

ISO W OŚWIACIE – EDUKACJA PROJAKOŚCIOWA W SZKOLE²

W dzisiejszych czasach, w dobie gospodarki rynkowej, zreformowana szkoła musi zapewnić edukację na najwyższym poziomie jakości chcąc przetrwać i rozwijać się.

Wszystko wskazuje na to, że cały wiek XXI będzie poświęcony jakości. Jakością są zainteresowani wszyscy.

Jakością szkoły zainteresowani są zarówno uczniowie, nauczyciele, rodzice jak i cała społeczność lokalna.

W Polsce, szkoły znalazły różne sposoby polepszenia jakości swojej pracy. Jedne z nich starają się podnosić efektywność pracy dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej, inne nastawiły się na rozwój organizacyjny szkoły i wewnątrzszkolne doskonalenie jakości, jeszcze inne zainteresowały się systemami zapewnienia jakości.

Zespół Szkół Prywatnych SIGMA we Wrocławiu, w skład którego wchodzi: szkoła podstawowa, gimnazjum informatyczno-językowe, liceum jak i szkoły policealne, także postawił na jakość i już w 2000r rozpoczął przygotowania do wdrożenia systemu jakości wg normy ISO 9001, co w kwietniu 2002 r. zaowocowało uzyskaniem certyfikatu PCBC oraz międzynarodowej sieci certyfikacyjnej IQ-net potwierdzającego zgodność systemu jakości z ISO 9001. **Były to pierwsze szkoły w Polsce, które taki certyfikat otrzymały.**

Poddanie się procesowi certyfikacji jest całkowicie dobrowolne. Ale certyfikat systemu jakości stanowi potwierdzenie zaufania klienta do szkoły i jakości jej usług i dlatego w warunkach niżu demograficznego, niestabilnej gospodarki uznaliśmy, że warto ponieść ten trud, aby móc być postrzeganym na rynku edukacyjnym jako dobra szkoła dająca klientowi gwarancje jakości.

HISTORIA NORMALIZACJI SYSTEMÓW JAKOŚCI

Normy ISO serii 9000 wydane przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną są dziś najpopularniejsze ze wszystkich norm międzynarodowych. Opisują uzgodnione wytyczne w sprawie kształtu zapewnienia jakości.

Systemy jakości są jednak o wiele starsze.³

¹ Europejskie Gimnazjum Informatyczno-Językowe SIGMA we Wrocławiu.

² Z doświadczeń gimnazjum posiadającego certyfikat zgodności systemu jakości z ISO 9001.

³ Za: „Zarządzanie jakością – teoria i praktyka” – Sławomir Wawak, Helion, Gliwice 2002.

Pierwszym systemem, który został opisany, był Kodeks Hammurabiego, w którym przewidywano kary cielesne za złą jakość. A było to 1700 lat p.n.e. Nie zmieniło się to przez setki lat.

W 1773 roku car Piotr I wydał następujący ukaz w sprawie jakości:

Właściciela Tulskiej Fabryki Broni, Kornila Bielogazowa bić batem i zesłać na roboty do Monastyru, ponieważ podlec ośmielili się dostarczyć wojsku ruskemu muszkiety kiepskiej jakości.

Starszego Nadzorę Wojskowego, Frola Fuksa, bić batem i zesłać do Azowa za stawianie pieczęci na złą broń. Nakazuję Kancelarii Zbrojeniowej w Sankt Petersburgu delegować przedstawiciela do Tuly, by dzień i noc pilnował jakości broni.

Niech Nadzorcy Wojskowi i ich pomocnicy pilnie baczą, jak kontrola pieczęcie stawia. Jeśli będą mieli wątpliwości, sami niech sprawdzają przez przegląd i strzelanie z dwóch muszkietów co miesiąc. Strzelać mają dopóki się nie zepsują.

Jeśli mimo tego wojsko dostanie złą broń, psującą się podczas bitwy, nie oszczędzając bić batami:

- *Właścicielowi fabryki 25 batów i karę pieniężną po jednym czerwieńcu od każdej sztuki.*
- *Starszego Kontrolera Wojskowego bić do nieprzytomności.*
- *Starszego Nadzorę przenieść do podoficerów.*
- *Nadzorcę uczynić pisarzem a jego pomocnika pozbawić niedzielnej porcji wódki na okres jednego roku.*

Nowemu właścicielowi Fabryki Broni, Demidowi, nakazuję urządzić nadzorcóm i ich pomocnikom pomieszczenia nie gorsze, niż jemu samemu. Jeżeli będą gorsze niech się Demidow nie obraża, każę mu obciąć głowę.

Osiąganie wysokiej jakości było związane ze stosowaniem przemocy w różnych postaciach aż do połowy XX wieku. Dopiero powstanie idei zapobiegania powstawaniu wad zamiast karania za nie położyło kres takiemu podejściu.

Pierwsze normy poruszające aspekty jakości powstały na przełomie lat pięćdziesiątych i sześćdziesiątych, a dotyczyły branży wojskowej e Stanach Zjednoczonych.

Serię norm ISO 9000 zaczęto stosować najpierw w przemyśle lotniczym i kosmicznym, a także w wojsku i elektrowniach jądrowych. Później zorientowano się, że jest ona przydatna także w przedsiębiorstwach o innych profilach. Dziś jest to chyba najbardziej znana seria norm.

SŁOWNIK POJĘĆ ZWIĄZANYCH Z JAKOŚCIĄ:

Ponieważ system jakości ma swoje specyficzne słownictwo, to żeby przybliżyć temat przytoczę tu kilka podstawowych definicji:

JAKOŚĆ – ewolucja pojęcia *jakość* jest następująca:

- *jakość to sprawność w użyciu*⁴ (J.M.Juran 1970);
- *jakość to zgodność z wymaganiami użytkowników* (K.Ischikawa 1980);
- *jakość jest tym czego brak oznacza straty dla wszystkich* (G.Taguchi 1980);

⁴ Tłumaczenie definicji podanej przez Jurana (fitness for use) w języku polskim jest często formułowane jako „przydatność do użytkowania” (przypis redaktora naukowego).

- *jakość to zero błędów*(P.B.Crosby 1985);
- *wg normy ISO 8402:1996⁵ – jakość to ogół właściwości obiektu, wiążących się z jego zdolnością do zaspokojenia potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych;*
- *wg normy ISO 9000:2000 – jakość to stopień, w jakim zastaw inherentnych⁶ właściwości spełnia wymagania.*

WYMAGANIE – *potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.*

WŁAŚCIWOŚĆ – *cecha wyróżniająca.*

NIEZGODNOŚĆ – *niespełnienie ustalonego wymagania.*

WADA – *niespełnienie wymagania odnoszące się do zamierzonego lub wyspecyfikowanego użycia.*

WYRÓB – *jest to wynik procesu (wyrobem w szkole jest wynik procesu kształcenia).*

PROCES – *zestaw wzajemnie powiązanych lub wpływających na siebie wzajemnie działań, które przekształcają dane wejściowe w dane wyjściowe. Wejścia do procesu są zazwyczaj wyjściami innych procesów.*

KSIĘGA JAKOŚCI – *dokument, w którym scharakteryzowano system zarządzania jakością w szkole. Jest to jeden z najważniejszych dokumentów systemu jakości wg ISO 9001:2000.*

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – *zestaw wzajemnie powiązanych lub wzajemnie na siebie oddziałujących elementów służących ustanawianiu polityki celów oraz osiągnięciu tych celów, wykorzystywany dla kierowania organizacją (szkołą) i jej nadzorowaniu w odniesieniu do jakości.*

PODEJŚCIE PROCESOWE – *sposób postrzegania organizacji (szkoły), jako szeregu związanych ze sobą procesów powiązanych w taki sposób, że dane wyjściowe z jednych (informacje, materiały, itp.) stanowią dane wejściowe do innych.*

KLIENT SZKOŁY (OTOCZENIE SZKOŁY)

Nim powiemy sobie, kto jest klientem szkoły przyjrzyjmy się bliższemu i dalszemu otoczeniu szkoły.

SZKOŁA:

- personel własny szkoły,
- uczniowie:
 - obecni,
 - przyszli,
 - absolwenci,

⁵ Obecnie norma ISO 9000:2000 zastępuje normę ISO 8402:1996 (przypis redaktora naukowego).

⁶ inherentny = tkwiący w czymś, w istocie, strukturze, zasadniczym charakterze czegoś; nieodłączny od; (jest to definicja podana za *Słownikiem wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych* Władysława Opalińskiego, Wiedza Powszechna, Warszawa 1983) (przypis redaktora naukowego).

- rodzice,
- inne szkoły, uczelnie,
- kadra innych szkół,
- ośrodki metodyczne i doradcze,
- administracja oświatowa,
- pracodawcy,
- stowarzyszenia, fundacje,
- władze,
- osoby i instytucje zagraniczne,
- media,
- kościół,
- społeczeństwo.

Wszystkie te grupy stanowią klientów szkoły, stanowią tzw. zainteresowane strony. Jak widzimy klientów szkoły jest wielu. I mimo że możemy podzielić ich na dwie grupy: na klientów bezpośrednich i pozostałe zainteresowane strony, to wszyscy oni są dla szkoły bardzo ważni, gdyż to oni kształtują opinię o szkole.

I mimo, że oczekiwania tych grup są czasami różne, czasami nawet sprzeczne, to w tym wszystkim szkoła powinna znać te oczekiwania, aby móc działać w warunkach nastawionych na spełnienie oczekiwań klienta, ponieważ działanie w kategoriach jakości opiera się na zaspokajaniu potrzeb klientów. I to oczekiwania klientów determinują treści programów, planów działania, planów zmian w szkole. Szkoły są zależne od swoich klientów i dlatego muszą rozumieć obecne i przyszłe potrzeby klienta, spełniać wymagania klienta oraz podejmować starania, aby wykraczać ponad jego oczekiwania.

JAKOŚĆ SZKOŁY

Wdrażając system jakości zgodny z normą ISO 9001 mieliśmy świadomość, że po wejściu Polski do Unii Europejskiej niewiele czasu minie a systemy zarządzania jakością będą tak popularne, że trudno będzie sobie wyobrazić działanie na jakimkolwiek rynku bez posiadania certyfikatu jakości.

Jakość oferowana przez konkretną instytucję oświatową zależy od wielu aspektów jej działań na rzecz zaspokojenia potrzeb rzeczywistych lub zakładanych.

Mówimy o jakości w szkole, gdy:

- *funkcjonowanie szkoły przebiega bez problemów a szkoła osiąga zakładane cele i standardy,*
- *kiedy klienci są usatysfakcjonowani,*
- *kiedy szkoła ma dobrą reputację,*
- *kiedy szkoła potrafi dostosować się do zmieniających się wymagań,*
- *kiedy istnieje kultura doskonalenia, stałego usprawniania działania,*
- *kiedy uzyskujemy zasoby potrzebne do osiągania celów i standardów.*

Wdrażając system jakości w szkole warto powiedzieć, jak wiele uzyskujemy korzyści. I mimo że nie jest to sprawa prosta, wymaga dużo pracy, przygotowań, otwartości szkoły na zmiany, zaangażowania całego zespołu, zdetermi-

nowania kierownictwa szkoły, to korzyści, które odniosą uczniowie są ogromne. Ale to nie tylko uczniowie odnoszą korzyści.

Wymierne korzyści odnosi szkoła:

- sprawniejszy system organizacyjny i lepszy obieg informacji w szkole,
- jasny podział kompetencji pracowników,
- podniesienie prestiżu szkoły i lepsza pozycja wśród szkół konkurencyjnych (a nie konkurujących),
- obniżenie wewnętrznych kosztów złej jakości,
- możliwość wykorzystania w marketingu informacji o posiadanym certyfikacie jakości,
- zmiana kontaktów między organizacjami (model szkoły otwartej),
- autentyczne zaangażowanie pracowników w rozwój swojego miejsca pracy.

Wymierne korzyści odnoszą sami uczniowie:

- nieustanna poprawa przebiegu procesu kształcenia i jego wyników,
- zwiększenie skuteczności działań zapobiegających niepowodzeniom uczniów,
- wzrost zaufania do szkoły i poczucie bezpieczeństwa uczniów,
- poszerzenie oferty edukacyjnej, opiekuńczej i wychowawczej nastawionej na klienta.

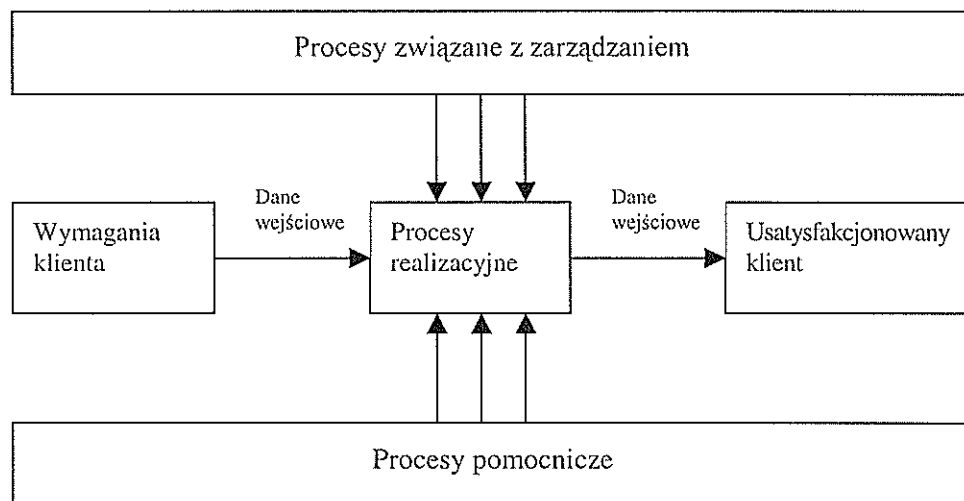
Wymierne korzyści odnoszą pracownicy szkoły:

- poczucie bezpieczeństwa miejsca-stanowiska pracy, (wyeliminowanie atmosfery strachu i niepewności),
- lepsze warunki pracy,
- udział w szkoleniach, doskonalenie się, (szkolenia prowadzone cyklicznie).

PROCESY W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Wynik, jaki chcemy osiągnąć osiągniemy z większą efektywnością wówczas, gdy działania i związane z nimi zasoby są zarządzane jako proces.

PROCESY WYSTĘPUJĄCE W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ:



Przykładowe procesy związane z zarządzaniem:

- proces planowania,
- proces zapewnienia odpowiednich zasobów i zarządzania zasobami,

Przykładowe procesy realizacyjne:

- proces kształcenia:
 - proces dydaktyczny,
 - proces wychowawczy,
 - proces opiekuńczy,
- proces komunikowania się z klientem,

Przykładowe procesy pomocnicze:

- proces szkolenia personelu

Wyodrębnienie procesów zachodzących w szkole (firmie, organizacji) nie jest łatwym zadaniem, natomiast w efekcie usprawnia działanie, gdyż nie ma wtedy bałaganu organizacyjnego, nie są powielane na różnych obszarach niektóre zadania szkoły, nie są też pomijane niektóre z tych zadań.

ISO W GIMNAZJUM – ASPEKTY PRAKTYCZNE*DZIAŁANIA ZESPOŁOWE PRACOWNIKÓW:*

Europejskie Gimnazjum Informatyczno-Językowe SIGMA we Wrocławiu Zespołu Szkół Prywatnych SIGMA, jako pierwsze gimnazjum w Polsce uzyskało międzynarodowy certyfikat jakości ISO 9001.

Jako jedną z korzyści wdrożenia systemu jakości (już po ustąpieniu większości obaw związanych z wprowadzeniem systemu jakości) widzimy zapal i zaangażowanie zespołu pracującego w SIGMIE.

Jako motto dla działalności zespołu pracowników przyjęliśmy słowa Konstantego Ildefonsa Gałczyńskiego:

„Jesteśmy w jednym zespole, z niego płynie nasza siła, aby chleb leżał na stole a pracom lampa świeciła”.

Praca w szkole to przede wszystkim praca zespołowa. A zespół jest wtedy zespołem, gdy sam siebie uważa za zespół, gdy ma wspólne cele, gdy opracowuje wspólnie sposoby rozwiązywania problemów, gdy ma wspólną wizję rozwoju i ją realizuje.

Świadomość tego, że w zasadzie wszystko zależy od nas samych, że każdy członek zespołu dbając o swoje stanowisko pracy dba jednocześnie o innych wiąże się z dużą odpowiedzialnością i jednocześnie wyzwala dużo pozytywnej energii.

Zespół naszych nauczycieli to energiczna grupa ludzi. Charakteryzuje ich duże zaangażowanie, są rzetelni, terminowi, kreatywni, współpracują ze sobą, są dyspozycyjni, odnoszą sukcesy.

Wyszliśmy z założenia, że praca w zespole musi przynosić zadowolenie każdemu z członków zespołu. Każdy w zespole musi czuć się potrzebny. Każdy powinien identyfikować się z zespołem, myśląc MY, gdy myśli o zespole.

Jest to ciągły proces, któremu poświęcamy wiele uwagi. (I jednocześnie jest to konkretna korzyść z wprowadzenia systemu jakości).

Innym ważnym obszarem związanym z wprowadzonym systemem jakości są:

DZIAŁANIA KONTROLNE – AUDITY JAKOŚCI:

Najważniejszym narzędziem weryfikującym zgodność wprowadzonego systemu jakości z wymaganiami jest audit.

Audit polega na systematycznym i niezależnym badaniu mającym na celu ustalenie słabych ogniw systemu jakości oraz określeniu programu naprawczego działań korygujących i zapobiegawczych.

Auditowi poddawani są wszyscy pracownicy na wszystkich stanowiskach. (Dyrektor szkoły jako pierwszy powinien poddać się auditowi. To on musi umieć wiedzieć, co odpowiedzieć, np. na pytanie: co zrobił w ciągu ostatnich 6 miesięcy dla podniesienia jakości w szkole.)

Ważne jest doskonalenie systemu jakości, i jak to przebiega, to w wyniku przeprowadzanych auditów można określić.

Aby audit był w pełni skuteczny to cele auditu muszą być akceptowane przez kadrę, a także muszą oni dostrzegać korzyści, jakie to przynosi szkole i uczącym się w niej uczniom.

Dla dyrektora wyniki auditów to kopalnia wiedzy, to gotowe odpowiedzi na wiele pytań, problemów. To konkretny sposób na rozwój szkoły poprzez eliminowanie jej słabych punktów.

Przy wprowadzaniu systemu jakości w szkole, założyliśmy sobie osiągnięcie wizerunku szkoły nowoczesnej.

WIZERUNEK SZKOŁY OTWARTEJ, NASTAWIONEJ NA JAKOŚĆ

SYSTEM OCENIANIA:

Wprowadzając system jakości najbardziej zmodyfikowany został system oceniania.

Typowo szkolne ocenianie to już przeszłość, twór bardzo sztuczny i mocno stresujący zarówno uczniów jak i rodziców.

Ocenianie w kategoriach jakości jest zupełnie inne niż ocenianie tradycyjne. Jest to informowanie ucznia o jego mocnych i słabych stronach. Świetnie, gdy możemy mówić o jego mocnych stronach, ale jednocześnie uczeń dostaje informację, że to, co jest jego słabą stroną w tej chwili to w przyszłości może być jego mocną stroną, ponieważ wie gdzie ma się doskonalić i jest to jego szansa rozwoju. Przykład: nauczyciel języka polskiego zadał do napisania wypracowanie na pewien temat. Uczeń wprawdzie otrzymuje ocenę niedostateczną, ale z informacją, które elementy jego pracy były dobre, a które złe, co i gdzie ma poprawić. Nie pisze nowej pracy, ale dotąd poprawia tę pracę, aż nauczyciel powie: już jest dobrze. Uczeń doskonale poznaje swoje błędy, uczy się je poprawiać i co najważniejsze przez cały czas współpracuje z nauczycielem.

Przy takim ocenianiu ocena niedostateczna nie jest klęską, porażką.

Tu ocena wzbudza chęć do przezwyciężenia aktualnych słabości. I jeszcze jedno: tu uczeń nie może usłyszeć żadnego niesympatycznego komentarza ze strony nauczyciela!

Nauczyciel w naszym systemie trochę inaczej funkcjonuje. Oprócz zajęć dydaktycznych ma dwie godziny konsultacji w tygodniu. Są to godziny do dyspozycji ucznia, który może przyjść na konsultacje, ponieważ czegoś nie zrozumiał na zajęciach, lub gdy np. przez jakiś czas chorował, gdy nauczyciel przygotowuje go do konkursu lub olimpiady.

Staramy się przestać oceniać ucznia w porównaniu z innymi uczniami, staramy się oceniać go w aspektach jego własnego rozwoju.

ZAJĘCIA POZALEKCYJNE – CERTYFIKATY W NAUCZANIU:

Starając się uatrakcyjnić ofertę szkoły dużo uwagi poświęciliśmy zajęciom pozalekcyjnym. One miały być jednym z atutów szkoły.

Ale cóż z tego, że zebraliśmy informacje na oczekiwaniach uczniów, przygotowaliśmy ciekawe programy, znaleźliśmy niebanalnych wykładowców, gdy po pewnym czasie większość z tych zajęć rozwiązywała się z powodu zbyt małej frekwencji.

Zastosowane przez nas programy naprawcze były mało skuteczne. Szukaliśmy rozwiązań dalej. Program naprawczy, który w tym roku zastosowaliśmy ma szansę na sukces. Wykorzystaliśmy tu elementy gospodarki rynkowej, prawo podaży i popytu.

Nauczyciele napisali małe formy atrakcyjnych zajęć obejmujące kilka spotkań, reklamują je wśród uczniów, zbierają zapisy. Formy te kończą się certyfikatami potwierdzającymi znajomość zrealizowanego programu. Programy są ambitne, ciekawe. W tej chwili w szkole trwają prawdziwe kampanie reklamowe prowadzone przez nauczycieli. (Ale w dzisiejszych czasach umiejętność promowania siebie jest bardzo potrzebna.)

Zainteresowanie uczniów jest bardzo duże. Zadanie nauczyciela to uruchomić zajęcia. Jest też w tym dużo zabawy. Liczymy na sukces. Prognozy są obiecujące.

INICJATYWY SZKOŁY OTWARTEJ

PROGRAM „NAUKA I PRACA W UNII EUROPEJSKIEJ”

Pod koniec ubiegłego roku szkolnego, powstał w naszej szkole program o nazwie „Nauka i Praca w Unii Europejskiej”, skierowany do uczniów szkół, klas III gimnazjalnych oraz klas licealnych.

Cele tego programu to m.in.:

- zapoznanie młodzieży z możliwościami podjęcia nauki o tematyce europejskiej na poziomie szkoły średniej i wyższej,
- popularyzacja idei zjednoczenia europejskiego,
- przygotowanie (w formach szkolnych i pozaszkolnych) kandydatów do pracy w strukturach Unii Europejskiej.

Patronat nad programem objął **Józef Piniór** – członek Parlamentu Europejskiego.

W ramach tego programu szkoła nasza nawiązała współpracę z:

- Departamentem Kształcenia Europejskiego Urzędu Komitetu Integracji Europejskiej,
- Dolnośląskim Centrum Informacji Europejskiej,

- Departamentem Współpracy z Zagranicą Dolnośląskiego Urzędu Marszałkowskiego.

17 maja 2004 r. zorganizowaliśmy konferencję nt. „Jak zdobyć kwalifikacje do pracy w instytucjach Unii Europejskiej.”

Wysłaliśmy zaproszenia do wrocławskich szkół. 10 z nich przystąpiło do tego programu.

Korzyści dla szkół uczestniczących w programie:

- budowanie wizerunku szkoły nowoczesnej otwartej na współpracę,
- możliwość wspólnego korzystania ze środków pomocowych, (szkoły uczestniczące w programie otrzymały oficjalne potwierdzenie uczestnictwa w programie).

Korzyści dla uczniów szkół:

- uzyskanie rzetelnej informacji dotyczących nauki i pracy w UE,
- poznanie osób zajmujących się problematyką europejską,
- możliwość sprawdzenia własnych predyspozycji (i umiejętności) do pracy lub dalszej nauki (uczestnictwo w testach sprawdzających),

Korzyści dla nauczycieli współpracujących:

- możliwość publikacji,
- udział w lekcjach otwartych dot. problematyki europejskiej,
- specjalistyczna pomoc dot. problematyki europejskiej (przy szkole działa Punkt Informacji Europejskiej).

Co jeszcze zmieniło się po wprowadzeniu ISO?

To, że ISO to nie tylko dyplom na ścianie gabinetu dyrektora mam nadzieję, że udało mi się, chociaż trochę udowodnić.

Podsumowując: wdrażanie procedur nie było niczym nadzwyczajnym w szkole, nie wywróciło naszego codziennego funkcjonowania, nie była to żadna rewolucja. W zasadzie szkoła już przed wdrożeniem ISO spełniała wymagania, jakie stawia przed nią norma. A wdrożenie procedur uporządkowało jedynie na różnych obszarach funkcjonowanie szkoły, poprawiło przepływ informacji, uaktywniło mocniej identyfikujących się ze szkołą nauczycieli.

Bibliografia

Zarządzanie jakością – teoria i praktyka, Sławomir Wawak, Helion, Gliwice 2002.

Normy ISO serii 9000:2000 – wymagania, analiza, wdrażanie, Małgorzata Wiśniewska, ODDK, Gdańsk 2002.