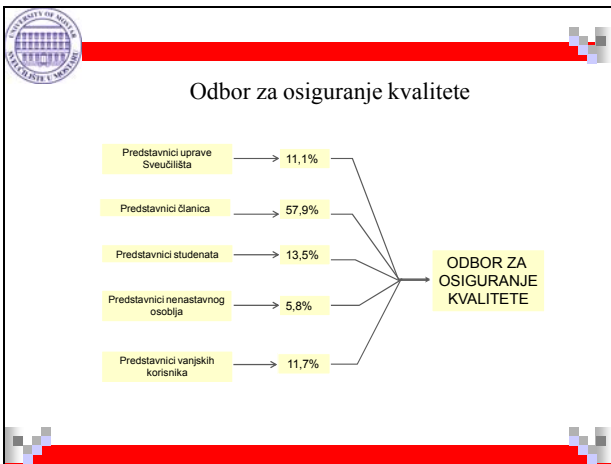
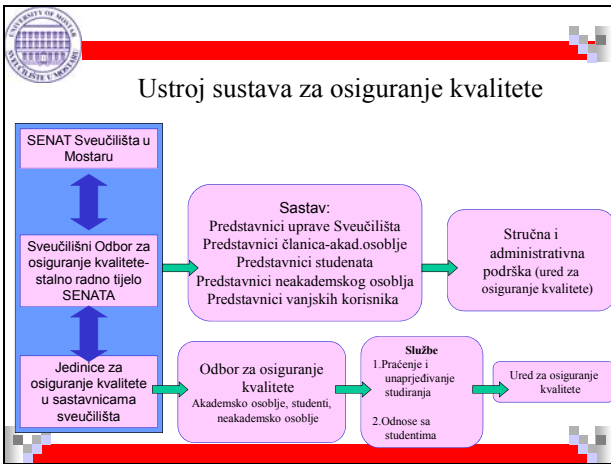
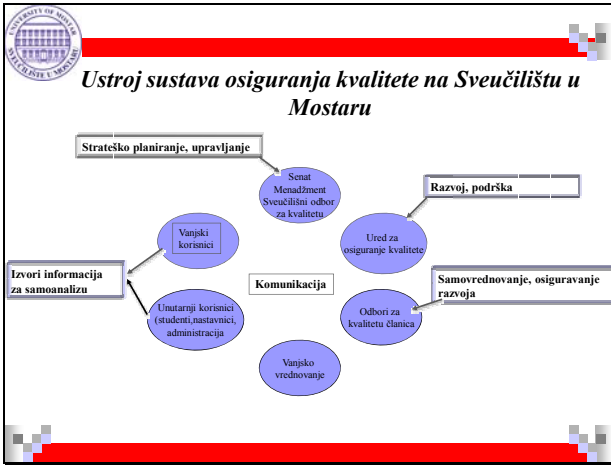
---

---

---

---

---



### Zadaci Sveučilišnog odbora za osiguranje kvalitete

**I. Organiziranje sveučilišne mreže za osiguranje kvalitete**

- ustrojavanje sustava za osiguranje kvalitete na članicama sveučilišta
- organiziranje izobrazbe osoblja koje je uključeno u sustav za unaprjeđenje kvalitete
- organizacija edukacije osoblja (nastavnika, suradnika, administrativnog osoblja)
- poticanje stalne rasprave o kvaliteti, širenje kulture kvalitete u akademskoj i neakademskoj javnosti
- 

**II. Uspostavljanje dinamičkog ciklusa kvalitete na sveučilištu**

- razvijanje indikatora kvalitete
- razvitak samo-evaluacijskih postupaka i organiziranje eksterne evaluacije
- razrada razvojnih planova kojima je cilj unaprjeđivanje kvalitete na sveučilištu
- anketiranje studenata
- istraživanje uspješnosti studiranja i uzroka ne kvalitetnog, neefikasnog i preduog studiranja
- istraživanje kompetencija nastavnog osoblja
- 

**III. Stvaranje nastavničkog portfolia na sveučilištu**

- rezultati studentske ankete
- uspješnost na ispitima
- learning outcome – kvaliteta konačnog proizvoda
- dokazi o unaprjeđenju nastave
- uključivanje u e-learning
- usavršavanje (lifelong learning) sveučilišnih nastavnika
- samo-evaluacija
-

**Dokumenti QMS sustava za osiguranje kvalitete**

***kvalitete***

Izjava o politici kvalitete Sveučilišta u Mostaru

Strategija osiguranja i unaprjeđenja kvalitete

Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete

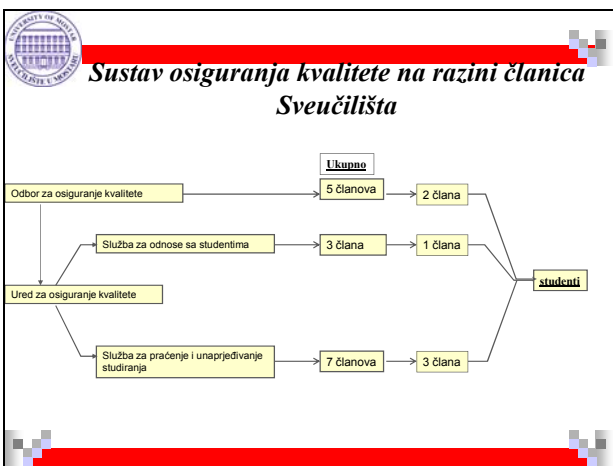
Upute za samoanalizu studija

Upute za izradu samoevaluacije

Priručnik za osiguranje kvalitete

Standardi za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete

Indikatori kvalitete



**Strategija osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru**

Cilj izrade i usvajanja strategije osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru je ostvarivanje Zakonom postavljenih ciljeva visokog obrazovanja i vizije daljeg razvoja institucije u duhu reformi

Sveučilište u Mostaru za svoje osnovne dugoročne ciljeve postavlja:

- Neprekidno i sistematsko unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja
- Poboljšanje kvalitete studijskih programa;
- Povećanje efikasnosti studija;
- Poboljšanje kvalitete nastave;
- Poboljšanje procesa studentskog vrednovanja rada nastavnika;
- Poboljšanje kvaliteta vrednovanja studentskog rada;
- Poboljšanje kvaliteta i intenziviranje znanstvenoistraživačkog rada nastavnog osoblja;
- Poboljšanje kvalitete nenastavne podrške osnovnoj djelatnosti Sveučilišta;
- Poboljšanje kvalitete procesa upravljanja;
- Poboljšanje materijalnih uvjeta rada;
- Povećanje doprinosa razvoju društva u kojem Sveučilište djeluje.

**Područje vrednovanja sustava za osiguranje kvalitete**

ULAZI	PROCES	INDIKATORI KVALITETE	METODE	IZLAZ
Upisna poljica Vođe kroz studij Sumota sveučilišta	Prijava i upis na studij	Socioekonomska obilježja studenata Indikatori upisa		
		Prolaznost na ispisu Broj diplomiranih studenata		
	<b>STUDIRANJE</b> (posređivanje, stenoje, ispitivanje, završni rad)	Procjenas daljnja studiranja Procjenas ocjena studija Broj upisanih u starije godine studija		
Uprava Nastavnici Prostor i oprema		Zapošljavanje nakon diplomiranja Upis na postdiplomski studij		
Realizacija cilja	<b>ZAPOŠLJAVANJE I USAVRSAVANJE</b>			

EVALUACIJA SUSTAVA

PRILOG DODIR I PODOBJAVANJA SUSTAVA



## Evaluacija sustava kvalitete obrazovanja

Nakon definirane organizacije i strukture sustava unaprjeđenje i osiguranja kvalitete na razini Sveučilišta, odgovornost za implementaciju i provedbu sustava snose znanstveno-nastavne članice na kojima se odvija obrazovni proces. Članice su obvezne kontinuirano pratiti, osiguravati i unaprjeđivati kvalitetu studentskih iskustava tijekom studiranja. Ovaj proces temelji se na dinamičkom ciklusu kvalitete, koji se sastoji od četiri temeljna koraka: planiranje, primjena, evaluacija i refleksija koji čine neprekidni proces




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Funkcija samovrednovanja

Sustav osiguranja kvalitete podrazumijeva provjeru i praćenje djelatnosti Sveučilišta putem samovrednovanja njegovih članica. Za izradu samoevaluacije članica Sveučilišta potrebno je pratiti pokazatelje kvalitete obrazovnog procesa tj. indikatore kvalitete. Točno definiran način praćenja indikatora omogućuje uspoređivanje sa drugim sveučilištima (*benchmarking*).

Samovrednovanje nije i ne smije biti cilj za sebe. Ima smisla ukoliko vodi planiranju aktivnosti za ostvarivanje poželjnih promjena.

Najuspješnije je samovrednovanje koje je usmjereno na studenta, te kao primarni cilj postavlja osiguravanje optimalne podrške za razvoj visokostručnih kompetencija svih studenata.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Čimbenici uspješnog samovrednovanja

Odlučno rukovođenje;

Jasni ciljevi razvoja koji su zajednički dogovoreni i koje dobro razumiju svi uključeni;

Uključivanje unutarnjih korisnika u samovrednovanje i aktivnosti unaprjeđivanja rada;

Dobro smišljeni i pripremljeni relevantni dokumenti i priručnici;

Usmjerenost na studenta, na učenje, poučavanje i ostvarivanje poželjnih ishoda učenja;

Spremnost djelatnika na samovrednovanje i vlastiti razvoj;

Sustavno i odlučno praćenje i vrednovanje pokrenutih razvojnih procesa i postupaka;

Uravnoteženost i komplementarnost samovrednovanja i vanjskog vrednovanja koje se temelji na analizi samoevaluacijskog izvješća;

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Periodične provjere sustava

Primjerenost i efikasnost uvedenog sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete provjerava se periodički.

trigodišnje	polugodišnje	godišnje	dvogodišnje	trigodišnje	četvergodišnje
Indikator kvalitete	Indikator kvalitete	Indikator kvalitete	Indikator kvalitete	Indikator kvalitete	Eksterna evaluacija
Prilagodljivost i ocjena na razini	Analiza nastave i nastavničkih kolegijuma	Broj prijavljenih nastave i nastavnika po kolegijumima	Evaluacija nastave i nastavnika metodama	Ispravak pododavaca	Revizija sustava
		Doljina studiranja	Evaluacija studija		<b>Samoevaluacija na razini nastavnika i sveučilišta</b>
		Prospečna ocjena studiranja			
		Analiza studentskih iskustava			
		<b>Samoevaluacija studija i nastavničkih kolegijuma i nastavničkih sustava</b>			

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### Mogućnosti za popravne radnje i prilagodbu nastave

Sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete osigurava mehanizme odgovora i reakcije na nedostatke i manjkavosti do kojih će dolaziti unutar različitih vidova obrazovnog procesa na razini članica i Sveučilišta u cjelini.

Ovi mehanizmi su pojedinačno definirani u okviru svake upute po kojima se provode različiti postupci u okviru visokoškolskog sustava i usklađeni su s vremenskim periodom – ciklusom – u kojem se određeni postupak kontrolira i provjerava.

U okviru svake upute određen je i postupak koji se primjenjuje nakon žalbe ili prigovora studenta ili neke druge zainteresirane strane u procesu. Također se moraju definirati i mehanizmi brzog i efikasnog djelovanja u trenucima krize.

Podaci o izvršenim prilagodbama i poboljšanjima sustava, temeljeni na nedostacima evidentiranim u postupcima implementacije sustava ili postupcima unutarnjeg i/ili vanjskog vrednovanja, prikupljaju se kontinuirano i podloga su za reviziju cjelokupnog sustava kvalitete. Ti podaci dio su izvještaja znanstveno-nastavne članice koji se godišnje podnosi Odboru za kvalitetu.



### Institucijsko upravljanje kvalitetom

Razvoj institucijskog sustava upravljanja kvalitetom podrazumijeva jasno definiranje kvalitete pri čemu je potrebno podjednako razmatrati sve aspekte djelovanja institucije: učenje i poučavanje, znanstvena i stručna istraživanja, rukovođenje i administraciju.

U institucijski mehanizam upravljanja kvalitetom je ugrađeno kontinuirano prikupljanje, analizu i upotrebu informacija relevantnih za efikasno funkcioniranje institucije i svih njezinih članica.

Shvaćanje kvalitete kao kolektivne odgovornosti svih članova institucije – menadžmenta, nastavnika, studenata, administracije i ostalih sudionika sustava.

Dogovorno prihvaćanje zajedničkog sustava vrijednosti, stavova i ponašanja koje čine zajednicu učinkovitijom – **uvjet funkcionalnog sustava osiguranja kvalitete**



### Procedure za unutarnje osiguranje kvalitete

Interni mehanizmi prvenstveno se odnose na procedure istraživanja elemenata koji definiraju kvalitetu studija koji se izvode na Sveučilištu (kvalitetu nastave, nastavnika i stručnih službi na članicama i Sveučilištu).

1. Evaluacija nastave od strane studenata,
2. Evaluacija nastavnih metoda i metoda ispitivanja,
3. Evaluaciju studijskih programa od strane završenih studenata,
4. Evaluaciju studijskih programa od strane poslodavaca,
5. Ispitivanje rada stručnih službi,
6. Izrada samoevaluacije znanstveno-nastavnih članica Sveučilišta,
7. Praćenje indikatora kvalitete,
8. Vrednovanje studentskih postignuća.

Procedure sadrži detaljan opis istraživanja kojim je definiran:

- cilj istraživanja,
- institucijska jedinica za kvalitetu koja rukovodi istraživanjem,
- postupak provedbe i obrade podataka,
- mogućnosti objave rezultata,
- preporučena dinamika provedbe istraživanja,



### Razvojni proces

1. Analiza rezultata istraživanja -samoanaliza – interpretacija rezultata.

2. SWOT analiza - analiza stanja i razvojnih mogućnosti - članovi

Odbora za kvalitetu ispunjavaju SWOT tablicu i grupno je analiziraju -određuju područja u kojima treba pokrenuti promjene.

3. Definiiranje razvojnih ciljeva - izrada razvojnog plana prema predloženom obrascu definiiranje postupaka i metoda za ostvarivanje poželjnih promjena.

4. Izrada samoevaluacijskog izvješća za vanjsko vrednovanje.

RAZVOJNI PLAN INSTITUCIJE

Prioritetno područje	Ciljevi	Metode i aktivnosti za ostvarivanje ciljeva	Nadni resursi (financijski, organizacijski, ljudski...)	Rok za ostvarenje cilja	Nadležna osoba	Mjerljivi pokazatelji ostvarivanja ciljeva



## Zaključak

Ključno! – Menadžment Sveučilišta mora stvarati uvjete da akademska zajednica kvalitetnim radom i zalaganjem postavlja visoke ciljeve i gradi strategije njihovog ostvarivanja.

NE kontrola kvalitete,  
NE tehnokratski pristup,  
NE birokratizacija.

Uravnoteženje “top-down” i “bottom-up” pristupa.



Zahvaljujem  
na pozornosti!!!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---