

PRIRODNO-MATEMATIČKI FAKULTET  
UNIVERZITETA U SARAJEVU

**POLITIKA KVALITETA**

Kvalitet je pojam koji se najčešće spominje u debatama o visokom obrazovanju u zadnjem desetljeću. Osiguranje kvaliteta, unapređenje procesa obrazovanja i istraživanja, te ishoda učenja je preliminarna obaveza obrazovnih i naučno-istraživačkih institucija. Pojam kvaliteta direktno zavisi od onih koji koriste taj termin, kao i od okolnosti u kojima se koristi. Kvalitet je dinamična kategorija koja se mijenja od jedne do druge generacije i veza je između visokog obrazovanja i društva u kretanju. U tom kontekstu u sektoru visokog obrazovanja događaju se duboke promjene, glede novih sadržaja, studijskih programa i istraživačkih aktivnosti. Povećava se opseg rada nastavnika i studenata, raste broj visokoškolskih institucija, povećava se broj studenata. S druge strane smanjuju se resursi, povećavaju se zahtjevi za odgovornošću, raste interes država da zaštiti uloženo, kao i globalna briga za kvalitetu i standarde. Istovremeno se javlja problem povjerenja u sposobnost akademske zajednice da kritički ocijeni vlastite aktivnosti.

Visokoškolske ustanove suočene su s potrebom da opravdaju, s jedne strane povjerenju im autonomiju, a s druge strane javna sredstva koja primaju. U skladu sa članom 11. Svjetske deklaracije o visokom obrazovanju za 21. vijek traži se da obrazovna usluga zadovoljava potrebu, zahtjeve ili želje klijenata. Studenti, akademska zajednica, vlada i društvo u cjelini su klijenti ili korisnici visokog obrazovanja, a jedan od najvažnijih mehanizama za osiguranje kvaliteta je akreditacija. Kvalitet u visokom obrazovanju je multidisciplinarni koncept koji obuhvata sve njegove funkcije i aktivnosti: prenošenje znanja, akademske programe, istraživanja, osoblje, studente, prostor, opremu, akademsko okruženje, usluge i zajednicu.

Osiguranje kvaliteta je ključni element reforme visokog obrazovanja i predstavlja uslov za stvaranje Evropskog prostora visokog obrazovanja. Njegovo kreiranje i funkcionisanje moguće je uz izgrađeni sistem osiguranja kvaliteta, koji će omogućiti usporedivost visokoškolskih ustanova i njihovih programa, te otvoriti mogućnost priznavanja kvalifikacija bez obzira gdje su stečene. Primarna odgovornost za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju leži na svakoj pojedinačnoj instituciji, koja je također odgovorna za kvalitet obrazovanja koji pruža studentima. Tako osiguranje kvaliteta postaje briga svih sudionika u procesu visokog obrazovanja, ali i više od toga, kontinuirano poboljšanje kvaliteta zahtijeva profesionalni sistem izgrađenih mehanizama i procesa. Ti mehanizmi uključuju i razvoj kulture kvaliteta, što podrazumijeva promjenu stavova i ponašanja svih sudionika uključenih u rad visokoškolskih ustanova, aktivno djelovanje na poboljšanju svih segmenata rada institucije i njenog kreativnog i inovativnog potencijala.

Kvalitet je u direktnoj vezi sa njegovim korisnicima. Za studente i profesore to je proces obrazovanja, dok je za finansijere prioritetan rezultat visokog obrazovanja. Kategorizacija koncepta kvaliteta u visokom obrazovanju uključuje slijedeće:

1. Kvalitet kao prag, čije definisanje za kvalitet znači postavljanje određenih normi, kriterija, odnosno standarda. Bilo koji program, fakultet ili institucija, koji zadovolje norme ili kriterije proglašava se kvalitetnim. Prednost ovog koncepta je objektivnost i mogućnost certifikacije, što se postiže definisanjem praga. Takav pristup međutim dovodi do uniformnosti obrazovnog sistema što se negativno odražava ako se prihvati princip: Čini samo ono što je dovoljno da se dostigne i prihvati minimum.

2. Kvalitet kao ispunjenje postavljenog cilja, gdje se zahtijeva da obrazovna usluga zadovoljava potrebe, zahtjeve i želje korisnika, a kvalitet se mjeri prema stepenu dostignutosti tih ciljeva. Korisnici mogu imati različite poglede i na svrhu i na postavljene ciljeve. Prednost ovog koncepta je okrenutost prema korisniku, a kao slabost se može navesti raznolikost iskazanih potreba, kao i njihova relevantnost.
3. Kvalitet kao uspostavljena spirala uspona u poboljšanju. Ovaj koncept naglašava nastojanje kontinuiranog poboljšanja pokazatelja kvaliteta, a temelji se na mišljenju da je kvalitet od suštinske važnosti za akademski duh i da članovi akademske zajednice sami najbolje znaju šta je kvalitet u obrazovanju i nauci. Nedostatak ovog koncepta je u tome što je teško izmjeriti poboljšanje, te što dokazi o postojanju poboljšanja često nisu jasni i odmah uočljivi.

Poimanje kvaliteta i temeljne postavke pojedinih koncepata se miješaju, isprepliću i mijenjaju zbog stalnih promjena u okruženju u kojem djeluju visokoškolske institucije, kao i zbog povećanja nivoa znanja u okviru obrazovnih sistema i institucija. Menadžment PMF-a je u namjeri da postupno razvija vlastiti koncept kvaliteta i modele evaluacije i upravljanja kvalitetom u skladu sa preporukama Agencije za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta, koji su vidljivi u dokumentu „Minimalni standardi i normativi u visokom obrazovanju u BiH”, zatim sa Evropskim standardima za unutrašnje i vanjsko osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju. Na toj liniji Menadžment donosi Deklaraciju o kvalitetu kao javni dokument, u kome se obraća korisnicima obećavajućim stavovima vezanim za građenje Sistema kvaliteta, kao garancije ispunjenja misionih pravaca.

Menadžment Prirodno-matematičkog fakulteta će, stalnim poboljšanjem kvaliteta usluga, zadovoljavati zahtjeve korisnika i partnera. Aktivnosti kvaliteta će se sprovoditi kroz sve organizacione nivoe, na osnovu dokumentacije kvaliteta. Izgradnjom Sistema kvaliteta definisanisanjem dokumentacije i njenom implementacijom Menadžment će primati i analizirati ostvarene parametre kvaliteta, kao i mehanizme za pronalaženje novih rješenja. Menadžment garantuje obezbjeđenje kvaliteta u tijesnoj saradnji sa državnim Institucijama i Partnerima u projektovanju novih obrazovnih sadržaja i naučno-istraživačkih projekata. Glavne odrednice ove politike kvaliteta su:

1. Savremeni obrazovni sadržaji po pristupačnim uslovima;
2. Identifikacija i razumijevanje tekućih i budućih potreba korisnika;
3. Obezbjedeње kvaliteta razvojem svijesti o kvalitetu na svim nivoima;
4. Unapređenjem i razvojem obrazovnih sadržaja građenje povjerenja i povećanje broja korisnika usluga;
5. Stvaranje uslova za povećanu efikasnost nastave promjenama u organizaciji;
6. Razvijanje partnerskih odnosa sa institucijama vlasti i drugim visokoškolskim institucijama zbog mogućnosti upoređivanja rezultata;
7. Kontinuirana i stručna edukacija zaposlenog osoblja putem seminara i učešća na međunarodnim skupovima o kvalitetu;
8. Zastupanje i jačanje ideje evropske unije u oblasti obrazovanja;
9. Unapređivanje sistem upravljanja kvalitetom usluga u skladu sa zahtjevima korisnika i međunarodnih standarda;
10. Planiranje kvaliteta sa koncipiranjem i projektovanjem novih obrazovnih sadržaja.

Kod ozbiljnih poteškoća u ostvarenju planiranih nivoa karakteristika kvaliteta usluge obrazovanja i istraživanja, koje bi mogle da izazovu potrebu za opozivom odgovornih, Menadžment će uključiti nadležne organe upravljanja.

Ciljevi kvaliteta su:

- Poboljšati postojeći renome i povećati broj korisnika naših usluga;
- Unapređivati postojeći nivo karakteristika kvaliteta usluga;
- Pojačati uticaj na zakonodavnu i izvršnu vlast u cilju ispunjavanja obaveza;
- Osposobljavati nastavno i stručno osoblje Fakulteta za pružanje usluga, uz poštivanje preporuka Svjetske deklaracije o visokom obrazovanju.

Sarajevo, 05.11.2015. godine

**DEKAN FAKULTETA**

**Prof. dr. Rifat Škrijelj**