

СТАНДАРД 2: СТАНДАРДИ И ПОСТУПЦИ ЗА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА

а) Опис стања, анализа и процена стандарда 2

Стандарди за обезбеђење квалитета као и надлежности субјеката у систему мера обезбеђења квалитета који омогућују остваривање мисије и циљева Високе ICT школе у Београду (у наставку Школе) дефинисани су следећим актима јавно доступним на интернет порталу Школе (<http://www.ict.edu.rs/skol%D0%B0/akta>, http://www.ict.edu.rs/skola/sistem_kvaliteta):

1. **Статутом** Високе школе струковних студија за информационе и комуникационе технологије донетим 27.9.2012. на XXVII седници Савета Школе;
2. **Стратегијом обезбеђења квалитета** усвојеном на XXIV седници Савета Школе 27.12.2011.године;
3. **Пословником о квалитету** усвојеном на XXXIX седници Савета Школе 18.12.2013. године (бр. 01-1/52, 31.1.2014.) а по добијању предлога Наставног већа о усвајању Пројекта имплементације система управљања квалитетом у Школи (XI седница Наставног већа 12.7.2013., бр. 01-1/1010, 02.10.2013.)
4. **Правилником о раду комисије за обезбеђење квалитета** усвојеном на XXXIX седници Савета Школе 18.12.2013.године;
5. **Правилником о самовредновању** усвојеном на XXXIX седници Савета Школе 18.12.2013.године;
6. **Процедурама** којима се обезбеђује и осигурава да се одређени послови извршавају на адекватан, стандардизован и планиран начин усвојеним на XXXIX седници Савета Школе 18.12.2013.године.

Статут Високе школе струковних студија за информационе и комуникационе технологије

Статутом Школе постављена су основна начела обезбеђења квалитета. На предлог усвојен на XIII седници Наставног већа одржаној 18.9.2012. године постојећи Статут (бр. 01-1/568, од 6.5.2010.) је морао да претрпи измене. Резултат тога је нова верзија Статута усвојена на XXVII седници Савета (бр. 01-1/771 од 05.10.2012.) којим су прописане следеће надлежности појединих органа

Школе из области обезбеђења квалитета: а

1. Наставно веће (стручни орган Школе):

- дефинише тела и поступке везане за праћење, обезбеђивање и унапређење квалитета студијских програма, наставе и услова рада у Школи;
- утврђује јединствену политику чији је циљ стално унапређење квалитета наставе;
- утврђује начин и поступак самовредновања у Школи и предлаже Савету усвајање Правилника о самовредновању;
- одређује начин узимања у обзир мишљења студената приликом оцењивања резултата педагошког рада наставника;
- разматра приговоре и предлоге студената који се односе на квалитет образовног процеса и организацију и начин извођења наставе и изјашњава се о поднетим приговорима и предлозима;
- предлаже општи акт о стратегији обезбеђења квалитета;
- представници студената које бира Студентски парламент Школе учествују у расправама које се односе на осигурања квалитета наставе и то тако да њихов број представља 20% од укупног броја чланова Наставног већа.

2. Веће студијског програма:

- анализира успех студената на студијском програму и квалитет извођења наставе и даје предлоге за побољшање;
- анализира поступак спровођења и резултате студентских анкета;
- разматра примедбе и предлоге студената у вези са извођењем и организацијом предавања, вежби и других облика наставе;
- представници студената које бира Студентски парламент Школе учествују у расправама које се односе на осигурања квалитета наставе и то тако да њихов број представља 20% од укупног броја чланова Већа студијског програма.

3. Веће студијског програма за модул

- анализира успех студената на модулу студијског програма и квалитет извођења наставе и даје предлоге за побољшање;
- анализира поступак спровођења и резултате студентских анкета које се односе на модул студијског програма;

- разматра примедбе и предлоге студената у вези са извођењем и организацијом предавања, вежби и других облика наставе на модулу студијског програма.

4. Студентски парламент:

- разматра питања и спроводи активности у вези са обезбеђењем и оценом квалитета наставе, реформом студијских програма, анализом ефикасности студирања, утврђивањем броја ЕСПБ бодова, унапређењем мобилности студената, заштитом права студената и унапређењем студентског стандарда;
- учествује у поступку самовредновања Школе у складу с општим актом Школе.

Статутом Школе прописано је и формирање следећих комисија из области обезбеђења квалитета:

- Комисија за обезбеђење квалитета,
- Комисија за самовредновање.

Стратегија обезбеђења квалитета

Стратегија обезбеђења квалитета документује опредељење Школе да непрекидно и систематски ради на унапређењу:

- квалитета студијских програма,
- наставног процеса,
- процес управљања,
- услова рада и услова студирања,
- квалитета наставног кадра,
- исхода студирања у складу са захтевима привреде.

Квалитет студијских програма се обезбеђује поштовањем Закона о високом образовању којим је утврђен садржај студијског програма као и поштовањем Стандарда за акредитацију студијских програма које је донео Национални савет за високо образовање и којима је утврђена структура студијских програма. Такође, Школа обезбеђује квалитет студијских програма праћењем и провером њихових циљева, садржаја и структуре, као и кроз осавремењивање курикулума студијских програма и њихову упоредивост са курикулумима студијских програма одговарајућих страних високошколских установа.

Непрекидно осавремењивање садржаја курикулума спроводи се кроз могућност промене садржаја предмета на почетку школске године. Те промене су у складу са препорукама КАПК којима се дефинише шта су то мање измене које не представљају промену самих студијских програма која би захтевала нову акредитацију. Пре свега, могућа промена наставника који предаје дати предмет врши се због промена у саставу наставног кадра, узрокованог одласцима у пензију и/или унапређењем сарадника у наставничка звања. При томе нови наставник мора да буде компетентан за извођење наставе из датог предмета на основу својих референци и области за коју је изабран.

Расподела наставника и сарадника по предметима врши се на основу плана ангажовања, који за сваку школску годину предлажу Катедре, а усваја Наставно веће. Планови ангажовања су основа за израду распореда часова.).

Промена препоручене литературе у складу са садржајем предмета и развојем области прати динамику издавања нових уџбеника и остале пратеће литературе, као и електронски публиковане садржаје који су доступни путем Интернета. Сходно промени актуелне литературе врши се и промена садржаја предмета која је у функцији праћења достигнућа струке и науке, а која не представља промену више од 20% акредитованог садржаја. У појединим случајевима се на основу праћења оптерећења студената мења форма предиспитних обавеза (нпр. број колоквијума и/или домаћих задатака) као и однос предиспитних и испитних поена, водећи рачуна да нове вредности остану у оквирима дефинисаним Законом о високом образовању (30-70%).

У оцењивању квалитета студијских програма предвиђено је учешће студената, бивших студената и послодаваца бивших студената кроз следеће анкетирање:

- Анкета дипломираних студената о раду школе, студијским програмима, условима наставе, опреми, оспособљености за рад и даље напредовање;
- Анкета студената о вредновању дела студијског програма;
- Анкета процене студијског програма на основу професионалних компетенција запослених бивших студената.

Школа има [Правилнико студијама](#) (Бр. 01-1/1100, 29.11.2011.) који је донело Наставно веће Школе на III седници одржаној 15.11.2011. године. У поменутом правилнику прецизирају се сви параметри који су неопходни за обезбеђивање

стандарда **квалитета наставног процеса**: организација и реализација основних струковних и специјалистичких струковних студија, односно облици наставе, обезбеђивање услова за квалитетну реализацију наставе, информисање студената о начину организовања и времену одржавања свих облика наставе, правила студирања, провера знања и оцењивање, завршни рад и друга питања у вези са наставом у Школи.

У току реализације наставног процеса континуирано се врши провера и оцењивање знања студената кроз вежбе, колоквијуме, самосталне радове, испите, завршне радове. Коначна оцена се утврђује на испиту у складу са Законом, Статутом Школе и Правилником о студијама.

Особље које учествује у реализацији наставног процеса подлеже, такође, провери и оцењивању сагласно Правилнику о самовредновању. Овим правилником је предвиђено анкетирање свих студената по наставним предметима и триместрима. *Анонимна анкета о педагошким квалитетима наставника – предавања и аудиторне вежбе* и *Анонимна анкета о педагошким квалитетима наставника – лабораторијске вежбе* су тако конципиране да пружају информације о:

- квалитету извођења наставе,
- квалитету организовања наставног процеса,
- квалитету рада ненаставног особља у посебним службама (библиотеци, студентској служби, административној, финансијској и техничкој служби).

За спровођење студентског вредновања педагошког рада наставника Студентски парламент формира комисију која спроводи анкетирање студената.

Обрадом и анализом анкете добија се извештај о анкети наставног процеса који разматра Веће студијског програма и Наставно веће и предузима корективне и превентивне мере.

Стандард **квалитета управљања** Школом, обезбеђује се Статутом Школе у коме су дефинисани орган управљања и орган пословођења и њихове надлежности и одговорности, као и структура Школе, њене организационе јединице и њихове надлежности и одговорности.

Рад и деловање управљачког особља Школе подложни су оцени наставног и

ненаставног особља:

- Анкета о вредновању рада школе, организационих јединица, стручних органа и органа управљања, мерења задовољства послом, радним условима и квалитетом управљања од стране наставног особља;
- Анкета о вредновању рада школе, организационих јединица, стручних органа и органа управљања, мерења задовољства послом, радним условима и квалитетом управљања од стране ненаставног особља.

У циљу обезбеђење потребног квалитета везаног за **услове рада и услове студирања** Школа поседује инфраструктурне ресурсе: радни простор и опрему (средства за рад) високог степена погодности:

- дидактички материјал (макете, аудио и видео снимци, образовни софтвери, специфична лабораторијска опрема итд.) и одговарајући уређаји и опрема за коришћење овог материјала;
- савремена рачуарска опрема опште и посебне намене повезана интерном рачуарском мрежом са излазом на екстерне мреже;
- објекти са просторима за рад свих служби Школе и пружање услуга корисницима и пратеће инсталације.

Уважавајући чињеницу да квалитет услуга и процеса рада у значајној мери зависи од техничких, просторних, безбедносних, еколошких и других карактеристика инфраструктурних елемената и одржавања њихове радне способности у току експлоатације, Школа улаже сталан напор у обезбеђивању квалитетне, модерне опреме.

О свим битним карактеристикама опреме, укључујући идентификацију, техничке карактеристике опреме, податке о стању, планираним и накнадним интервенцијама одржавања и сл., поред поседовања документације произвођача, води се ажурна евиденција.

Школа континуирано ради на побољшању **квалитета наставног кадра**. У складу са нормативним актима Школе ([Правилник о организацији и систематизацији послова](#), бр. 01-1/ 1071 16.10.2013.), на основу анализе и оцене компетенција запослених, утврђују се програми и планови обуке запослених из дефинисаних подручја (у складу са [Правилником о образовању, стручном](#)

[оспособљавању и усавршавању запослених](#), бр. 01-1/1253 26.12.2011.).

Избор у наставна звања врши се у складу са *Законом о високом образовању*, („Службени гласник Републике Србије“ број 76/2005, 100/2007 – аутентично тумачење, 97/2008, 44/2010 и 93/2012). Избор наставника и сарадника врши се према утврђеној процедури у складу са [Правилник о избору у звања наставник а и сарадника](#) - бр. 01-1/100, 24.02.2009. Осим наведеног, Школа систематским прати и подстиче научне и педагошке активности наставника и сарадника и омогућује њихово [учешће](#) на научним и стручним скуповима.

У оцењивању **квалитет исхода студирања** предвиђено је учешће студената, бивших студената и послодаваца бивших студената. Дефинисање циљева и исхода појединих предмета је поверено наставницима, док се исходима целокупног студијског програма и појединих модула баве Већа студијског програма, односно Наставно веће као највиши стручни орган.

Стручност као и могућности запошљавања и даљег школовања процењују се на основу анкетирања послодаваца и свршенх студената (*Анкета дипломираних студената о раду школе, студијским програмима, условима наставе, опреми, оспособљености за рад и даље напредовање и Анкета процене студијског програма на основу професионалних компетенција запослених бивших студената*) и праћења каријере некадашњих студената, чувањем контаката са њима преко [алумни](#).

За спровођење Стратегије задужени су сви запослени у Школи, а за обезбеђење услова за њено спровођење задужени су Савет Школе, директор, секретар, Наставно веће и Комисија за обезбеђење квалитета.

Стратегијом су дефинисани следеће мере за обезбеђење квалитета:

- обавезно самовредновање и оцена квалитета студијских програма и установе у складу са стандардима Националног савета за високо образовање, Законом о високом образовању и општим актима Школе;
- документованост процедура, поступака и резултата самовредновања Школе за потребе спољашње провере квалитета;
- стално унапређење свих процеса рада, научно стручне компетентности и пособности запослених;
- оперативно планирање у јасно задатим временским оквирима;
- имплементирање континуираног праћења и процене потреба за

увођењем корективних мера;

- активно укључивање студената у дефинисање квалитета и садржаја наставног процеса, ненаставних активности и услова студирања;
- стално развијање информационог система Школе.

Захваљујући искуствима у спровођењу поступака самовредновања рада Школе у првом акредитационом периоду и опредељењу Школе за политику квалитета у свим идентификованим процесима рада, Савет Школе је током 2013. године покренуо поступак имплементације система управљања квалитетом. На седници Савета Школе одржаној 18.12. 2013. године, као резултат процеса успостављања система управљања квалитетом, усвојен је [пакет докумената](#) за спровођење политике квалитета и осигурање система управљања квалитетом.

Пословник о квалитету

Пословник о квалитету је основни документ система управљања квалитетом Високе ICT школе кога, на предлог Комисије за обезбеђење квалитета, усваја Савет. Описује систем управљања квалитетом у Високој ICT школи у свим процесима рада. Усклађен је са захтевима стандарда SRPS ISO 9001, који је идентичан са ISO 9001:2008 и, иако није сертификован, представља свеобухватану основу за осигурање система квалитета.

За спровођење Пословника одговорни су сви запослени у Школи. Такође, измене Пословника се могу вршити и на основу предлога сваког од запослених у Школи. Предлог измене преиспитује Комисија за обезбеђење квалитета, а одобрава Савет Школе. Пословник о квалитету подлеже ревизији најмање једном у три године.

Правилник о раду комисије за обезбеђење квалитета

Комисија за обезбеђење квалитета је тело које има задужења везана за спровођење и унапређење система управљања квалитетом. У свом раду се придржава овог Правилника који дефинише одредбе о организацији, делокругу и начину рада Комисије.

Правилник о самовредновању

Правилником о самовредновању се дефинише:

- самовредновање у функцији праћења, обезбеђивања, унапређивања и

- развоја квалитета студијских програма, наставе и услова рада у Школи;
- начин и поступак самовредновања студија, педагошког рада наставника/сарадника и рада ненаставног особља у посебним службама (библиотеци, студентској служби, административној, финансијској и техничкој служби);
 - систем критеријума и инструмената самовредновања по подручјима вредновања дефинисаних Стандардима за самовредновање и Стратегијом обезбеђења квалитета;
 - начин учествовања студената и запослених у процесу самовредновања;
 - начин самовредновања од стране студената, наставника/сарадника, ненаставног особља и послодаваца свршених студената Школе.

Правилником се прописују и подручја самовредновања и начин рада Комисије за самовредновање, која делује у складу са Стратегијом обезбеђења квалитета и под надлежношћу Комисије за обезбеђење квалитета.

Саставни део Правилника о самовредновању су и Акциони план и све анкете које се реализују у Школи.

Процедуре и упутства

Процедуре су документа којима је утврђен начин извођења и одговорност учесника за извођење свих процеса рада који утичу на систем управљања квалитетом и квалитет услуге у целини.

Упутства су документи којима је детаљно утврђен начин извођења одређених, сложених активности у идентификованим процесима.

У пакету докумената који су усвојени на XXXIX седници Савета Школе 18.12. 2013. усвојене су следеће процедуре и упутства:

- Процедура управљања документима система управљања квалитетом,
- Процедура управљања записима система управљања квалитетом,
- Процедура израде и праћења плана пословања,
- Процедура управљања превентивним и корективним мерама,
- Процедура преиспитивања система квалитета,
- Процедура решавања молби и жалби студената,

- Процедура проверавања и оцењивања наставног особља,
- Процедура анализе успешности студирања,
- Упутство за обликовање и означавање докумената система управљања квалитетом.

Поред наведених докумената који су на експлицитан начин дефинисали поступке за обезбеђење и унапређење квалитета и сви остали [правилници](#) су писани и усвајани првенствено имајући у виду процес унапређење квалитета.

б) SWOT анализа

ПРЕДНОСТИ		СЛАБОСТИ	
Наведена документа су доступни јавности	+++	Није у потпуности дефинисана међусобна синхронизација и контрола субјеката укључених у процес обезбеђења квалитета	++
Школа је усвојила документа којима се дефинишу поступци за обезбеђење и унапређење квалитета	+++	Недовољно често преиспитивање стратегије обезбеђења квалитета	+
Јасно подељене надлежности између субјеката	++	Недовољна едукација студената и запослених о стандардима и поступцима за обезбеђење квалитета	++
Велики број субјеката укључених у процес обезбеђења квалитета	+++	Недостатак мотивације за примену закључака изведених процесом самовредновања	++
Инклузија студената у процес обезбеђења квалитета	+++	Инертност система у прихватању и имплементацији стандарда и поступака обезбеђења квалитета	++
Акциони план који детаљно разрађује утврђене поступке самовредновања	+++		
Информатичка подршка олакшава прикупљање и обраду свих релевантних података	++		
МОГУЊНОСТИ		ОПАСНОСТИ	
Континуирана тежња и жеља студената и млађих сарадника да се Школа мења и унапређује	+++	Недовољна заинтересованост и инертност наставника и студената да се активно укључе у унапређење система квалитета	+++
Увођење нових метода и поступака за обезбеђења квалитета	++	Неповерење у процес самовредновања и веровање да се њиме не постижу никакве опипљиве промене у квалитету	++
Спровођење едукација из области обезбеђења квалитета	+++	Страх од увођења промена у устаљени систем	++
Анимирање наставника и студената да се кроз процес самовредновања укључе у процес побољшања квалитета	+++	Недовољно јасно дефинисаних корективних мера	++

ц) Предлог мера и активности за унапређење квалитета

- Увођење редовних ревизија свих донетих опшних аката из области

обезбеђења квалитета, не само са становишта обезбеђења и контроле, већ и у циљу унапређења квалитета.

- Прикупљање повратних резултата из праксе, одржавање редовних јавних расправа, доношење адекватних превентивних и корективних мера.
- Поштовање и примена донетих општих аката.
- Едукација субјеката укључених у процес обезбеђења квалитета о стандардима и поступцима за обезбеђење квалитета.
- Одржавање јавних расправа о постојећим стандардима и поступцима за обезбеђење квалитета, примени донетих закључака у пракси и унапређењу процеса самовредновања.
- Подизање свести и мотивације наставника, ненаставног особља и студената о важности процеса самовредновања.

д) Показатељи и прилози за стандард 2

2.1. Усвојени [Пословник о квалитету](#) са [пратећим актима](#)

2.2. Акциони план је саставни део [Правилника о самовредновању](#), (стр. 27-28).

Начин израде Извештаја о преиспитивању система квалитета детаљно је описан у усвојеној [Процедури преиспитивања система квалитета](#) (стр.10-12).

2.3. [Извештај о раду Комисије за самовредновање](#), јун 2010. - јун 2011. усвојен на XV седници Наставног већа одржанаој 14.07.2011. године