



**ВИСОКА ШКОЛА ЕЛЕКТРОТЕХНИКЕ И РАЧУНАРСТВА
СТРУКОВНИХ СТУДИЈА**

Војводе Степе 283, 11000 Београд

www.viser.edu.rs

[e-mail:sekretarijat@viser.edu.rs](mailto:sekretarijat@viser.edu.rs)

Телефон: +381 11 2471 099

Факс: +381 11 2471 099

СТАНДАРД 3. СИСТЕМ ОБЕЗБЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА



Стандард 3: Систем обезбеђења квалитета

Високошколска установа изграђује организациону структуру за обезбеђење квалитета.

3.1 Опис тренутне ситуације

Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду има формирана стручна тела за обезбеђивање квалитета и одговарајућим документима прецизно дефинисана њихова права и обавезе у том поступку.

Институционални оквир система за обезбеђење квалитета дефинисан је Статутом Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија. У складу са тим, Наставно веће Школе формирало је Комисију за обезбеђење квалитета ([Прилог 3.1](#)). На основу члана 13. Статута Школе, послове праћења, обезбеђивања, унапређења и развоја квалитета студијских програма, наставе и услова рада спроводи Комисија за обезбеђење квалитета. Комисија за обезбеђење квалитета је колегијални орган Директора, који му својим стручним и професионалним разматрањем појединих тема, омогућава доношење оптималних одлука из области квалитета. Рад Комисије је одређен Пословником квалитета ([Прилог 1.1](#)).

Комисија за обезбеђење квалитета спроводи поступке самовредновања и оцењивања квалитета студијских програма, наставе и услова рада у интервалима од највише три године, а у складу са стандардима које доноси Национални савет. Правилником о самовредновању и оцењивању квалитета студијских програма, наставе и услова рада утврђује се начин и поступак самовредновања. У поступку самовредновања разматра се и оцена студената.

Савет Школе је на седници 25.2.2016. донео [Стратегију обезбеђења квалитета](#) (бр. одлуке 2546/1 од 11.3.2016.). Овим документом су уређени систем и поступци управљања квалитетом у свим областима рада и односи се на све студијске програме Школе. Саставни део овог документа представљају Мере и субјекти обезбеђења квалитета ([Прилог 1.5](#)), као и Акциони план ([Прилог 1.6](#)).

Систем обезбеђења квалитета поседује одговарајућу организациону структуру која је омогућила спровођење поступака за континуирано праћење и контролу квалитета у процесу самовредновања и екстерне евалуације Школе. Систем обезбеђења квалитета чине: Савет, Наставно веће, Комисија за обезбеђење квалитета, Пословник квалитета, Стратегија обезбеђења квалитета, као и Акциони план.

Комисија за обезбеђење квалитета у новом сазиву формирана је



31.3.2016. на предлог утврђен од стране Наставног већа, одлуком директора Школе. Комисија за обезбеђење квалитета је основни субјект система за обезбеђење квалитета у свим областима. Статутом и општим актима Школе утврђени су послови и одговорности Комисије за обезбеђење квалитета која је одговорна за организовање праћења, контроле и обезбеђења квалитета у свим областима. Одлукама Наставног већа именују се чланови Комисије из реда наставног и ненаставног особља. Студента, који је члан ове комисије, бира Студентски парламент.

На основу предлога Наставног већа са седнице одржане дана 28.08.2015. године, а у складу са чланом 13. Статута Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија од 11.12.2014. године, решењем Директора Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија број 1234/1 од 01. 09. 2015. године, формирана је Комисија за квалитет у следећем саставу:

1. Мр Јелена Митић, предавач, председник Комисије
2. Др Ивана Влајић-Наумовска, професор
3. Др Драган Новковић, предавач
4. Ненад Толић, лаборант
5. Милијана Нешић, студент.

У складу са изменама Статута од 10.3.2016. године Комисија за квалитет мења назив у Комисија за обезбеђење квалитета. На седници Наставног већа одржаној дана 31.03.2016. године усвојен је предлог да се у складу са изменама Статута именује Комисија за обезбеђење квалитета у следећем саставу:

1. Др Ивана Влајић-Наумовска, председник Комисије
2. Мр Јелена Митић, предавач
3. Др Драган Новковић, предавач
4. Ненад Толић, лаборант
5. Милијана Нешић, студент.

За обезбеђење квалитета у Високој школи електротехнике и рачунарства одговорни су: Савет школе, директор, Комисија за обезбеђење квалитета, али на пословима обезбеђења и унапређења квалитета, у принципу, брину сви запослени и студенти Школе.

У складу са стандардима за акредитацију високошколских установа и студијских програма, које је донео Национални савет за високо образовање, Пословником квалитета, односно Стратегијом обезбеђења квалитета рада у Високој школи електротехнике и рачунарства, Комисија има дефинисан план рада, који се односи на обезбеђење: квалитета студијских програми основних и специјалистичких студија; квалитета наставног процеса; квалитета научног и стручног рада; квалитета наставника и сарадника; квалитета студената; квалитета уџбеника, литературе, библиотечких и информатички ресурса; квалитета простора и



опреме, квалитета управљања Школом и квалитет ненаставне подршке.

У Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија дефинисано је пет анкета ([Прилог 3.2](#)) које се периодично спроводе и обрађују:

1. Анкета за студенте прве године студија (Улазна анкета),
2. Анкета о педагошким квалитетима наставника и сарадника,
3. Анкета за вредновање рада школе,
4. Анкета дипломираних студената (Излазна анкета),
5. Анкета о задовољству запослених на Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија.

Анкете 1, 2, 3 попуњавају студенти, а анкету 4 дипломирани студенти. Наведене четири анкете су дефинисане за потребе мерења задовољства корисника и оснивача. Анкету 5 попуњавају запослени у оквиру мерења задовољства запослених.

Анкета о педагошким квалитетима наставника и сарадника се спроводи електронски, док су остале у папирној форми. Сви резултати и анализа спроведених анкета се јавно презентују на Наставном већу и доступни су на интерној мрежи школе ([Анкете које се спроводе у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду](#)).

У праћењу процеса самовредновања, услова и квалитета рада и квалитета наставе Школа има традицију дужу од десет година. Темељи самовредновања су постављени пре него што је ова процедура регулисана државним прописима, а Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија од тада до данас спроводи различите анкете, анализира резултате и формализује процесе у Школи максимално користећи предности информационог система.

Примењене су значајне мере које су утицале на побољшање услова и квалитета рада, а анализа резултата анкета указују на примену мера које су несумњиво утицале на унапређење квалитета наставног процеса, других активности у Школи, као и високе оцене квалитета наставе у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија.

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

Основу система обезбеђења квалитета чини Статут Школе. Статутом Школе утврђени су послови и одговорности наставника, сарадника, ненаставног особља и студената у домену обезбеђења квалитета.

Школа је интерним актима и документацијом система менаџмента квалитетом утврдила послове и задатке наставника, сарадника, студената, стручних органа и Комисије за обезбеђење квалитета у доношењу и спровођењу стратегије, стандарда и поступка за обезбеђење и унапређивање квалитета.



Документацијом система менаџмента квалитетом дефинисани су захтеви за све области квалитета: квалитет студијских програма, квалитет наставног процеса, квалитет стручног рада, квалитет управљања Школом, квалитет ненаставне подршке и квалитет и стабилност извора финансирања. Систем менаџмента квалитетом дефинише и покрива све аспекте рада Школе, од идентификације и задовољавања потреба корисника, пројектовања, планирања, процеса наставе и подршке, заједно са свим активностима које се обављају у оквиру ових функција. Систем менаџмента квалитетом се бави организацијом, одговорностима, процедурама и процесима који дефинишу све претходно набројане активности.

Школа је обезбедила учешће студената како у доношењу и спровођењу Стратегије обезбеђења квалитета, тако и у примени Стратегије и стандарда. Студенти у раду Школе имају веома значајну улогу, не само кроз своје чланство у Савету школе, Наставном већу, Комисији за обезбеђење квалитета, Комисији за самовредновање, већ пре свега кроз своје активности у Студентском парламенту.

Правилником о раду студентског парламента Високе школе електротехнике и рачунарства струковних студија ([Прилог 10.7](#)), који доноси Студентски парламент, прописане су и надлежности тог органа Школе. На основу члана 13, Студентски парламент бира три представника студената у Савету Школе, у складу са Статутом Школе.

При расправљању, односно одлучивању о питањима која се односе на осигурање квалитета наставе, реформу студијских програма, анализу ефикасности студирања и утврђивања броја ЕСПБ бодова, у Наставном већу Школе, учествују представници студената, које бира Студентски парламент. У Наставном већу Школе студенти чине до 20% чланова.

Такође, студентски парламент је изабрао свог представника за члана Комисије за обезбеђење квалитета и четири представника за чланове Комисије за самовредновање.

Школа је формирала Комисију за обезбеђење квалитета у чијем су саставу: наставници, ненаставно особље и студенти. Комисија за обезбеђење квалитета има следећи делокруг рада:

- припрема и спроводи Стратегију обезбеђења квалитета Школе;
- стара се о објављивању и промоцији Стратегије у јавности;
- предлаже Савету Школе мере и поступке за обезбеђење квалитета;
- предлаже Савету Школе утврђивање минималног нивоа квалитета рада, начин и поступке за проверу испуњености утврђеног минимума по појединим показатељима квалитета, као и мере за унапређење стања;
- припрема поступке рада за процену нивоа обезбеђеног квалитета и организује обраду прикупљених података;
- припрема нацрт извештаја о самовредновању;



- доноси мере за унапређење и побољшање квалитета ;
- обавља и друге послове у складу са Статутом и другим општим актима Школе.

Пословник квалитета обавезује све запослене у Школи да прате квалитет кроз стално преиспитивање рада и пословања, интерне и надзорне провере и све процедуре система квалитета: управљање студијским програмима, управљање наставом; пријем и обуку запослених; односи са студентима; управљање радном средином; набавке и одржавање; контрола неусаглашености; предузимање корективних и превентивних мера.

Систем менаџмента квалитетом ISO 9001:2008 обухвата целокупан процес рада Школе – од акредитације студијских програма, извођења наставног процеса, рада студентске службе, ангажовања наставника, сарадника и других кадрова; као и интерне евалуације кроз поступак самовредновања и оцењивања квалитета свих студијских програма, наставе и услова рада у складу са Законом о високом образовању.

У поступку самовредновања обавезно се разматра и мишљење студената. Као што је предвиђено Правилником о самовредновању и оцењивању квалитета студијских програма, наставе и услова рада, а кроз праксу Школе и заживело, важан извор података за анализу квалитета рада Школе, поред анкетирања студената о квалитету студијских програма и наставног процеса, представља и анкетирање студената о библиотечким и информатичким ресурсима, педагошким квалитетима наставника и сарадника, општој организацији рада школе и другим битним питањима. Према резултатима појединачних евалуација, предузимају се конкретне мере побољшања. Мере се покрећу у складу са одговарајућим процедурама система менаџмента квалитетом ISO 9001:2008 уведеним у школи.

Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија редовно прикупља и обрађује податке који се односе на квалитет студијских програма, као што су подаци о дужини трајања студија, степену одустајања од студија, броју остварених ЕСПБ по годинама и студијским програмима, просечним оценама студената итд. Школа такође спроводи више анкета, у електронском облику или на папиру, уз свеобухватну обраду резултата и њихов сврсисходни приказ.

Стандарди Националног савета за високо образовање који се односе на процес самовредновања и на акредитацију инкорпорирани су у све процедуре које се спроводе у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија од стране управе, наставника, студената и ненаставног особља. Формирање анкета и дефинисане анкетних питања рађено је уз интензивно учешће студената. Резултати анкета инкорпорирани су у мере које се предузимају у циљу обезбеђења и унапређења квалитета наставе, студијских програма и ваннаставне подршке ([Прилог 3.3а](#), [Прилог 3.3б](#), [Прилог 3.3в](#), [Прилог 3.3г](#) и [Прилог 3.3д](#)). Извештаји о анализама анкета се јавно презентују 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 ([Прилог 3.4](#)).

Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија, на основу свега изложеног, у највећој мери испуњава захтеве Стандарда 3, имајући у виду да се интензивно и на више начина бави побољшањем квалитета целокупног процеса рада, у коме сви субјекти имају своје посебно дефинисане улоге.

3.2.1. Анализа слабости и повољних елемената (SWOT анализа)

S -(Strenght): Предности	W – (Weakness): Слабости
- У систем управљања квалитетом укључене су све структуре: наставници и сарадници, ненаставно особље и студенти ++ - Постоји значајан кадровски потенцијал који се може укључити у систем обезбеђења квалитета + - Присутна је заинтересованост већег броја наставника и сарадника за унапређење студијских програма и наставног процеса ++ - Мере за обезбеђење квалитета и субјекти обезбеђења квалитета се јасно дефинишу и иновирају +++ - Изванредна информатичка подршка која гарантује и периодичност и правовременост одређених процеса и анкетања +++ - Традиционално добри и колегијални односи између наставника и студената, уз узајамно уважавање ++ - Десетогодишња традиција анкетања студената ++	- Одређени субјекти за обезбеђење квалитета нису у довољној мери упознати са задацима и одговорностима ++ - Недовољна мотивисаност неких запослених за рад у систему обезбеђења и унапређења квалитета ++ - Могућност укључивања наставника, сарадника, ненаставног особља и студената у пројекте размене и усавршавања у области унапређења квалитета +++ - Слаба мотивисаност студената за укључивање у процесе који им не доносе одмах жељене промене ++
O – (Opportunities): Могућности	T – (Threats): Опасности
- Даље развијати институционални систем обезбеђивања квалитета ++ - Унапредити поступке и процедуре рада субјеката за обезбеђење квалитета ++ - Изучавати и примењивати друга искуства и добру праксу ++ - Запослене и студенте мотивисати на додатно ангажовање на обезбеђењу и унапређењу квалитета ++ - Самовредновање представља и учење о новим начинима унапређивања квалитета и својеврстан изазов +++	- Недовољна информисаност и ангажованост неких субјеката отежавају рад на унапређењу и обезбеђењу квалитета +++ - Недовољно промовисање културе квалитета од стране надлежних институција и друштвене заједнице ++ - Преоптерећеност и наставника и студената, који немају довољно времена да се посвете овим процедурама, као и недостатак афирмације за ову врсту активности ++



3.3 Предлози за побољшање и планиране мере

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

- Подизање нивоа свести о значају функционисања доброг система обезбеђења квалитета;
- Предвидети средства за рад на пословима обезбеђења квалитета у буџету Школе;
- Јавно похвалити и наградити запослене и студенте који су се ангажовали на пословима обезбеђења квалитета;
- Урадити анализу правилника и осталих правних аката у току њихове примене, утврдити степен корелације између појединих аката, извршити евентуалне корекције и ускладити их са потребама обезбеђења и контроле квалитета;
- Унапређење целокупног система обезбеђења квалитета кроз едукацију запослених и студената;
- Унапређење динамике спровођења анкета и стандардизација њихове анализе и приказа резултата.

Доношењем новог Статута, у чијој изради су учествовали сви субјекти у Школи, створили су се бољи услови за све наведене мере. Образовањем Комисије за обезбеђење квалитета, Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду је испунила све нормативне услове неопходне за успостављање система обезбеђења квалитета које захтева Стандард 3, што значи да је успостављена адекватна организациона структура, која омогућава пуну имплементацију стандарда система обезбеђења квалитета. Постојећи технички услови омогућавају свеобухватно вредновање квалитета студијских програма, наставе и ненаставне подршке, уз пуно учешће студената у овом процесу. У наредном периоду неопходно је континуирано пратити и процењивати да ли се постојећи механизми система обезбеђења квалитета практично реализују и евентуално извршити корекцију организационе структуре за обезбеђење и унапређење квалитета.

Анализа Стандарда 3 показала је да у наредном периоду треба осмислити више активности чији би циљ било развијање свести о неопходности неговања културе квалитета у Школи и мотивисање свих запослених за активно деловање у унапређењу квалитета. Такође, требало би подстицати државне институције на активности усмерене ка унапређењу квалитета високог образовања. С тим циљем, представнике Школе треба активније укључити у тела која се баве квалитетом, а нарочито да узму учешће у активностима, скуповима, трибинама и форумима на којима се размењују идеје и искуства из области управљања квалитетом и унапређења квалитета у високом образовању.



Показатељи и прилози за стандард 3

- [Прилог 3.1. Формално успостављено тело-Комисија за обезбеђење квалитета](#)
- [Прилог 3.2. Списак свих анкета у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија](#)
- [Прилог 3.3.а Анализа резултата спроведене анкете за студенте прве године студија](#)
- [Прилог 3.3.б Анализа резултата спроведене анкете о педагошким квалитетима наставника и сарадника](#)
- [Прилог 3.3.в Анализа резултата спроведене анкете за вредновање рада школе](#)
- [Прилог 3.3.г Анализа резултата спроведене анкете дипломираних студената](#)
- [Прилог 3.3.д Анализа резултата спроведене анкете о задовољству запослених на Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија](#)
- [Прилог 3.4. Анализа анкета и извештај о спроведеним мерама](#)