

Стандард 3: Систем обезбеђења квалитета

Високошколска установа изграђује организациону структуру за обезбеђење квалитета.

а) Опис стања, анализа и процена стандарда

У Високој школи струковних студија за информационе и комуникационе технологије, **Систем обезбеђења квалитета** дефинисан је у организационој структури Школе. Систем надлежности, одговорности, поступака, процеса, ресурса и провере којима се обезбеђује квалитет заснован је на документима и у потпуности је примењен.

- Статутом Школе прецизиране су одреднице о квалитету кроз дефинисање организационе структуре и надлежности сваке организационе јединице. Тако су Статутом Школе дефинисане надлежности и рад Савета Школе, као органа управљања, Директора Школе као органа пословођења, колегијума као стручног тела и наставних односно ненаставних организационих јединица.
- Наставне јединице су организоване кроз четири Катедре: Катедру за Интернет технологије, Катедру за опште образовање, Катедру за поштанске и банкарске технологије и Катедру за телекомуникације. Сваки акредитовани програм Школе је представљен већем студијског програма, чија је улога осигурање квалитета наставе, реформа, анализа ефикасности студирања и утврђивање броја ЕСПБ. Већа студијских програма се односе на први ниво студија: Поштанске и банкарске технологија, Интернет технологија, Телекомуникације и Медицинска информатика, односно на други ниво студија: Мрежне технологије и Електронско пословање. Сво наставно особље је укључено у процес одлучивања на припадајућим катедрама, односно на припадајућим већима студијских програма, на седницама које се у зависности од предвиђеног дневног реда одвијају у просторијама Школе или електронски, путем мејла.
- Посебна пажња у Статуту Школе је посвећена раду Наставног већа које представља највиши стручни орган Школе, а кога сачињавају наставници и сарадници Школе. Седнице наставног већа Школе се одржавају по потреби, са јасно дефинисаним дневним редом, и са најавом од најмање три радна дана унапред. Присуство седницама наставног већа је обавезно за сво наставно особље, представнике ненаставног особља и представнике студената. Све одлуке се доносе већином гласова од укупног броја чланова наставног већа који имају право гласа – дефинисаних статутом.
- Ненаставне јединице су организоване кроз стручне службе за правне, финансијско-рачуноводствене, послове везане за студентска питања, пословно-техничке и информатичке подршке. Директор Школе је непосредно одговоран за функционисање ових служби, што остварује свакодневним састанцима поводом договора о функционисању служби.
- Статутом Школе је јасно дефинисан и подстакнут рад Студентског парламента, посредством кога студенти остварују и штите своја права и интересе у Школи. Учешће студената на наставним већима, на састанцима катедра и већа студијских програма је предвиђено, па се тим поводом упућују позиви за учешће. У зависности од тематике, тренутних обавеза (испитни рокови, распусти и сл), дешава се да се студенти не одазову овим састанцима, али им се достављају донесене одлуке, у форми која је прилагођена тематици.

- Стратегија обезбеђења квалитета подразумева документованост, промоције, спровођење и унапређење квалитета, што је организовано кроз транспарентност рада Школе, објављивањем свих релевантних обавештења на огласним таблама Школе и посебно на сајту Школе, на коме постоји могућност увида у све информације. У школским просторијама, свако веће студијских програма, разврстано по годинама има своју огласну таблу на којима су истакнуте све битне информације, почев од распореда наставе, преко резултата колоквијума, испита, до обавештења о изменама или стручним предавањима која се организују у Школи. Поред појединачних, постоји заједничка огласна табла која служи за информације општег карактера, као што су време уписа године, табеле и обавештења везана за расподеле места у студентским домовима и сл., као и табла студентског парламента и табла спорта и рекреације. Сва обавештења се истовремено ажурирају на сајту Школе, на ком постоји могућност логовања од стране студената и запослених Школе ради добијања додатних обавештења.
- Предвиђене статутом и формиране сталне комисије Школе су: Комисија за статутарна питања, Комисија за обезбеђење квалитета, Комисија за самовредновање, Дисциплинска комисија, Комисија за људске ресурсе, које у начелу имају обавезу праћења и анализирања квалитета у свим областима деловања. Њихово оснивање и стално деловање су потврда жеље и обавезе сталног праћења квалитета у смислу обезбеђивања нормалних услова за остваривање основне делатности Школе. Свака од наведених комисија има свој делокруг деловања дефинисан одговарајућим општим актом Школе.
- Комисија за обезбеђење квалитета је стална комисија коју чине директор Школе, секретар Школе, помоћник директора за квалитет и шефови већа студијских програма. Самовредновање спроводи комисија за самовредновање, која је састављена од помоћника директора за квалитет, представника свих катедри, представника ненаставног особља и представника студената. Комисија за самовредновање се ослања на Правилник о самовредновању, донесен и усвојен од стране органа управљања.
- Правилником о самовредновању квалитета су јасно дефинисани начин и поступци самовредновања у циљу праћења, обезбеђивања, унапређивања и развоја квалитета студијских програма, наставе и услова рада. Такође је дефинисан систем критеријума и инструмената самовредновања заснован на Стандардима за самовредновање и Стратегији обезбеђења квалитета, са посебним нагласком учешћа студената у поступку самовредновања, наставног и ненаставног особља, дипломираних студената и послодаваца свршених студената. Основни начини вредновања студијских програма и наставног рада, дефинисани овим правилником су:
 - анализа документованости и јавности студијских програма – која се спроводи сваког триместра утврђивањем усклађености података о наставним програмима и предметима од стране наставног особља, а на иницијативу комисије за самовредновање;
 - анализа записа о наставном раду – коју евидентирају сви учесници у наставном процесу свакодневно, на основу утврђених распореда, а које у случају неких неправилности помоћник директора за квалитет доставља директору, који доноси одговарајуће мере;
 - студентско вредновање – вредновање од стране активних студената и студената који су завршили студије путем анкета које се спроводе од стране комисије за самовредновање у тачно утврђеним терминима, усвојеним од стране наставног

већа у циљу праћења и правовременог деловања у случају одступања од утврђених нивоа квалитета;

- вредновање од стране привредних субјеката за рад у привреди кроз облике практичног оспособљавања – чиме се добија неопходна релација са привредним субјектима који оцењују ниво вештина студената, који се практично оспособљавају;
- вредновање од стране послодаваца као корисника услуга студената који су завршили студије подразумева успостављање релације које би омогућиле увид у потребе привреде за стручним оспособљавањем кадра.
- самовредновање запослених у циљу сталног побољшања односа запослених према Школи и међусобно, чиме процес рада у Школи добија на квалитету и ефикасности
- Спровођење анкета и утврђивање чињеничног стања су основни кораци у прикупљању података за дефинисање нивоа квалитета, односно за каснију анализу и предузимање конкретних мера. Постојање комисије за самовредновање, која о својим корацима редовно обавештава све запослене, кроз седнице наставног већа, потврђује озбиљност утврђивања тренутне ситуације. Анкете које се спроводе у оквиру школске године су равномерно распоређене, а начин и услови спровођења су дефинисани протоколима, донесеним за сваку анкету посебно, и утврђени планом реализације, коју је усвојило наставно веће. У оквиру анкетирања постоје следеће анкете:
 - анкета нових студената о претходном школовању и начину избора Школе и студијског програма, која се обавља приликом уписа нових студената;
 - анкета о настави одређеног наставног предмета и раду наставника, асистената и сарадника у настави, која се обавља у сваком триместру за наставне предмете који се тада реализују, узимајући у обзир све наставнике и сараднике који учествују у реализацији предмета;
 - анкета студената друге и старијих година о реализацији студијског програма, или дела студијског програма, која се обавља једном годишње, са намером добијања података о мишљењу студената о реализацији студијског програма, примењивости усвојених знања, односно сугестија о промени фонда часова, односно увођења нових предмета;
 - анкета студената друге и треће године о раду Школе, која се спроводи једном годишње, ради утврђивања односа ненаставних служби неопходних за реализацију односа са студентима и студената и спроводи се током трећег триместра;
 - анкета студената о условима рада (опремљеност учионица и лабораторија, покривеност студијских програма уџбеницима, практикумима, збиркама задатака и другим наставним публикацијама, квалитет и цене уџбеника), се спроводи током трећег триместра, у намери потврде организованости Школе у обављању неопходних активности за побољшање услова реализације наставних планова;
 - анкета дипломираних студената о раду Школе, студијским програмима, условима наставе, опреми, оспособљености за рад и даље напредовање, која је предвиђена да се спроводи током целе године, у зависности од одзива контактираних дипломираних студената;
 - анкета о вредновању рада Школе, организационих јединица, стручних органа и

органа управљања од стране наставног и ненаставног особља, се спроводи у другом триместру, у циљу одржавања, односно побољшања комуникације запослених у интересу бољег квалитета рада;

- анкета за мерење задовољства послом, радним условима и квалитетом управљања од стране наставног и ненаставног особља, се спроводи у другом триместру, у циљу вредновања и сталног побољшања услова рада.
- Комисија за обезбеђење квалитета је у интересу праћења и побољшања квалитета вршила стални надзор свих процеса рада у оквиру Школе, доносећи закључке о реализацији појединих сегмената и предлажући мере у циљу ефикаснијег пословања:
 - Извештаји наставника о реализованој настави су прављени од стране сваког наставника, којима је утврђиван обим реализоване наставе, као и усклађеност са предвиђеним планом реализације. Комисија је на крају школске године сумирала резултате, на основу којих су предложене мере за побољшање наставе, у оквиру дефинисања минимално потребног броја поена које студенти остварују на предиспитним обавезама. Ове мере је наставно веће усвојило и имплементирало у даљи рад.
 - Анализа анкета спроведених у току школске године је вршена у оквиру већа студијских програма и основних и специјалистичких студија, а сумирана је од стране комисије за обезбеђење квалитета. На основу извештаја већа студијских програма комисија је предложила мере побољшања рада кроз дефинисање термина одржавања анкете, увођења просечне оцене наставника, на основу које се може вршити поређење и праћење, као и разматрање проблема слабе посећености наставе појединих предмета од стране студената, организовањем тематске трибине уз сарадњу са студентским парламентом. Предложена мера која подразумева узајамно посећивање наставника у циљу побољшања методике извођења наставе је одобрена од стране већа, где је изванредан број наставника показао спремност да учествује у побољшању методике наставе, омогућујући колегама да анализирају и примене њихов начин рада.
- Спроведене анкете су анализирани по студијским програмима, где се дошло до следећих закључака:
 - просечна оцена наставника по наставним предметима се налази у високом опсегу (3,32 – 4,89 од могућих 5), што је показатељ сталног усавршавања наставника, као и усаглашености са предвиђеним планом реализације;
 - сви студијски програми су исказали жељу наставника за максималним прилагођавањем студентским потребама, у смислу реализације наставе кроз различите облике практичног и лабораторијског ангажовања, посвећеност проблемима кроз консултације, и менторски рад у случају израде семинарских и завршних радова;
 - уочен је проблем недовољне посећености наставе на свим студијским програмима, нарочито у време одржавања колоквијума, што представља изазов за предузимање правих корака у решавању овог проблема у наредном периоду;
 - повремене проблеми са литературом се решавају на захтев студијског већа, које предлаже мере побољшања кроз куповину књига, односно издавање нових уџбеника.

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

Постојање и надлежности Комисије за самовредновање

Комисија за самовредновање, која је састављена од помоћника директора за квалитет, представника свих катедри, представника ненаставног особља и представника студената подразумева посебно тело чији је циљ праћење, обезбеђивање, развој и унапређење квалитета у Школи. Комисија за самовредновање се ослања на Правилник о самовредновању, донесен и усвојен од стране органа управљања.

Предности:

- Чланови комисије представљају све структурне делове Школе што даје могућност праћења квалитета у свим структурама, као и правовремено учечавање потешкоћа или неправилности. Учешће ненаставног особља из редова информатичке подршке олакшава обраду података приликом спровођења анкета;
- Правилник о самовредновању утврђује оквир деловања комисије, на основу чега су јасно прецизирани кораци које је потребно реализовати током године. Правилником су обухваћене све наставне и ваннаставне активности, на основу којих се може утврдити квалитет основне делатности Школе;
- Представници студената, као чланови комисије дају директан одговор по питању реализације појединих активности, што увелико олакшава рад. Активно учешће студената у свим комисијским активностима даје посебну тежину и специфичност приликом предлагања мера развоја квалитета;
- Предлог мера од стране комисије се озбиљно разматра на седницама наставног већа с обзиром да је комисија сталног карактера и да је упозната са свим текућим питањима приликом реализације наставних активности. Такав став олакшава доношење мера за унапређење квалитета.

Слабости:

- Додатно ангажовање чланова комисије, ван својих основних задатака представља напор, и често се манифестује неусаглашавањем термина окупљања. Ова слабост је посебно видљива када је испитни рок у току, или када неко од ангажованих наставника у комисији има још паралелних активности (друге комисије, пројекти, стручни радови, усавршавање...);
- Непостојање свих правилника дефинисаних статутом могу понекад навести на погрешне одлуке приликом дефинисања појединих активности, што може комисију за самовредновање довести у ситуацију погрешне процене;
- Недовољна посећеност студената настави у недељама спровођења анкета резултира неадекватном проценом жељених параметара;
- Проблем уноса података из анкета у базу података изискује велико ангажовање чланова комисије. Делимично решавање проблема се своди на ангажовање студената, с тим да је осетљивост материје јако велика, па се јавља проблем избора студената, као и проблем места уношења података.

Могућности:

- Сталност рада комисије доприноси константности повећања квалитета рада Школе, чиме се стварају веће могућности за уписом квалитетнијих кадрова;
- Афирмацијом нових кадрова се велики део спровођења анкета може превести у електронски облик, што би убрзало процес добијања коначних резултата, на основу којих би комисија могла ефикасније предлагати мере за побољшање и унапређење квалитета.

Опасности:

- Због превеликог или неадекватног ангажовања чланови комисије се могу мењати у неодговарајућим временским роковима, што би довело до непотребног губљења континуитета у раду;
- Неадекватне базе података, или нестручни кадар могу довести до неадекватних анализирања унетих података;

Надлежности Наставног већа, као стручног органа у систему обезбеђења квалитета

Статутом Школе су дефинисане надлежности и рад наставног већа као највишег стручног органа Школе. Наставно веће чине наставници и сарадници Школе, који својство члана Наставног веће стичу запослењем у Школи са најмање 70% радног времена у Школи, и чији мандат траје док траје такво запослење.

Предности:

- С обзиром да се већина одлука спроводи на основу мишљења наставног већа, мере и предлози за побољшање квалитета се јасно представљају директно заинтересованим актерима.
- Како су сви запослени одговорни у систему обезбеђења квалитета у свом делокругу рада, једноставна је процедура изношења предлога на седницама наставног већа за унапређење истог.

Слабости:

- Незаинтересованост појединих чланова већа може знатно умањити квалитет рада;
- Непостојање свих правилника дефинисаних статутом могу понекад навести на погрешне одлуке приликом дефинисања појединих активности, што може наставно веће довести у ситуацију погрешне процене;

Могућности:

- Активирање заинтересованих чланова наставног већа може допринети бољој и бржој процени предстојећих активности по питању развоја и повећања квалитета, нарочито у домену својих наставних предмета;

Опасности:

- Повољна процена у оквиру претходних утврђивања нивоа квалитета може довести до стагнације појединих актера наставног процеса;
- Неслагање наставног већа својом већином око нових метода у систему обезбеђења квалитета, а на предлог комисије за самовредновање.

Надлежности студената у систему обезбеђења квалитета

Права, обавезе и одговорности студената су дефинисане статутом Школе. У систему обезбеђења квалитета се подразумева активно учешће студената кроз рад комисије за самовредновање, кроз рад студентског парламента и кроз учешће у раду наставног већа, односно савета Школе.

Предности:

- Активним учешћем студената се добија релевантна слика квалитета наставног процеса;
- На основу исказаних ставова студената по питању наставних предмета, наставника, или других служби Школе јасно се могу предузети кораци ради побољшања рада.

Слабости:

- Незаинтересованост студената може бити велика препрека, како у реализацији наставе, тако и у добијању конкретних и релевантних података о нивоу квалитета;
- Реализација колоквијума током недеље предвиђене за анкетирање директно умањује број студената који се појављује на предавањима, а самим тим и на анкетама;
- Поједини предмети или наставници имају негативну репутацију међу ранијим генерацијама студената која неоправдано може бити пренесена на активне студенте, чиме се може изгубити јасна слика стварног стања.

Могућности:

- На основу реалне студентске процене јасно се могу видети мере које треба предузети у циљу повећања квалитета;
- Добра сарадња са дипломираним и већ запосленим студентима може имати јако повољан утицај на редефинисање наставних планова.

Опасности:

- Мали број студената приликом анкетирања може навести на погрешне процене, или неискористивост података;
- Негативни лични ставови појединих студената, изазвани лошом комуникацијом са особљем Школе могу знатно утицати на умањење квалитета кроз негативну рекламу, саботирање активности и сл.

ц) Предлог мера и активности за унапређење квалитета

Усвајање Правилника о квалитету студијских програма, наставе, рада наставника, служби и услова рада

Формирањем Савета Школе, као органа руковођења омогућено је усвајање статута Школе а самим тим и осталих аката неопходних за несметано и квалитетно функционисање Школе. Један од првих усвојених правилника је Правилник о квалитету студијских програма, наставе, рада наставника, служби и услова рада, чија улога подразумева дефинисање:

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

Усвајање правилника је омогућило јасно дефинисање надлежности комисије за самовредновање, чије су се активности спроводиле и пре усвајања правилника, уз надзор комисије за обезбеђење квалитета и наставног већа.

Усвајање плана спровођења самовредновања

Комисија за самовредновање прави годишњи план спровођења активности у циљу самовредновања, које усваја наставно веће, тако да су сви учесници активности које се

обављају у Школи упознати са временом и начином спровођења самовредновања, нарочито у циљу формативне евалуације.

Развијање форми анкетних листића и упитника о чињеничном стању

Све активности које се спроводе у Школи се прате кроз утврђивање чињеничног стања и анкетање учесника о начину реализације. Да би се осигурао квалитет реализације свих активности неопходно је вршити периодична поређења кроз анализе стручних органа, пре свега катедри и већа студијских програма у делу наставних активности, односно стручних ненаставних служби у делу ненаставних активности

Анализе анкета од стране већа студијских програма подстичу развој постојећих наставних предмета, кроз стално праћење стручних дешавања и уврштавање нових достигнућа у градиво у циљу примењивости стручних вештина приликом запошљавања дипломираних студената. Оцене наставника и сарадника упућују катедре на разматрања најбољих решења у реализацији наставе.