

PRIMENA SAVREMENE TEHNOLOGIJE U UNAPREĐENJU RADA ZAPOSLENIH U VISOKOŠKOLSKIM USTANOVAMA

Sandra Brkanlić¹, Edgar Bresos², Jovana Tatarski³, Petra Zdjelarić⁴, Jovana Gardašević⁵,
Aleksandra Drakulić-Neziri⁶, Ivana Brkić⁷

^{1,4,5,6,7} Univerzitet Privredna akademija, Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment u Novom Sadu,
Novi Sad, Srbija

² Universitat Jaume I de Castellon, Castellon de la Plana, Španija

³ Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad, Srbija

¹ sbrkanlic@gmail.com, ² breso@uji.es, ³ j.tatarski@uns.ac.rs, ⁴ petrazdjelarić@gmail.com,
⁵ j.gardasevic@fimek.edu.rs, ⁶ aleksandrads84@hotmail.com ⁷ ivana.j.milosevic@fimek.edu.rs,

Kratak sadržaj: Savremena tehnologija je dovela do promena u poslovanju svih poslovnih organizacija, pa tako i visokoškolskih ustanova. U aktuelnom periodu gotovo da se ne može zamisliti poslovanje u bilo kojoj sferi bez primene rešenja koja nudi IT tehnologija. Ukoliko poslovna organizacija ne primenjuje ponuđena tehnološka rešenja u svom poslovanju, stiče se utisak da ona nije aktivna na tržištu. Moderna tehnologija omogućuje kako funkcionisanje poslovnih organizacija na što efikasniji način, tako i oglašavanje iste i upoznavanje javnosti sa njenim radom, proizvodima i uslugama. Stoga zaposleni u poslovnim organizacijama moraju u velikoj meri biti upoznati sa svim mogućnostima koje nudi savremena tehnologija, kako bi ih u potpunosti koristili i na taj način unapredili poslovanje. Kada je reč o zaposlenima u visokoškolskim ustanovama, zaposlene u ovim ustanovama predstavljaju nastavno i nenastavno osoblje. Savremeno poslovanje nameće obavezu da, u skladu sa prirodom posla koji obavljaju, nastavno i nenastavno osoblje koristi modernu tehnologiju u svom radu u cilju unapređenja rada ustanove. Kako nastavno, tako i nenastavno osoblje mora pratiti sve promene koje se brzo dešavaju u svetu savremenih tehnologija, moraju biti upoznati sa svim inovativnim mogućnostima u ovoj oblasti kako bi mogli da ih što adekvatnije primene. Cilj ovog rada jeste da pokaže koja sredstva savremene tehnologije upotrebljava nastavno, a koja nenastavno osoblje kako bi unapredili izvođenje nastavnog i nenastavnog procesa u visokoškolskim ustanovama, a samim tim i kompletno poslovanje ovih ustanova.

Ključne reči: savremena tehnologija, zaposleni u visokoškolskim ustanovama, nastavno osoblje, nenastavno osoblje.

APPLICATION OF MODERN TECHNOLOGY IN THE IMPROVEMENT OF WORK OF EMPLOYEES IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Abstract: Modern technology has led to changes in the business of all business organizations, as well as higher education institutions. In the current period, it is almost impossible to imagine business in any sphere without the application of the IT technology solution. If the business organization does not implement the offered technological solutions in its business, the impression is that it is not active on the market. Modern technology enables the functioning of a business organization in the most efficient manner, advertising it and familiarize the public with its work, products and services. Therefore, employees in business organizations must know the opportunities offered by modern technology, in order to fully use them, thus improving the business. When it comes to employees in higher education institutions, employees in these institutions are teaching and non-teaching staff. Modern business imposes an obligation to use, in accordance with the nature of the work they perform, teaching and non-teaching staff modern technology in their work in order to improve the work of the institution. Both teaching and non-teaching staff must follow all the changes that are happening fast in the world of modern technologies, they must be familiar with all the innovative possibilities in this area in order to be able to apply them more adequately. The aim of this paper is to show which means of modern technology is used by the teaching and non-teaching staff in order to improve the performance of teaching and non-teaching processes in higher education institutions, and therefore the complete operation of these institutions.

Key words: modern technology, employees in higher education institutions, teaching staff, non-teaching staff

1. UVOD

Napredak i usavršavanje tehnologije, utiče u velikoj meri na poslovanje svih uslužnih i ne samo uslužnih organizacija već i poslovnih organizacija uopšte, pa tako i na čitav obrazovni sistem današnjice. Poslovanje visokoškolskih ustanova se danas ne može zamisliti bez primene savremenih alata koje nudi nova tehnologija. Obrazovni proces je značajno unapređen primenom ovih alata, pa se tako rad nastavnog osoblja i način izvođenja

nastave, kao i rad nenastavnog osoblja korenito menja i tradicionalne metode se zamenjuju i nadopunjuju primenom rešenja koja nudi savremena tehnologija.

Kada je reč o zaposlenima i njihovom uticaju na korisnike usluga u visokoškolskim ustanovama, pre svih treba staviti akcenat na one zaposlene koji se nalaze na prvoj liniji usluživanja. Oni koji pružaju uslugu na prvoj liniji usluživanja ili osobe koje su u ličnom kontaktu sa budućim korisnicima usluge su izuzetno važni, imajući u vidu da je direktan kontakt dominantan, jer onaj koji pruža uslugu, stvara uslugu [3]. U slučaju visokoškolskih ustanova pod zaposlenim na prvoj liniji usluživanja podrazumevaju se kako nastavno tako i nenastavno osoblje. Postavlja se pitanje koji su to alati koje nudi savremena tehnologija kojima se unapređuje pružanje usluge od strane nastavnog (profesori, asistenti) i nenastavnog osoblja (studentska služba, biblioteka i sl.) .

2. SAVREMENA TEHNOLOGIJA KAO SREDSTVO UNAPREĐENJA RADA NASTAVNOG OSOBLJA

Ključnu komponentu u realizaciji uslužnog procesa u visokoškolskim ustanovama čine kadrovi ili zaposleni, odnosno nastavnici u visokoškolskim ustanovama. Iz perspektive korisnika, razlika između srednjih i veoma dobrih uslužnih iskustava leži više u osobi koja ih uslužuje – u njihovoj direktnoj interakciji. Ova osoba otelotvoruje uslugu u potrošačevoj percepciji. Mnogi autori ističu da kadrovi zaposleni u obrazovnoj ustanovama kvalitetom svoga rada, ali i vlastitim imidžom utiču na popularnost same ustanove. Popularnost određenih nastavnika u naučnim ili stručnim krugovima, ili čak u široj javnosti, može rezultirati željom potencijalnih studenata da se baš posredstvom te ličnosti upoznaju sa nastavnim sadržajem. Stručnost, kako u oblasti u kojoj nastavnik drži predavanje, tako i u oblasti didaktike, mora biti predmet stalnog razvoja i usavršavanja. Ona je toliko bitna za kvalitet nastavnog procesa, da je regulisana i Zakonom o visokom obrazovanju (ko i pod kojim uslovima može da ima nastavničko zvanje i vrši funkciju nastavnika na fakultetima), kao i posebnim statutima visokoškolskih ustanova [4]. Isto tako nastavno osoblje mora pratiti trendove kada je o metodici nastave reč. Preciznije, nastavnici se moraju kontinuirano usavršavati, razvijati metode izvođenja nastave, uz primenu novih savremenih alata koje nudi moderna tehnologija. Primenom savremenih alata obezbeđuje se pojačana interakcija na nivou student profesor ili student – asistent, takođe se unapređuje proces savladavanja gradiva od strane studenta jer je olakšan pristup informacijama i sl. Nastavno osoblje treba da se dodatno edukuju, da učestvuje na međunarodnim konferencijama, objavljuje radove u renomiranim časopisima, kao i da pohađa treninge kojima će unaprediti metodiku nastave i uopšte nastavni proces, što se svakako odnosi i na treninge iz oblasti IT tehnologije.

Savremena, komunikaciona, tehnologija omogućava nastavniku da unapređuje svoju informisanost, odnosno da se bolje i celovitije, u skladu sa savremenim naučnim dostignućima, pripremi za nastavu. Sa druge strane, nastavnik je u poziciji da i same student podstiče na istraživački rad i učenje, tako što će ih dobro osmišljenim zadacima usmeravati da traže i dobijaju odgovarajuće informacije, da ih razumeju, tumače i u vezi sa tim diskutuju na času. Posebno je značajno da ih nastavnik podstiče da informacije umrežavaju u jednu koherentnu celinu i da zatim saznanja do kojih dođu primenjuju stvaralački i kreativno u konkretnim radnim okolnostima. Osmišljenim korištenjem prednosti koje donosi upotreba informacionih tehnologija u nastavi, nastavni proces postaje dinamičniji, sadržajnijim i zanimljiviji. Ovakav vid nastave, združen sa ostalim savremenim metodama, omogućava razvijanje novog modela, tzv. aktivne nastave. Aktivna nastava podrazumeva napuštanje zastarelih tradicionalnih metoda koje nisu u stanju da odgovore izazovima novog vremena. Dakle, kvalitet nastave se može podići primenom samo nekih od tehnologija gde je neophodno znati koja tehnološka rešenja treba primeniti a koja ne. To znači da potpuno ukidanje tradicionalnog sistema izvođenja nastave i uvođenje novog (sistemi učenja na daljinu - *e-learning* učenje i sl.) ne doprinosi razvoju. Samo prihvatanjem dobrih aspekata starijih sistema i njihovim integriranjem sa novim sistemima stvara jednu kvalitetnu sigurnu bazu znanja za dalju nadogradnju u budućnosti [6].

U tom kontekstu Brassington [2] objašnjava da ukoliko se kupac oseća prijatno i veruje u određenog isporučioa usluge ili zaposlenog u uslužnoj organizaciji, taj odnos nikakva konkurencija ne može da poremeti. Dakle ovde je reč o marketingu odnosa gde se kao primer mogu navesti odnosi između profesora i svakog pojedinačnog studenta, ne samo na akademskom nivou već i na svakom drugom nivou, taj odnos ukoliko se kvalitetno ostvari ne može da naruši nijedna konkurencijska ustanova [1]. Upravo zahvaljujući primeni savremene tehnologije se povećava interakcija na nivou student – profesor, čime se u velikoj meri osnažuje i njihov odnos, što utiče na satisfakciju studenata i poslovanje visokoškolske ustanove.

3. SAVREMENA TEHNOLOGIJA KAO SREDSTVO UNAPREĐENJA RADA NENASTAVNOG OSOBLJA

Uloga nenastavnog osoblja ili administrativnog osoblja u procesu isporuke usluga je, takođe izuzetno značajna. Nekada upravo oni mogu presuditi, u prvom kontaktu sa studentima, da li će student upisati određeni fakultet, a i tokom studija u velikoj meri utiču na satisfakciju studenta, jer baš oni u mnogim situacijama posreduju između nastavnog osoblja i studenta, potom od njihove ekspeditivnosti zavisi i koliko će student moći brzo da obavlja određene administrativne poslove na fakultetu, što često zna da uspori proces studiranja i sl. [5] Stoga i nenastavno osoblje treba da pohađa treninge koji se odnose na primenu savremenih alata koja nudi moderna tehnologija.

Primenom nove tehnologije omogućava se brža komunikacija sa studentima, što je od ključne važnosti pogotovo za rad zaposlenih u studentskoj službi. Brži protok informacija jeste jedna od prednosti primene savremenih tehnoloških rešenja, student vrlo jednostavno mogu da dođu do tražene informacije, pri tom ne posećujući visokoškolsku ustanovu ustanovu. Isto tako pristup biblioteci, kao i raznim bazama i pretraživačima elektronskim putem obezbeđuju studentima veoma jednostavan pristup literaturi koja je neophodna u procesu savladavanja gradiva.

4. ZAKLJUČAK

Zaposleni predstavljaju ključni element rasta produktivnosti visokoškolskih ustanova, jer pružaju kvalitetnu uslugu korisnicima i ostvaruju konkurentsku prednost. Kvalitet predstavlja nivo performansi usluge koji studenti očekuju. Kvalitet usluge je posebno važan i može biti vrlo promenljiv, u zavisnosti od veština, motivacije i raspoloženja pružaoca usluge (profesora, asistenata, zaposlenih u studentskoj službi, i sl. - odnosno nastavnog i nenastavnog osoblja) [3]. Pod tim veštinama svakako se podrazumeva osposobljenost kako nastavnog, tako i nenastavnog osoblja da putem savremene tehnologije pružaju uslugu studentima. Studenti očekuju, između ostalog, da svi sadržaji neophodni za savladavanje gradiva budu dostupni online. Stoga je nastavno osoblje u obavezi da se upozna sa svim rešenjima koje nudi savremena tehnologija, a koja su vezana za studiranje na daljinu kako bi sadržaje učinili dostupnim studentima i olakšali im proces studiranja, a samim tim povećali njihovu satisfakciju.

Kada je reč o nenastavnom osoblju, od njih se jednako očekuje upoznatost i osposobljenost da odgovore na sve izazove savremenog sveta tehnologije, kao i na zahteve studenata koji su u domenu njihovog poslovanja. Pa se tako od studentske službe, koja je u najvećoj meri u komunikaciji sa, kako aktuelnim, tako i budućim studentima, da blagovremeno obaveštava studente u vezi sa svim aktivnostima na nivou fakulteta, da mi olakša pristup svim neophodnim informacijama, da im pojednostavi proces prijave ispita, uplata školarina, overe semetara i u svakom trenutku bude dostupna za rešavanje pitanja i nedoumica ukoliko ih studenti imaju. Takođe zaposleni u biblioteci, koji vrše funkciju nenastavnog osoblja, imaju za zadatak da učine dostupnim studentima literaturu u što kraćem vremenskom roku i putem dostupnih pretraživača, omoguće studentima da istražuju i dolaze do literature koja im je neophodna za savladavanje gradiva.

5. LITERATURA

- [1] Al-Fattal, A. (2010). *Understanding Student Choice of University an Marketing Strategies in Syrian Private Higher Education* (Doctoral disertation). Leeds: University of Leeds, School of Education
- [2] Brassington, F. (2006). *Principles of Marketing* (4th ed.). Harlow: FT Prentice Hall
- [3] Gajić, J.(2012) *Importance of Marketing Mix in Higher Education Institutions*, Singidunum journal 9 (1): str. 29-41).
- [4] Miljković, J., Kovačević, M. J. (2011). *Elementi marketing miksa kao činioci izbora visokoobrazovne institucije*. Andragoške studije, (1), 135–156
- [5] Starck, K., Zadeh, S. H., Ekman, P., Olsson, E. M. (2013). *Marketing within higher education institutions: A case study of two private Thai universities* (Doctoral disertation). Västerås: Mälardalen University
- [6] Toroman, A., Bajramović, E. (2013) *Poboljšanje nastavnog procesa, primjenom informaciono- komunikacionih tehnologija*, VIII Naučno- stručni skup sa međunarodnim učešćem "Kvalitet2013.", Neum, Bosna i Hercegovina)