

Стандард 1: Стратегија обезбеђења квалитета

Високошколска установа утврђује стратегију обезбеђења квалитета, која је доступна јавности.

а) Опис стања, анализа и процена стандарда

Стратегија обезбеђења квалитета (у даљем тексту Стратегија) је стратешки развојни документ из области обезбеђења квалитета високог образовања у Високој школи струковних студија за информационе и комуникационе технологије (у даљем тексту Школа), која дефинише основне приоритете у области обезбеђења квалитета високог образовања, као и начине њиховог остваривања.

Стратегију обезбеђења квалитета Школе доноси Савет Школе на предлог Наставног већа.

Овај документ је трајан документ Школе, који ће се периодично преиспитивати и мењати, односно допуњавати и служи као основ за израду акционих планова у области обезбеђења квалитета (краткорочних, средњорочних и дугорочних).

ОКВИР СТРАТЕГИЈЕ ОБЕЗБЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА

Школа је у складу са успостављеном мисијом и визијом, основним задацима и циљевима, опредељена да стално и систематски ради на унапређењу квалитета својих програма и свих области обезбеђења квалитета.

Стратегија, као основа за управљање свим процесима Школе, дефинише стратешка опредељења, приоритете и правце деловања Школе у обезбеђењу квалитета високог образовања у складу са стандардима и најбољом праксом у овој области.

Стратегија полази од одрживих развојних циљева друштва и мисије Школе у остваривању циљева високог образовања и представља основу за израду акционих планова обезбеђења квалитета које треба испунити у одређеном периоду.

Стратегија обезбеђења квалитета представља јавни документ Школе.

Стратегија обезбеђења квалитета служи као основ за даље планирање и израду планова у области унапређења квалитета, и израду општих и прецизираних циљева квалитета који су: специфични, мерљиви, изводљиви, релевантни и временски одређени.

Полазна основа стратегије се заснива на следећим документима:

- Закон о високом образовању,
- Статут Школе,
- Стандарди за обезбеђење квалитета у Школи.

Политика квалитета Школе представља изјаву највишег руководства Школе у погледу правца у којем ће се водити Школа. Она потврђује опредељење да запослени у Школи теже унапређењу система управљања квалитетом. Дефинисана Политика квалитета служи за усмеравање одлука везаних за стално унапређење образовних процеса.

Циљ Стратегије обезбеђења квалитета је да обезбеди подизање свих излазних елемената из процеса у областима обезбеђења квалитета, као и самих процеса на квалитативно виши ниво. Остварење се процењује кроз процес самовредновања а резултати користе као улазни елементи за даље побољшање.

Циљ стратегије обезбеђења квалитета је да обезбеди и осигура пружање образовних услуга, научне делатности и ненаставне услуге високог квалитета својим студентима.

У дугорочне циљеве које је Школа поставила убрајају се:

1. Унапређење квалитета образовног процеса;
2. Повећање ефикасности студирања;
3. Унапређење квалитета научног и стручног рада;
4. Повећање ефикасности управљања.

МЕРЕ ЗА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА

У мере за обезбеђење квалитета убрајају се екстерна контрола и интерне мере за обезбеђење квалитета.

Екстерна контрола подразумева:

- Спољашњу проверу квалитета, на основу стандарда Националног савета за високо образовање, од стране Комисије за акредитацију и проверу квалитета;

- Акредитацију Школе, од стране Националног савета за високо образовање, у законом прописаном року.

У интерне мере за обезбеђење квалитета спадају:

- Усаглашеност са Стандардима усвојеним од стране Националног савета за високо образовање:
 - o Стандарди за акредитацију високошколских установа и студијских програма;
 - o Стандарди за самовредновање и оцењивање квалитета;
- Неговање културе квалитета;
- Обезбеђење квалитета путем активности Комисије за обезбеђење квалитета и Комисије за самовредновање;
- Утврђивање фактора који утичу на обезбеђење квалитета наставног процеса и процеса подршке (управљања) који се односе на следеће области:
 - o Квалитет наставног процеса, (студијски програми, настава, наставно особље, научног и стручног рада, вредновање студената, уџбеници и литература, библиотека, информациони ресурси, простор и опрема, ненаставно особље);
 - o Квалитет управљања;
- Испитивање захтева постојећих и потенцијалних студента и укључивање ових захтева у образовну услугу;
- Обезбеђење интеракције образовног, стручног и научног рада;
- Развој и примена различитих механизма, алата и техника у циљу побољшања система квалитета;
- Осигурање да највише руководство подржава систем обезбеђења квалитета и да је осигурало да сви развијају способности потребне за обезбеђење система квалитета;
- Уочавање, анализа и примена искустава водећих високошколских институција;
- Сарадња са привредним субјектима;
- Обезбеђење активног учешћа студената (Студентски парламент);
- Спровођење редовних интерних провера и преиспитивање система управљања квалитетом од стране руководства;
- Самовредновањем у интервалу од највише три године;
- Обезбеђење јавности у раду.

СУБЈЕКТИ ОБЕЗБЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА

Субјекте обезбеђења квалитета представљају сви запослени у Школи. Поред њих значајни субјекти за обезбеђење квалитета су студенти који су укључени у школске активности преко студенстског парламента и својих представника у осталим телима Школе. Своја права и обавезе у обезбеђењу квалитета ови субјекти остварују кроз учешће у раду органа Школе (Савет Школе, Наставно веће, Комисија за обезбеђење квалитета, Комисија за самовредновање, Студентски парламент и његове комисије итд.), и кроз свакодневну примену и унапређење процеса управљања квалитетом. Права и обавезе свих субјеката обезбеђења квалитета су регулисана статутом Школе и одговарајућим правилницима (Правилник за издавачку делатност, Правилник за обезбеђење квалитета и др.). Сви субјекти имају право и обавезу да учествују у обезбеђењу квалитета на свом радном месту, и кроз учешће у раду тела која обезбеђују квалитет.

Поред кадровских значајни субјекти обезбеђења квалитета су и простор, лабораторије, ИТ опрема, библиотечки фонд као и информатичка подршка свим процесима рада.

За спровођење мера унапређења квалитета одговорна је Комисија за обезбеђење квалитета.

ОБЛАСТИ ОБЕЗБЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА

Ради достизања постављених основних задатака и циљева, Школа посебну пажњу усмерава ка системском праћењу и унапређењу квалитета у следећим областима:

- студијских програма,
- наставног процеса,
- научног и стручног рада,
- вредновања студената,
- уџбеника и литературе,
- ресурса,
- ненаставне подршке,
- управљања.

ОРГАНИЗАЦИОНА КУЛТУРА КВАЛИТЕТА

Стратегија изражава опредељење Школе за изградњу организационе културе квалитета.

Школа своје активности усмерава ка изградњи културе квалитета, тако да сви запослени и студенти буду едуковани о основама система квалитета, о стандардима које треба достићи и о својим правима и обавезама, када је у питању квалитет.

Организациона култура представља заједничке норме, понашања, вредности, очекивања, обичаје и начин обављања радних задатака запослених који се формирају током времена а који се одражавају на понашање.

Организациона култура треба да буде таква да подржава остварење визије, мисије и основних задатака и циљева. Организациона култура управља резултирајућим понашањима, а основни предуслов за стално и систематско унапређење квалитета је укључивање свих запослених. Због тога, организациона култура квалитета мора да буде усмеравана од стране највишег руководства Школе.

Организациона култура Школе дефинисана је кроз меке елементе организационе културе (огледају се кроз уверења, симболе, вредности и узор) као и кроз чврсте елементе организационе културе (циљеве, политике, методе, награђивања...).

Школа истиче следеће вредности:

- професионални развој;
- интегритет;
- тимски рад;
- ефективна комуникација;
- етичко понашање;
- проактивно реаговање на промене.

Организациона култура квалитета је дефинисана на начин да подржава/осликава приврженост испуњењу захтева студената путем примене различитих система алата, техника и обуке за усавршавање организационих процеса чији је резултат висок ниво квалитета процеса образовања. Одговорност за квалитет преузимају сви запослени.

У свом опредељењу, Школа је дугорочно: усредсређена на квалитет и на сталан рад на изналажењу нових начина за унапређење квалитета путем сталних обука запослених у погледу система управљања квалитетом, методама контроле квалитета, тимског рада, филозофије културе квалитета.

Поред дефинисаних вредности Школа тежи даљем развоју:

- добрих међуљудских односа;
- осећаја заједништва;
- осећаја личне одговорности за исход рада;
- поверења;
- спремности на промене и адаптацију.

Култура подупире успешност имплементирања стратегије Школе, као и њено функционисање. У креирању жељене културе учествују Комисија за обезбеђење квалитета и чланови највишег руководства и подржавају културу обезбеђења квалитета путем примене пракси управљања и организационе структуре.

ПОВЕЗАНОСТ ОБРАЗОВНЕ И НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКЕ ДЕЛАТНОСТИ

Школа осигурава повезаност кључних процеса: научноистраживачког рада, стручне делатности, наставног процеса и образовне функције, подстицајући наставнике и сараднике да се баве научноистраживачким и стручним радом у својој ужој области. Школа подстиче учешће студената на стручним скуповима чиме се проширује стицање знања и вештина студената ван традиционалног вида наставе. Као резултат овог процеса добијају се излазни елементи из процеса научноистраживачког рада који представљају улазне елементе у процесе извођења наставе.

ЈАВНОСТ ИМПЛЕМЕНТАЦИЈЕ СТРАТЕГИЈЕ

Као јавни документ, Стратегија је доступна свим запосленима, студентима и широј јавности посредством објављивања на јавним огласним просторима у Школи као и посредством web сајта Школе (www.ict.edu.rs). Школа на тај начин врши промовисање својих стратегијских опредељења како међу запосленима и студентима тако и у јавности.

ПРЕИСПИТИВАЊЕ И УНАПРЕЂЕЊЕ

Стратегију обезбеђења квалитета најмање једном годишње преиспитују стручни и пословодни органи Школе (Савет, Наставно веће, Катедре, Студентски парламент и Комисија за обезбеђењеквалитет). Обезбеђено је усаглашавање Стратегије са циљевима као и са могућностима њеног практичног остварења. У ту сврху примењују се бројне методе попут јавне дискусије, расправе, округлог стола и сл. На основу резултата процеса преиспитивања Савету Школе се предлажу мере за унапређење Стратегије.

Руководство Школе, обезбеђује да су садржај и смисао стратегије обезбеђења квалитета познати и разумљиви свим запосленима.

АКЦИОНИ ПЛАН

За спровођење Стратегије Комисија за обезбеђење квалитета сачињава Акциони план којим се ближе утврђују циљеви, мере и активности које се предузимају за правовремено остварење очекиваних резултата са роковима извршења, као и надлежна тела и конкретна задужења за спровођење тих мера.

У дугорочне циљеве које је Школа поставила убрајају се:

1. Унапређење квалитета образовног процеса;
2. Повећање ефикасности студирања;
3. Унапређење квалитета научног и стручног рада;
4. Повећање ефикасности управљања.

У мере и активности које Школа предузима ради унапређења квалитета образовних процеса убрајају се У циљу утврђивања степена задовољења студената наставним плановима и програмима, педагошког рада наставника и рада ненаставног особља у посебним службама (библиотеци, студентској служби, административној, финансијској и техничкој служби) спроводи се анкетавање студената свих година студија на свим студијским програмима током сваког триместра.

Анкетавање студената представља ефикасан инструмент самовредновања које Школа користи у функцији праћења, обезбеђивања, унапређивања и развоја квалитета студијских програма, наставе и услова рада у Школи.

б) У оквиру овог стандарда методом SWOT анализе анализирани су следећи елементи:

Школа успешно примењује, како екстерне тако и интерне, мере за обезбеђење квалитета. Припремом Извештаја за самовредновање Школа очекује спољашњу проверу квалитета од стране Комисије за акредитацију и проверу квалитета. Школа је, примењујући мере за обезбеђење квалитета, почела са припремама за следећу законом прописану акредитацију. Своје пословне активности Школа је усагласила са Стандардима усвојеним од стране Националног савета за високо образовање (Стандарди за акредитацију високошколских установа и студијских програма; Стандарди за самовредновање и оцењивање квалитета). Школа негује културу квалитета и формирањем Комисије за обезбеђење квалитета и Комисије за самовредновање Школа је јасно показала своје опредељење ка континуалном обезбеђењу квалитета. Општа оцена испуњености стандарда у високошколској установи је да Школа има стручан наставни кадар, наставне програме који су релевантни за мисију Школе, наставне програме који су усмерени на оспособљавање студената за самостални практични рад, јасне захтеве за усклађеност програма са програмима сродних високошколских установа из иностранства, квалитетан наставни процес, Школа располаже адекватним ресурсима за учење као и системом и стандардима за вредновање и самовредновање квалитета рада у Школи. Највише руководство Школе подржава систем обезбеђења квалитета и ради на развијању способности потребне за обезбеђење система квалитета код свих запослених. Школа има дугу традицију у сарадњи са привредом а ту се првенствено мисли на Пошту Србије и Телеком Србије. Школа подстиче активно учешће студената у свим областима деловања а посебно се истиче активност студената у раду наставног већа као и у процесу самовредновања.

Сам процес подизања свести и развијање способности потребне за обезбеђење система квалитета код запослених је дуготрајан па се очекивани ефекти још не виде у правој мери. Активности студената нису у континуитету а као разлог, Школа види велики број обавеза које су пред

студентима (првенствено се мисли на колоквијуме, тестове, семинарске радове и домаће задатке). Школа своје могућности види у побољшаним и акредитованим студијским програмима. Ослањајући се на дугу традицију школовања стручњака из области телекомуникација и саобраћаја а у скороје време и интернет технологија Школа очекује потврду свог образовног рада у повећању броја нових студената као и у њиховом квалитету.

Велику претњу у смов напору за обезбеђење и унапређење квалитета Школа види у потенцијално спором прихватању и развијању способности потребне за обезбеђење система квалитета код запослених. Студентске анкете у појединим случајевима могу дати погрешну слику односно оцену о наставном плану или о наставнику који се анкетира уколико узорак који се анкетира није репрезентативан. Предстојећи период приватизације може утицати на промену сарадње коју Школа остварује са великим привредним системима (попут Телекома).

Школа располаже стручним кадрима (као наставног тако и ненаставног особља). Прихватање политике квалитета, стратегије обезбеђења квалитета наишло је на добар одзив код запослених. Активно учешће у процесима везаним за обезбеђење, контролу и унапређење квалитета запослени имају кроз Комисију за самовредновање, Комисију за обезбеђење квалитета, Наставно веће, Већа студијских програма и друга радна тела.

Запослени могу бити истовремено ангажовани у више комисија и на више послова везаних за обезбеђење, контролу и унапређење квалитета што се може одразити на њихове текуће обавезе.

У будућности се може очекивати континуитет у примени Стратегије за обезбеђење квалитета, као и подизање квалитета на виши ниво кроз континуални процес унапређења.

Школа ће своје напоре усресредити на примену Стратегије за обезбеђење квалитета кроз комуникацију са запосленима, њиховим мотивисањем.

ц) Предлог мера и активности за унапређење квалитета

Комисија за обезбеђење квалитета је утврдила да постојећа Стратегија обезбеђења квалитета није у потпуности усаглашена са задацима и циљевима Школе и да у том смислу не може у потпуности служити дефинисаној сврси.

Успостављена је документованост кључних процеса.

Прва мера је доношење нове Стратегије обезбеђења квалитета.

Простор за унапређење квалитета је веома широк и у будућем периоду тежиће се ка развоју кључних индикатора перформансе. Организациона култура квалитета биће предмет сталног унапређења и интензивираће се обуке запослених али и студената као услова за обезбеђење сталног побољшања.

Применом мера за обезбеђење квалитета и сталном контролом уз обезбеђење потребних ресурса, Школа ствара услове за постизање жељене ефикасности и ефективности процеса.

Екстерна провера квалитета је планирана за 2011. годину.