

## СТАНДАРД 14: СИСТЕМАТСКО ПРАЋЕЊЕ И ПЕРИОДИЧНА ПРОВЕРА КВАЛИТЕТА

### а) Опис стања, анализа и процена стандарда

Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије (у даљем тексту Школа) као основни стратешки циљ има квалитетно и сврсисходно образовање. Да би то постигла, обезбедила је да у свест наставног особља угради основне принципе редовне провере и преиспитивање квалитета сопственог рада. И поред тога, што је наставно особље запослено у Школи у дугогодишњем окружењу и радном амбијенту развило свест о значају квалитета рада, Школа обезбеђује спровођење утврђених стандарда и поступака систематског праћења и периодичне провере квалитета у циљу објективног оцењивање квалитета.

Савет Школе је 4.3.2013. године усвојио одлука о имплементацији система обезбеђења квалитета. Школа се определила за имплементацију система управљања квалитетом као једним од кључних елемената за остваривање мисије Школе и спровођења стратегије обезбеђења квалитета.

Директор Школе је именовано лице задужено за квалитет, односно руководиоца Пројекта имплементације система управљања квалитетом. Носиоци имплементације система управљања квалитетом у Школи су:

- Комисија за обезбеђење квалитета,
- Комисија за самовредновање.

Школа је током година усвојила следећа акта која представљају доказ о спремности Школе да систематски ради на обезбеђењу и унапређењу квалитета свих процеса и активности које се одвијају у Школи.

- 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.

Висока ИСТ 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. Систем управљања квалитетом у Школи подржан је следећом документацијом и доказима да систем квалитета функционише:

- 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.

Стратегија обезбеђења квалитета подразумева опредељење 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.

Школа је усвојила Пословник о квалитету који је основни документ система управљања квалитетом Високе ICT школе. Овај документ описује систем управљања квалитетом у Високој ICT школи у свим процесима рада :

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

Пословник је усклађен је са захтевима стандарда SRPS ISO 9001, који је идентичан са ISO 9001:2008.

У процесу систематског праћења квалитета, значајну улогу имају стручни органи Школе и то иницијално Катедре на чији предлог Наставно веће доноси одлуке о мерама за побољшање и усваја извештаје о резултатима систематског праћења и периодичне провере квалитета.

Студентски парламент од школске 2007/2008. године спроводи анонимне анкете међу студентима о квалитету наставног процеса. Ресурси којима Школа располаже омогућавају ефикасну обраду анкета, а стручни органи на основу резултата добијених анкетирањем врше анализе истих и предлажу мере за побољшање.

Као резултат континуалног праћења и провере квалитета настале су и измене курикулума појединих студијских програма са циљем да се уочени недостаци исправе и тиме повећа ниво применљивог знања свршених студената како би диплома Школе била боље котирана на тржишту.

На основу докумената који регулишу рад Комисије за обезбеђење квалитета и Комисије за самовредновање, Школа је била у обавези да бар једном у три године усвоји извештај о самовредновању. У циљу унапређења рада и документованог праћења квалитета, стандард који је Школа себи поставила је усвајање извештаја о самовредновању на крају сваке школске године.

На основу усвојених докумената из области обезбеђења, контроле и унапређења квалитета, континуално се спроводи свеобухватна провера квалитета рада у Школи и израђује Извештај о самовредновању. Неопходно је наставити са контролом квалитета, са дорадом свих

процедура, као и са успостављањем нових стандарда и увођењем нових процедура за обезбеђење, контролу и унапређење квалитета како би са нивоа испуњености стандарда у почетним условима, тј. испуњавања минималних захтева стандарда прешли у област вишег нивоа квалитета и тиме постали Школа која не само што у потпуности испуњава стандарде већ перманентно постиже све већи и већи ниво квалитета у свим областима рада.

У складу са усвојеном Стратегијом обезбеђења квалитета и Правилником за самовредновање Школа врши редовно спровођење постојећих процедура за обезбеђивање, проверу и оцену квалитета свих области обухваћених процесом самовредновања.

За припрему стандарда и поступка обезбеђења квалитета, њихово доследно спровођење и периодично анализирање квалитета студијских програма, наставног процеса, научног рада, литературе, ресурса и других важних показатеља задужене су Комисија за обезбеђење квалитета и Комисија за самовредновање. Поред свега наведеног, оне имају и задатак да саставе писмени извештај о самовредновању и да у складу са оствареним резултатима предлажу мере унапређења квалитета, које се реализују у сарадњи са наставним већем. На тај начин се ради на реализацији утврђене Мисије и Визије Школе.

Школа врши систематичну контролу појединих сегмената обезбеђења квалитета. Један од основних и најстаријих инструмената за евалуацију наставног процеса јесу анонимне студентске анкете. Током спровођења анкета студенти се позивају да искажу своје задовољство појединим предметима и наставницима, односно сарадницима који су на њима ангажовани. Анкете садрже информације о педагошком раду предавача, њиховој редовности на часовима и консултацијама, начину презентовања материје, као и о усклађености испита и предаваног градива. Такође, кроз слободно (текстуално) поље, студенти имају прилику да дају свој општи коментар о предавачу или да се осврну на питања која анкетом нису обухваћена.

Поред тога, студенти се посебно анкетирају и по питању рада органа управљања и стручних служби Школе. На основу резултата анкете врши се процена квалитета рада служби са којима студенти имају директан контакт.

За разлику од претходних анкета, које се односе на све студенте, студенти завршних година, као и дипломирани студенти, имају обавезу да испуне анкету која се односи на процену студијског програма на ком су студирали. На тај начин се стиче увид у задовољство студената условима рада на појединим студијским програмима, који обухватају величину група, квалитет и опремљеност лабораторија и учионица, и друго. Врши се оцена квалитета плана и програма појединих студијских програма, у смислу стручних, обавезних и изборних предмета, односа теоретске и практичне наставе. Од студената који су се запослили или имали прилике да раде праксе у привреди, очекује се и процена у којој мери су били оспособљени за рад и даље напредовање. На основу резултата анкетања, имајући у виду све коментаре испитаника, предлажу се корекционе мере на оним местима где је то потребно.

У циљу унапређења квалитета поред питања које се односе на квалитет наставног процеса, почело се и са спровођењем анкете о објективности оцењивања. Оне се односе, како на објективност самих наставника, тако и на организацију и начин полагања испита.

У складу са потребама организују се семинари и обуке за наставнике, у циљу повећања квалитета педагошког рада. Такође, зависно од потреба и развоја привреде и технике, врше се одговарајућа прилагођења наставног плана и програма, а све у циљу школовања инжењера из области електротехнике ирачунарства и из области саобраћаја који ће бити у потпуности спремни да одговоре свим изазовима након завршетка студија. Осим кроз студентске анкете, студенти имају улогу у процесу самовредновања узимањем учешћа у раду органа задужених за процес самовредновања (Наставно веће, Савет Школе, Комисија за самовредновање).

Независно од спровођења анкета, наставном особљу се саветује да периодично ради анализе пролазности на својим испитима и колоквијумима као и анализа пролазности по појединим годинама и испитима. На тај начин се добија увид у проценат студената који су уписали наредну студијску годину, као и о просечном броју ЕСПБ студената.

Како би радило на обезбеђењу и унапређењу квалитета наставног особља

а самим тим и наставних процеса Школа врши пажљив избор новог наставног кадра. При ангажовању младих сарадника у настави фокус је на избору најбољих студенти из својих области.

У циљу квалитетног одвијања наставе, рада студентске службе и других активности у Школи ангажовано је и ненаставно особље које има потребне квалификације. Како би се подигао квалитет процеса и активности које су у директној надлежности ненаставног особља Школа пружа подршку у савршавању ненаставног особља.

У складу са поступком самовредновања, запослени периодично попуњавају анонимну анкету која се односи на оцењивање организације и управљања Школом. Анкета покрива питања о стратегији, развоју и политици вођења Школе, условима за рад, сарадњу и напредовање. Том приликом, запослени се изјашњавају о раду стручних служби, али и о студентима. О резултатима овог и осталих анкетирања и предложеним мерама за побољшање квалитета јавно се обавештавају сви запослени и студенти.

Школа ради на организовању курсева и издавању сертификата који су високо тражени у привреди чиме се подиже конкурентска предност свршених студената на тржишту рада а уједно врши и промоција Школе.

Школа подстиче периодично прикупљање повратних информација од послодаваца као и од Националне службе за запошљавање. Анализом прикупљених података добија се потпунија слика о квалитету наставе и студијских програма. Подстиче се сакупљање података путем упитника, које се дистрибуирају компанијама путем поште или прослеђују у електронској форми. Чешћи вид прикупљања повратних информација од послодаваца јесу неформални разговори са запосленима у струци који пружају значајан увид у тренд и потребе привреде. У складу са проценама потреба тржишта Школа предлаже кориговање наставних планова и програма као и уписних квота. Све информације се детаљно обрађују и дају се предлози мера побољшања квалитета у складу са коментарима и потребама будућих послодаваца.

Анализирајући бројне анкете из протеклог периода и у настојању да се одговори на броје захтеве студената у вези за практичним оспособљавањем и припремом за излазак на тржиште рада, Школа је

поред бројних часова лабораторијских вежби, практичне наставе и стручне праксе омогућила студентима стручне посете бројним привредним институцијама (Cisco компанија, Београдска берза, специјализовани поштанско логистички центар РЈ Хибридна пошта., Институт „Михаило Пупин и др.) Тиме се кроз различите видове ван-наставних активности врши додатно образовање студената и повећање квалитета самих студија.

Позитивни ефекти ових стручних посета употпуњују се бројним гостујућим стручним предавањима чиме се подиже квалитет наставе и повећава степен задовољења студената понуђеним наставним програмима.

Како би се подигао квалитет наставе и наставних активности Школа је 2015. године у периоду од 02. до 05. априла организовала стручну екскурзију за поштанску делатност и логистику у саобраћају и транспорту. Наставници и студенти студијског програма Поштанске и банкарске технологије су том приликом са колегама са Саобраћајног факултета у Београду и Техничког факултета из Новог Сада реализовали су студијско путовање освећено развоју технологија у области поштанског саобраћаја и логистике у саобраћају и транспорту. Том приликом студенти су посетили Главни поштански центар у Љубљани као и Луку Копер. Основни циљ ове стручне посете је био да се студенти упознају са савременим технолошким процесима и системима за аутоматизовану прераду пошиљака који се примењују у Главном поштанском центру у Љубљани, као и упознавање са логистичко-транспортним операцијама Луке, начином организације послова, специјализованим терминалима, савременим технологијама у области контејнеризације, претовара, транспорта и складиштења терета.

Бројни позитивни коментари студената на само искуство као и на стечена знање определили су Школу да овакав вид стручног оспособљавања понуде и наредним генерацијама студената.

## б) SWOT анализа

### Континуитет у реализацији процеса обезбеђења и унапређења квалитета

ПРЕДНОСТИ		СЛАБОСТИ	
- Постојање Комисије за обезбеђење квалитета.	+++	- Додатно ангажовање појединих комисија и служби Школе.	+

- Постојање Комисије за самовредновање са дефинисаним планом рада.	+++	- Додатно ангажовање студената	+
- Постојање лица задуженог за квалитет.	+++	- Низак степен свести о значају реализације процеса обезбеђења и унапређења квалитета код студената.	++
- Континуирано и систематско спровођења студентских анкета придржавајући се Акционог плана.	+++	- Честе промене састава студентског парламента .	+
- Придржавање Пословника о квалитету.	+++	- Студенти слабо исказују предлоге за унапређење квалитета.	++
- Подизање квалитета студијских програма.	++		
<b>МОГУЋНОСТИ</b>		<b>ОПАСНОСТИ</b>	
- Ефикасније спровођење и обрада анкете.	++	- Попуњавање анкете само да би се извршила обавеза без удубљивања и намере да се унапреди постојеће стање.	++
- Увођење обавезе да се анкете ураде.	+	- Страх запослених од евентуалних лоших резултата који ће се у поступку праћења квалитета показати.	+
- Подизање свести запослених и студената о значају обезбеђења и унапређења квалитета.	++	- Недостатак сагледавања користи од процеса праћења и обезбеђења квалитета.	+
- Ширење свести међу студентима о важности објективног приступа у поступку анкетирања.	++	- Недовољна мотивисаност запослених за реализацију процеса контроле, обезбеђења квалитета и унапређења квалитета.	++
- Детаљно тумачење резултата анализе квалитета и рад на доследном спровођењу корективних мера	+++		

**Постојање инфраструктуре за систематско праћење и обезбеђење квалитета и редовна повратна информација о квалитету стечених компетенција дипломираних студената**

<b>ПРЕДНОСТИ</b>		<b>СЛАБОСТИ</b>	
- Постојање материјалних и људских ресурса за систематско праћење квалитета.	+++	- Уношење резултата анкете се врши после обављене анкете, па кашњење обраде и објављивање резултата немају утицај на побољшање квалитета у текућој генерацији.	++
- Постојање пословника о квалитету са јасно дефинисаним процедурама и упутствима за контролу, обезбеђење и унапређење квалитета.	+++	- Споро прихватање процедура и упутстава дефинисане Пословником о квалитету	+
- Постојање специјалистичких студија, па тиме и остваривање директног контакта са дипломираним студентима.	++	- Недовољна повезаност са привредом и послодавцима дипломираних студената	++
- Задржавање контакт са дипломираним студентима преко друштвених мрежа	++		
- Стручни скупови пружају контакт са дипломираним студентима.	+		



МОГУЋНОСТИ		ОПАСНОСТИ	
- Спровођење онлајн анкетирања.	+++	- Попуњавање анкете само да би се извршила обавеза без удубљивања и намере да се унапреди постојеће стање.	+++
- Самоиницијативно студентско анкетирање посредством различитих приступних канала.	++	- Не придржавање процедура и упутстава дефинисаних Пословником о квалитету	++
- Остваривање контакта са послодавцима како би дали оцену о квалитету дипломираних студената.	+++	- Став студената да он лајн анкете нису анонимне, што може утицати на објективност анкетирања.	++
- Могућност да дипломирани студенти достављају своја кретања у служби.	+	- Недовољна мотивисаност запослених за реализацију процеса контроле, обезбеђења квалитета и унапређења квалитета.	++
- Он лајн анкетирање послодавца.	++	- Субјективне оцене послодавца.	++
- Повратне информације од послодавца могу бити значајне у дефинисању будућих студијских планова и програма као и профила студената.	+++	- Недовољна мотивисаност послодавца за пружање повратне информације о квалитету стечених компетенција дипломираних студената.	++

### Периодичност процеса прикупљања података о квалитету

ПРЕДНОСТИ		СЛАБОСТИ	
- Постојање више података и мерила на основу којих се квалитетније може извршити процена испуњености свих стандарда.	+++	- Трошак организације поступка прикупљања података о квалитету.	+
- Стављање студентских ставова у фокус даљих промена.	+++	- Додатно ангажовање појединих комисија и служби Школе.	++
- Периодичност процеса прикупљања података утиче позитивно на подизање свести студената, наставног и ненаставног особља о важности процеса управљања квалитетом.	++	- Додатно ангажовање студената	++
- Устаљивање активности везаних за управљање квалитетом у редовне токове активности наставника и студената.	+		
МОГУЋНОСТИ		ОПАСНОСТИ	
- Радити на подизању свести о значају системског праћења и периодичне провере квалитета и пронаћи адекватне начине за мотивисање запослених и за учествовање у процесу праћења и контроле квалитета	+++	- Недовољна свест запослених о значају и потреби периодичних провера.	++
- Анализа напредовања студената од пријемног испита до дипломирања кроз развој новог информационог система Школе	+++	- Недовољна свест студената о значају и потреби периодичних провера.	++
- Бржи начин реаговања и исправљања пропуста.	++	- Недовољна посвећеност процесу прикупља података.	+++

### ц) Предлог мера и активности за унапређење квалитета

Да би се унапредило систематско праћење и периодична провера квалитета, потребно је наставити са праксом континуиране провере квалитета, радити на подизању свести о значају системског праћења и периодичне провере квалитета, спроводити систематично прикупљање података и њихово анализирање у сврху утврђивања и спровођења детаљних корекционих мера и трајног побољшања квалитета, проналазити адекватне начине за мотивисање запослених и за учествовање у процесу праћења и контроле квалитета, који осим постојећих периодичних провера, подразумевају и самоиницијативне анализе успеха студената, испитати могућности учешћа у међународним пројектима који се баве унапређењем наставе и научно-истраживачког рада и покренути потрагу за партнерским институцијама, инсистирати на анонимности студентских анкета, како би студенти давали што објективнији суд о појединим питањима, инсистирати на јавности остварених резултата процеса провере квалитета и корективних мера за побољшање квалитета, континуирано обезбеђивати и анализирати што веће количине повратних информација од стране компанија, Националне службе за запошљавање и дипломираних студената. Школа константно ради на планирању и увођењу додатних процедура са циљем спровођења обезбеђења и унапређења квалитета.

У циљу унапређења прикупљања и обраде информација од значаја за праћење квалитета појединих сегмената обухваћених процесом самовредновања, Школа је у фази израде новог информационог система, развијеног од стране запослених у Школи. Једна од примена будућег информационог система јесте и анализа напредовања студената од пријемног испита до дипломирања. Развој новог информационог система је пројекат од стратегијске важности за Школу јер подразумева како побољшавање опција које постоје у тренутном систему, тако и увођење потпуно нових могућности које се односе на системско праћење и анализу квалитета.

#### **д) Показатељи и прилози за стандард 14**

**Прилог 14.1** Информације презентоване на сајту високошколске установе о активностима које обезбеђују системско праћење и периодичну проверу квалитета у циљу обезбеђења и унапређења квалитета рада

високошколске установе се могу пронаћи на [Извештај о самовредновању 2011-2013.](#) , као и на [Извештаји за школску 2013/14 и 2014/15.](#)