	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>	Ознака	К.1.00
		Верзија	1
		Укупно страна	58
		Датум	17.12.2013.

Број: 01-1/11

Датум: 18.01.2014.

ПОСЛОВНИК О КВАЛИТЕТУ

	функција	име и презиме
израдио	Тим за израду Пројекта имплементације система управљања квалитетом	Др Биљана Гргуровић, проф. Мр Марија Зајегановић, предавач Мирјана Поповић, наставник Спец. Славица Штрбац, предавач
одговорно лице	Лице задужено за квалитет	Др Биљана Гргуровић, проф.
прегледао	Комисија за обезбеђење квалитета	
одобрио	Директор Високе ICT школа	Др Александар Сугарис, проф.

Садржај:

1. УВОД

1.1. Назив и локација Високе ICT школе

1.2. Историјат Високе ICT школе

1.3. Делатност Високе ICT школе

1.4. Предмет и подручје примене Пословника о квалитету

2. ОРГАНИЗАЦИЈА ВИСОКЕ ICT ШКОЛЕ

2.1. Мисија Високе ICT школе

2.2. Визија Високе ICT школе

2.3. Изјава о политици квалитета

2.4. Одлука Савета Школе

о имплементацији система обезбеђења квалитета

2.5. Организациона структура Високе ICT школе

3. ПРИМЕЊЕНИ ДОКУМЕНТИ, ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

3.1. Примењени документи

3.1.1. Закони и подзаконска акта

3.1.2. Стандарди

3.1.3. Акта Школе

3.2. Основни појмови и дефиниције

4. СИСТЕМ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ

4.1. Општи захтеви

4.1.1. Идентификација процеса Високе ICT школе

4.2. Документовање система управљања квалитетом

4.2.1. Структура документације система управљања квалитетом

4.2.2. Стратегија обезбеђења квалитета

4.2.3. Пословник о квалитету

4.2.4. Правилници за одређене процесе

4.2.5. Процедуре и упутства

4.2.6. Управљање документима

4.2.7. Управљање записима о квалитету

5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА

5.1. Обавезе руководства

5.2. Оријентација на корисника

5.3. Политика квалитета

5.4. Планирање

5.4.1. Циљеви квалитета

5.4.2. Планирање система управљања квалитетом

5.5. Одговорност, овлашћења и комуницирање

5.5.1. Одговорност и овлашћења

5.5.2. Лице задужено за квалитет

5.5.3. Комуницирање

5.6. Преиспитивање од стране руководства

5.6.1. Опште одредбе

5.6.2. Улази у преиспитивање

5.6.3. Излази из преиспитивања

6. УПРАВЉАЊЕ РЕСУРСИМА

6.1. Обезбеђење ресурса

6.2. Људски ресурси

6.3. Инфраструктура

6.4. Радна средина

7. РЕАЛИЗАЦИЈА ДЕЛАТНОСТИ ВИСОКЕ ИСТ ШКОЛЕ

7.1. Планирање реализације

7.2. Процеси који се односе на кориснике

7.2.1. Утврђивање захтева корисника

7.2.2. Преиспитивање захтева корисника

7.2.3. Комуникација са корисницима

7.3. Развој студијских програма и нових услуга

7.4. Набавке

7.4.1. Оцењивање добављача и подуговарача

7.4.2. Набавка, верификација набављених производа и услуга, и уговарање

7.4.3. Анализа набавки

7.5. Рад у Високој ICT школи

- 7.5.1. *Управљање процесима у Високој ICT школи*
- 7.5.2. *Валидација извршених процеса у Високој ICT школи*
- 7.5.3. *Идентификација и следљивост*
- 7.5.4. *Документација студената*
- 7.5.5. *Очување производа*

8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАВАЊА

8.1. Опште одредбе

8.2. Праћење и мерење

- 8.2.1. *Праћење задовољства заинтересованих страна*
- 8.2.2. *Интерна провера*
- 8.2.3. *Праћење и мерење перформанси основних процеса*

8.3. Управљање неусаглашеностима

8.4. Анализа података

8.5. Побољшавање

- 8.5.1. *Стално побољшавање*
- 8.5.2. *Превентивне и корективне мере*

9 ПРИЛОЗИ

9.1. Организациона шема система за обезбеђење и унапређење квалитета Високе ICT школе

9.2. Преглед докумената система управљања квалитетом

9.3. Локација Високе ICT школе

1. УВОД

1.1. Назив и локација Високе ICT школе

- Назив Школе је Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије.
- Назив Школе на енглеском језику је: ICT College of Vocational Studies.
- Скраћени назив Школе је: Висока ICT школа.
- Седиште Школе је у Београду, Здравка Челара 16, ПAK 136809.

1.2. Историјат Високе ICT школе

Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије (дозвола за рад број 620-00-579/2007-04 од 15.06.2007. године издата од Министарства просвете Републике Србије) је почела са радом 1974. године у оквиру Школског ПТТ центра као Виша техничка ПТТ школа. У знак сећања на дан почетка рада 23. октобра 1974. године, Дан Школе је 23. октобар.

Одлуку о оснивању Школског ПТТ центра донела је Заједница предузећа ПТТ саобраћаја из Београда. Центар је почео са радом 6. септембра 1961. године у саставу:

- Виша ПТТ школа,
- Средња ПТТ школа,
- Школа за висококвалификоване раднике и
- Школа са практичном обуком за телекомуникације.

Одлуком Владе Републике Србије од 16. јануара 2003. године, оснивач Школе (као самосталне установе) је Влада РС. Тада су формиране три посебне установе:

- Виша техничка ПТТ школа,
- Средња техничка ПТТ школа,

- Дом ученика средње ПТТ школе.

Школа је наставила са радом као самостална установа изводећи наставу на два смера студија:

- Телекомуникације,
- ПТТ саобраћај.

Исте године, у циљу осавремењавања постојећих наставних планова и програма, уведен је смер:

- Интернет технологије.

У Наставни план и програм Школи се 2005. године уводи још један нови смер:

- Медицинска информатика.

Школа је 2003. године, на основу Одлуке Владе РС, променила назив у *Виша школа за информационе и комуникационе технологије*, а 2007. године у **Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије**.

Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије одлуком Комисије за акредитацију и проверу квалитета од 27.априла 2012. године, акредитовала је три студијска програма основних струковних студија и два студијска програма специјалистичких струковних студија.

Студијски програми основних студија:

- Интернет технологије (три модула: Рачунарске мреже, Web програмирање и Медицинска информатика),
- Поштанске и банкарске технологије,
- Телекомуникације.

Студијски програми специјалистичких студија:

- Електронске комуникације (три модула: Мрежне технологије, Електронско пословање и Софтверско инжењерство)
- Саобраћајно инжењерство.

Од оснивања Школе велики број студената је дипломирао и стекао образовање на завидном нивоу у областима информационо - комуникационих технологија.

У остваривању заједничких интереса и уређивања заједничке политике, Школа активно учествује у раду Конференције Академија струковних студија чији је члан.

1.3. Делатност Високе ICT школе

Делатност Високе ICT школе заснована је на пуном поштовању академских слобода и академске аутономије.

Школа је самостална високошколска установа која остварује основне струковне и специјалистичке струковне студије у оквиру образовно-научног поља техничко-технолошке науке.

Делатности Школе су:

- остваривање високог образовања кроз студије првог степена – основне струковне студије и студије другог степена – специјалистичке струковне студије;
- програми образовања током читавог живота а који су ван оквира студијских програма за које је Школа добила дозволу за рад;
- други послови којима се комерцијализују резултати стручног и истраживачког рада, под условом да се тим пословима не угрожава квалитет наставе;
- организовање симпозијума, стручних састанака и слично;
- стручно образовање и усавршавање, као и полагање стручних испита.

Школа је регистрована код Трговинског суда у Београду, бр. регистарског улошка 5-719-00.

Шифре делатности под којим Школа послује су:

- 85.42 Високо образовање,
- 72.19 Истраживање и развој у осталим природним и техничко-технолошким наукама,
- 58.11 Издавање књига,
- 47.61 Трговина на мало књигама у специјализованим продавницама.

Делатност Школе оријентисане на подручје наставе остварује се путем: основних струковних студија за стицање **I степена високог образовања струковних студија** и специјалистичких струковних студија за стицање **II степена високог образовања струковних студија**.

Наставна делатност Школе на основним струковним студијама се одвија кроз три студијска програма и то:

- Интернет технологије,
- Поштанске и банкарске технологије,
- Телекомуникације.

Основне струковне студије трају 3 године (180 ЕСПБ) и дају могућност стицања звања *струковни инжењер електротехнике и рачунарства* или *струковни инжењер саобраћаја*.

Наставна делатност Школе на специјалистичким струковним студијама се одвија кроз два студијска програма и то:

- Електронске комуникације (три модула: Мрежне технологије, Електронско пословање и Софтверско инжењерство),
- Саобраћајно инжењерство.

Специјалистичке струковне студије трају годину дана (60 ЕСПБ) и дају могућност стицања звања *специјалиста струковни инжењер електротехнике и рачунарства* и *специјалиста струковни инжењер саобраћаја*.

1.4. Предмет и подручје примене Пословника о квалитету

Пословник о квалитету је основни документ система управљања квалитетом Високе ICT школе. Описује систем управљања квалитетом у Високој ICT школи у свим процесима рада идентификованим у тачки 4.1.1. Усклађен је са захтевима стандарда SRPS ISO 9001, који је идентичан са ISO 9001:2008.

За израду *Пословника о квалитету* одговорно је лице задужено за квалитет.

Пре усвајања од стране Савета Школе *Пословник о квалитету* мора прегледати Комисија за обезбеђење квалитета.

За тумачење *Пословника о квалитету* одговорна је Комисија за обезбеђење квалитета чији су обавезни чланови директор Школе и лице задужено за квалитет.

За спровођење *Пословника* одговорни су сви запослени у Високој ICT школи.

Пословник о квалитету подлеже редовној ревизији, која се врши најмање једном у три године од стране Комисије за обезбеђење квалитета.

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. За измене у Пословнику и замену неважећег издања важећим издањем одговорно је лице задужено за квалитет. О изменама Пословника води се евиденција.

После пете измене Пословник се региструје као ново издање.

Пословник о квалитету садржи списак документованих процедура и упутстава који детаљније дефинишу систем управљања квалитетом у Високој ICT школи.

2. ОРГАНИЗАЦИЈА ВИСОКЕ ICT ШКОЛЕ

2.1. Мисија Високе ICT школе

Мисија Школе је да функционише као отворена, флексибилна и савремено оријентисана високошколска установа која испуњава образовне, струковне и развојне потребе привредног окружења и друштвене заједнице у областима: интернет технологија, поштанских и банкарских технологија и телекомуникација.

2.2. Визија Високе ICT школе

Школа, на основу својих планова развоја као будуће високостручне установе, очекује интеграцију у јединствен систем европског образовања. Образоваће стручњаке који ће моћи да обављају послове везане за високостручно практично искуство у областима за које школује студенте.

Својим знањем и залагањем, студенти и наставници ће моћи да се укључе у стручне и научноистраживачке пројекте, и тиме да стичу нова знања потребна за сарадњу са привредним организацијама и унапређење развоја сопственог окружења. Образовни процес према савременим светским трендовима, као и сарадња са привредним организацијама, су гаранција профита који ће се инвестирати у опрему и усавршавање кадрова, ради обезбеђивања континуитета у развоју и сталног напретка Школе.

2.3. Изјава о политици квалитета

Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије, чији је оснивач Влада Републике Србије, успешно је акредитована за

студијске програме који пружају савремена интегрисана знања у области информационих и комуникационих технологија.

У том циљу, непрекидно се ради на хармонизацији наставних планова и програма у складу са релевантним националним прописима и принципима Болоњске декларације, повећању нивоа квалитета студија, даљој модернизацији технолошке опремљености, повећању интересовања за студије на Високој ICT школи, унапређењу наставних планова и програма, оптималном искоришћењу ресурса, стварању новог наставног кадра као и сталном унапређењу знања запослених.

Квалитет наставе заснива се на квалитету наставних планова, наставног особља, ненаставног особља и савременој инфраструктури. Целокупно наставно особље непрекидно ради на сопственом усавршавању, ширећи знања и унапређујући вештине. Наставници и сарадници публикују резултате свог рада и у јавности доприносе јачању угледа Високе ICT школе.

Политика квалитета, као део пословне политике Високе ICT школе која је опредељена за испуњавање потреба окружења у процесу образовања, представља основу за пројектовање развоја и стално уређивање свих процеса рада у Школи. Овим Пословником Школа документује свој систем управљања квалитетом. Пословник описује све процесе и одговорности који су важећи на нивоу Школе, а уједно омогућава да се процеси планирају и спроводе по одређеним процедурама и упутствима. Списак документованих процедура и упутстава који детаљније дефинишу систем управљања квалитетом у Школи су саставни део Пословника.

Систем управљања квалитетом и документација којом је описан стално се ревидирају сагласно потребама за изменама.

Сваки запослени је одговоран за спровођење политике квалитета као и за давање предлога даљег унапређивања система квалитета. Директор Школе је одговоран за обезбеђење примене и одржавање ове политике квалитета. Лице задужено за квалитет, кога именује директор, је одговорно за извештавање о неусаглашености у оквиру овог система.

Директор
Др Александар Сугарис, проф.

2.4. Одлука Савета Високе ICT школе о имплементацији система управљања квалитетом

Одлука Савета Високе ICT школе о имплементацији система управљања квалитетом

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,
- Комисија за самовредновање.

У Београду, 4.3.2013.

Председник Савета
Мр Даница Мамула-Тартаља, предавач

2.5. Организациона структура Високе ICT школе

Статутом Високе ICT школе дефинисана је организациона структура Школе.

Организација Школе примерена је карактеру и врсти делатности и усклађена са потребама рада. Школом управља Савет на чијем челу се налази председник.

Организациона шема система за обезбеђење и унапређење квалитета Високе ICT школе дата је у Прилогу 1.

Комисија за обезбеђење квалитета је тело које има задужења везана за спровођење и унапређење система управљања квалитетом.

Лице задужено за квалитет координира рад свих учесника у континуираним процесима увођења и унапређења система управљања квалитетом у Школи.

Комисија за самовредновање је орган Школе чији је основни задатак спровођење поступка самовредновања.

3. ПРИМЕЊЕНИ ДОКУМЕНТИ, ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

3.1. Примењени документи

3.1.1. Закони и подзаконска акта

- Закон о високом образовању („Службени гласник Републике Србије“ број 76/2005, 100/2007 – аутентично тумачење, 97/2008, 44/2010 и 93/2012),
- Закон о раду („Службени гласник Републике Србије“ број 24/2005, 61/2005, 54/2009 и 32/2013),
- Закон о буџетском систему („Службени гласник Републике Србије“ број 54/2009, 73/2010, 101/2010, 101/2011 и 93/2012),
- Закон о буџету Републике Србије за 2013. годину („Службени гласник Републике Србије“ број 114/2012),
- Закон о научноистраживачкој делатности („Службени гласник Републике Србије“, број 110/2005, 50/2006 – исправка, 18/2010),
- Закон о библиотечко-информационој делатности („Службени гласник Републике Србије“ број 52/2011),
- Закон о јавним набавкама („Службени гласник Републике Србије“ број 124/2012),
- Правилник о садржају и начину вођења евиденције коју води високошколска установа („Службени гласник Републике Србије“ број 21/2006),
- Правилник о садржају јавних исправа које издају високошколске установе („Службени гласник Републике Србије“ број 40/2009, 69/2011),
- Правилник о провери испуњења обавеза самосталне високошколске установе и високошколске јединице у њеном саставу у погледу квалитета („Службени гласник Републике Србије“ број 112/2006),
- Правилник о стандардима за самовредновање и оцењивање квалитета високошколских установа („Службени гласник Републике Србије“ број 106/2006, 73/2011),

- Правилник о стандардима и поступку за спољашњу проверу квалитета високошколских установа („Службени гласник Републике Србије” број 106/2006),
- Правилник о стандардима и поступку за акредитацију високошколских установа и студијских програма („Службени гласник Републике Србије” број 106/2006, 112/2008, 70/2011),
- Правилник о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник Републике Србије“ број 29/2013).

3.1.2. Стандарди

- SRPS ISO 9001 – Системи менаџмента квалитетом – Захтеви (идентичан с ISO 9001:2008),
- SCS ISO 9000:2006 – Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник (идентичан с ISO 9000:2005),
- JUS ISO 9004:2001 – Системи управљања квалитетом – Смернице за унапређење карактеристика,
- JUS ISO 10005:1997 (S) – Управљање квалитетом – Смернице за израду планова квалитета,
- JUS ISO 19011:2003 – Упутство за проверавање система менаџмента квалитетом и/или система управљања заштитом животне средине,
- JUS ISO TR 10013:2002 – Упутства за документацију система менаџмента квалитетом.

3.1.3. Акта Школе

- Статут Школе,
- Стратегија обезбеђења квалитета,
- Правилник о организацији и систематизацији послова,
- Правилник о признавању страних високошколских исправа и вредновању страних студијских програма,
- Правилник о студентском парламенту,
- Правилник о избору у звања,
- Правилник о студијама,

- Правилник о упису,
- Правилник о самовредновању,
- Правилник о критеријумима за усклађивање назива стечених према прописима који су важили до ступања на снагу Закона о високом образовању,
- Правилник о образовању, стручном оспособљавању и усавршавању запослених,
- Правилник о издавању уџбеника,
- Правилник о дисциплинској одговорности студената,
- Правилник о безбедности и здрављу на раду,
- Правилник о заштити од пожара,
- Правилник о јавним набавкама,
- Пословник о раду Савета,
- Пословник о раду Наставног већа.

3.2. Основни појмови и дефиниције

Управљање квалитетом је широка област у којој се користе појмови чије значење се, у зависности од претходног искуства корисника и подручја у коме се користе често може тумачити на различите начине. Због тога су основни појмови који се користе у подручју управљања квалитетом стандардизовани и имају своје јасно одређено значење.

Појмови и дефиниције дате у одељцима 1, 2, 3, 4, 5 и 6 који следе су преузети из међународног стандарда SCS ISO 9000:2006 – Систем менаџмента квалитетом – Основе и речник. Остали појмови који се односе на поједине документе система квалитета су дефинисани у самим документима система квалитета у тачки „Ознаке, скраћенице и дефиниције“.

Одељак 7 се односи на појмове и дефиниције који су дефинисани Законом о научноистраживачкој делатности („Службени гласник Републике Србије”, број 110/2005, 50/2006 – исправка, 18/2010), Законом о високом образовању („Службени гласник Републике Србије“ број 76/2005, 100/2007 – аутентично тумачење, 97/2008,

44/2010 и 93/2012) и Законом о јавним набавкама („Службени гласник Републике Србије“ број 124/2012).

3.2.1. Појмови који се односе на квалитет

Визија - дугорочни поглед на развој Школе.

Мисија - основни оквир постојања и развоја који дефинише сврху постојања Школе.

Квалитет - ниво до којег скуп својствених карактеристика испуњава захтеве.

Захтев - потреба или очекивање који су исказани, у принципу подразумевани или обавезни.

Задовољење корисника - мишљење корисника о степену до којег су испуњени његови захтеви.

3.2.2. Појмови који се односе на управљање

Систем управљања квалитетом - систем управљања којим се, са становишта квалитета, води организација.

Политика квалитета - свеобухватне намере и вођење организације које се односе на квалитет, како их званично изражава руководство Школе.

Циљ квалитета - оно што се тражи или жели постићи у вези са квалитетом.

Планирање квалитета - део управљања квалитетом усредсређен на успостављање циљева квалитета и на утврђивање неопходних оперативних процеса и одговарајућих ресурса за испуњавање циљева квалитета.

Ефективност - мера реализације планираних активности и планираних резултата.

Ефикасност - однос остварених резултата и употребљених ресурса.

3.2.3. Појмови који се односе на организацију

Корисник - особа или организација којој је намењена услуга коју врши Школа.

Испоручилац – понуђач, добављач - организација или особа која испоручује производ Школи.

Подуговарач - подуговарач је организација или појединац који обавља део процеса (предавање, рецензије и сл.) за потребе Школе.

3.2.4. Појмови који се односе на процес и услуге

Процес - скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих активности који претвара улазне елементе у излазне елементе.

Процедура - утврђен начин за обављање неке активности или процеса.

Услуге - резултат процеса.

Превентивна мера - мера за отклањање узрока могуће неусаглашености или друге нежељене могуће ситуације.

Корективна мера - мера за отклањање узрока откривене неусаглашености или друге нежељене ситуације.

Корекција - исправка - мера предузета да би се одстранила откривена неусаглашеност.

3.2.5. Појмови који се односе на документацију

Пословник о квалитету - документ којим се дефинише систем управљања квалитетом.

Спецификација - документ којим се исказују захтеви.

План - документ којим се, за специфични пројекат, производ, процес или уговор, утврђује које се процедуре и одговарајући ресурси морају применити, ко мора да их примени и када.

Извештај - документ којим се исказују добијени резултати или дају докази о извршеним активностима.

3.2.6. Појмови који се односе на испитивање и проверу

Верификација - потврђивање пружањем објективног доказа да су испуњени специфицирани захтеви.

Валидација - потврђивање пружањем објективног доказа да су испуњени захтеви за специфичну предвиђену употребу или примену.

Преиспитивање - активност која се предузима да би се утврдиле погодност, адекватност и ефективност предметне материје за постизање постављених циљева.

Провера - систематичан, независан и документован процес за добијање доказа провере и његово објективно вредновање, да би се утврдио степен до којег су испуњени критеријуми провере.

3.2.7. Законом дефинисани термини

(Према Закону о високом образовању – „Службени гласник Републике Србије“ број 76/2005, 100/2007 – аутентично тумачење, 97/2008, 44/2010 и 93/2012 и Закону о научноистраживачкој делатности - „Службени гласник Републике Србије”, број 110/2005, 50/2006 – исправка, 18/2010).

Научноистраживачка делатност - научноистраживачка делатност је делатност од посебног значаја за свеукупни развој Републике Србије, заснована на знању, а заједно са високим образовањем, главни је чинилац и покретач привредног и укупног друштвеног развоја.

Висока школа струковних студија - самостална високошколска установа која остварује основне струковне и специјалистичке струковне студије из једне или више области.

Органи високошколске установе - Високошколска установа има орган управљања, орган пословођења, стручни орган и студентски парламент, утврђене Статутом високошколске установе.

Орган управљања високошколском установом - орган управљања је Савет.

Орган пословођења високошколском установом - орган пословођења високошколском установом је директор.

Стручни орган високошколске установе - Наставно веће је највиши стручни орган Школе.

Студијски програм - скуп обавезних и изборних студијских подручја, односно предмета, са оквирним садржајем, чијим се савладавањем обезбеђују неопходна знања и вештине за стицање дипломе одговарајућег нивоа и врсте студија.

Звања наставника - Звања наставника високошколске установе јесу: предавач, професор струковних студија, доцент, ванредни професор и редовни професор. Наставници у звању предавача или професора струковних студија могу да изводе наставу само на струковним студијама. Општим актом самосталне високошколске установе могу се утврдити и друга звања наставника (наставник

страног језика, вештина и др.) у складу са врстом студија за коју је установа акредитована. Услови за стицање звања дефинисани су Законом о високом образовању.

Комисија за обезбеђење квалитета - Самостална високошколска установа, својим Статутом, односно општим актом дефинише ово тело чији су задаци везани за праћење, обезбеђивање, унапређење и развој квалитета студијских програма, наставе и услова рада.

4. СИСТЕМ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ

4.1. Општи захтеви

Висока ICT школа је успоставила, документовала, примењује и одржава систем управљања квалитетом и стално побољшава његову ефикасност у складу са захтевима стандарда ISO 9001:2008.

Системом управљања квалитетом у Школи обухваћени су сви процеси неопходни за реализацију утврђене политике квалитета и циљева квалитета. Процеси који се одвијају у Школи наведени су у тачки 4.1.1.

4.1.1. Идентификација процеса Високе ICT школе

У Високој ICT школи диференцирају се следећи процеси:

- *послови управљања и руковођења*
- *послови образовања*
- *научно-истраживачка делатност*
- *послови студентске службе*
- *логистички послови.*

Дентификовани процеси подржани су документима разврстаним на: општа акта Школе (дата у поглављу 3.1.3.), документе спољног порекла (дата у поглављу 3.1.1. и 3.1.2.) и документе система управљања квалитетом.

Документи система управљања квалитетом описани су у овом Пословнику у тачки 4.2. и набројани у тачки 9.2.

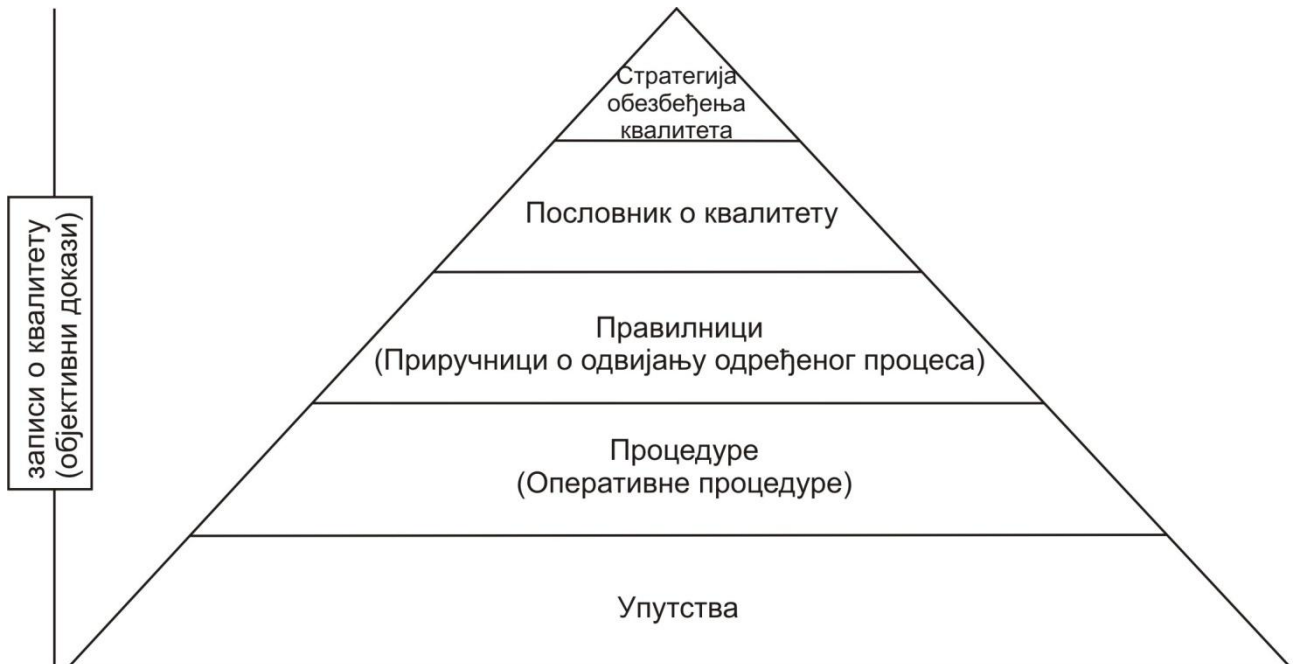
4.2. Документовање система управљања квалитетом

4.2.1. Структура документације система управљања квалитетом

Систем управљања квалитетом у Школи подржан је следећом документацијом и доказима да систем квалитета функционише (слика 1):

- *Стратегијом обезбеђења квалитета,*

- *Пословником о квалитету* као документом који у целини описује систем квалитета,
- *правилницима* за одређене процесе,
- *процедурама и упутствима* који дефинишу начин одвијања процеса, односно активности, који посредно или непосредно утичу на квалитет процеса рада,
- *записима*, као доказима да су процеси, односно активности и извршене.



Слика 1 – Документација којом је подржан систем квалитета

4.2.2. Стратегија обезбеђења квалитета

Стратегија обезбеђења квалитета подразумева одређење Високе ИСТ школе да непрекидно и систематски ради на унапређењу квалитета студијских програма, наставног процеса, управљања Школом, услова рада и услова студирања, квалитета наставног кадра и исхода студирања у складу са захтевима привреде.

4.2.3. Пословник о квалитету

Пословник о квалитету је основни документ система квалитета. Пословник усваја Савета, а примењује се у свим процесима рада у Школи.

Пословник о квалитету подлеже ревизији најмање једном у три године. Предлог измене преиспитује Комисија за обезбеђење квалитета, а одобрава директор Школе.

За контролисани примерак Пословника задужено је лице задужено за квалитет.

4.2.4. Правилници за одређене процесе

Правилници су документа којима су регулисани процеси у одговарајућим областима.

4.2.5. 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.

4.2.6. Управљање документима

Процедура управљања документима система управљања квалитетом (ознака К.3.01) описује начин израде, преиспитивање и одобравање докумената система квалитета, начин чувања, спровођења измена на документима и ревизије докумената и представља основу за управљање документима у Школи. Лица која учествују у наведеним активностима морају се придржавати ове процедуре. За контролу поступања по овом документу овлашћено је лице задужено за квалитет.

Упутство за обликовање и означавање докумената система управљања квалитетом (ознака К.4.01) даје смернице везане за структурирање и изглед докумената система квалитета и за означавање докумената ради лакше идентификације.

Примерци застарелих верзија докумената чувају се у архиви пет година. Системом означавања докумената обезбеђује се да у Школи не могу постојати два документа са идентичним идентификационим бројем.

Документа система управљања квалитетом могу бити формирана и на електронским медијима.

4.2.7. Управљање записима о квалитету

Записи о квалитету се не убрајају у документацију управљања системом квалитета, већ се сматрају објективним доказима да систем квалитета функционише.

Поступак управљања записима обухвата њихову идентификацију, прикупљање, индексирање, дистрибуцију, приступ, начин архивирања, чувања и одлагања у архиву.

Записи морају бити читки, лаки за идентификовање и претраживање.

У циљу идентификације записа са могућношћу следљивости, сваки запис има: назив и број записа, датум и потпис кроз верификацију одговорног лица.

Где год то систем рада дозвољава, записи се формирају на дефинисаним обрасцима који носе јединствену идентификацију.

За записе који се формирају у електронском облику морају се формирати заштитне копије.

Управљање записима о квалитету је дефинисано актом *Процедура управљања записима система управљања квалитетом* (ознака К.3.02). Доказ о примени овог поступка је *Преглед записа система управљања квалитетом* (ознака К.3.02-1, дат је у прилогу наведене процедуре), који представља скуп актуелних записа система квалитета.

Одговорност за руковање записима је дефинисана поступцима којима се утврђује њихова примена.

За контролу примене овог поступка овлашћено је лице задужено за квалитет.

Референце за Поглавље 4:

- *Процедура управљања документима система управљања квалитетом* (К.3.01),
- *Процедура управљања записима система управљања квалитетом* (К.3.02),
- *Упутство за обликовање и означавање докумената система управљања квалитетом* (К.4.01).

5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА

5.1. Обавезе руководства

Руководство Високе ICT школе своју опредељеност за успостављање, примену и константно унапређује система управљања квалитетом, испољава кроз:

- јасно утврђену политику и стратегијске циљеве у складу са мисијом и визијом Школе;
- дефинисане кључне процесе рада;
- дефинисане мерљиве циљеве кроз *Процедуру израде и праћења плана пословања* (ознака К.3.03);
- опредељеност ка потпуном задовољењу захтева корисника;
- стално и периодично преиспитивање система квалитета ради повећања ефикасности и ефикасности, што је детаљније дефинисано *Процедуром преиспитивања система квалитета* (ознака К.3.05).

5.2. Оријентација на корисника

Школа је идентификовала следеће заинтересоване стране:

- студенти,
- други корисници услуга (стручног усавршавања, обука, курсева и сл.),
- запослени,
- друштвена заједница.

У том смислу, наведеним актима и процедурама су дефинисане активности и одговорности за праћење задовољства заинтересованих страна:

- *Стратегија обезбеђења квалитета,*
- *Правилник о самовредновању* (ознака К.2.01),
- *Процедура анализе успешности студирања* (ознака К.3.08),
- *Процедура проверавања и оцењивања наставног особља* (ознака К.3.9),

- *Процедура за решавање молби и жалби студената* (ознака К.3.06).

5.3. Политика квалитета

Политика квалитета представља основу за пројектовање развоја свих процеса рада у Високој ICT школи и трајно уређивање односа у процесима рада Школе. Основе политике квалитета у Школи су условљене:

- захтевима корисника,
- захтевима развоја окружења,
- резултатима развоја науке и њене технолошке примене,
- праћењем нових метода рада као и њиховом интеграцијом у постојеће процесе рада (учење на даљину и сл.),
- процедурама које доводе до рационализације процеса рада.

У политици квалитета треба нагласити спремност Школе да обезбеди:

- висок квалитет наставе,
- висок квалитет наставног и другог особља,
- висок квалитет опреме,
- одговарајуће услове за извођење радног процеса,
- одговор на нестандартне захтеве студената и других корисника.

За спровођење политике квалитета одговоран је директор.

Политика квалитета обавезујућа је за све учеснике у процесима рада Школе.

5.4. Планирање

5.4.1. Циљеви квалитета

Циљеви високог образовања у Високој ICT школи су у складу с чланом 3. Закона о високом образовању:

- преношење научних и стручних знања и вештина;
- развој струке;
- пружање могућности појединцима да под једнаким условима стекну високо образовање;

- повећање броја становника са високим образовањем (у складу са Стратегија развоја образовања у Србији до 2020. године, "Сл. гласник РС", бр. 107/2012.).

Циљеви Школе осликавају тежњу Школе у поступцима задовољења мисије Школе кроз планиране и организоване активности.

Квалитетно одређени циљеви служе руководству Школе као основна подлога за процес доношења одлука, водич за повећање укупне ефективности процеса рада, основа за оцену карактеристика процеса рада.

Одређеност циљева помаже у оцени квалитета и учинка учесника у процесима рада и омогућава руководству олакшано вредновање рада запослених и побољшање процедура на критичним деловима процеса рада.

Узимајући у обзир место и улогу Високе ICT школе као образовне установе, а у складу са дефинисаном мисијом и визијом, зацртани су следећи општи циљеви квалитета:

- задовољење потреба студената у домену основних и специјалистичких струковних студија;
- развијање издавачке делатности штампаних и електронских публикација;
- стална усаглашеност с актуелним научним и стручним сазнањима;
- задовољење потреба осталих корисника из области услуга Школе;
- задовољење потреба запослених;
- стално унапређивање система управљања квалитетом.

Наведени циљеви се постижу кроз:

- унапређење процеса рада,
- снижавање трошкова рада,
- свођење на минимум застоја у процесима рада,
- тежњу ка максимално могућој ажурности,
- свођење жалби на минимум,
- сталну обуку, научно и стручно усавршавање запослених,
- стално подстицање марљивости, креативности и иновативности,
- унапређење интерног и екстерног комуницирања,
- обезбеђење позитивне радне климе.

Руководство Школе (колегијум) има главну одговорност у односу на постављене циљеве, стално их преиспитује и подешава у складу са захтевима корисника и променама услова пословања.

Посебни циљеве, који су мерљиви, доносе се за сваку годину и исказују у плану пословања Школе. Прати се њихово извршење и доносе се корективне мере.

5.4.2. Планирање система управљања квалитетом

Планирање система управљања квалитетом обухвата све процесе идентификоване у тачки 4.1.1. овог пословника. Кроз планирање система управљања квалитетом одржава се целовитост система и спроводе се измене сагласно околностима и извршењу плана.

Референце за тачке 5.1-5.4:

- *Процедура преиспитивања система квалитета (ознака К.3.05),*
- *Процедура израде и праћења плана пословања (ознака К.3.03),*
- *Процедура анализе успешности студирања (ознака К.3.08)*
- *Процедура за решавање молби и жалби студената (ознака К.3.06),*
- *Процедура проверавања и оцењивања наставног особља (ознака К.3.9).*

5.5. Одговорност, овлашћења и комуницирање

5.5.1. Одговорност и овлашћења

За послове *идентификоване* у Високој ICT школи, дефинисане су одговорности:

Послови	Одговоран
послови руковођења	Директор Помоћници директора Секретар Шеф рачуноводства
послови планирања кадрова	Директор Комисија за људске ресурсе
послови система управљања квалитетом	Комисија за обезбеђење квалитета Комисија за самовредновање Лице задужено за квалитет

послови информационог система	Комисија за информациони систем
маркетинг	Комисија за маркетинг Комисија за сарадњу с привредом Комисија за сарадњу са средњим школама
послови образовања	Директор Помоћник директора за наставу Шефови катедри, Шефови већа студијског програма
студентска служба	Шеф студентске службе Помоћник директора за организационе послове Секретар Школе
Научно-истраживачка делатност	Директор
Логистички послови	Секретар школе Помоћник директора за организационе послове

За сва остала радна места дефинисана у Високој ICT школи, одговорности и овлашћења су наведени у Правилнику о систематизацији послова Школе.

Неопходна акта којима су регулисани послови су план реализације послова и процедуре којима се то регулише. Након обављеног посла одговорни сачињавају извештај.

5.5.2. Лице задужено за квалитет

Директор Високе ICT школе именује лице задужено за квалитет које има следећа овлашћења и одговорности:

- управљање документацијом система квалитета (у складу са *Процедуром управљања документима система управљања квалитетом*, ознака К.3.01),
- организација и управљање интерним проверама система управљања квалитетом,
- организација и спровођење преиспитивања система управљања квалитетом (у складу са *Процедуром преиспитивања система квалитета*, ознака К.3.05),
- организација и управљање реализацијом корективних и превентивних мера (у складу са *Процедуром управљања превентивним и корективним мерама*, ознака К.3.04),

- организација и вођење архиве система квалитета (у складу са *Процедуром управљања документима система управљања квалитетом*, ознака К.3.01).

Лице задужено за квалитет обезбеђује примену стандарда ISO 9001:2008, успостављање и одржавање процеса у систему управљања квалитетом, извештавање Комисије за обезбеђење квалитета о потребама и могућностима унапређења система управљања квалитетом, промовише свест о квалитету радних односа у Школи и оперативно води све послове у вези са одржавањем система управљања квалитетом.

5.5.3. Комуницирање

У циљу обезбеђења ефикасности система управљања квалитетом, руководство Школе, а посебно директор и помоћник директора за организационе послове, обезбеђује процесе преношења свих релевантних информација до сваког запосленог и између организационих јединица у циљу:

- обезбеђења неопходних информација за разумевање активности које треба реализовати;
- смањења неизвесности и ризика, односно појаве неусаглашености у;
- повећаног учешћа запослених у реализацији политике и циљева квалитета.

Ове циљеве руководство реализује кроз различите видове, као што су:

- састанци са Комисијом за обезбеђење квалитета са циљем упознавања функционисања система управљања квалитетом,
- интерни дописи и саопштења запосленима,
- оглашавање на огласним таблама и сајту Школе,
- тематски састанци о одређеним проблемима,
- разматрање предлога и сугестија запослених.

Остали заинтересовани о политици и циљевима квалитета као и о другим релевантним информацијама информишу се путем сајта и публикација Школе, промоције Школе на интернету, стручним и научним скуповима или на др. погодан начин.

Референце за поглавље 5.5:

- *Процедура преиспитивања система квалитета* (ознака К.3.05),

- *Процедура управљања превентивним и корективним и мерама (ознака К.3.04),*
- *Процедура управљања документима система управљања квалитетом (ознака К.3.01),*
- *Процедура израде и праћења плана пословања (ознака К.3.03).*

5.6. Преиспитивање од стране руководства

5.6.1. Опште одредбе

Комисија за обезбеђење квалитета редовно једном годишње преиспитује систем управљања квалитетом да би проверило ефективност и ефикасност у складу са усвојеном политиком и циљевима квалитета. По потреби, систем управљања квалитетом се преиспитује и мимо планираних рокова.

Преиспитивање система се обавља према *Процедури преиспитивања система квалитета* (ознака К.3.05).

5.6.2. Улази у преиспитивање

Преиспитивање система квалитета врши се на основу:

- извештаја редовних и ванредних, интерних и екстерних провера система квалитета (интерне провере се обављају према *Процедури интерне провере система квалитета*, ознака К.3.07),
- резултата мерења задовољства студената (*Процедура анализе успешности студирања – ознака К.3.08* и *Процедура за решавање молби и жалби студената – ознака К.3.06*);
- примедби, предлога и сугестија;
- извештаја ефеката процеса рада;
- резултата спровођења превентивних и корективних мера (*Процедура управљања превентивним и корективним мерама – ознака К.3.04*);
- резултата анализа рекламација и жалби;
- промена насталих у организацији;
- промена закона и прописа;
- потреба за ресурсима (људским, материјалним итд.)

5.6.3. Излази из преиспитивања

На основу анализе преиспитивања система квалитета, Комисија за обезбеђење квалитета уз подршку руководства Школе предузима:

- мере за унапређење система управљања квалитетом,
- мере повећања задовољства заинтересованих страна,
- мере отклањања незадовољства,
- мере за повећање ефикасности и ефикасности радних процеса,
- мере за прилагођавање и усаглашавање са законима и прописима,
- мере за задовољавање потребе за ресурсима.

Све предузете мере имају за циљ да унапреде систем управљања квалитетом у целини, повећају задовољство заинтересованих страна, остваре боље пословне резултате Школе и смање број последица неусаглашености у пословању.

Референце за поглавље 5.6:

- *Процедура преиспитивања система квалитета* (ознака К.3.05),
- *Процедура управљања превентивним и корективним мерама* (ознака К.3.05),
- *Процедура анализе успешности студирања* (ознака К.3.08),
- *Процедура за решавање молби и жалби студената* (ознака К.3.06).

6. УПРАВЉАЊЕ РЕСУРСИМА

6.1. Обезбеђење ресурса

Руководство, схватајући значај утицаја ресурса на успостављање и одржавање система квалитета, обезбеђује све потребне ресурсе:

- компетентне кадрове,
- адекватан простор и средства за рад,
- нематеријалне ресурсе, као што су интелектуална својина и др.,
- организациону структуру,
- добављаче,
- финансије,

што је описано у *Процедури израде и праћења плана пословања* (ознака К.3.03).

6.2. Људски ресурси

На бази утврђивања потреба послова у радним процесима, стално се утврђују потребне компетенције свих запослених, као што су: потребно образовање, обука на послу, степен увежбаности и искуство.

У складу са нормативним актима Школе (*Правилник о систематизацији послова*), 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*).

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 *Правилником о избору у звања*).

Руководство стално развија свест о потреби селекције кадрова, планирању и праћењу развоја пословне каријере и подстиче укључивање запослених у отворену

комуникацију, тимски рад, примену савремених информационих технологија и учешће у оцени ефективности и ефикасности система управљања квалитетом.

Пријем у радни однос и распоређивање запослених обављају се у складу са *Законом о раду* и *Законом о високом образовању Републике Србије*. Материју избора у наставна звања ближе одређује *Правилник о избору у звања*.

6.3. Инфраструктура

За извођење процеса рада, Школа поседује инфраструктурне ресурсе: радни простор и опрему (средства за рад) високог степена погодности за обезбеђење потребног квалитета и услова рада. То су следеће групе средстава рада:

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

Управљање поступком за противпожарну заштиту регулише се у складу са *Законом о заштити од пожара („Службени гласник Републике Србије“, 111/2009)*.

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.

6.4. Радна средина

Квалитет радне средине неопходан да се постигне усаглашеност са захтевима квалитета услуга, односно захтевима процеса рада, у Високој ИСТ школи се обезбеђује на начин који узима у обзир:

- адекватан учионички простор,
- адекватан наставнички простор,
- адекватан простор за рад свих служби Школе и
- квалитетно функционисање средстава за рад.

Референце за поглавље 6:

- *Процедура израде и праћења плана пословања* (ознака К.3.03).

7. РЕАЛИЗАЦИЈА ДЕЛАТНОСТИ ВИСОКЕ ICT ШКОЛЕ

7.1. Планирање реализације

Планирање реализације се изводи у складу са:

- Планом пословања Високе ICT школе,
- Финансијским планом,
- акционим планом спровођења стратегије обезбеђења квалитета,
- планом пројектовања, развоја и одржавања информационог система,
- планом спровођења маркетинг стратегије,
- планом реализације наставног плана и програма,
- планом реализације осталих облика образовања,
- планом уписа студената,
- планом рада студентске службе,
- планом образовања, стручног оспособљавања и усавршавања запослених,
- планом издавачке делатности,
- планом набавки,
- осталим видовима планирања.

План пословања Школе и финансијски план усваја Савет Школе на основу предлога директора.

7.2. Процеси који се односе на кориснике

7.2.1. Утврђивање захтева корисника

У Школи се стално утврђују потребе и захтеви друштвене заједнице за образовањем студената, и у том циљу се развијају, предлажу и примењују нови и унапређују постојећи наставни програми за образовање одговарајућег профила.

У Школи се, такође, прате потребе и захтеви студената, као и осталих корисника, у вези са постојећим услугама из домена рада, као и по питању

могућности нових услуга које траже студенти и остали корисници (као што су, на пример, софтверске услуге, израда студијских програма, научни и стручни скупови, консултантске услуге, итд.). Утврђени захтеви представљају основ за иновације или за подизање квалитета већ постојећих услуга.

7.2.2. Преиспитивање захтева корисника

На основу утврђених захтева корисника, руководилац надлежне организационе јединице преиспитује могућност задовољавања захтева корисника и доноси став о томе, који мора да садржи податке као што су: нормативи времена, материјала и његове цене, пратећи трошкови и рок реализације услуге.

7.2.3. Комуницирање са корисницима

У циљу унапређивања основне делатности Школа је у сталној комуникацији са корисницима услуга. Комуникација има за циљ да кориснике потпуније информисе о активностима које се спроводе ради задовољења њихових потреба. Такође, комуникација са корисницима има за циљ да смањи евентуално незадовољство пруженим услугама, као и да повиси задовољство пруженим услугама.

Ради смањивања незадовољства првенствено студената, у Школи је предвиђена *Процедура за решавање молби и жалби студената* (ознака К.3.06). Евентуалне жалбе и приговори кандидата за упис решавају се на начин ближе дефинисан у *Правилнику о упису*.

Такође, стално се врше активности на промовисању делатности Школе према плану спровођења маркетиншких активности.

Референце за поглавље 7.2:

- *Правилник о самовредновању* (ознака К.2.01),
- *Процедура за решавање молби и жалби студената* (ознака К.3.06),
- *Правилник о упису*.

7.3. Развој студијских програма и нових услуга

Школа ради на унапређивању делатности високог образовања, односно унапређивању квалитета наставе, континуираним развојем студијских програма.

У циљу комерцијализације резултата рада, а у складу са Извештајем о спољашњој провери квалитета КАПК-а (612-00-266/2011-04), Школа развија и нуди и друге услуге које нису у склопу извођења наставе на основним и специјалистичким студијама.

А) Развој студијских програма

Активности везане за утврђивање, развој и унапређење студијских програма обављају се у оквиру Већа студијских програма у складу са *Законом о високом образовању и Статутом Школе*, у циљу остварења потребног квалитета дипломираних стручњака одређеног профила.

Наставно веће Школе разматра оснивање нових, измену или укидање постојећих студијских програма и даје мишљење о тим питањима.

Развој студијских програма је у складу са *Стандардима и поступцима за обезбеђење квалитета*.

Б) Развој нових услуга

Активности на развоју нових услуга се обављају на иницијативу неке од организационих јединица или на основу захтева корисника, узимајући у обзир истраживања тржишта о могућностима реализације нове услуге коју Школа до тада није нудила корисницима.

Све иницијативе се достављају директору, који их разматра заједно са руководиоцима организационих јединица које ће бити укључене у реализацију. У оквиру разматрања морају се утврдити, преиспитати и документовати улазни захтеви за услугу.

Уколико се иде у развој нове услуге, директор именује руководиоца, који израђује план развоја услуге. План обухвата: улазне захтеве за услугу, преглед активности по фазама, предвиђене резултате, чланове тима и термински план реализације. План одобрава директор.

Као резултат израђује се коначна документација за услугу. У току реализације, руководилац је одговоран за координацију и комуникацију између чланова тима.

У појединим фазама, када је то могуће, врши се преиспитивање и верификација резултата у циљу провере задовољења улазних захтева за услугу.

Све измене у току реализације морају се идентификовати, преиспитати и одобрити од стране руководиоца, а о извршеним изменама упознати сви чланови тима на чију фазу се измена односи.

Коначну документацију за услугу, као предуслов за почетак реализације нове услуге, одобрава Савет Школе.

Референце за поглавље 7.3:

- *Правилник о студијама*
- *Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета*

7.4. Набавке

Школа примењује процедуре које обезбеђују да набављени добра, услуге и радови задовољавају и успешно подржавају радне процесе.

Набавком је обухваћени: опрема, инсталације, делови (резервни, за уградњу и сл.), материјали (репроматеријал, потрошни, канцеларијски и сл.), стручна литература, услуге и радови.

Субјекти од којих Школа врши набавку су понуђачи.

Понуђач је домаће или страно правно или физичко лице које понуди испоруку добара, пружање услуга или извођење радова за подржавање процеса у Школи. Поступак набавке усклађен је са *Законом о јавним набавкама* („Службени гласник Републике Србије“ број 124/2012), као и са *Правилником о поступку јавне набавке мале вредности* („Службени гласник Републике Србије“ број 50/2009).

7.4.1. Оцењивање добављача и подуговарача

Оцењивање и рангирање добављача и подуговарача врши се комисијски према *Закону о јавним набавкама*.

У припреми конкурсне документације комисија дефинише:

- предмет јавне набавке,
- захтеве квалитета,
- референце,
- критеријуме за оцену и избор најповољнијег понуђача,
- цену и начин плаћања,

- гарантни рок,
- рок испоруке и
- остале критеријуме.

7.4.2. Набавка, верификација набављених производа и услуга, и уговарање

Под уговором се подразумева договорени захтев између понуђача и Школе.

Захтев за набавку припремају овлашћени учесници, како је дефинисано у *Закону о јавним набавкама* и *Правилнику о поступку јавне набавке мале вредности*.

По окончању избора најповољније понуде, приступа се уговарању. Након увида у спровођење свих фаза у процедури набавке, директор потписује Уговор или наруџбеницу за набавку.

Пријем добара, услуга и/или радова врши се у присуству подносиоца захтева за набавку или другог стручног тела Школе које именује директор, који врши визуелну, квалитативну и квантитативну проверу, и о томе сачињава Записник о пријему.

7.4.3. Анализа набавки

Реализоване набавке анализирају се на крају године, када се припрема извештај о додељеним набавкама, и то по:

- врстама и предмету јавне набавке,
- укупном броју јавних набавки,
- укупној вредности јавних набавки и
- евентуалним проблемима који су се појавили у току реализације процеса набавке.

На основу овог извештаја изводе се превентивне и корективне мере.

7.5. Рад у Високој ICT школи

7.5.1. Управљање процесима у Високој ICT школи

Основни процеси рада у Школи обухватају: послове образовања, послове студентске службе, послове научно-истраживачке и стручне делатности, послове управљања и руковођења и логистичке послове.

А. Управљање пословима образовања у Школи

Послови образовања су основа мисије Школе, односно њене сврхе постојања. У складу с тим, Школа наставне процесе организује на начин да:

- наставне активности изводе компетентни учесници – наставници и сарадници чија се стручност и педагошка способност оцењује приликом избора и запослења и периодично, при избору у наставна звања (*Правилник о избору у звања*);
- за наставне процесе користи радни простор и опрему (кабинетску, учионичку, дидактичку и лабораторијску) и стручну литературу (уџбенике) високог степена погодности за обезбеђење потребног квалитета и услова рада;
- се студенти за упис у Школу претходно квалификују на основу успеха у претходном школовању и провери знања на пријемном испиту (*Правилник о упису*).

А.1. Реализација наставног процеса

У Школи се изводе основне и специјалистичке струковне студије, као студије првог и другог степена, на основу одобрених, односно акредитованих студијских програма за стицање високог образовања.

Наставни процеси описани су:

- *Правилником о студирању,*
- *Стандардима и поступцима обезбеђења квалитета,*
- *Процедуром анализе успешности студирања (ознака К.3.08),*
- *Процедуром проверавања и оцењивања наставног особља (ознака К.3.07).*

А.2. Израда завршних и специјалистичких радова на студијама првог и другог степена

Завршна фаза основног наставног процеса је организовање израде завршног и специјалистичког рада на студијама првог и другог степена. Овим процесима, у складу са њиховим значајем, у Школи је посвећена посебна пажња, нарочито у

погледу јасног утврђивања редоследа активности, начина извођења, пратеће документације и одговорности учесника.

Процеси израде завршних и специјалистичких радова на студијама првог и другог степена, укључујући све активности које почињу подношењем пријаве за израду и завршавају промоцијом, разрађени су на начин који подразумева прецизно одређене фазе, обавезе учесника и рокове. О свим активностима се воде, евидентирају и чувају одговарајући записи, утврђени интерним и државним прописима.

Детаљне одредбе о начину израде завршних и специјалистичких радова на студијама првог и другог степена су документоване процедурама објављеним на сајту Школе:

- *Процедура за завршне радове на студијама првог степена.*
- *Процедура за специјалистичке радове на студијама другог степена.*

А.3. Реализација осталих облика образовања

У Школи се реализују и остали облици образовања као што су специјализовани курсеви, припремна настава за полагање пријемног испита, лабораторијске вежбе за ученике средњих школа и сл.

У циљу обезбеђења квалитета осталих облика образовања Школа примењује документоване процедуре којима је дефинисан начин обављања процеса вршења услуга.

Б. Управљање пословима студентске службе

Записи о раду студентске службе су усклађени са Правилником о садржају и начину вођења евиденције коју води високошколска установа („Службени гласник Републике Србије“ број 21/06) и Правилником о садржају јавних исправа које издају високошколске установе („Службени гласник Републике Србије“ број 21/06). Посебна пажња се посвећује усклађивању рада студентске службе са потребама корисника њених услуга – студената.

В. Управљање пословима научно-истраживачке и стручне делатности

Развој Школе зависи од квалитетног наставничког и стручног кадра, који проз процесу учешћа у научној и стручној јавности доприноси повећању квалитета процеса рада.

В.1. Пројекти и међународна сарадња

У складу са *Стандардима и поступцима обезбеђења квалитета* Школа ради на унапређењу свих процеса рада, научно стручне компетентности и способности запослених. Посебан сегмент ангажовања усмерен је на праћење и сагледавање могућности за укључивање у домаће и међународне пројекте, и развој међународне сарадње са иностраним високошколским установама одговарајућих профила.

Школа је, као једна од седам институција, прихваћена као учесник ТЕМПУС пројекта „Визуелна математика“ који ће се реализовати у периоду 2012-2014. Током реализације пројекта, према дефинисаним фазама пројекта, Школа има могућност укључивања студената у студијске боравке на иностраним високошколским установама – партнерима у пројекту, као и учешће у летњим школама организованим у склопу пројекта. Партнери на овом пројекту су Универзитет у Егеру (Мађарска), Академија примењених уметности у Бечу (Аустрија), Универзитет "Saint Lukas" у Бриселу (Белгија), Јуваскула универзитет (Финска), Универзитет у Новом Саду, Метрополитан универзитет у Београду и Математички институт САНУ у Београду.

В.2. Издавачка делатност

Издавачка делатност у Школи обухвата обликовање рукописа, рецензију, припрему и/или штампање следећих публикација:

- уџбеника за потребе наставног процеса (књиге, скрипта, практикуми, приручници за вежбе, збирке задатака и сл.),
- електронских наставних материјала,
- других публикација за потребе Школе.

Све публикације у издању Школе подлежу рецензији. Одлуке о избору рецензента, усвајању рецензија и издавању публикација доноси Наставно веће Школе.

При избору и ангажовању подуговарача за послове припреме, штампања и издавања публикације примењују се одредбе *Правилника о издавању уџбеника* одредбе закона везаних за набавке.

Издавачка делатност је, у смислу редоследа активности, начина извођења активности и вођења записа који се користе – од подношења захтева за публикацију, пријема рукописа, рецензије текста, до штампања публикације, документована *Правилником о издавању уџбеника*.

В.3. Рад школске библиотеке и скриптарнице

Рад библиотеке и скриптарнице је организован у складу са важећим интерним и државним прописима у предметној области, што подразумева одговарајуће складиштење, чување и издавање библиотечких јединица корисницима, односно продају у скриптарници.

Под библиотечким јединицама се подразумевају: књиге, часописи, документи законске и друге регулативе (закони, прописи, правилници, уредбе, стандарди и сл.), елаборати пројеката, издања Школе и друге публикације, CD или други носиоци информација са одговарајућим садржајем, а који су заведени у библиотечки фонд.

Све библиотечке јединице су означене на начин који омогућава њихову идентификацију и претраживање у бази података. Руковање библиотечким јединицама је организовано и вођено на начин да се у сваком моменту може ући у траг било којој библиотечној јединици.

Г. Логистички процеси

Логистички процеси представљају процес подршке свим осталим процесима рада у Школи. Организовани су на начин који обезбеђује приступ и коришћење свих информација релевантних у раду учесника у наставном и другим процесима у Школи. Логистички процеси, који су подршка наставном процесу, обухватају:

- доступност школске библиотека,
- коришћење рачунарске мреже (интернет и интранет),
- доступност докумената и информација путем школског сајта и
- послове умножавања и архивирања материјала.

За коришћење рачунарске мреже и средстава за извођење осталих интерних и екстерних информационо-комуникационих активности Школа поседује одговарајућу опрему, а дате активности обављају стручни лица у складу са расположивим радним упутствима.

Референце за поглавље 7.5.1:

- *Правилник о студијама,*
- *Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета,*
- *Правилник о самовредновању,*
- *Правилник о упису,*
- *Процедура за завршне радове на студијама првог степена,*

- *Процедура за специјалистичке радове на студијама другог степена,*
- *Правилник о признавања стрене високошколске исправе,*
- *Правилника о издавању уџбеника,*
- *Правилник о избору у звања.*

7.5.2. Валидација извршених процеса у Високој ICT школи

У оквиру поглавља 7.5.1. овог Пословника, у наведеним документима система управљања квалитетом предвиђена је валидација како у току процеса рада тако и по завршетку процеса. Уз ову тачку вреде референтна документа дата у поглављу 7.5.1. Пословника. Праћење и мерење ових процеса је дато је у поглављима 8.2.3. и 8.2.4.

7.5.3. Идентификација и следљивост

Следљивост подразумева такав начин вођења документације и идентификацију, која омогућује да се у било којој фази процеса рада од почетка до завршетка може утврдити уназад порекло и историјат тог процеса и да се може повезати са записима и пратећом документацијом из тог процеса.

Овај захтев стандарда треба задовољити увек када за то постоје услови.

А. Идентификација и следљивост у наставном процесу

На основу процедура система квалитета у вези са праћењем активности студената од уписа у Школу, па кроз наставни процес, проверу знања, све до дипломирања, остварује се потпуна идентификација и следљивост.

У *Правилнику о упису, Правилнику о студијама, Процедуре за завршне радове на студијама првог степена и Процедуре за специјалистичке радове на студијама другог степена* ближе је дефинисан начин рада који, према предвиђеним записима, обезбеђује потпуну идентификацију и следљивост.

На сличан начин је обезбеђена идентификација и следљивост код признавања испита, нострификације и еквиваленције исправа, као и код решавања молби и жалби, а према дефинисаним процедурама.

Записи који настају по наведеним процедурама, а којима се обезбеђује идентификација и следљивост, одлажу се у досије кандидата и чувају трајно.

Б. Идентификација и следљивост код издавачке делатности

У овој делатности се остварује потпуна идентификација и следљивост путем записа који настају од подношења захтева за публикацију, пријема рукописа, рецензије радова, па до издавања публикације. Ова материја је ближе дефинисана *Правилником о издавању уџбеника*.

В. Идентификација и следљивост код логистичких процеса

Логистички процеси омогућују учесницима у раду Школе приступ и коришћење информација релевантних за одвијање процеса рада.

Референце за поглавље 7.5.3:

- *Правилник о студијама,*
- *Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета,*
- *Процедура за решавање молби и жалби студената,*
- *Правилник о упису,*
- *Процедура за завршне радове на студијама првог степена,*
- *Процедура за специјалистичке радове на студијама другог степена,*
- *Правилник о признавању стране високошколске исправе,*
- *Правилник о издавању уџбеника.*

7.5.4. Документација студената

Посебна пажња посвећена је чувању имовине студената која се односи на уписну документацију (извод из књиге рођених, сведочанство и диплома о завршеном претходном образовању и друго). Ова документација се улаже у досије студента и чува се до завршетка основних или специјалистичких студија или исписа из Школе.

7.5.5. Чување школске имовине

Школа користи простор, опрему и средства за рад на функционалан начин уз потпуно идентификацију примене унутар организационих јединица Школе.

8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАВАЊА

8.1 Опште одредбе

Школа у циљу испуњења своје мисије стално прати, анализира и побољшава своје процесе кроз:

- праћење реализације наставног процеса,
- анализе успешности студирања,
- праћење реализације процеса услуга – ваннаставне делатности,
- праћење и анализирање плана пословања,
- спровођење превентивних и корективних мера,
- анализе повратних информација од послодаваца и дипломираних студената.

На овај начин се обезбеђује стално побољшање успостављеног система управљања квалитетом.

Референце за поглавље 8.1:

- *Правилник о студијама*
- *Правилник о самовредновању (ознака К.2.01),*
- *Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета,*
- *Процедура израде и праћења плана пословања (ознака К.3.03),*
- *Процедура за решавање молби и жалби студената (ознака К.3.06),*
- *Процедура управљања превентивним и корективним мерама (ознака К.3.04),*
- *Процедура анализе успешности студирања (ознака К.3.08),*
- *Правилник о упису,*
- *Процедура за завршне радове на студијама првог степена,*
- *Процедура за специјалистичке радове на студијама другог степена,*
- *Правилник признавања стране високошколске исправе,*
- *Правилник о издавању уџбеника.*

8.2. Праћење и мерење

8.2.1. Праћење задовољства заинтересованих страна

У систему управљања квалитетом основно је пратити и мерити задовољство корисника услуга Школе.

У циљу праћења задовољства, Школа је идентификовала следеће заинтересоване стране, као изворе информација о њиховом задовољству:

- студенте, као кориснике услуга,
- кориснике стручног усавршавања и обуке,
- запослене у Школи и

и, у складу са тим, дефинисала процедуре за праћење њиховог задовољства:

- *Процедура анализе успешности студирања* (ознака К.3.08),
- *Процедура за решавање молби и жалби студената* (ознака К.3.06),
- процедура провере знања студената (у оквиру *Правилника о студијама*),
- *Процедура проверавања и оцењивања наставног особља* (ознака К.3.07),
- и методологију за праћење, анализу и коришћење података.

Као најбитније, издвајају се информације о резултатима у наставном процесу (*Процедура анализе успешности студирања* - ознака К.3.08 и *Процедура за решавање молби и жалби студената* - ознака К.3.06). Наведени документи дају опис метода и техника које се користе за праћење и анализу података о задовољству студената.

8.2.2. Интерна провера

Висока ИСТ школа спроводи интерне провере у циљу провере усаглашености система управљања квалитетом и утврђивања степена његове примене.

Интерне провере се спровode на основу *Извештаја о неусаглашености* (образац К.3.04-1). На основу детаљне анализе неусаглашености, предлажу се превентивне, односно корективне мере (у складу с *Процедуром управљања превентивним и корективним мерама* – К.3.04), које уједно предсатљају о основ за преиспитивање система квалитета.

Референце за поглавље 8.2.1. и 8.2.2:

- *Правилник о студијама,*
- *Правилник о самовредновању (ознака К.2.01),*
- *Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета,*
- *Процедура за решавање молби и жалби студената (ознака К.3.06),*
- *Процедура управљања превентивним и корективним мерама (ознака К.3.04).*

8.2.3 Праћење и мерење перформанси основних процеса

Праћење и мерење перформанси основних процеса Школе вршиће се према документованим процедурама у:

- наставном процесу,
- процесима реализације услуга,
- издавачкој делатности.

Под услугом се подразумева извођење међусобно повезаних и специфицираних активности и коришћења ресурса, при чему услуге могу бити консултантске или у виду обука (курсева) и семинара ван редовног наставног процеса као и сличне делатности.

А. Праћење и мерење наставног процеса

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* (ознака К.2.01). Овим правилником је предвиђено анкетирање свих студената по наставним предметима и триместрима. Анкете 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).

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.

Анализа успешности студирања врши се по предметима, студијским програмима, катедрама, модулима, узимајући у обзир:

- просечну оцену студената,
- степен пролазности студената на предиспитним обавезама
- степен пролазности студената на испитима
- просечно време трајања студија.

Процедуром анализе успешности студирања (ознака К.3.08) ближе је дефинисана ова материја. Резултат ове анализе је извештај о анализи који служи за извођење превентивних и корективних мера.

Б. Праћење реализације услуга

Праћење и мерење карактеристика услуга везаних за курсеве, обуке, консултантске услуге и сл. обухвата сагледавање улазних параметара и завршно контролисање извршења услуге.

Улазни параметри узимају у обзир како постављени захтев тако и расположиву литературу, документацију, потрошни материјал, опрему, помоћни материјал (канцеларијски, за одржавање чистоће и сл.) и сл.

Школа је обавезна да прибави оцену и мишљење корисника о квалитету услуге после извршене услуге.

В. Праћење издавачке и библиотечке делатности

Активности издавачке делатности и записи који при томе настају користе се за праћење овог процеса, што је ближе дефинисано *Правилником о издавању уџбеника*.

Све публикације Школе по овом Правилнику подлежу рецензији. Одлуку о избору рецензената, усвајању рецензије и издавању публикације доноси Наставно веће Школе, а средства одобрава Савет Школе.

Руковање библиотечким јединицама је организовано на начин који омогућава идентификацију и следљивост.

Референце за поглавље 8.2.3.

- *Процедура анализе успешности студирања* (ознака К.3.08),
- *Правилник о самовредновању* (ознака К.2.01),
- *Правилник о издавању уџбеника*.

8.3. Управљање неусаглашеностима

Код појаве неусаглашености у било којој фази процеса рада, Школа је обавезна да неусаглашености идентификује, издвоји и реши по дефинисаним процедурама.

Лице задужено за квалитет, ако је уочило неусаглашеност или је о томе обавештено, идентификује неусаглашеност, попуњава записник о неусаглашености у слободној форми и поступа у складу са *Процедуром управљања превентивним и корективним мерама*.

Референце за поглавље 8.3:

- *Процедура управљања превентивним и корективним мерама* (ознака К.3.04),
- *Процедура за решавање молби и жалби студената* (ознака К.3.06).

8.4. Анализа података

Висока ICT школа је дефинисала податке који се прикупљају током целе године и који треба да осликају квалитет њеног пословања. Подаци се анализирају најмање једном годишње. Анализа ових података омогућава Школи да испитује могућности за стална побољшавања.

Одређени подаци се анализирају на нивоу организационих јединица, да би се затим збирно анализирали на састанку Комисије за обезбеђење квалитета.

Подаци који се анализирају су подаци о:

- задовољству заинтересованих страна добијени кроз:
 - Извештај о оцени педагошких квалитета наставника на основу спроведених анонимних студентских анкета у току сваког триместра које подносе шефови катедри;
 - Извештај о реализованим услугама који подноси помоћник директора за организационе послове;
 - Извештај о молбама и жалбама студената који подноси шеф студентске службе;
 - Извештај о оцени рада служби школе који подноси секретар Школе;
 - Извештај о задовољству управљањем и руковођењем Школе који подноси председник Комисије за самовредновање.
- усаглашености са дефинисаним плановима, добијени кроз
 - Извештаје о реализованој настави на студијама I и II степена које на крају сваког триместра израђује помоћник директора за наставу;
 - Извештај о реализацији Плана образовања, стручног оспособљавања и усавршавања запослених који подносе шефови катедри за наставно особље и секретар Школе за ненаставно особље;
 - Извештај о резултатима промотивних активности Школе који подноси председник Комисија за маркетинг;
 - Извештај о пројектима који подноси директор Школе;
 - Извештај о реализацији посебних циљева који подноси директор Школе.

Подаци добијени из других одговарајућих извора су подаци из:

- Извештај о екстерним и интерним проверама који подноси лице задужено за квалитет;
- Извештај о изменама у стандардима које подноси лице задужено за квалитет;
- Извештај о изменама у начину пословања које подноси директор Школе;
- Извештај о изменама у закону који подноси секретар Школе.

8.5. Побољшавање

8.5.1. Стално побољшавање

Сталност унапређења процеса у Школи заснована је на:

- обавези свих учесника у процесима рада, да свакодневно:
 - планирају процесе из сопственог подручја рада;
 - квалитетно изводе процесе на свом радном месту;
 - контролишу квалитет сопствених процеса и уочавају евентуалне неусаглашености, и
 - анализирају ефекте сопствених процеса и предлажу иновације и друге мере унапређења;
- обавези руководства Школе да примењујући усвојену политику квалитета врши анализу:
 - остварења циљева Школе,
 - резултата оцењивања (интерних и екстерних провера),
 - ефеката изведених превентивних и корективних мера,
 - процеса преиспитивања система квалитета од стране руководства.

8.5.2. Превентивне и корективне мере

Активности које се у Школи предузимају ради отклањања потенцијалне неусаглашености, ради спречавања њене појаве, обухватају:

- идентификацију потенцијалног узрока неусаглашености;
- анализу потенцијалног узрока неусаглашености и пројектовање превентивних мера;
- примену превентивних мера, и
- анализу ефеката изведених превентивних мера.

Начин извођења превентивних и корективних мера, укључујући одговорност учесника, одговарајућу документацију, као и одговарајуће записе који се у предметним активностима воде, регулисани су *Процедуром управљања превентивним и корективним мерама* (ознака К.3.04).

Активности које се у Школи предузимају ради отклањања узрока уочене неусаглашености, у циљу да се спречи понављање њене појаве, обухватају:

- идентификацију неусаглашености и утврђивања узрока;
- анализу неусаглашености и пројектовање корективних мера;
- примену корективних мера, и
- анализу ефеката изведених корективних мера.

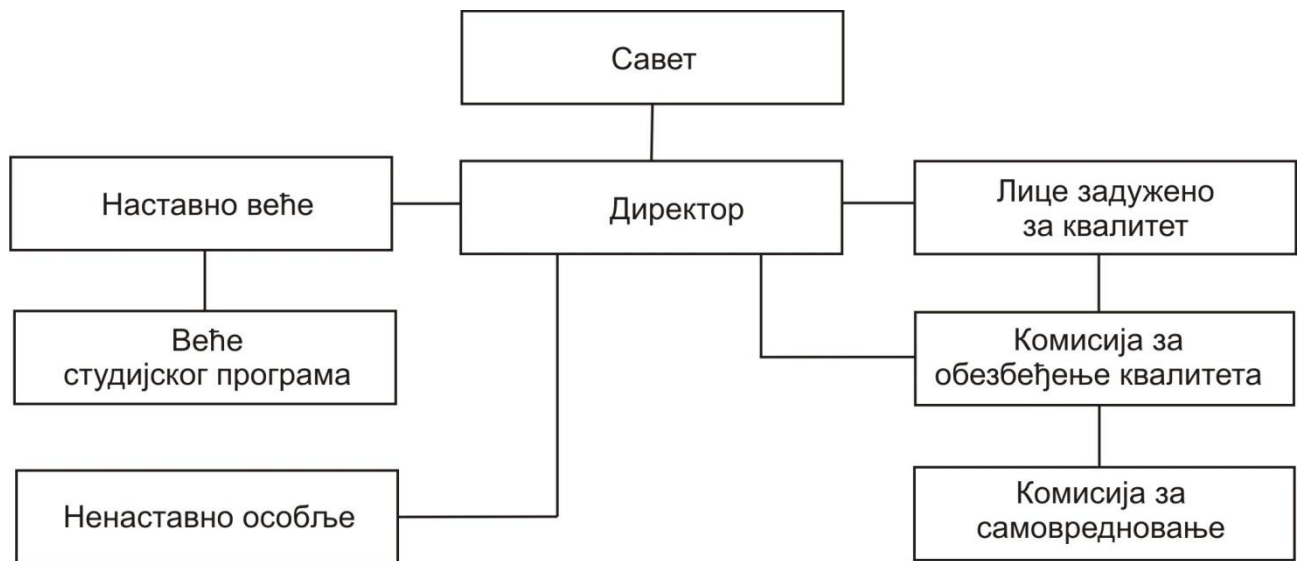
Активности на спровођењу корективних мера ближе су дефинисане *Процедуром управљања превентивним и корективним мерама* (ознака К.3.04).

Референце за поглавље 8.5:

- *Процедура израде и праћења плана пословања* (ознака К.3.03),
- *Процедура преиспитивања система квалитета* (ознака К.3.05),
- *Процедура управљања превентивним и корективним мерама* (ознака К.3.04).

9. ПРИЛОЗИ

9.1. Организациона шема система за обезбеђење и унапређење квалитета Високе ICT школе



Слика 2 - Организациона шема система за обезбеђење и унапређење квалитета
Високе ICT школе

9.2. Преглед докумената система управљања квалитетом

Табела 1 – Преглед докумената система управљања квалитетом

Назив документа	Основна ознака
Пословник о квалитету	К.1.00
Правилник о самовредновању	К.2.01
Правилник о раду комисије за обезбеђење квалитета	К.2.02
Процедура управљања документима система управљања квалитетом	К.3.01
Процедура управљања записима система управљања квалитетом	К.3.02
Процедура израде и праћења плана пословања	К.3.03
Процедура управљања превентивним и корективним мерама	К.3.04
Процедура преиспитивања система квалитета	К.3.05
Процедура решавања молби и жалби студената	К.3.06
Процедура проверавања и оцењивања наставног особља	К.3.07
Процедура анализе успешности студирања	К.3.08
Упутство за обликовање и означавање докумената система управљања квалитетом	К.4.01

Табела 2 – Преглед образаца система управљања квалитетом

Назив обрасца	Основна ознака
Захтев за израду документа система управљања квалитетом	К.3.01-1
Одлука о изради документа система управљања квалитетом	К.3.01-2
Одлука о усвајању документа система управљања квалитетом	К.3.01-3
Захтев за измену документа система управљања квалитетом	К.3.01-4
Одлука о оправданости измене документа система управљања квалитетом	К.3.01-5

Лист измена	К.3.01-6
Захтев за одбацивање документа система управљања квалитетом	К.3.01-7
Одлука о одбацивању документа система управљања квалитетом	К.3.01-8
Преглед записа система управљања квалитетом	К.3.02-1
Календар рада	К.3.03-1
План извођења наставе	К.3.03-2
Предлог плана набавке материјалних ресурса и ситног инвентара	К.3.03-3
Предлог плана образовања, стручног оспособљавања и усавршавања запослених	К.3.03-4
План издавања уџбеника	К.3.03-5
Захтев за пријем кадрова	К.3.03-6
План образовања, стручног оспособљавања и усавршавања запослених у Високој ICT школи	К.3.03-7
Извештај о неусаглашености	К.3.04-1
Захтев за превентивну/корективну меру	К.3.04-2
Регистар превентивних/корективних мера	К.3.04-3
Извештај о преиспитивању система квалитета	К.3.05-1
Молба / жалба Високој ICT школи	К.3.06-1
Одлука о признавању испита	К.3.06-2
Књига студентских молби и жалби	К.3.06-3
Пријава за прелазак са друге високошколске установе школске _____ године	К.3.06-4
Задатак за анализу успешности студирања	К.3.08-1
Захтев за анализу успешности студирања	К.3.08-2
Нулти образац	К.4.01-1

9.3. Локација Високе ICT школе



Слика 3 - Локација Високе ICT школе