



**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 14.

СИСТЕМАТСКО ПРАЋЕЊЕ И ПЕРИОДИЧНА ПРОВЕРА КВАЛИТЕТА



Стандард 14: Систематско праћење и периодична провера квалитета

Високошколска установа утврђује начин (стандарде) и поступке за систематско праћење и периодичну проверу квалитета, и резултати те провере су доступни јавности.

14.1 Опис тренутне ситуације

Полазну основу за утврђивање поступака за систематско праћење и периодичну проверу квалитета у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду представљају следећа екстерна 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. Стандард ISO 9001:2008.

На основу претходно наведених докумената, интерни акт првог степена који се односи на поступак обезбеђења и систематског праћења и провера квалитета је: Правилник о самовредновању и оцењивању квалитета студијских програма, наставе и услова рада;

Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија у Београду је децембра 2006. године усвојила визију и мисију школе на основу које је дефинисана политика квалитета којом су студенти и настава стављени у центар свих процеса и дешавања у Школи. Једно од кључних опредељења Школе, исказано кроз политику квалитета, је и увођење система квалитета ISO:9001. Школа је 2007. године по први пут добила сертификат о увођењу и ефективној примени наведеног стандарда (ISO:9001 CERTIFICATE).

Акредитацијом студијских програма основних и специјалистичких струковних студија Школа је преузела на себе обавезу да континуирано прати и унапређује квалитет студијских програма и у редовним, законом прописаним временским интервалима, обави опсежну анализу по унапред дефинисаним стандардима.



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

Ефективна примена "стандарда 9001" подразумева дефинисање начина праћења, затим и редовно праћење система по дефинисаним методама, анализирање и у складу са резултатима анализе, покретање превентивних мера или мера побољшања. Корективне мере се покрећу уколико је идентификовано контролом или пријавом било које заинтересоване стране да је дошло до неусаглашености. Пословање и идентификовани процеси у Школи описани су преко 30 процедура и 16 упутстава од којих се следеће процедуре директно односе на самовредновање:

1. Процедура за оцену образовног процеса – самооцењивање, ПР-24.

За активности које су обавезне у процесу самооцењивања дефинисане су посебне процедуре:

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

Овим процедурама дефинисани су поступци и рокови за систематско праћење и проверу квалитета наставе и наставног процеса.

Провера квалитета рада у оквиру других активности који су сви директно или индиректно у функцији подршке и унапређења наставе и наставног процеса дефинисана је процедуром:

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

Поменуте процедуре су издвојене јер поступци који су њима дефинисани препознати су као кључни за систематско праћење квалитета рада Школе.

Процедуре наведене од 1 до 4, осим дефинисања поступака у реализацији назначених процеса, дефинишу и поступке и рокове за праћење и контролу. Континуирано се прате формално (званичне молбе и жалбе) и неформално изречене примедбе и сугестије (усмено или разни неформални облици комуникације). Дефинишу се и редовно спроводе различите анкете а посебна пажња је посвећена контроли наставе, односно поступцима за контролу наставе, јер је процес наставе препознат као најважнији процес у школи с обзиром на њену делатност. Као део процене квалитета школе битно је и да се прате дипломирани студенти, односно њихове компетенције, позиција на тржишту рада и друштвени допринос јер је то финални продукт наставног процеса.

Процедуром за преиспитивање система менаџмента квалитетом, ПР-03, дефинише се поступак контроле функционисања комплетног пословног система Школе, као и рокови.



Екстерне контроле спадају у поступке редовног праћења квалитета.

Све претходно поменуте процедуре осим поступака обавезно дефинишу и рокове како за поступке тако и за верификацију, анализу, покретање мера и мерење ефеката покренутих мера.

Процедуром за преиспитивање система менаџмента квалитетом је дефинисано да се најмање једанпут годишње спроведе интерна контрола по свим организационим јединицама Школе. Том контролом се проверава да ли се систем квалитета ефективно спроводи. Након спроведене контроле, по потреби, покрећу се мере (превентивне или корективне). Најмање једанпут годишње, Представник руководства за квалитет/Комисија за обезбеђење квалитета пише извештај о спроведеној контроли и реализованим мерама и у сарадњи са руководством Школе предлаже мере побољшања. Пратећа документација се чува у архиви одговорног лица.

Екстерне контроле провере квалитета и ефективне примене стандарда ISO 9001:2008 се спроведе редовно, једном годишње, крајем јуна, односно почетком јула. Извештај о екстерним контролама се чувају у архиви Представника руководства за квалитет.

Законска обавеза школе је да редовно спроводи поступак самовредновања и то у интервалу од највише три године, а према Стандарду за самовредновање и оцењивање квалитета високошколских установа усвојеним од стране Националног савета за високо образовање. Комплетан извештај о самовредновању у претходном акредитационом периоду је јавно објављен на званичној Интернет страници школе која се налази на адреси наведеној у [прилогу 14.1](#).

Уведеним системом менаџмента квалитетом, усвајањем одговарајућих интерних аката и процедура Школа показује да је дефинисала поступке за систематско праћење квалитета.

Јавним презентовањем анкета, извештаја, анализа и осталих записа који произилазе из усвојених аката и процедура на званичној Интернет страници и њиховим редовним ажурирањем, Школа показује да врши периодичну проверу квалитета.



14.2.1. Анализа слабости и повољних елемената (SWOT анализа)

S -(Strenght): Предности	W – (Weakness): Слабости
• Јасно дефинисани поступци за процес самовредновања +++ • Дефинисани поступци у процесу самовредновања у потпуности подржани интерним актима школе +++ • Уведен систем управљања квалитетом ISO 9001:2008 +++ • Одлична инфраструктура школе која олакшава комуникацију, обраду и презентовање података и информација ++ • Укључивање студената у активности Школе кроз чланство у руководећим органима +++ • Стална сарадња са привредом чиме се обезбеђују повратне информације ++ • Десетогодишња традиција анкетирања студената +++	• Нису сви запослени у школи подједнако ангажовани у поступцима самовредновања ++ • Један број студената и даље има бојазан у исказивању својих ставова ++ • Недостатак уверења и код запослених и код студената да ће се прокламоване мере заиста и спровести или дати резултате ++ • Склоност студената да неке поступке у процесу самовредновања виде као формалност и тако се према њима и односе ++
O – (Opportunities): Могућности	T – (Threats): Опасности
• Постоји могућност (материјална и нематеријална) да се мотивишу запослени да интензивније учествују у повећању квалитета у свим сегментима рада Школе +++ • Могуће је сарадња са другим високошколским установама и размењивање искустава у подизању квалитета рада +++ • Могуће је радити на подизању свести студената о значају њиховог ангажовања у повећању квалитета рада Школе ++ • Могућа је сарадња и консултовање експерата у релевантним научним областима у циљу побољшања процедура и поступака у области обезбеђења квалитета и самовредновања ++	• Недовољна свест појединих запослених о значају процеса самовредновања и дефинисања политике и стратегије квалитета ++ • Један део запослених није мотивисан за спровођење стратегије и унапређење квалитета ++ • Нису сви студенти подједнако мотивисани за учешће у процесима самовредновања ++ • У наредном периоду може изостати јасна државна политика у домену управљања квалитетом и конкретна подшка државних институција ++



14.3 Предлози за побољшање и планиране мере

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

- Као и до сада, потребно је стално преиспитивати уведени систем квалитета, стратегију, процедуре и поступке и мењати их у складу са добијеним резултатима;
- Потребно је радити на едукацији и подизању свести о значају самовредновања и свих поступака који се спроводе у оквиру тог процеса;
- Доследно спроводити све активности дефинисане акционим планом и календаром активности дефинисаним у [Прилогу 1.6.](#)
- Укључити што више запослених у реализацију дефинисаних активности као и у анализу проистеклих резултата;
- Информисати и додатно мотивисати студенте за активније укључивање у дефинисање Стратегије обезбеђења квалитета и свих проистеклих докумената;
- Стално информисати студенте о спроведеним мерама;
- Планирати материјалне средстава за техничко спровођење појединих процедура, уз награђивање извршилаца;

Показатељи и прилози за стандард 14

- [Прилог 14.1. Информације презентоване на сајту високошколске установе о активностима које обезбеђују систематско праћење и периодичну проверу квалитета у циљу одржавања и унапређења квалитета рада високошколске установе.](#)