

RAZVOJ SERVISNO ORIJENTISANIH KOMPETENCIJA: CRNA GORA U FOKUSU

Servisno orijentisane kompetencije poput komunikativnosti, kreativnosti, kritičkog razmišljanja, timskog rada su od posebnog značaja za studente i njihovu konkurentnost na tržištu rada. Projekat Erasmus + E-VIVA je pokrenut sa ciljem da se na univerzitetima zemalja Zapadnog Balkana razvijaju moduli učenja koji razvijaju ove kompetencije kod studenata.

U radu je ukazano na značaj i efekte formalnog i neformalnog učenja i pristup E-VIVA projekta u razvoju servisno orijentisanih kompetencija kod studenata. Kako procjena efektivnosti obuke uvijek sa sobom nosi i dozu nepovjerenja u pouzdanost te ocjene, to je u projektu posebna pažnja posvećena upravo ovoj temi. S tim u vezi, u radu se prikazuje jedan vrlo efikasan i široko primjenljiv alat tzv. Level5, koji će se koristiti u ocjenjivanju kompetencija studenata a koji obezbjeđuje potreban nivo pouzdanosti ocjenjivanja. Alat je zasnovan na samoocjenjivanju, poput samoocjenjivanja efektivnosti i efikasnosti sistema menadžmenta shodno standardu ISO 9004.

1. UVOD

Orijentacija ka servisnoj ekonomiji zahtijeva prilagođavanje koje ide dalje od samo formalno usvojenih pravila, koja se odnose na promjene u sferi privrede. Jednako važni su i promjena percepcije i prakse, koje dominantno zavise od sistema obrazovanja, odnosno prilagođavanja i modernizacije obrazovnog sistema. U radu se govori o Erasmus+ projektu e-VIVA, koji u Crnoj Gori sprovode Univerzitet Crne Gore i Univerzitet Donja Gorica, kao partneri na projektu. Projekat predstavlja doprinos u razvoju kompetencija kod studenata, sa fokusom na servisno orijentisanim kompetencijama. U radu se polazi od pretpostavke da formalno obrazovanje ne može ispratiti trendove globalne ekonomije pa je neophodno uključiti i neformalne oblike, što ovaj projekat zaista i jeste. Rad se sastoji od ukupno 6 djelova. Nakon uvoda u drugom dijelu se govori o važnosti kompetencija u servisnoj ekonomiji. Treći dio je orjentisan na formalne i neformalne oblike učenja o servisno orijentisanim

kompetencijama, dok četvrti dio prikazuje konkretne aktivnosti na projektu. U petom dijelu se govori o validaciji kao jednom od značajnijih segmenata projekta, koji prati zaključak kao poslednji dio.

2. KOMPETENCIJE I NJIHOV ZNAČAJ U SERVISNOJ EKONOMIJI

Kompetencije danas imaju posebnu važnost zato što omogućavaju komparativni pristup koji je upotrebljiviji i koji jasnije prikazuje realne potrebe, kako organizacija koje traže pojedince sa određenim kompetencijama, tako i pojedinaca koji na ta mjesta pretenduju. Zapravo, kvalitet obavljanja pojedinačnih zadataka se može adekvatno procijeniti kroz pojam kompetencije. Flower [1], iako u drugom kontekstu, ali u direktnoj vezi sa pojmom kompetencije govori o četiri nivoa učenja: nesvjesna nekompetentnost, koja podrazumijeva nemanje svijesti o vještini da se nešto uradi i nemogućnost spoznaje o postojanju neznanja; svjesna nekompetentnost, koja podrazumijeva poznavanje činjenice da pojedinac nije sposoban da uradi nešto ali zbog svijesti o tome pokušava da unaprijedi taj nedostatak; svjesna kompetentnost, pod kojom se podrazumijeva

postojanje znanja i vještine o mogućnosti da se uradi traženi zadatak i zato se radnja ponavlja kako bi se usavršila; nesvjesna kompetentnost podrazumijeva takvo stanje uma, ali i znanja i vještina, u kojem pojedinac može u svakom trenutku da uradi traženi zadatak, praktično automatski i u nebrojenim ponavljanjima, bez ulaganja dodatnog truda svaki put [1].

Kompetentnost se u skladu sa [3] može definisati kao sinteza sledećih elemenata:

- Znanje (kognitivno)
- Vještine (sposobnosti i ponašanje)
- Stavovi (emocije i vrijednosti)

Ovo je interna podjela kompetencija dok se sa eksternog aspekta, kompetencije mogu posmatrati kroz 3 elementa:

- Demonstriranje ponašanja
- U određenom kontekstu
- I sa odgovarajućim nivoom kvaliteta

Ovdje je riječ o tzv. "leptir mašni" modelu prikazanom na slici 1 [3]

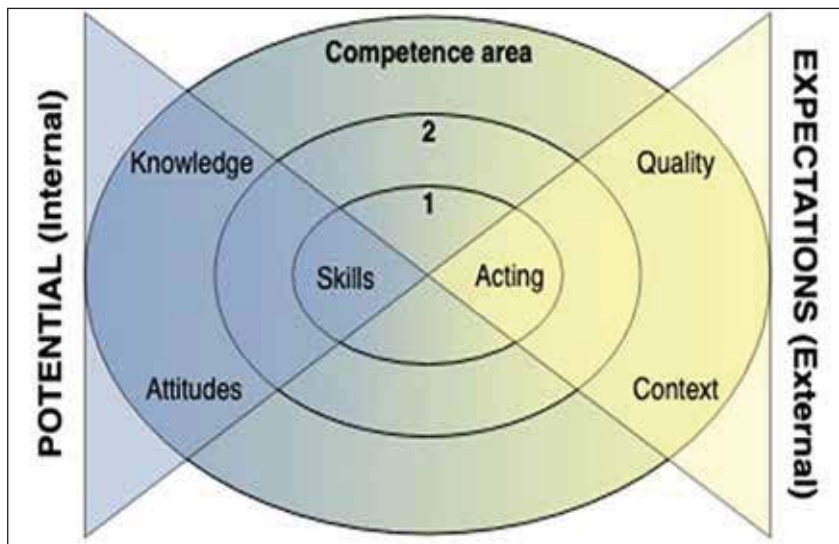
Model "Leptir mašne" na slici 1. predstavlja vizualizaciju svih komponena kompetencija i njihovih međuzavisnosti, objedinjene u jednom prikazu. U ovom modelu je znanje, isto kao i kvalitet, samo jedna od komponenti. Dakle sticanje znanja i ocjena njegovog zadržavanja se uglavnom koristi kod studenata u cilju mjerenja kvaliteta.

Kompetentnost se može dokazati odnosno ostvariti u skladu sa [2] ako dodje do spoja 3 elementa, kako je predstavljeno na slici 2 a u skladu sa definicijom:

$$K(\text{OMPETENTNOST}) = Z(\text{NA-NJE}) \cap \check{Z}(\text{ELJA}) \cap P(\text{RILIKA})$$

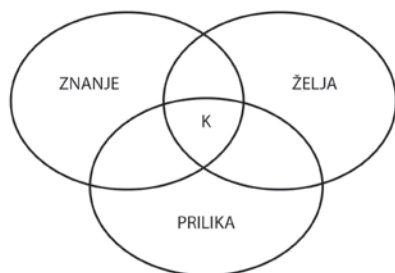
Servisno orijentisane kompetencije poput komunikativnosti, kreativnosti, kritičkog razmišljanja, liderstva, sposobnosti rešavanja problema,

¹Jelena Šaković Jovanović, ²Branko Bošković, ³Sanja Peković, ⁴Aleksandar Vujović – Mašinski fakultet Univerziteta u Podgorici, Crna Gora.



Slika 1. Model "Leptir mašina" komponenti kompetencija

sposobnosti timskog rada, razvijanja vizije, planiranja i menadžmenta, inicijativnosti, istrajnosti, uočavanja mogućnosti i sl. [9] od posebnog su značaja za studente i njihovu konkurentnost na tržištu rada. Ove kompetencije umnogome utiču i na razvoj preduzetničkih sposobnosti studenata. Na EU univerzitetima se posvećuje pažnja razvoju ovih kompetencija što nije slučaj u zemljama Zapadnog Balkana. To je i bio razlog što je EU finansirala Erasmus + projekat e-VIVA (Enhancing and Validating service related competences in Versatile learning environments in Western Balkan Universities) čiji je cilj razvoj servisno orijentisanih kompetencija kod studenata na univerzitetima Zapadnog Balkana.



Slika 2. Dokazivanje kompetentnosti

Servisna orijentacija predstavlja korak dalje ka društvu usluga, u kojem je zastupljen drugačiji odnos učesnika proizvodnih odnosa. U stvari, sam koncept proizvodnog odnosa više nije primjenjiv u uslužnoj ekonomiji zato što su i proizvodi dobili sasvim drugačiji karakter a i odnos između korisnika i ponuđača usluga je dramatično drugačiji. Zahvaljujući internetu, sam proizvod postaje nevidljiv, može biti

usluga a ne konkretan proizvod, što je posebno omogućio internet. Kreiranje usluga može dovesti do stvaranja daljih usluga, koje tek na kraju mogu donijeti konkretan proizvod. Tercijalni sektor ekonomije igra sve važniju ulogu i širina oblasti koje mu pripadaju se sve više širi: turizam, finansije, biznis, softveri, online ekonomija itd. [10].

Servisno orijentisane kompetencije su u kontekstu Crne Gore posebno relevantne, što se i pokazalo u istraživanju o preduzetništvu, koje je objavljeno 2017. godine [11]. Ovo se naglašava iz razloga što su servisno-orijentisane kompetencije jedan od temelja na kojima se gradi preduzetništvo. Posjedovanje ovih kompetencija omogućava razvoj preduzetništva kao koncepta, ideje i načina razmišljanja. Postojanje niza barijera sa kojima se srijeću mladi u Crnoj Gori, koji žele da se bave preduzetništvom, dodatno podižu važnost koncepta koji je u srži ovog rada. Najznačajnije barijere su: neadekvatno obrazovanje, pogotovo sa aspekta pripreme za tržište rada, nedostatak radnog iskustva, manjak finansijskih sredstava da bi se započeo sopstveni biznis, nizak nivo društvenih kontakata i mreža, neadekvatan preduzetnički ekosistem, formalne barijere i regulatorna ograničenja [11].

Ranije rađena istraživanja (IPSOS, 2013 i DAMAR, 2013, navedeno prema: [11]) pokazuju da su mladi u Crnoj Gori zainteresovani za sopstveni biznis i da bi radije radili za sebe nego za poslodavca (preko 60%) ali da je pokretanje sopstvenog posla rizično (75%). Ipak, više od dvije trećine mladih (67%) ne razmišlja na tu temu. Istraživanje koje je radio Institut

za preduzetništvo i ekonomski razvoj iz 2019. godine pokazuje da se za uspjeh preduzetnika formalnom obrazovanju pridaje najmanji značaj (1%), a najvažniji su: upornost i istrajnost (25%), kreativnost i inovativnost (23%), spremnost za rizik (21%), povezanost sa drugima/kontakt (17%) i hrabrost i posvećenost (13%) (IPER, 2019). Isto istraživanje, koje je rađeno među mladim preduzetnicima, pokazalo je da su najpozitivnije stvari u bavljenju preduzetništvom: osjećaj da je kupac zadovoljan proizvodom (28%), nepolažanje računa nikome (24%), iskazivanje leaderskih sposobnosti (15%), osjećaj društvene odgovornosti (14%), primanja koja su veća nego da rade za nekog drugog (14%) (Ibid.).

Iz prethodnog se može zaključiti da projekat E-VIVA može imati značajan efekat na razvoj preduzetništva, zato što se fokusira na probleme i pojave koje su identifikovane kao najznačajnije, makar u dijelu koji se odnosi na razvoj preduzetništva. Ovdje treba naglasiti da je koncept kompetencije dodatno važan zato što ističe i stav, a ne samo znanje i vještine. Drugačije rečeno, kompetencija pokazuje potrebu uključivanja i voljnog momenta, bez kojeg svaka aktivnost na duže staze ne može biti uspješno realizovana. Rezultati istraživanja iz 2019. godine to samo potvrđuju. Zato je projekat E-VIVA dodatna vrijednost u daljem razvoju dobre prakse razvoja kompetencija u Crnoj Gori.

3. FORMALNO I NEFORMALNO UČENJE O SERVISNO ORIJENTISANIM KOMPETENCIJAMA

S obzirom na to da se kompetencije stiču kako kroz formalno tako i neformalno učenje projekat je trebao da omogući sticanje ovih kompetencija studenata kroz spoj ova dva pristupa učenju. Implementacija E-VIVA projekta je započela analizom početnog stanja na univerzitetima Zapadnog Balkana, nakon čega se krenulo sa obukom nastavnog osoblja, definisanjem modula učenja i na kraju obukom studenata.

Početna analiza o razvoju servisno orijentisanih kompetencija na univerzitetima Zapadnog Balkana je sprovedena kroz 3 alata:

- Desk istraživanja
- Upitnika
- Intervjua sa stejholderima

Ovim istraživanjem su obuhvaćeni: studenti, nastavno osoblje, preduzeća, privredne komore i ostala udruženja privrednika. Rezultati ovih istraživanja su pokazali da na dva najveća univerziteta u Crnoj Gori (Univerzitet Crne Gore i Univerzitet Donja Gorica) ne postoje studijski programi koji su specijalno orijentisani na sticanje servisno orijentisanih kompetencija i da se ove kompetencije u određenoj mjeri stiču samo na specijalizovanim studijskim programima turizam, hotelijerstvo, pravnim i ekonomskim naukama, učenju stranih jezika.... Zapravo ovim kompetencijama se na većini studijskih programa, naročito onih tehnički orijentisanih, poklanja mala pažnja.

U radovima [4, 5, 6] se ukazuje na to da učenje o uslužnim djelatnostima kod studenata ima pozitivan uticaj na razvoj tzv ključnih kompetencija kao što su (komunikativne vještine, liderstvo, sposobnost timskog rada, interkulturalno razumijevanje, odgovornost, vještine rešavanja problema, razvoj kritičkog razmišljanja...). U radu [7] su prikazani rezultati istraživanja o ovim kompetencijama kod dvije grupe studenata uključene u strategije servisno orijentisanog učenja tokom 2013-2014 i 2014-2015. Rezultati studije su pokazali da servisno orijentisano učenje ima pozitivan uticaj na razvoj servisno orijentisanih kompetencija studenata.

Postavlja se pitanje koji oblik učenja najviše doprinosi razvoju ovih kompetencija i u kojem razvojnom dobu.

Evropska komisija (2001) definiše formalno obrazovanje kao "učenje koje se obično odvija u vaspitno

obrazovnoj instituciji, koje je strukturirano u pogledu ciljeva, vremena i zahtjeva učenja i vodi sertifikovanju. Neformalno učenje se opisuje kao "učenje koje se ne odvija u obrazovnim institucijama i za koje nije obavezno izdavanje sertifikata ali je istovremeno sistematično u pogledu ciljeva, trajanja i sredstava učenja (Evropska komisija (2001)). Neformalno učenje se definiše i kao individualno učenje.

E-VIVA projekat u koji su uključeni Univerzitet Crne Gore i Univerzitet Donja Gorica, ima za cilj da putem neformalnog i formalnog učenja omogućiti studentima sticanje servisno orijentisanih kompetencija. U nastavku je prikazan pristup razvoju servisno orijentisanih kompetencija koji su, kroz E-VIVA projekat, razvile ove dvije institucije visokog obrazovanja u Crnoj Gori pod nadzorom i na bazi iskustva visokoškolskih institucija iz EU.

4. PRISTUP RAZVOJU SERVISNO ORIJENTISANIH KOMPETENCIJA NA UCG I UDG KROZ E-VIVA PROJEKAT

E-VIVA projekat predviđa sticanje servisno orijentisanih kompetencija kroz 3 oblika učenja:

- F2F (Face to Face učenje)
- E-learning
- Učenje kroz praksu

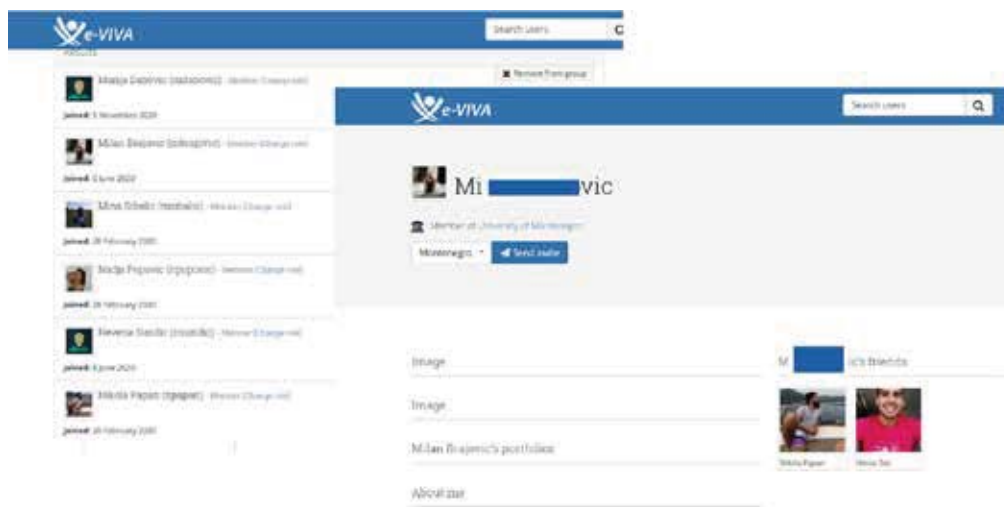
Ovo učenje je na univerzitetima moguće ostvariti modifikacijom srodnih predmeta i/ili putem vannastavnih radionica i obuka, dakle formalnim i neformalnim učenjem. Sticanje ovih kompetencija, samo kroz formalno učenje bi zahtijevalo akreditaciju studijskih programa i pristup učenju koji bi uglavnom bio F2F sa primjesama

učenja kroz praksu pa se zato nastavni kadar Univerziteta Crne Gore i Univerziteta Donja Gorica opredijelio za kombinovani pristup (formalno i neformalno učenje). Ovaj pristup je obuhvatio sva tri prethodno definisana načina učenja, na sledeći način:

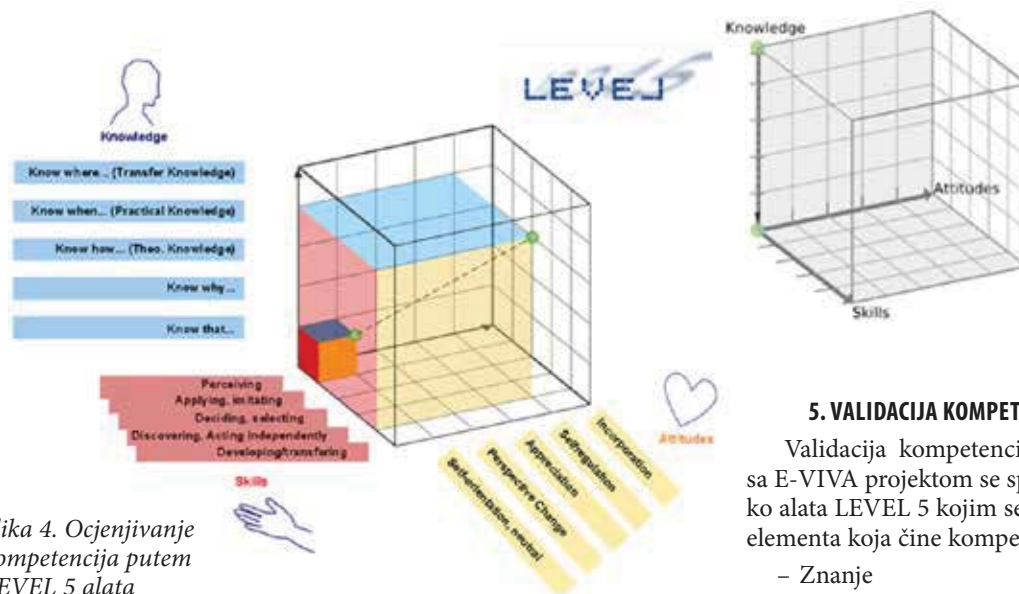
- F2F učenje: Formalno učenje - izborom predmeta čiji su se ECTS katalogi modifikovali u određenoj mjeri temama koje bi omogućavale sticanje servisno orijentisanih kompetencija. Neformalno učenje - putem radionica na kojima bi studenti sticali znanja i vještine o primjeni nekih alata i tehnika iz ove oblasti.
- Učenje kroz praksu koje podrazumijeva rad studenata, uz nadzor mentora, na projektnim zadacima koji bi se odnosili na izabranu preduzeća a koji bi mogli biti povezani i sa formalnim i sa neformalnim učenjem.
- E-learning predstavlja podršku i formalnom i neformalnom učenju

Projektom E-VIVA je obezbijeden softver koji omogućava online učenje studenata, njihovo međusobno povezivanje u timove ali i rad između timova, postavljanje realizovanih projekata na uvid ostalima i validaciju stečenih kompetencija na kraju realizovanog kursa. Istoj platformi mogu pristupiti i profesori u cilju postavljanja sopstvenog materijala na Moodle ali i u cilju nadzora rada i rezultata studenata i eventualno koordinacije radnih timova.

Projektom je predviđen razvoj i ocjenjivanje 2 kompetencije:



Slika 3. Prikaz Mahara sistema



Slika 4. Ocjenjivanje kompetencija putem LEVEL 5 alata

5. VALIDACIJA KOMPETENCIJA

Validacija kompetencija u skladu sa E-VIVA projektom se sprovodi preko alata LEVEL 5 kojim se ocjenjuju 3 elementa koja čine kompetenciju:

- Znanje
- Vještine
- Stavovi

kako je prikazano na slici 4 [3].

Znanje se definiše kao teorijsko i praktično poznavanje određene problematike.

Vještine se definišu kao sposobnost primjene različitih alata i strategija u konkretnim situacijama, sposobnost analize, sposobnost ocjene mogućnosti i rizika i preduzimanje odgovornosti za sprovođenje aktivnosti na promovisanju sopstvenih ideja.

Stavovi podrazumijevaju proaktivnost, inicijativnost, motivaciju i spremnost na rizikovanje.

Studenti sprovode samoocjenjivanje u sve tri kategorije dajući najprije ocjenu za svaku kategoriju a zatim i opis odnosno primjer sopstvenog znanja koje potvrđuje datu ocjenu. Alat Level 5 daje smjernice o značenju svake pojedinačne ocjene u svakoj definisanoj kategoriji. Ocjene se kreću od najmanje 1 do najviše 5, kako je prikazano u Tabeli 1 [3].

Forma za samoevaluaciju studenata je prikazana na slici 5. Studenti sprovode 2 vrste ocjenjivanja u skladu sa tabelom 1. Studenti najprije ocjenjuju

- Timski rad
- Sposobnost rešavanja problema

Softver koji omogućava realizaciju projekta sticanja servisno orijentisanih kompetencija kod studenata ima 3 funkcije:

- Mahara – omogućava kreiranje profila studenata i profesora, međusobno povezivanje i razmjenjivanje projektnih ideja i postavljanje dokumenata, filmova i slika na sopstvenim profilima (Slika 3)
- Moodle – omogućava postavljanje materijala za učenje od strane nastavnog kadra svih institucija uključenih u projekat (EU i neEU obrazovne institucije) a kojima imaju pristup svi uključeni studenti
- Level 5 – omogućava ocjenjivanje stečenih kompetencija studenata

Projektom je predviđena obuka 2 generacije, ukupno 25 studenata po univerzitetu. Obuka studenata i realizacija njihovih projekata je bazirana na PDCA ciklusu:

1. PLAN
 - Opis programa obuke
 - Definisanje projektnih zadataka studenata
2. DO
 - Sprovođenje programa obuke
 - Izrada projektnih zadataka
3. CHECK
 - Evaluacija rešenja projektnih zadataka od strane mentora i radnih timova
 - Ocjena kompetencija studenata putem LEVEL 5 alata
4. A (Act)

- Definisanje unapređenja rešenja projektnih zadataka
- Definisanje unapređenja programa obuke za sledeću generaciju studenata

Validacija kompetencija studenata je poslednja faza projekta koja se sprovodi po modelu samoevaluacije uz nadzor mentora i koja daje jedan savsim novi pristup ocjenjivanju umnogome sličan pristupu samoocjenjivanja efektivnosti i efikasnosti organizacija po standardu ISO 9004 [8]. Samoocjenjivanje protežirano standardom ISO 9004 može obezbijediti opšti uvid u performanse organizacije i stepen zrelosti sistema menadžmenta kvalitetom ali isto tako i identifikovati oblasti koje zahtijevaju unapređenja u organizaciji.

Na sličan način se sprovodi i validacija kompetencija studenata, omogućavajući studnetima da sami ocijene svoje kompetencije, ograničavajući im manevarski prostor obavezom pružanja dokaza o datim ocjenama koje su provjerljive od strane mentora.

Tabela 1: Nivoi ocjena samoocjenjivanja

LEVEL	Znanje	Vještine Sposobnosti	Stavovi Emocije/vrijednosti
5	Zna gdje...	Prenošenje	Objedinjavanje
4	Zna kada...	Istraživanje	Posvećenost
3	Zna kako...	Odlučivanje	Razlikovanje
2	Zna zašto...	Imitacija	Zauzimanje stava
1	Zna da...	Zapažanje	Neutralan stav

Participant information		Spelling, ideas and opportunities					
Firstname							
Lastname							
Participant date of birth							
Participant surname							
Participant email							
Competence name							
Dimension	Level	Rating and reasoning at the beginning (max. 735 characters)	comments	Level	Rating and reasoning at the end (max. 735 characters)	comments	Summary/Conclusion of the progress (max. 245 characters)
Knowledge							
Skills							
Attitudes							
Character overall							

Slika 5. Forma za samoevaluaciju

svoje kompetencije prije obuke, dajući ocjene i opis početnih kompetencija a zatim sprovode samoevaluaciju stečenih kompetencija nakon realizovane obuke. U posljednjoj koloni unose se ukupni zaključci po osnovu stečenih kompetencija. Na ovaj način se osim ocjene kompetencija studenata, sprovodi istovremeno i ocjena efektivnosti sprovedene obuke i napredovanje studenata kroz vrijeme.

Samoevaluacije studenata prolaze dvostruku provjeru. Prvostepenu provjeru sprovode mentori, na bazi dostavljenih projektnih rešenja i praćenja kompetencija studenata tokom trajanja obuke. Drugostepenu provjeru realizuju partneri iz EU koji su sprovodili obuke na temu razvoja servisno orijentisanih kompetencija nastavnog osoblja univerziteta Zapadnog Balkana, učestvovali u izgradnji njihovih modula učenja i razvijali alat Level 5. Nakon dvostruke pozitivne ocjene samoevaluacija studenata, izdaju se međunarodno priznati sertifikati o stečenim servisno orijentisanim kompetencijama, koji, između ostalog, sadrže i samoevaluacije studenata sa svim opisnim i brojčanim ocjenama po svim kategorijama kompetencija.

6. ZAKLJUČAK

Projekat e-VIVA značajno doprinosi razvoju servisno orijentisanih kompetencija kod studenata u Crnoj Gori. Kompetencije, a pogotovo servisno orijentisane, predstavljaju način prilagođavanja mladih trendovima moderne ekonomije i preko kompetencija se određuje koliko su sposobni da se snađu i uspiju u tržišnoj

utakmici. U radu se ukazuje na važnost ovog koncepta u Crnoj Gori, zbog sve veće orijentacije mladih ka razvoju preduzetništva ali i značajnih nedostataka i barijera za dalji razvoj. Zato je projekat e-VIVA pokušaj dodatnog ulaganja u razvoj preduzetništva, ali prevashodno servisno orijentisanih kompetencija. Sprovedenje projektnih aktivnosti na Univerzitetu Crne Gore i Univerzitetu Donja Gorica izvodi se kroz nekoliko segmenata koji su prikazani u radu. Analize koje su prethodile implementaciji projekta pokazale su potrebu sa realizacijom daljih aktivnosti ali i realnu potrebu za ovakvim projektom. Konkretno aktivnosti, poput oblika učenja, korištenja LEVEL5 modela u validaciji kompetencija studenata studenata koraci su koji treba da omoguće studentima da steknu neku od kompetencija i da mogu da je koriste. S druge strane, ovaj projekat je i prilika za studente da se već pripremaju za tržište rada i da budu aktivni učesnici procesa učenja i sticanja kompetencija za budućnost.

LITERATURA

- [1] Flower, J. (1999). In the mush. *Physician Executive*, 25, 1, pp. 64-66.
- [2] Krivokapić, Z. (2015). Sistem menadžmenta kvalitetom, Univerzitet Crne Gore, 2015
- [3] Jaap van Lakerveld, Tim Scholze, Guy Tilkin, (2019). Competence Oriented Learning and Validation Towards professionalisation and quality in informal, non-formal and formal learning, PLATO, Leiden University, University Duisburg-Essen, blinc eG, REVEAL e.V, Göttingen, DE Alden Biesen, BE
- [4] Fiske, B. E. (2001). *Learning in deed: The power of service-learning for*

American schools. A report from the National Commission on Service Learning, Battle Creek, MI: W. K. Kellogg Foundation.

- [5] Williams, N., King, M., & Koob, J.J. (2002). *Social work students go to camp: The effect of service learning on perceived self-efficacy*. *Journal of Teaching in Social Work*, 22(3/4), 55-70.
- [6] Reed, V. A., Jernstedt, C. G., Hawley, J. K., Reber, E. S., & DuBois, C. A. (2005). *Effects of a smallscale, very short-term service-learning experience on college students*. *Journal of Adolescence*, 28(3), 359-368. *International Journal of Research on Service-Learning and Community Engagement Volume 4 Issue 1 | 2016 | ISSN: 2374-9466 | http://journals.sfu.ca/iarslce* *International Journal of Research on Service-Learning and Community Engagement Volume 4 Issue 1 | 2016 | ISSN: 2374-9466 | http://journals.sfu.ca/iarslce*
- [7] Alžbeta Brozmanová Gregorová Zuzana Heinzová Katarína Chovancová (2016). *The Impact of Service-Learning on Students' Key Competences*. *International Journal of Research on Service-Learning and Community Engagement*, 4(1), ISSN: 2374-9466.
- [8] ISO 9004: 2018 – Menadžment kvalitetom – Kvalitet neke organizacije – Uputstvo za postizanje održivog uspjeha, ISO organizacija, 2018.
- [9] Bacigulapo, M., Yves Punie, P. K., & Van den Brande, G. (2016). *EntreComp: The Entrepreneurship Competence Framework*. Brussels: European Commission.
- [10] Eurostat. (2008). *Science, Technology and Innovation in Europe*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- [11] Radević, G. (2017). *Preporuke za javne politike u oblasti preduzetništva mladih*. Podgorica: UNDP.