

SERTIFIKACIJA OBRAZOVNIH INSTITUCIJA PREMA ZAHTEVIMA STANDARDA ISO 21001:2018 I ISO 29993:2017

Miloš Dimitrijević¹, Vladan Pantović², Igor Panin³, Dejan Curović⁴, Svetozar Sofijanić⁵

^{1,3} Quality Austria Center, Beograd, Srbija

² Univerzitet Union – Nikola Tesla, Fakultet za informacione tehnologije i inženjerstvo, Beograd, Srbija

⁽²⁾ IEEE Education Society, Serbia & Montenegro

⁴ Centar za kvalitet i poslovnu izvrsnost, Beograd, Srbija

⁵ Visoka škola strukovnih studija Beogradska politehnika, Beograd, Srbija

¹ milos.dimitrijevic@qa-center.net, ² vladan.pantovic@fiti.edu.rs, ³ igor.panin@qa-center.net,

⁴ dejan.curovic@yahoo.com, ⁵ ssofijanic@politehnika.edu.rs

Kratak sadržaj: U radu je prikazan značaj sertifikacije institucija koje se bave formalnim i neformalnim obrazovanjem uz kratak pregled najvažnijih zahteva međunarodnih standarda 21001:2018 – Obrazovne organizacije – Sistem menadžmenta za obrazovne organizacije – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje i ISO 29993:2017 – Usluge podučavanja van formalnog obrazovanja – Zahtevi za usluge. Stalne tehnološke promene i nastanak novih poslovnih modela, digitalna transformacija svih oblasti poslovanja, sa naročitim implikacijama na obrazovanje, zahtevaju konstantne promene u oblasti istog, bilo da je u pitanju formalno ili neformalno obrazovanje, koje je neophodno sprovoditi na sistemski način poštujući principe, koji su prevashodno oličeni i definisani kroz zahteve prethodno navedenih standarda.

Ključne reči: ISO 21001, ISO 29993, kvalitet obrazovanja, sertifikacija, ISO 29990

CERTIFICATION OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS ACCORDING TO THE ISO 21001: 2018 AND ISO 29993: 2017 STANDARDS REQUIREMENTS

Abstract: This paper outlines the importance of certification of institutions dealing with formal and non-formal education and an overview of international standards 21001: 2018 – Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use and ISO 29993: 2017 – Learning services outside formal education – Service requirements. The constant technological changes and the emergence of new business models, digital transformation of all areas of business with particular implications for education, require constant changes in the field of the same, whether it is formal or non-formal education, which must be carried out in a systematic manner following the principles that are primarily embodied and defined through the requirements of the above standards.

Keywords: ISO 21001, ISO 29993, Education quality, Certification, ISO 29990

1. UVOD

Uređivanje procesa planiranja, realizacije i evaluacije pruženih usluga obrazovanja i edukacije, njihovo unapređenje kao i poboljšanje svih povezanih aktivnosti, konkurentnost i uporedivost sa međunarodnim instancama i tržištem [1], a kao najvažnije – zadovoljstvo korisnika i primenljivost stečenog znanja na svim tržištima, uzimajući u obzir opšte poznate kriterijume i zahteve, predstavljaju dovoljan razlog i opravdavaju neophodnost implementacije i sertifikacije standarda ISO 21001:2018 *Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use* (Obrazovne organizacije – Sistem menadžmenta za obrazovne organizacije – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje) [2] i/ili ISO 29993:2017 *Learning services outside formal education – Service requirements* (Usluge podučavanja van formalnog obrazovanja – Zahtevi za usluge) [3] u okviru visokoškolskih ustanova, kao i svim drugim subjektima uključenim u sistem formalnog i neformalnog obrazovanja.

ISO standardi doprinose sprovođenju Ciljeva održivog razvoja uspostavljenih 2015. godine od strane Generalne skupštine Ujedinjenih nacija (SDG - *Sustainable Development Goals*), među kojima je SDG 4 – Kvalitet obrazovanja koji predviđa obezbeđivanje inkluzivnog i kvalitetnog obrazovanja i promovisanje mogućnosti celoživotnog učenja [4]. Ključni pokretači pametnog, održivog i inkluzivnog rasta su obrazovanje i obuka, jer omogućavaju lakše zapošljavanje, poboljšavaju produktivnost, inovativnost, konkurentnost, smanjuju siromaštvo, nejednakosti i doprinose postizanju rodne ravnopravnosti [5].

2. SERTIFIKACIJA FORMALNOG I NEFORMALNOG OBRAZOVANJA

Obrazovne institucije koje primenjuju ISO 21001:2018 (*Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use* / Obrazovne organizacije – Sistem menadžmenta za obrazovne organizacije – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje) i ISO 29993:2017 (*Learning services outside formal education – Service requirements* / Usluge podučavanja van formalnog obrazovanja – Zahtevi za usluge) lakše će se suočiti sa izazovima, ostvariti održivi razvoj i time ostvariti veći kredibilitet i uticaj u društvu.

Standardi ISO 21001:2018 i ISO 29993:2017 imaju osnovu u standardu ISO 29990:2010 [6] koji za cilj ima unifikaciju sistema menadžmenta kvalitetom i koji je predstavljao temelj za dalji razvoj oblasti sistematizacije i sertifikacije obrazovanja, kako formalnog (kroz implementaciju i sertifikaciju standarda ISO 21001:2018) tako i neformalnog (kroz implementaciju i sertifikaciju standarda ISO 29993:2017). Stalne tehnološke promene i nastanak novih poslovnih modela, digitalna transformacija svih oblasti poslovanja, sa naročitim implikacijama na obrazovanje, zahtevaju konstantne promene u oblasti istog, bilo da je u pitanju formalno na akademskim ili strukovnim institucijama, bilo da je neformalno kroz unapređenje „*soft & hard skills*“, sticanje profesionalnih sertifikata koji će kroz sertifikovane programe dodatno „dobiti na težini“. Stalne promene u obrazovanju treba sprovesti na sistemski način poštujući određene principe, koji su prevashodno oličeni i definisani kroz zahteve prethodno navedenih standarda.

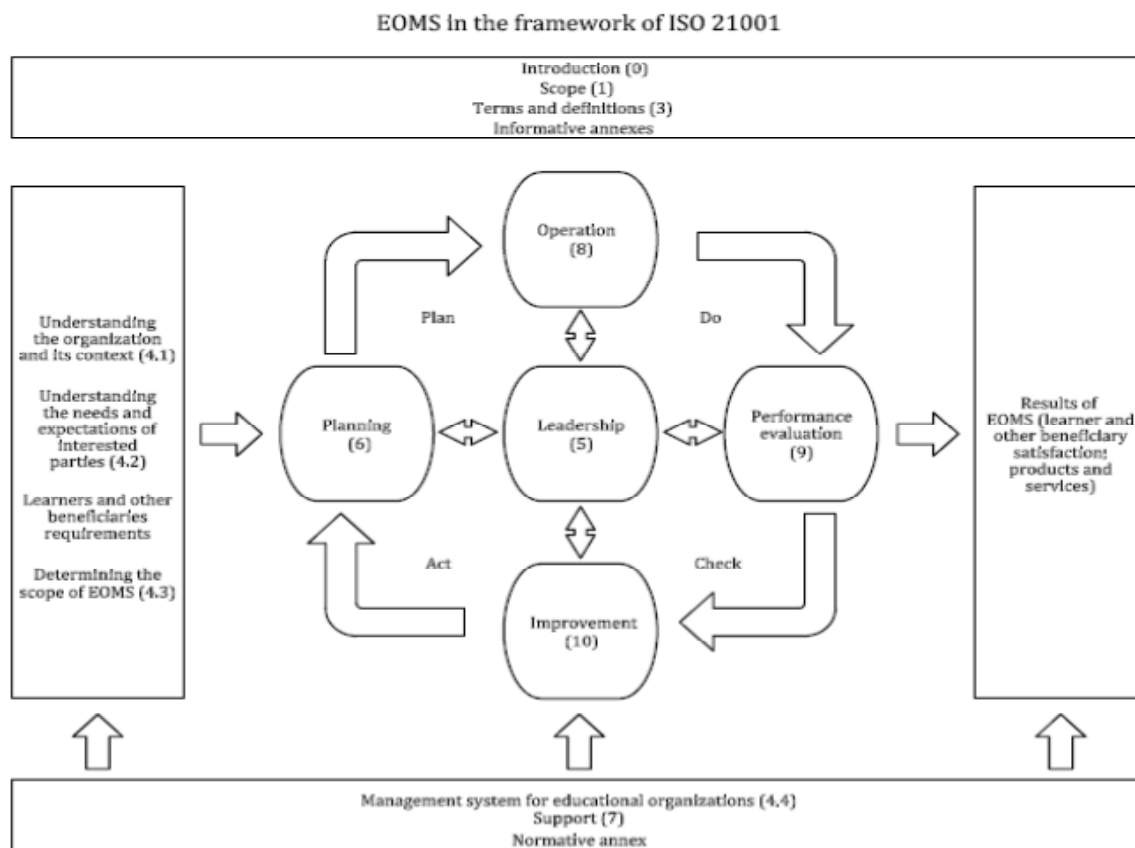
Kada je reč o samim zahtevima, oba standarda preporučuju, ali se ni na koji način ne ograničavaju ili bivaju ograničeni prethodnom implementacijom ISO 9001:2015 [7]. ISO 21001:2018 predstavlja potpuno „nezavisan“ standard sa strukturom „visokog nivoa“, potpuno usklađen i sa postavkama ISO 9001:2015, dok je ISO 29993:2017 koncipiran kao „dodatak“ ISO 9001:2015, ali je isti moguće sertifikovati potpuno samostalno, bez ikakve potrebe za prethodnom implementacijom i sertifikacijom sistema upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2015. Ono što je i kod jednog i kod drugog fokus je na „fasilitatorima“ i „primaocima“ znanja, odnosno adekvatnoj obradi i distribuciji zahteva korisnika, uz definisanje jedinstvenih kriterijuma evaluacije i ocenjivanja stečenog znanja. Najveći benefit predstavlja klasifikacija i unifikacija potvrde o stečenim kompetencijama koji činom sertifikacije dobijaju na značaju i prepoznatljivosti.

Bez obzira da li je određena organizacija akreditovana, odnosno da li postoji zakonski ili drugi zahtev za istom, implementacijom i sertifikacijom ova dva standarda, ostvaruje se uporedivost i transparentnost usluga koje se nude na nacionalnom i međunarodnom nivou, povećanje efikasnosti i efektivnosti zahvaljujući kontinuiranim procesima i alatima za evaluaciju koji su sastavni deo ovih međunarodnih standarda, kao i krajnji rezultat – povećan kredibilitet obrazovne organizacije koja ima sertifikovan sistem. Naravno, kao što je to prethodno navedeno u ovom tekstu, a i drugim radovima autora, sertifikacija menadžment sistema uvek kao krajnjeg korisnika prepoznaje određenu grupu zainteresovanih strana, što je u ovom slučaju korisnik usluga edukacije, koja za cilj ima podizanje kompetencija korisnika.

3. SPECIFIČNOSTI STANDARDA ISO 29993:2017 I ISO 21001:2018

ISO 21001:2018 je prilagođen strukturi ISO 9001:2015 i shodno tome prati postojeći trend harmonizacije u pogledu usaglašavanja i dostizanja „strukture visokog nivoa“. Što se tiče samog sadržaja, odnosno zahteva standarda, ISO 21001:2018 jasno se fokusira na potrebe polaznika, kao i stalnog unapređenja same usluge. Standard takođe uključuje savete koji olakšavaju i povećavaju praktičnost same implementacije u okviru organizacije pružaoca usluge. U nastavku ćemo predstaviti originalni izvod iz sadržaja samog standarda kroz (nezvanični) prevod tačke 8 (što je jedan od doprinosa autora ovog rada opštoj popularizaciji predmetnog standarda), uzevši u obzir istovetni raspored i sled zahteva standarda kao što je to i u Annex-u SL, odnosno ISO 9001:2015, odnosno na strukturu standarda u skladu sa „PDCA“ ciklusom (Slika 1).

Kao što je to navedeno u samom standardu ISO 21001:2018 [8], istim se utvrđuju zahtevi za sistem menadžmenta za obrazovne organizacije (EOMS – *Educational Organizations Management System*) kada takve organizacije treba da prikažu sposobnost da podrže razvoj i sticanje kompetentnosti kroz predavanje, učenje ili istraživanje, teže da povećaju zadovoljstvo polaznika, ostalih korisnika usluga i osoblja (npr. sponzora) kroz efektivnu primenu EOMS, uključujući procese za poboljšavanje sistema i obezbeđivanje usaglašenosti sa zahtevima polaznika i ostalih korisnika usluga, odnosno „korisnika“ kompetencija stečenih na osnovu pruženih usluga edukacije. Svi zahtevi ovog standarda su generički i namenjeni za primenu na bilo koju organizaciju koja svojim edukativnim programima daje podršku razvoju kompetentnosti kroz predavanje, učenje i istraživanje, bez obzira na vrstu, veličinu ili metodu obrazovanja. Takođe, prethodno navedeni standard se može primeniti na obrazovne organizacije unutar veće organizacije kojoj osnovna delatnost nije obrazovanje kao takvo, ali nije primenjiv na organizacije koje samo proizvode ili izrađuju proizvode za obrazovanje i edukaciju, ne pružajući bilo koje usluge obrazovanja i edukacije.



Slika 1. PDCA ciklus ISO 21001 [2]

Zahtevi standarda dati u tački 8 standarda ISO 21001:2018 su sledeći:

8. Realizacija operativnih aktivnosti
 - 8.1 Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti
 - 8.1.1 Opšte
 - 8.1.2 Specifična realizacija planiranja i kontrole proizvoda i usluga edukacije
 - 8.1.3 Dodatni zahtevi vezani za edukacije sa posebnim zahtevima
 - 8.2 Zahtevi za proizvode i usluge edukacije
 - 8.2.1 Utvrđivanje zahteva za proizvode i usluge edukacije
 - 8.2.2 Komuniciranje zahteva za proizvode i usluge edukacije
 - 8.2.3 Izmene u zahtevima za proizvodima i uslugama edukacije
 - 8.3 Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga edukacije
 - 8.3.1 Opšte
 - 8.3.2 Planiranje projektovanja i razvoja
 - 8.3.3 Ulazni elementi projektovanja i razvoja
 - 8.3.4 Upravljanje projektovanjem i razvojem
 - 8.3.5 Izlazni elementi projektovanja i razvoja
 - 8.3.6 Izmene projektovanja i razvoja
 - 8.4 Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama
 - 8.4.1 Opšte
 - 8.4.2 Vrsta i obim upravljanja
 - 8.4.3 Informacije za eksterne isporučioce
 - 8.5 Realizacija usluga i proizvoda edukacije
 - 8.5.1 Upravljanje proizvodima i uslugama edukacije
 - 8.5.2 Identifikacija i sledljivost
 - 8.5.3 Imovina koja pripada zainteresovanim stranama
 - 8.5.4 Očuvanje
 - 8.5.5 Zaštita i transparentnost podataka polaznika
 - 8.5.6 Upravljanje izmenama usluga i proizvoda edukacije
 - 8.6 Puštanje usluga i proizvoda edukacije
 - 8.7 Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima iz procesa edukacije

Fokus ISO 29993:2017 je na procesima i području primene sistema u pogledu pružanja konkretnih usluga. Ovim standardom [9] se utvrđuju zahtevi za usluge edukacije van formalnog obrazovanja, uključujući sve vrste „celoživotnog“ učenja (stručne obuke i obuke u samim kompanijama („in-house“ obuke), bilo da su obezbedene iz „outsorce“-a ili u okviru preduzeća). Sve prethodno navedeno uključuje svaku uslugu edukacije koju je obezbedio pružalac („provajder“) usluge obrazovanja (LSP – *Learning Service Provider*), kao i „sponzori“ koji pružaju uslugu umesto samih organizacija. Osnovna karakteristika ove vrste usluga je definisanje ciljeva edukacije i vrednovanje pruženih usluga, kao i izvođenje uz interakciju sa korisnicima usluga (podučavanim).

Standard obuhvata i sve metode i tehnike edukacije: „face-to-face“, „e-učenje“ ili kombinaciju istih. Sam prikaz strukture standarda, koja za razliku od ISO 21001:2018 nije zasnovana na „strukтури visokog nivoa“ dat je u nastavku u vidu strukture/sadržaja samog standarda:

1. Predmet i područje primene
2. Normativne reference
3. Termin i definicije

Prethodne tri tačke karakteristične su za sve standarde koji uređuju sisteme menadžmenta, dok su specifični zahtevi standarda ISO 29993:2017 dati u nastavku:

4. Osnovne informacije koje pružaju „LSP“ (pružaoci usluge obrazovanja)
5. Razvoj ponude usluga
6. Informacije koje moraju biti pružene pre realizacije usluge obrazovanja
7. Analiza potreba
8. Projektovanje usluge obrazovanja
9. Informacije vezane za usluge obrazovanja koje se pružaju polaznicima i njihovim „sponzorima“
10. Pružanje usluge
 - 10.1 Osoblje angažovano u pružanju usluga obrazovanja
 - 10.2 Materijal potreban za realizaciju usluge obrazovanja
 - 10.3 Okruženje potrebno za realizaciju usluge obrazovanja
11. Fasilitatori
12. Analiza sprovedene usluge obrazovanja
13. Monitoring i evaluacija usluga obrazovanja
14. Naplata

4. ZAKLJUČAK

Nova ekonomija, koju karakterišu stalne i brze promene, zahteva i stalne promene sistema obrazovanja. U digitalnoj ekonomiji spremnost i sposobnost da se stalno uči postaju presudni za uspeh, ali i opstanak, na globalnom tržištu. Standardi ISO 21001 i ISO 29993 mogu da pomognu obrazovnim ustanovama da na pravi način prepoznaju potrebe i očekivanja različitih zainteresovanih strana i obezbede im kvalitetno obrazovanje kroz sve faze života.

Adekvatnom primenom sistema upravljanja kvalitetom definisanim kroz zahteve standarda ISO 21001:2018 i ISO 29993:2017 svi izazovi koji se postavljaju pred organizacije koje pružaju usluge formalnog i neformalnog obrazovanja biće jednostavnije prebrođeni i dostizanje ciljeva biće efektivnije i efikasnije. Dobro uređeno obrazovanje i obuka su pokretači pametnog, održivog i inkluzivnog rasta. Posebna pažnja mora biti posvećena digitalnoj transformaciji i promenama u svim sferama života, pa tako i u digitalnoj transformaciji samog obrazovanja.

5. LITERATURA

- [1] Radivoje Mitrović, Miloš Dimitrijević, Miloš Vasić, Darko Stanojević, *Implementation of Quality System in Higher Education Institutions*, Konferencija liderstva u poslovanju, 2016-06
- [2] *ISO 21001:2018 Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use*, ISO, 2018.
- [3] *ISO 29993:2017 Learning services outside formal education — Service requirements*, ISO, 2017.
- [4] Internet stranica <https://sustainabledevelopment.un.org>
- [5] Aleksandra Nastasić, Koviljka Banjević, Dragana Rošulj, *Doprinos ISO standarda sprovođenju ciljeva održivog razvoja: SDG – 4 Kvalitet obrazovanja*, Peti naučno-stručni skup Politehnika, Beograd, 13. decembar 2019.
- [6] *ISO 29990:2010 Learning services for non-formal education and training — Basic requirements for service providers*, ISO, 2018.
- [7] Radoslav Raković, Branislav Sladić, Vladan Pantović, Bojana Petković, *Informacioni sistem kao podrška uspostavljanju i unapređenju sistema kvaliteta*, INFOTECH 2010, ISBN 978-86-82831-17-4, Vrnjačka Banja, 1-3. jun 2010.
- [8] Internet stranica https://www.iss.rs/rs/standard/?natstandard_document_id=65288
- [9] Internet stranica https://www.iss.rs/rs/standard/?natstandard_document_id=64983