

СТАНДАРД 1: СТРАТЕГИЈА ОБЕЗБЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА

а) Опис стања, анализа и процена стандарда 1

Једна од мера Опште оцене квалитета и предлога мера за побољшање квалитета Високе школе струковних студија за информационе и комуникационе технологије за први трогодишњи период од 2007-2010, био је закључак да постојећа Стратегија обезбеђења квалитета није у потпуности усаглашена са задацима и циљевима Школе и да је потребно доношење нове Стратегије обезбеђења квалитета.

Савет Школе је на предлог Наставног већа, на XXIV седници одржаној 27.12.2011. усвојио нову Стратегију обезбеђења квалитета. (Записник Број 01-1/31, 19.1.2012.)

Ова Стратегија јасно изражава опредељење Школе за спровођење политике квалитета, са јасно утврђеним циљевима и областима обезбеђења квалитета и непрекидног унапређења квалитета студијских програма, наставног процеса, управљања Школом, услова рада и услова студирања, квалитета наставног кадра и исхода студирања. Дефинисана је и мисија Школе да функционише као отворена, флексибилна и савремено оријентисана високошколска установа која испуњава образовне, струковне и развојне потребе привредног окружења и друштвене заједнице у области интернет технологија, поштанских и банкарских технологија и телекомуникација.

Стратегија обезбеђења квалитета је, одмах по усвајању, објављена на интернет презентацији школе, где је непрекидно доступна јавности (<http://www.ict.edu.rs/skol%D0%B0/akta>).

Током 2012. године уочене су извесне слабости у спровођењу Стратегије, првенствено као недостаци јасних планова за спровођење активности за проверу квалитета у свим областима дефинисаних Стратегијом, као и потреба да се системски приступи усаглашавању докумената из области квалитета донетих пре усвајања нове Стратегије. Комисија за самовредновање је према постојећем Правилнику о самовредновању и годишњем плану рада обављала предвиђене активности у процесима самовредновања, као и координацију анализирања и усвајања Извештаја од стране стручних Катедри и Наставног већа.

Због уочених проблема у координацији активности из процеса провере и обезбеђења квалитета, директор Школе организовао је неколико тематских састанака и консултација са запосленима у циљу отклањања слабости и обезбеђења поузданих механизма за спровођење циљева Стратегије и обезбеђење провере квалитета у дефинисаним процесима. Закључак ових разговора и консултација резултирао је процесом имплементације система квалитета. Савет Школе је на XXXI седници одржаној 27. фебруара 2013. донео Одлуку:

"Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије се опредељује за имплементацију система управљања квалитетом као једним од кључних елемената за остваривање мисије Школе и спровођења стратегије обезбеђења квалитета.

Директор именује лице задужено за квалитет, односно руководиоца Пројекта имплементације система управљања квалитетом.

Директор именује Тим за израду Пројекта имплементације система управљања квалитетом.

Лице задужено за квалитет, подноси Савету Пројекат имплементације система управљања квалитетом у року од 120 дана од доношења ове одлуке.

Носиоци имплементације система управљања квалитетом у Школи су Комисија за обезбеђење квалитета и Комисија за самовредновање" – извод из Записника Бр. 01-1/202 од 4.03.2013.год.

На основу Одлуке Савета Школе, Наставно веће је на VI седници одржаној 28.02.2013. године усвојило следећу одлуку: "Др Александар Сугарис је на основу одлуке Савета Школе предложио чланове тима за израду пројекта имплементације система управљања квалитетом. Предложено је да тим за израду пројекта имплементације система управљања квалитетом чине др Биљана Гргуровић, Мирјана Поповић и мр Марија Зајегановић а да главно и одговорно лице за управљање квалитетом буде др Биљана Гргуровић. Предлог је стављен на гласање. Предлог је једногласно УСВОЈЕН". – извод из Записника Бр. 01-1/178 од 06.03.2013. године.

Процес имплементације система управљања квалитетом реализован је у неколико фаза, Припремљен пројекат имплементације система квалитета са комплетном документацијом, стављен је на увид запосленима у припреми

расправе расправе на Наставном већу. (12.07.213 – 01-1/178).

После расправе вођене на Наставном већу, на XXXVI седници Савета Школе одржаној 15. октобра 2013. усвојен је Пројекат имплементације система управљања квалитетом. Извод из Записника са ове седнице, Бр.01-1/1251: "Др Биљана Гргуровић укратко је образложила члановима Савета значај усвајања Пројекта имплементације система управљања квалитетом у Школи. Неопходно је отклонити недостатке на које је указала Комисија за акредитацију и проверу квалитета у последњем извештају који је поднет 20.04.2011. године.

Комисија у саставу: др Биљана Гргуровић, лице задужено за квалитет, Мирјана Поповић, члан, мр Марија Зајегановић, члан и Славица Штрбац, члан, израдом овог Пројекта створиће предуслове за осигурање квалитета рада у Школи. На тај начин ће се Школа адекватно припремити за наредни Извештај о спољашњој провери квалитета, као и за наредну акредитацију и Спољашњу проверу квалитета.

Након краће дискусије чланови Савета једногласно су донели **ОДЛУКУ**: Усваја се Пројекат имплементације система управљања квалитетом."

Основни документ система управљања квалитетом Високе ICT школе је Пословник о квалитету који описује све идентификоване процесе рада и систем управљања квалитетом тих процеса. Како је Пословник о квалитету усклађен са захтевима стандарда SRPS ISO 9001, који је идентичан са ISO 9001:2008, иако није сертификован, представља свеобухватану основу за осигурање система квалитета у Школи.

Поред Пословника о квалитету, пакет усаглашених докумената за потпуну примену Пословника, представљају Правилник о раду комисије за обезбеђење квалитета, Правилник о самовредновању, као и пратеће процедуре и упутства. Сва наведена документа објављена су по усвајању на интернет презентацији школе - http://www.ict.edu.rs/skola/sistem_kvaliteta.

Акциони план за спровођење Стратегије је саставни део Правилника о самовредновању, стр. 27 и 28.

б) SWOT анализа

Опредељење високошколске установе за унапређење квалитета и изградњу организационе културе квалитета;

ПРЕДНОСТИ		СЛАБОСТИ	
- Реализацијом Пројекта имплементације система управљања квалитетом током 2013. године и доношењем Пословника о квалитету са пакетом документа за системску проверу квалитета, Школа је јасно показала опредељеност за спровођење политике квалитета и системски приступ у њеном спровођењу.	+++	- Период на који се односи овај Извештај, 2011 – 2013. година, обележен је процесом имплементације система управљања квалитетом чији ће резултати бити мерљиви у наредном периоду, од почетка 2014. године.	+
- Препознавање значаја документованости процеса и процедура у систему управљања квалитетом, на основу Извештаја о спољашњој провери осигурања квалитета	+++		
МОГУЋНОСТИ		ОПАСНОСТИ	
- Начин на који је имплементиран систем управљања квалитетом и свеобухватан Пословник о квалитету пружа велике могућности за осигурање квалитета, као и управљање документима система квалитета.	+++	- Тешкоће усвајања организационе културе квалитета од стране свих запослених.	++
		- Недовољно интересовање студентата за културу квалитета рада Школе	++

Субјекти обезбеђења квалитета

ПРЕДНОСТИ		СЛАБОСТИ	
- Јасно делегирани и општим актима дефинисани послови омогућују свим субјектима за обезбеђење квалитета (Савет Школе, директор, лице задужено за квалитет, секретар, Комисија за обезбеђење квалитета и Комисија за самовредновање) спровођење свих активности за осигурање квалитета.	+++	- Склоност појединаца да успоре поједине процесе и изазову кашњења у раду Комисије за обезбеђење квалитета, Комисије за самовредновање и комуникацији са менаџментом Школе	++
- Значајна улога лица задуженог за квалитет, са дефинисаним одговорностима и овлашћењима, спречава проблеме у комуникацији и координацији осталих субјеката обезбеђења квалитета	+++	- Активности представника Студентског парламента у обезбеђењу квалитета се често свде на формално учешће у раду органа Школе, без изражавања критичког мишљења, иницијативе и интересовања за систем квалитета, иако им је то у Школи потпуно омогућено	+
МОГУЋНОСТИ		ОПАСНОСТИ	
- Укључивање свих субјеката обезбеђења квалитета у организацију трибина и промоцију значаја активнијег учешћа студената у спровођење политике обезбеђења квалитета.	+++	- Недовољна обавештеност појединих чланова колектива о могућностима да утичу на процесе спровођења политике квалитета. Сва документа из система обезбеђења квалитета и сви потребни обрасци су доступна свим запосленима (фајл сервер, школски сајт), али не постоји механизам који би све обавезао да поменути докумен-	++

тацију проуче и на адекватан начин примењују.

Области обезбеђења квалитета

ПРЕДНОСТИ		СЛАБОСТИ	
- Стратегијом обезбеђења квалитета обухваћене су следеће области обезбеђења квалитета: студијски програми, настава, наставно особље, оцењивање студената, уџбеници и литература, библиотека, информациони ресурси, простор и опрема, ненаставно особље, процес управљања и јавност рада. За све области обезбеђени су механизми и процедуре за обезбеђење квалитета.	+++	- Обезбеђење квалитета у области студијских програма спроводи се уз отежано прибављање повратних информација од стране послодаваца.	+
- Обезбеђена јавност рада свих сегмената школе	+++		
МОГУЋНОСТИ		ОПАСНОСТИ	
- Веће ангажовање Школе на прибављању повратних информација од послодаваца и бивших студента о компетенцијама приликом запошљавања.	++	- Ризик да се у наредном периоду, због финансијских могућности Школе, не улаже довољно у обнављање и набавку неопходне лабораторијске опреме, као што је то до сада чинила.	++

ц) Предлог мера и активности за унапређење квалитета

Мере и активности за унапређење квалитета после првог трогодишњег периода самовредновања рада Школе у највећој мери су спроведене кроз процес имплементације система квалитета и усвајање нових докуманата:

- Пословник о квалитету,
- Правилник о раду комисије за обезбеђење квалитета,
- Правилник о самовредновању
- Процедура израде и праћења плана пословања
- Процедура анализе успешности студирања
- Процедура преиспитивања система квалитета
- Процедура проверавања и оцењивања наставног особља
- Процедура управљања документима система управљања квалитетом
- Процедура за решавање молби и жалби студената
- Процедура управљања записима система управљања квалитетом
- Процедура управљања превентивним и корективним мерама
- Упутство за обликовање и означавање докумената система управљања квалитетом

- Пакет документа усвојен је на седници Савета Школе 18. децембра 2013. године (Записник 01-1/52).

У периоду након усвајања наведених докумената за обезбеђење система квалитета, приоритет је да сви субјекти за обезбеђење квалитета омогуће благовремено спровођење свих активности предвиђених документима система управљања квалитетом.

д) Показатељи и прилози за стандард 1

Прилог 1.1. [Стратегија обезбеђења квалитета](#)

Прилог 1.2. [Мере и субјекти](#) обезбеђења квалитета у саставу Стратегије обезбеђења квалитета и Пословника о квалитету

Прилог 1.3. [Акциони план](#) – саставни део Правилника о самовредновању, стр.27. и 28.