

Predgovor

Danas se organizacije, bez obzira na veličinu, suočavaju sa zahtjevima unositosti, kvalitete, tehnologije i održivog razvoja. Da bi stalne pritiske pretvorile u konkurentske prednosti, organizacije trebaju sustavno održavati i unapređivati svoje poslovanje.

Inovativna organizacija temelji se na sustavu upravljanja potpunom kvalitetom. TQM predstavlja iznimno značajan napredak u poslovnoj učinkovitosti.

Potpuno je upravljanje kvalitetom poslovna filozofija kojoj je u žarištu usavršavanje kvalitete cijelog poslovnog sustava. TQM je sustav upravljanja usmjeren na stalno unapređivanje proizvoda i/ili usluga radi izgradnje visoke razine zadovoljstva korisnika i njihove odanosti organizaciji.

U razvijenim se zemljama obrazovanju pridaje temeljna uloga u gospodarskome i društvenome napretku. Kvaliteta obrazovanja postaje sve važnija za one koji u njemu izravno ili neizravno sudjeluju, ili se služe njegovim uslugama.

TQM-pristup kvaliteti u obrazovanju podrazumijeva ne samo ostvarenje vrhunske kvalitete u odgojno-obrazovnom radu već djelovanje na sve čimbenike odgojno-obrazovnog procesa: organizaciju, rukovođenje, međuljudske odnose, materijalne i ljudske resurse i dr. Na taj način kvaliteta poprima obilježje potpunosti (totalnosti, cjelovitosti).

Kad je riječ o sustavu odgoja i obrazovanja, jedna od mogućih primjena potpunog upravljanja kvalitetom u obrazovanju jest pristup utemeljen na *Normi za upravljanje kvalitetom u obrazovanju, NUKO 9001:2007*.

Radi utvrđivanja učinkovitosti potpunog upravljanja kvalitetom u obrazovanju, provedeno je istraživanje u osnovnim i srednjim školama u Republici Hrvatskoj. Uvjereni smo da će dobiveni rezultati biti doprinos ne samo bržem uvođenju potpunog upravljanja kvalitetom u odgojno-obrazovne ustanove, već i učinkovitosti cjelokupnog sustava odgoja i obrazovanja.

U nastajanju knjige pomoglo je šezdeset osnovnih i trideset srednjih škola iz svih županija Republike Hrvatske. Njihov popis nalazi se u prilogima. Zahvaljujem im svima, kao i onima koji su pomogli svojim prijedlozima i podacima, ponajprije recenzentima, red. prof. dr. sc. Ištvanu Černičeku u profesoru visoke škole mr. sc. Živku Kondiću.

Zagreb, 14. siječnja 2008.

Autor