



**ВИСОКА ШКОЛА ЕЛЕКТРОТЕХНИКЕ И РАЧУНАРСТВА
СТРУКОВНИХ СТУДИЈА**

Војводе Степе 283, 11000 Београд

www.viser.edu.rs

e-mail: sekretarijat@viser.edu.rs

Телефон: +381 11 2471 099

Факс: +381 11 2471 099

СТАНДАРД 2.

СТАНДАРДИ И ПОСТУПЦИ ЗА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА



Стандард 2: Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета

Високошколска установа утврђује начин (стандарде) и поступке за обезбеђење квалитета свог рада, који су доступни јавности.

2.1 Опис тренутне ситуације

Полазну платформу за дефинисање стандарда и поступака за обезбеђење квалитета на Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду представљају следећа документа:

1. Закон о високом образовању („Службени гласник РС“ бр. 76/2005, 100/2007 - аутентично тумачење, 97/2008, 44/2010, 93/2012, 89/2013, 99/2014, 45/2015 - аутентично тумачење и 68/2015);
2. Правилник о стандардима за самовредновање и оцењивање квалитета високошколских установа („Службени гласник РС“, бр. 106/06);
3. Правилник о стандардима и поступку за спољашњу проверу квалитета високошколских установа („Службени гласник РС“, бр. 106/2006, 73/2011, 101/2012, 103/2012 - испр. и 13/2014);
4. Правилник о стандардима и поступку за акредитацију високошколских установа и студијских програма („Службени гласник РС“, бр. 106/2006, 112/2008, 70/2011, 101/2012 - I и II, 13/2014 и 111/2015);
5. Статут Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија (Одлука Савета Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду 2872/3 од 11. 12. 2014. године);
6. Лисабонска конвенција о признавању квалификација/диплома у високом образовању (11.4.1997. године) коју је Србија ратификовала 2003. године;
7. Болоњска декларација (19.06.1999.) године коју је Србија потписала 2003. године;
8. Имплементирани систем менаџмента квалитетом ISO 9001:2008.

На основу претходно наведених докумената, разрађени су стандарди и поступци за обезбеђење квалитета и то кроз следећа акта Школе:

1. Стратегија обезбеђења квалитета
2. Пословник квалитета
3. Правилник о самовредновању и оцењивању квалитета



- студијских програма, наставе и услова рада;
4. Правилник о упису студената на основне струковне и специјалистичке струковне студије;
 5. Правилник о основним струковним студијама;
 6. Правилник о полагању испита на основним и специјалистичким струковним студијама;
 7. Правилник о поступку и начину пријаве, израде и одбране завршног рада на основним и специјалистичким струковним студијама;
 8. Правилник о избору и ангажовању наставника и сарадника;
 9. Правилник о уџбеницима, другим наставним публикацијама и издавачкој делатности;
 10. Правилник о образовању, стручном оспособљавању и усавршавању запослених.

Одлучност руководства и запослених у погледу обезбеђења и сталног унапређења квалитета огледа се у поседовању сертификованог система менаџмента квалитетом.

Школа је утврдила стандарде и поступке за обезбеђење квалитета рада који су дати у документу Стратегија обезбеђења квалитета Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија, који је усвојен 25.02.2016. на седници Савета Школе. Стратегијом се уређују систем и поступци управљања квалитетом у свим областима рада Школе и односи се на све студијске програме. Све области квалитета у надлежности су Комисије за обезбеђење квалитета. Оснивање и делокруг рада Комисије за обезбеђење квалитета регулисани су Статутом Школе.

Стратегија обезбеђења квалитета је основни документ из области обезбеђења квалитета и служи као полазна основа у изради акционих планова у области обезбеђења квалитета.

Овом стратегијом су дефинисане области обезбеђења квалитета:

- студијски програми оба нивоа студија (основне и специјалистичке),
- настава,
- самовредновање студената,
- процес управљања,
- уџбеници и литература,
- информациони ресурси,
- ненаставна подршка,
- простор и опрема,
- истраживачка делатност,
- јавност рада.

Дефинисани субјекти обезбеђења квалитета су сви запослени (наставно и ненаставно особље) као и студенти. Они учествују у



обезбеђењу квалитета кроз одговарајуће органе, стручне комисије и тела: Комисија за обезбеђење квалитета, Комисија за самовредновање, Наставно веће, Колегијум, Комисија за издавачку делатност, Комисија за студентска и наставна питања, контролни тимови задужени за спровођење утврђених процедура, Студентски парламент и његове комисије.

Стратегијом су дефинисани следеће мере за обезбеђење квалитета:

- дефинисање предмета и процеса рада и на основу тога успостављање и даљи развој система менаџмента квалитетом Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија;
- утврђивање области у којима се обезбеђује квалитет;
- обавезно самовредновање и оцена квалитета студијских програма оба степена и установе у складу са стандардима Националног савета за високо образовање у интервалима од највише три године а по потреби и краће у складу са актима Школе;
- спољашња провера квалитета у складу са стандардима Националног савета за високо образовање коју спроводи Комисија за акредитацију и проверу квалитета а евентуално и неко друго ангажовано тело;
- акредитација Школе у складу са стандардима Националног савета за високо образовање у прописаном року од стране акредитационог тела;
- обезбеђење јединства образовног, стручног и истраживачког рада коришћењем савремених научних сазнања као и резултата стручног и истраживачког рада у наставном процесу;
- стално инвестирање у инфраструктуру (опрема, учионице, лабораторије) која може да се користи како у настави тако и у истраживачком раду;
- сарадња са домаћим образовним, научним и другим институцијама на начин да све заинтересоване стране буду задовољне;
- међународна сарадња преко заједничких студијских програма, истраживачких и развојних пројеката, размену наставника и студената;
- стална сарадња са послодавцима и дипломираним студентима са циљем да се добију повратне информације о квалитету студијских програма и компетенцијама које су стекли дипломирани студенти завршетком студија (примена стечених знања у пракси);
- установљивање сталног тела за праћење и контролу квалитета у Школи – Комисија за обезбеђење квалитета, која има задатак да стално прати, контролише и развија систем управљања квалитетом Школе, предлаже мере побољшања и развоја високог образовања. Комисија за обезбеђење квалитета најмање једанпут годишње подноси извештај Наставном већу Школе;
- редовна периодична анализа и оцена квалитета и степена успешности у остваривању постављених циљева и задатака као и обезбеђење ресурса и кадрова за прикупљање и обраду



релевантних података;

- публикување резултата преиспитивања система квалитета на Интернет страници Школе или на други одговарајући начин;
- стална промоција и изградња културе квалитета у Школи као и стручно усавршавање свих носиоца квалитета кроз семинаре, тематске скупове, радионице и успостављањем контаката ради размене искустава и информација са другим домаћим и међународним институцијама.

На основу ове Стратегије Комисија за обезбеђење и квалитета Школе је сачинила Акциони план по областима обезбеђења квалитета, којим се ближе утврђују неопходне активности са роковима извршења као и радне групе са конкретним задужењима. У Акционом плану су одређена одговорна лица за конкретне активности, дефинисани су референтни документи и дата је веза са одговарајућим процедурама Пословника квалитета.

Кроз Пословник квалитета Школа је поставила стандарде квалитета и утврдила надлежности појединих субјеката у систему мера обезбеђења квалитета. Пословник квалитета је урађен по поглављима према захтевима стандарда ISO 9001:2008 и описује систем менаџмента квалитетом који је примењен у Школи. Пословник квалитета се позива на процедуре у којима су описани начини на који се обављају активности, односно процеси.

У четвртном поглављу Систем менаџмента квалитетом Пословника квалитета, дефинисани су општи захтеви који се односе на систем менаџмента квалитетом Школе и захтеви који се односе на документацију.

У петом поглављу Одговорност руководства Пословника квалитета, описане су обавезе и деловање руководства. Дефинисани су политика квалитета и циљеви квалитета. Власници процеса утврђују и мере параметре процеса, прате учинак процеса за које су одговорни и подносе извештаје руководству.

У шестом поглављу Менаџмент ресурсима Пословника квалитета, дефинисано је обезбеђивање ресурса у Школи. Квалитет услуга које пружа Школа највише зависи од људских ресурса. Ради подизања свести код запослених о значају сваког појединца у извршавању радних активности у Школи се систематски планирају и изводе обуке.

У седмом поглављу Реализација образовног процеса Пословника квалитета, описано је планирање реализације образовног процеса и утврђене су надлежности појединих субјеката у систему мера обезбеђења квалитета, а које се тичу образовног процеса.

У деветом поглављу Мерење, анализе и побољшавања Пословника квалитета, описано је планирање, мерење и анализирање података о квалитету, јер се успешност мера и поступака квалитета рада заснива на чињеницама. У току мерења, анализе и реализације процеса побољшавања разматрају се:



- тачност и потпуност примењених метода;
- благовременост достављања података и њихова разумљивост;
- могућности да се подаци добијени мерењем употребе за унапређење образовног процеса и осталих делатности Школе.

Школа је утврдила начине за прикупљање података и препознавање извора података. Прикупљени подаци се користе за унапређење образовног процеса. Мерни подаци су задовољство корисника, педагошко дидактичке способности наставног особља, организационо-административни и социјално друштвени параметри.

Документација за обезбеђење квалитета је доступна наставном особљу, студентима, запосленим у Школи и јавности: [Општа акта Школе](#), [Стратегија обезбеђења квалитета](#), [Пословник квалитета](#).

Обезбеђење квалитета рада Школе у надлежности је Комисије за обезбеђење квалитета. Стандарде и поступке за обезбеђење и унапређење квалитета, на предлог Комисије за обезбеђење квалитета, усваја Наставно веће и Савет Школе. Комисија за обезбеђење квалитета у одређеним временским размацама преиспитује стандарде и поступке за обезбеђење квалитета и предлаже мере за њихово унапређивање.

2.2 Анализа и процена тренутне ситуације с обзиром на претходно дефинисане циљеве, захтеве и очекивања

Документацијом система менаџмента квалитетом, засноване на примени стандарда ISO 9001:2008, дефинисани су поступци и понашање субјеката Школе у процесу обезбеђења и унапређења квалитета. Документација система менаџмента квалитетом је јавно доступна органима управљања, наставницима, сарадницима, студентима и ненаставном особљу.

Поступци обезбеђења квалитета су утврђени Пословником квалитета, процедурама и упутствима система менаџмента квалитетом које су засноване на процесном приступу. Комисија за обезбеђење квалитета и Наставно веће Школе периодично преиспитује и унапређује стандарде обезбеђења квалитета и поступке за обезбеђење квалитета. Поступци за обезбеђење квалитета се утврђују посебно за сваку област обезбеђења квалитета и њима се на детаљан начин уређује поступање субјеката у систему обезбеђења квалитета. Пословни систем школе је описан кроз 30 процедура, 16 упутстава и 99 образаца којима претходи Пословник квалитета.

Неке од процедура за праћење и унапређење квалитета рада Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија су посебно значајне за процес самовредновања ([Прилог 2.1](#)). Основна делатност Школе је образовање, па је пословни систем у функцији побољшања и унапређења наставног процеса. У том циљу дефинисана је:

- Процедура за оцену образовног процеса – самооцењивање, ПР-24. За активности које су обавезне у процесу самовредновања



дефинисане су посебне процедуре:

- Процедура за мерење задовољства корисника, ПР-20;
- Процедура за праћење дипломираних студената, ПР-21;
- Процедура за контролу наставе, ПР-25.

Процедура којом се самовредновање интегрише у систем управљања квалитетом у Школи је:

- Процедура за преиспитивање система менаџмента квалитетом, ПР-03 .

Правилником о самовредновању и оцењивању квалитета студијских програма, наставе и услова рада ([Прилог 2.2](#)) уређује се начин реализације програма самовредновања наставних програма, наставе и услова рада, као и начин учешћа студената у процесу самовредновања у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија. Програм самовредновања и оцене квалитета студијских програма, наставе и услова рада у Школи спроводи Комисија за самовредновање, коју именује Наставно веће.

Наставно веће Школе на предлог Комисије за обезбеђење квалитета и Представника руководства за квалитет (Председника комисије за обезбеђење квалитета) верификовало је све поступке за обезбеђење квалитета који су интегрисани у документацију система менаџмента квалитетом.

Процес унапређења стандарда и поступака за обезбеђење квалитета произилази из Политике квалитета и представља сталну активност Школе. Преиспитивање система квалитета се заснива на интерним проверама на основу којих се добија увид у стања и покрећу превентивне, корективне и мере побољшања.

Извештаји о раду Комисије за обезбеђење квалитета ([Прилог 2.3](#)), уведеним мерама, роковима и реализацији налазе се у архиви Представника руководства за квалитет. Извештаји су јавно презентовани на Наставном већу, резултати се налазе на интерној рачунарској мрежи Школе, на локацији којој могу да приступе сви запослени, а студенти се обавештавају преко својих представника који присуствују седницама Наставног већа.

На основу наведеног може се констатовати да Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија у значајној мери испуњава захтеве Стандарда 2 у погледу дефинисања стандарда и поступака обезбеђења квалитета. Анализа позитивних елемената примене усвојене Стратегије обезбеђења квалитета и Пословника квалитета указује на следеће позитивне чињенице:

1. Формирана Комисија за обезбеђење квалитета;
2. Поседовање сертифициваног система менаџмента квалитетом;
3. Усвојено више документа који се односе на обезбеђење квалитета;



4. Утврђена методологија за спровођење контроле квалитета и испуњености стандарда;
5. Усвојене мере и поступци у систему обезбеђења квалитета;
6. Сва усвојена документа везана за контролу квалитета доступна су јавности на интернет страници Школе;
7. Руководство Школе је заинтересовано за унапређење система обезбеђења квалитета;
8. Помоћник директора за наставу и руководиоци студијских програма посебно доприносе унапређењу квалитета наставе, примени и дефинисању процедура обезбеђења квалитета.

2.2.1. Анализа слабости и повољних елемената (SWOT анализа)

S -(Strenght): Предности	W – (Weakness): Слабости
- Трајно опредељење код већине наставника и сарадника за обезбеђење и унапређење квалитета студијског програма и наставног процеса ++ - Преиспитивање квалитета наставе и задовољства наставом се спроводи по утврђеној динамици +++ - Дефинисани стандарди и поступци обезбеђења квалитета +++ - Велики број субјеката укључених у процес обезбеђења квалитета +++ - Одлична информатичка подршка олакшава прикупљање и обраду свих релевантних података +++	- Недовољна едукација субјеката о стандардима и поступцима за обезбеђење квалитета ++ - Недовољна посвећеност обезбеђењу и унапређењу квалитета од стране наставног и ненаставног особља ++ - Мали број запослених је вољан да се ангажује у области управљања квалитетом ++ - Недовољна мотивисаност запослених и студената у погледу ангажовања на обезбеђењу квалитета +
O – (Opportunities): Могућности	T – (Threats): Опасности
- Унапређивање сарадње Школе са другим високошколским установама у земљи и иностранству и размена искустава у области обезбеђења квалитета у циљу побољшања стандарда и поступака за обезбеђење и унапређење квалитета+++ - Увођење нових метода и поступака за обезбеђења квалитета ++ - Одржавање јавних расправа, едукација и семинара из области обезбеђења квалитета +++ - Анимирање наставника и студената да се кроз процес самовредновања укључе у процес побољшања квалитета +++	- Недовољна заинтересованост и инертност појединих наставника и студената за активно укључе +++ - Страх од увођења промена у устаљени систем ++ - Неповерење у процес самовредновања код појединих наставника и студената и веровање да се њиме не постижу никакве опипљиве промене у квалитету ++ - Недовољна развијеност културе квалитета у друштву и академској заједници ++



2.3 Предлози за побољшање и планиране мере

На основу изложене SWOT анализе, предлог мера и активности за унапређење стандарда и поступака за обезбеђење квалитета би се могао дефинисати на следећи начин:

- Увођење редовних ревизија свих донетих општих аката из области обезбеђења квалитета прикупљањем повратних резултата из праксе и одржавањем редовних јавних расправа;
- Дефинисање међусобне контроле субјеката укључених у процес обезбеђења квалитета и стриктна примена донетих општих аката;
- Едукација субјеката укључених у процес обезбеђења квалитета о стандардима и поступцима за обезбеђење квалитета;
- Јачање културе квалитета код наставника, ненаставног особља и студената;
- Подизање свести наставника, ненаставног особља и студената о важности процеса самовредновања.

Анализа Стандарда 2 показала је да у наредном периоду треба осмислити више активности чији би циљ била едукација запослених о специфичностима управљања квалитетом и о значају самовредновања у поступку акредитације Школе. Неопходно је на јавним расправама дискутовати о извештајима Комисије за обезбеђење квалитета и о уведеним мерама побољшања.

У циљу побољшања стандарда и поступака за обезбеђење квалитета интензивирати сарадњу у овом домену са сродним високошколским институцијама у земљи и иностранству.

Показатељи и прилози за Стандард 2

- [Прилог 2.1. Усвојени план рада и процедура за праћење и унапређење квалитета Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија у оквиру стандарда квалитета](#)
- [Прилог 2.2. Правилник о самовредновању и оцењивању квалитета студијских програма, наставе и услова рада](#)
- [Прилог 2.3. Усвојени годишњи извештаји о раду Комисије за обезбеђење квалитета за унутрашње осигурање квалитета Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија](#)