

**Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија  
у Београду**

**Процедуре за праћење и  
унапређење квалитета  
високошколске установе**



## Систем квалитета

Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија поседује сертификат ISO 9001 од 2006. године издат од сертификационог тела Quality Austria. Области које су покривене системом менаџмента квалитетом су:

- студијски програми оба нивоа студија (основне и специјалистичке),
- настава,
- самовредновање студената,
- процес управљања,
- уџбеници и литература,
- информациони ресурси,
- ненаставна подршка,
- простор и опрема,
- истраживачка делатност (пројекти),
- јавност рада.

Пословни систем школе је описан кроз 30 процедура, 16 упутстава и 99 образаца којима претходи Пословник квалитета. Основна делатност школе је образовање и све остале су у функцији побољшања и унапређења наставног процеса а школа се декларисала пословником и политиком квалитета да је у центру система студент – корисник и обавезала се да стално прати систем, коригује и унапређује. У том циљу дефинисана је:

- Процедура за оцену образовног процеса – самооцењивање, ПР-24.

За активности које су обавезне у процесу самооцењивања дефинисане су посебне процедуре:

- Процедура за мерење задовољства корисника, ПР-20;
- Процедура за праћење дипломираних студената, ПР-21;
- Процедура за контролу наставе, ПР-25.

Процедура којом се самооцењивање интегрише у систем управљања квалитетом у Школи је:

- Процедура за преиспитивање система менаџмента квалитетом, ПР-03.

## Процедура за процену образовног процеса – самооцењивање

Овом процедуром се дефинишу активности на изради плана самовредновања и оцењивања квалитета наставних програма, наставног процеса и услова рада ради предузимања мера побољшања.

Активности дефинисане овом процедуром су

1. Израда плана самовредновања.

Као сталне активности које обавезно улазе у годишњи план самовредновања су:

- анкета о педагошким квалитетима наставника и сарадника,
- анкета о задовољству запослених,
- анкета за дипломиране студенте,
- почетна контрола наставе,
- процесна контрола наставе.

По потреби се дефинишу и посебне активности, у складу са евентуално покренутим мерама или дефинисаним истраживањем.

2. Реализација плана самовредновања.
3. Израда извештаја самовредновања:
  - посебно по појединим активностима,
  - збирно за план самовредновања.
4. Презентовање извештаја:
  - Директору школе,
  - Наставном већу,
  - Савету школе.
5. Анализа извештаја.
6. Покретање мера:
  - корективних,
  - превентивних,
  - мера побољшања.

У наредној табели су ближе описане обавезне активности, носиоци и рокови у оквиру процеса самовредновања.

Р.бр.	АКТИВНОСТ	Рок реализације	Одговорно лице	Процедура
1.	План праћења дипломираних студената	јануар	ПДН Руководиоци СП Директор	ПР-21
2.	Израда Плана контроле наставе	јануар/јун	ПДН	ПР-25
3.	Разматрање Плана контроле наставе на Наставном већу	јануар	Директор	ПР-25
4.	Достављање Извештаја о анкетама, мерења задовољства корисника и педагошким квалитетима наставника Представнику руководства за квалитет	јануар/јун	ПКС	ПР-20
5.	Извештаји о спроведеним	јануар/јун	Одговорно	ПР-25

Р.бр.	АКТИВНОСТ	Рок реализације	Одговорно лице	Процедура
	контролама		лице	
6.	Усвајање Извештаја о реализацији плана за самооцењивање	фебруар	Директор	ПР-24
7.	Израда Извештаја о Анкетама мерења задовољства корисника и педагошким квалитетима наставника	фебруар	ПРК	ПР-20
8.	Доношење Одлуке о преиспитивању задовољства корисника на НВ	фебруар	Директор	ПР-20
9.	Доношење Одлуке о покретању КМ/ПМ/МП на Наставном већу	фебруар	Директор	ПР-24
10.	Збирни Извештај о спроведеним контролама	фебруар/ септембар	ПДН	ПР-25
11.	Израда Плана самооцењивања <i>(најмање једном у 2 године)</i>	март	ПКС	ПР-24
12.	Извештај о реализацији Плана праћења дипломираних студената	мај	ПДН	ПР-21
13.	Извештај о реализацији плана за самооцењивање	децембар	ПКС	ПР-24
14.	Усвајање Извештаја о преиспитивању менаџмента квалитетом од Савета школе <i>(периодично и дефинисано у процесним листама)</i>	Према процесним листама	ПРК	ПР-03

ПДН-Помоћник директора за наставу

ПКС-Председник Комисије за самовредновање

ПРК-Представника руководства за квалитет

У Прилогу I налази се Процедура за самовредновање (без дијаграма тока).

## Процедура за мерење задовољства корисника

Овом процедуром се дефинишу активности на утврђивању степена задовољства корисника које настају при испуњењу исказаних или неисказаних захтева/жеља или пружању очекиваних услуга, а све у циљу добијања релевантних информација за доношење одлуке за побољшање перформанси система менаџмента квалитетом.

У Прилогу II налази се Процедура за мерење задовољства корисника (без дијаграма тока).

### **Процедура за праћење дипломираних студената**

Овом процедуром се дефинише праћење дипломираних студената у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија.

У Прилогу III налази се Процедура за мерење задовољства корисника (без дијаграма тока).

### **Процедура за контролу наставе**

Ова процедура има за циљ да дефинише поступке у контроли наставног процеса како би се ови процеси одвијали што квалитетније, ефикасније и увек на исти, поуздан начин.

У Прилогу IV налази се Процедура за контролу наставе (без дијаграма тока).

### **Процедура за преиспитивање система менаџмента квалитетом**

Овом процедуром се дефинишу активности којима се потврђује ефикасност, адекватност и делотворност система менаџмента квалитетом укључујући и утврђивање могућности за побољшање и потребе за изменама система управљања, политике и циљева квалитета

У Прилогу V налази се Процедура за преиспитивање система менаџмента квалитетом (без дијаграма тока).

## **I ПРИЛОГ**

### **ПРОЦЕДУРА ЗА ПРОЦЕНУ ОБРАЗОВНОГ ПРОЦЕСА – САМООЦЕЊИВАЊЕ**

#### **1. ЦИЉ**

Овом процедуром се дефинишу активности на изради плана самовредновања и оцењивања квалитета наставних програма, наставног процеса и услова рада ради предузимања мера побољшања.

#### **2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ**

Процедуру користе Директор школе, Наставно веће, Савет школе и Комисија за самовредновање.

#### **3. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА**

- SPRS ISO 9001:2008, тачка 8
- SPRS ISO 9001:2008, тачка 8
- Процедура за превентивне, корективне и мере побољшања, ПР-26
- Процедура за управљање записима, ПР-18
- Правилник о самовредновању и оцењивању квалитета наставних програма, наставног процеса и услова рада

#### **4. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ**

**4.1 КОМИСИЈА** је Комисија за самовредновање

**4.2 ПРАВИЛНИК:** Правилник о самовредновању и оцењивању квалитета наставних програма, наставног процеса и услова рада

**4.2 ШКОЛА** је Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија

**4.3 КМ:** корективне мере

**4.4 ПМ:** превентивне мере

**4.5 МП:** мере побољшања

#### **5. ОДГОВОРНОСТ**

**5.1** За примену ове процедуре одговоран је Директор школе

**5.2** За контролу примене ове процедуре одговоран је Представник руководства за квалитет

**5.3** Одговорност осталих учесника дате су у тачки 6 ове процедуре

## **6. ПОСТУПАК**

### **6.1 ДИЈАГРАМ ТОКА**

-

### **6.2 ОПИС АКТИВНОСТИ**

#### **6.2.1 ИНИЦИРАЊЕ АКТИВНОСТИ САМООЦЕЊИВАЊА**

Наставно веће, на основу захтева надлежног Министарства или иницијативе Директора школе, по потреби, а најмање једном у две године, доноси одлуку о спровођењу активности самовредновања и одлуку о именовању чланова и председника Комисије за самовредновање која је у складу са Правилником.

Сврха самовредновања је сагледавање процеса рада у школи и подстицање побољшања квалитета наставних планова, наставних програма, образовног процеса и услова рада.

Наставно веће је у обавези да дефинише циљеве спровођења поступка самовредновања.

#### **6.2.2 ИЗРАДА ПРЕДЛОГА ПЛАНА САМООЦЕЊИВАЊА**

Комисија приступа изради предлога Плана самовредновања који садржи:

- Активности потребне за самовредновање (анкете, контроле, израда извештаја и сл.), према Правилнику.
- Носиоце активности.
- Начине реализације дефинисаних активности
- Рокове реализације активности по фазама и у целини
- и сл.

По потреби, могу се предложити стручна лица или групе за обраду појединих активности. Председник Комисије је одговоран за достављање предлога Плана Директору школе.

#### **6.2.3 РАЗМАТРАЊЕ ПРЕДЛОГА ПЛАНА САМОВРЕДНОВАЊА**

Директор школе разматра предлог Комисије и доноси одлуку о прихватању/неприхватању Плана самовредновања.

#### **6.2.4 ПРЕДЛОГ ПЛАНА САМОВРЕДНОВАЊА ПРИХВАЋЕН ?**

У случају да је предлог Плана самооцењивања прихваћен поступак се наставља активношћу 6.2.5, у супротном, поступак се понавља од активности 6.2.2.

#### **6.2.5 РЕАЛИЗАЦИЈА ПЛАНА АКТИВНОСТИ ПРОЦЕСА САМОВРЕДНОВАЊА**

Председник Комисије је одговоран да се План реализује.

У току реализације извршиоци извештавају председника Комисије о појединим фазама, а на крају реализације достављају Извештај о реализацији плана самовредновања.

#### **6.2.6 ИЗРАДА И ДОСТАВЉАЊЕ ИЗВЕШТАЈА**

Председник Комисије је одговоран да на основу Извештаја извршиоца о спроведеним активностима, сачини Извештај о реализацији Плана и добијеним резултатима. Извештај треба да буде у складу са Правилником. Председник Комисије је одговоран за достављање Извештаја директору Школе.

#### **6.2.7 ДОНОШЕЊЕ ОДЛУКЕ О ПРИХВАТАЊУ/НЕПРИХВАТАЊУ ИЗВЕШТАЈА**

Директор школе доноси одлуку о прихватању/неприхватању Извештаја о реализацији Плана самовредновања.

#### **6.2.8 ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ ПЛАНА ПРИХВАЋЕН ?**

У случају да је Извештај о реализацији Плана самовредновања прихваћен поступак се наставља активношћу 6.2.8, у супротном, поступак се понавља од активности 6.2.6.

#### **6.2.9 АНАЛИЗА ИЗВЕШТАЈА НА НАСТАВНОМ ВЕЋУ**

Директор Школе је одговоран да се Извештај о реализацији Плана самовредновања презентира на наставном већу.

Након анализе Извештаја, Наставно веће доноси одлуку о потреби покретања КМ/ПМ/МП.

#### **6.2.10 ПОТРЕБНЕ КМ/ПМ/МП ?**

Уколико наставно веће донесе одлуку да није потребно спровођење КМ/ПМ/МП процедура је завршена (крај), а у супротном се поступа по **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26.**

### **7. ЗАПИСИ**

Ред. број	Назив	Чување			
		Медиј	Место	Време	Одговорно лице
1.	Одлука о спровођењу активности самовредновања	папир	Архива	3 године	Секретар школе
2.	Одлука о именовању Комисије	папир	Архива	3 године	Секретар школе
3.	План самовредновања	папир	Архива Комисије	3 године	Председник Комисије
4.	Извештај о реализацији Плана самооцењивања	папир	Архива Комисије	3 године	Председник Комисије



## **8. ДОКУМЕНТАЦИЈА**

### **8.1 УПУТСТВА**

- Нема.

### **8.2 ОБРАСЦИ**

- Нема.

## II ПРИЛОГ

### ПРОЦЕДУРА ЗА МЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

#### 1. ЦИЉ

Овом процедуром се дефинишу активности на утврђивању степена задовољства корисника које настају при испуњењу исказаних или неисказаних захтева/жеља или пружању очекиваних услуга, а све у циљу добијања релевантних информација за доношење одлуке за побољшање перформанси система менаџмента квалитетом

#### 2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Ову процедуру примењује Наставно веће, Представник руководства за квалитет, Руководиоци ОЈ и тим за мерење задовољства корисника.

#### 3. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SPRS ISO 9001:2008 тачка 8.2.1
- SPRS ISO 9001:2008 тачка 8.2.1.2
- Процедура за управљање записима, ПР-18
- Процедура за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26

#### 4. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

**4.1 ЗАДОВОЉЕЊЕ КОРИСНИКА** је мишљење корисника о степену до којег су испуњени његови захтеви.

**4.2 ЗАХТЕВ** је потреба или очекивање који су исказани, у принципу подразумевани или обавезни захтев у овој процедури.

**4.3 КОРИСНИК** је организација или особа који примају услугу. У овој процедури то су студенти, екстерни и интерни наручиоци-инвеститори пројеката и други идентификатори неусаглашености.

**4.4 ОРГАНИЗАЦИОНЕ ЈЕДИНИЦЕ** су стручне службе и смерови

**4.5 ОЈ** : Органзациона јединица.

**4.6 ШКОЛА** : Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија

**4.7 QMS**: Систем менаџмента квалитетом.

#### 5. ОДГОВОРНОСТ

**5.1.** За примену ове процедуре одговоран је Руководилац службе маркетинга.

**5.2.** За контролу ове процедуре одговоран је Представник руководства за квалитет.

**5.3.** Одговорност осталих учесника дата је у тачки б. ове процедуре.

## 6. ПОСТУПАК

### 6.1 ДИЈАГРАМ ТОКА

-

### 6.2 ОПИС АКТИВНОСТИ

#### 6.2.1 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

На састанку Наставног већа врши се преиспитивање задовољства корисника на основу извештаја који израђује Представник руководства за квалитет, а којима се врши континуално праћење задовољства корисника као што су:

- разматрање рекламација примедби корисника,
- анкетање фокусне групе корисника,
- извештај о задовољству корисника,
- информације прикупљене у директном контакту са корисницима

#### 6.2.2 ПОТРЕБНО МЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА ?

Наставно веће на основу овог Извештаја доноси одлуку о томе да ли је потребно мерење задовољства корисника. Наставно веће, Одлуком о мерењу задовољства може да захтева евентуална циљна истраживања у наредном периоду или може да наложи предузимање додатних мера за побољшање задовољства.

Уколико Наставно веће донесе Одлуку о мерењу задовољства корисника поступак се наставља активношћу 6.2.3., у супротном поступак се понавља од активности 6.2.1.

#### 6.2.3 ПРИПРЕМА АНКЕТЕ ЗА МЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА; ПРИКУПЉАЊЕ И ОБРАДА ПОДАТАКА ИЗ АНКЕТЕ

Представник руководства за квалитет утврђује методе мерења задовољства корисника као и начин прикупљања релевантних података о очекивању корисника. Он дефинише карактеристике квалитета услуге које треба мерити и одређује тим који прави **Анкету за мерење задовољства корисника, ОБ-11**. Такође одређује тим који ће оперативно прикупити податке. Уз ову анкету, Представник руководства за квалитет може укључити и **Анкету о педагошким квалитетима наставника и сарадника, ОБ-12**.

#### 6.2.4 ИЗРАДА ИЗВЕШТАЈА О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА

Представник руководства за квалитет прикупљене податке преко **Анкете за мерење задовољства корисника, ОБ-11** и **Анкете о педагошким квалитетима наставника и сарадника, ОБ-12** анализира и израђује Извештај о задовољству корисника.

Представник руководства за квалитет оцењује да ли је потребно да се одређене информације у Извештају анализирају и преиспитају са Руководиоцима ОЈ.

### 6.2.5 ПОТРЕБНА АНАЛИЗА СА РУКОВОДИОЦИМА ОЈ ?

Уколико је одлука Представника руководства за квалитет да је потребна даља анализа поступак се наставља активношћу 6.2.6. У супротном поступак прелази на активност 6.2.7.

### 6.2.6 АНАЛИЗА ИЗВЕШТАЈА О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА И ДОПУНА

Представник руководства за квалитет је одговоран да се изврши анализа података у Извештају о задовољству корисника са Руководиоцима ОЈ и утврде адекватни предлози за побољшање перформанси система менаџмента квалитетом. Уколико је потребно, Представник руководства за квалитет може поступити по **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26.**

### 6.2.7 ВЕРИФИКАЦИЈА ИЗВЕШТАЈА О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА И ДОСТАВЉАЊЕ

Представник руководства за квалитет, после извршене допуне или измене, Извештај о задовољству корисника верификује и дистрибуира члановима Наставног већа.

## 7. ЗАПИСИ

Ред. број	Назив	Чување			
		Медиј	Место	Време	Одговорно лице
1.	Извештај о задовољству корисника	папир	Архива Представника руководства за квалитет	3 године	Представник руководства за квалитет
2.	Одлука Наставног већа	папир	Архива Директора Школе	3 године	Директор школе

## 8. ДОКУМЕНТАЦИЈА

### 8.1 УПУТСТВА

- Нема

### 8.2 ОБРАСЦИ

- Анкета за мерење задовољства корисника, ОБ-11
- Анкета о педагошким квалитетима наставника и сарадника, ОБ-12

### III ПРИЛОГ

#### ПРОЦЕДУРА ЗА ПРАЋЕЊЕ ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНАТА

##### 1. ЦИЉ

Овом процедуром се дефинише праћење дипломираних студената у Високој школи електротехнике и рачунарства струковних студија.

##### 2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Процедуру користе Наставно веће, Директор школе, Помоћник директора за наставу, руководиоци смерова, предметни наставници и сарадници.

##### 3. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SPRS ISO 9001:2008 тачка 8.2.1
- SPRS ISO 9001:2008 тачка 8.2.1.2
- Процедура управљања записима, ПР-18
- Процедура за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26
- Закон о високом образовању

##### 4. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

**4.1 КОРИСНИК** је организација или особа који примају услугу. У овој процедури то су студенти кандидати, студенти, дипломирани студенти, екстерни и интерни наручиоци-инвеститори пројеката и други идентификатори неусаглашености.

**4.2 ШКОЛА:** Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија

**4.3 АЛ :** анкетни лист

**4.4 НВ:** Наставно веће

**4.5 ПДН:** Помоћник директора за наставу

**4.6 СМ:** Служба маркетинга

##### 5. ОДГОВОРНОСТ

**5.1** За примену ове процедуре одговоран је Руководилац службе маркетинга

**5.2** За контролу ове процедуре одговоран је Представник руководства за квалитет

**5.3** Одговорност осталих учесника дата је у тачки 6 ове процедуре

## **6. ПОСТУПАК**

### **6.1 ДИЈАГРАМ ТОКА**

-

### **6.2 ОПИС АКТИВНОСТИ**

#### **6.2.1 ИЗРАДА ПРЕДЛОГА ПЛАНА ПРАЋЕЊА ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНТА**

Помоћник директора за наставу уз консултацију са Директором школе и руководиоцима смерова израђује предлог Плана праћења дипломираних студента.

План обухвата: разлоге (мотиве), циљеве и начине праћења (анкета, интервју телефоном, и сл), одговорна лица, динамику праћења, потребне ресурсе, извештавање и кориснике прикупљених информација

#### **6.2.2 УСВАЈАЊЕ ПРЕДЛОГА ПЛАНА ПРАЋЕЊА ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНАТА**

Директор школе је одговоран да се предлог Плана праћења дипломираних студента презентира на седници Наставног већа.

Наставно веће доноси одлуку о прихватању или неприхватању предлога Плана праћења дипломираних студента

#### **6.2.3 ПЛАН ПРАЋЕЊА ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНТА ПРИХВАЋЕН?**

У случају да Наставно веће прихвати предлог Плана праћења дипломираних студента поступак се наставља активношћу 6.2.3, у супротном, План се враћа на дораду, односно поступак се понавља од активности 6.2.1.

#### **6.2.4 У ПИТАЊУ ЈЕ АНКЕТИРАЊЕ ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНАТА ?**

У случају да се ради анкетирање дипломираних студента, активност се наставља активношћу 6.2.5, у супротном поступак се наставља активношћу 6.2.7.

#### **6.2.5 ИЗРАДА ПРЕДЛОГА АНКЕТНОГ ЛИСТА**

Руководилац службе маркетинга, на основу налога Помоћника директора за наставу, уколико је Планом за праћење дипломираних студента предвиђено анкетирање, израђује предлог АЛ у сарадњи са Службом за маркетинг.

Садржај АЛ се израђује полазећи од захтева специфицираних у Плану за праћење дипломираних студената. Током израде АЛ консултују се Помоћник директора за наставу и руководиоци смерова.

Руководилац службе маркетинга даје Директору школе предлог на усвајање

#### **6.2.6 ПРЕДЛОГ АНКЕТНОГ ЛИСТА ЈЕ УСВОЈЕН ?**

У случају да Директор школе одобри садржај АЛ поступак се наставља активношћу 6.2.7, у супротном, поступак се понавља од активности 6.2.5.

### **6.2.7 РЕАЛИЗАЦИЈА ПЛАНА И ИЗРАДА ИЗВЕШТАЈА (СМ)**

Руководилац службе маркетинга је одговоран да Служба маркетинга реализације План за праћење дипломираних студената, анализира добијене резултате и сачини извештаје који упућује руководиоцима одговарајућих смерова и Помоћнику директора за наставу.

### **6.2.8 АНАЛИЗА ИЗВЕШТАЈА (СТУДИЈСКИ ПРОГРАМ)**

Руководиоци студијских програма током године анализирају добијене извештаје о праћењу студената који су дипломирали на том смеру и израђују адекватне предлоге за побољшања: наставе, наставног програма, практичне наставе – рад у лабораторијама и сл.

Резултате анализе и предлоге руководиоци студијских програма износе у Извештају о праћењу дипломираних студената на смеру који достављају Помоћнику директора за наставу

### **6.2.9 ИЗРАДА ИЗВЕШТАЈА О РЕАЛИЗАЦИЈИ ПЛАНА ЗА ПРАЋЕЊЕ ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНТА**

Помоћник директора за наставу, а на основу **Календара обавеза, ОБ-43**, израђује Извештај о реализацији Плана за праћење дипломираних студената на основу појединачних извештаја добијених од Руководиоца службе маркетинга и руководиоца смерова који обухвата све мере за побољшање.

Помоћник директора за наставу се током израде извештаја консултује са Директором школе и руководиоцима смерова.

### **6.2.10 ИЗВЕШТАВАЊЕ НВ О РЕЛИЗАЦИЈИ ПЛАНА ЗА ПРАЋЕЊЕ ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНТА**

Директор школе је одговоран да се Извештај презентира на Наставном већу које доноси одлуку о прихватању или неприхватању Извештаја.

### **6.2.11 ИЗВЕШТАЈ О РЕЛИЗАЦИЈИ ПЛАНА ЗА ПРАЋЕЊЕ ДИПЛОМИРАНИХ СТУДЕНТА ЈЕ УСВОЈЕН ?**

У случају да је Наставно веће усвојило Извештај поступак се наставља активношћу 6.2.12, у супротном поступак се враћа на активност 6.2.9.

### **6.2.12 ПОТРЕБНО ПОКРЕНУТИ МЕРЕ ПОБОЉШАЊА ?**

У случају да Наставно веће донесе одлуку да није потребно покренути мере побољшања процедура је завршена (крај), у супротном се поступа по **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања – ПР 26.**

## 7. ЗАПИСИ

Ред. број	Назив	Чување			
		Медиј	Место	Време	Одговорно лице
1.	План праћења дипломираних студената	папир	Архива Помоћника директора за наставу	3 године	Помоћник директора за наставу
2.	Извештај о реализацији плана праћења дипломираних студента (СМ)	папир	Архива службе маркетинга	3 године	Руководилац службе маркетинга
			Архива Помоћника директора за наставу		Помоћник директора за наставу
3.	Извештај о праћењу дипломираних студената на смеру	папир	Архива Руководиоца СП	3 године	Руководилац смера
4.	Анкетни лист	папир	Архива службе маркетинга	3 године	Руководилац службе маркетинга

## 8. ДОКУМЕНТАЦИЈА

### 8.1 УПУТСТВА

- Нема

### 8.2 ОБРАСЦИ

- Календар обавеза ОБ-43



## **IV ПРИЛОГ**

### **ПРОЦЕДУРА ЗА КОНТРОЛУ НАСТАВЕ**

#### **1. ЦИЉ**

Ова процедура има за циљ да дефинише поступке у контроли наставног процеса како би се ови процеси одвијали што квалитетније, ефикасније и увек на исти, поуздан начин.

#### **2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ**

Процедуру користе: Директор школе, Помоћник директора за наставу, руководиоци смерова и сви извођачи наставе

#### **3. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА**

- SPRS ISO 9001:2008, 8.2.3, 8.2.4
- SPRS ISO 9001:2008, 8.2.2, 8.2.3
- Процедура за праћење дипломираних студената ПР-21
- Процедура за управљање неусагласеностима, ПР-24
- Процедура за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26
- Статут Школе
- Закон о високом образовању
- Наставни план и програм

#### **4. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ**

**4.1 ШКОЛА:** Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија

**4.2 ПЛАН:** План контроле наставе

**4.3 ОДГОВОРНА ЛИЦА** су она које дефинише План за контролу наставе

**4.4 НПП:** наставни план и програм

**4.5 КМ:** корективне мере

**4.6 ПМ:** превентивне мере

**4.7 МП:** мере за побољшање

#### **5. ОДГОВОРНОСТ**

**5.1** За примену ове процедуре одговоран је Помоћник директора за наставу

**5.2** За контролу ове процедуре одговоран је Представник руководства за квалитет

**5.3** Одговорност осталих учесника дата је у тачки б. ове процедуре

## 6. ПОСТУПАК

### 6.1 ДИЈАГРАМ ТОКА

-

### 6.2 ОПИС АКТИВНОСТИ

#### 6.2.1 НАЛОГ ЗА ИЗРАДУ ПЛАНА КОНТРОЛЕ НАСТАВЕ

Директор, на основу **Календара обавеза, ОБ-43** и по потреби, даје налог Помоћнику директора за наставу да изради План контроле наставе.

План контроле наставе треба да садржи:

- Циљеве контроле
- Предмет контроле
- Критеријуме за контролу
- Периоде контроле
- Тим и лица одговорна за контролу
- Мере прихватљивости или неприхватљивости

Контрола треба да обухвати улазну, процесну и завршну контролу наставе. Контрола наставног процеса се спроводи ради обезбеђења квалитета наставног процеса и предузимања потребних мера за унапређење квалитета наставног процеса. Контрола наставе треба да обухвати самоконтролу сваког наставника, контролу од стране руководиоца смерова, контролу наставног процеса од стране помоћника директора за наставу и независну контролу на захтев Директора школе.

Помоћник директора за наставу је одговоран за израду Плана контроле наставе у сарадњи са Руководиоцима смерова и Представником руководства за квалитет.

#### 6.2.2 ИЗРАДА ПРЕДЛОГА ПЛАНА КОНТРОЛЕ НАСТАВЕ

Помоћник директора за наставу, на основу Налога директора, у сарадњи са Руководиоцима смерова и Представником руководства за квалитет, израђује Предлог плана контроле наставе. Предлог плана контроле наставе се израђује за редовну и/или ванредну контролу.

Ванредна контрола се планира у случају појаве неусаглашености при улазној/процесној контроли са циљем провере отклањања неусаглашености.

Улазна контрола се обавља са циљем провере испуњења услова за почетак наставног процеса. План улазне контроле се доставља на **Обрасцу за почетну контролу наставног процеса, ОБ-41**.

Процесна контрола наставе се обавља са циљем провере уједначености квалитета наставе на свим смеровима, најмање једанпут у току семестра, кроз обилазак часова наставе односном прегледом листинга активности. План процесне контроле се доставља на **Обрасцу за процесну контролу наставе, ОБ- 42** за наставу која се одвија на класичан начин односно **Обрасцу за контролу наставе на даљину ОБ-113**.

Завршна контрола се обавља са циљем провере проходности студената на студијама Школе, правилног вођења евиденције студентске службе и проходности студената за запошљавање и/или наставак студија. План завршне контроле треба да буде заснован на поступцима дефинисаним **Процедуром за оцену образовног процеса, самооцењивањем ПР-24 и Процедуром за праћење дипломираних студената, ПР-21**. Помоћник директора за наставу је одговоран за достављање Предлога плана контроле (улазна/процесна/завршна) наставе Директору школе.

### **6.2.3 ПЛАН КОНТРОЛЕ УСВОЈЕН?**

У случају да је предлог Плана контроле наставе усвојен, поступак се наставља активношћу 6.2.4, у супротном, поступак се понавља од активности 6.2.2.

### **6.2.4 УПОЗНАВАЊЕ НАСТАВНОГ ВЕЋА СА ПЛАНОМ**

Директор школе је одговоран да План контроле наставе изнесе на Наставно веће.

### **6.2.5 СПРОВОЂЕЊЕ ПОСТУПКА КОНТРОЛЕ**

Одговорно лице, одређено Планом контроле (улазне/процесне/завршне), спроводи поступак контроле у периоду дефинисаним Планом контроле.

Одговорно лице, након сваке обављене контроле, прави Извештај о спроведеној контроли наставе и доставља га Помоћнику директора за наставу.

У случају улазне контроле, Извештај треба да обухвати евидентиране неусаглашености, образложење неусаглашености, узрок појаве, могућност отклањања неусаглашености и процену рока неусаглашености.

У случају процесне контроле, Извештај треба да обухвати оцену квалитета извођења наставног процеса за сваки смер и просечну оцену свих смерова. Наглашава се најбоља и најлошија појединачна оцена, како би се могле предузети активности ради подизања укупне оцене.

У случају завршне контроле, Извештај треба да обухвати обраду података проходности на студијама, правилног вођења евиденције студентске службе и података о запошљавању (време чекања на посао, запошљавање у струци или не и сл.).

У случају ванредне контроле, Извештај треба да садржи степен отклоњености уочене неусаглашености (потпуно/делимично/није отклоњено) и постигнуте ефекте после предузимања мера.

### **6.2.6 АНАЛИЗА ИЗВЕШТАЈА**

Помоћник директора за наставу је одговоран да на основу Извештаја о спроведеним контролама, сачини Анализу извештаја и да је достави Директору школе.

У случају улазне контроле, уколико се уоче неусаглашености везане за испуњење услова за почетак наставног процеса, предлаже се рок за отклањање неусаглашености

и предочавају се могуће последице на наставни процес, уколико се неусаглашености не отклоне.

У случају процесне контроле, анализира се уједначеност квалитета извођења наставног процеса за сваки смер, даје се најбоља и најлошија појединачна оцена и предлажу мере побољшања на основу најбоље праксе. Уједно се процењује тренд квалитета (побољшање/погоршање) у поређењу са претходном контролом.

У случају завршне контроле, Анализа треба да обухвати тренд проходности на студијама, оцену правилности вођења евиденције студентске службе и тренд о запошљавању у поређењу са претходном контролом.

У случају ванредне контроле, Анализа извештаја треба да садржи постигнуте ефекте после предузимања мера и последице настале у периоду постојања неусаглашености.

### 6.2.7 ДОНОШЕЊЕ ОДЛУКЕ О ПОКРЕТАЊУ МЕРА

Директор школе је одговоран да на основу достављене Анализе извештаја донесе Одлуку о покретању мера - КМ/ПМ/МП, Одлуке могу бити:

- Увођење ванредне контроле у одређеном периоду
- Примена најбоље методологије у обављању наставног процеса
- Кориговање Плана контроле
- Покретање мера за израду/измену НПП
- и друге

### 6.2.8 ПОТРЕБНЕ КМ/ПМ/МП?

Уколико су потребне КМ/ПМ/МП, поступа се по **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26.**

## 7. ЗАПИСИ

Ред. Број	Назив	Ознака	Чување		
			Место/медиј	Време	Одговорно лице
1.	Налог Директора школе	папир	Архива	3 године	Помоћник директора за наставу
2.	Предлог плана контроле наставе	папир	Архива	1 године	Помоћник директора за наставу
2.	План контроле наставе	папир	Архива	3 године	Директор школе
3.	Извештаји одговорних лица за контроле наставе	папир	Архива	1 година	Одговорна лица према Плану контроле
4.	Анализа извештаја	папир	Архива	1 година	Помоћник директора за наставу
5.	Одлука о покретању мера	папир	Архива	3 године	Директор школе

## **8. ДОКУМЕНТАЦИЈА**

### **8.1 УПУТСТВА**

- Нема

### **8.2. ОБРАСЦИ**

- Образац за почетну контролу наставног процеса, ОБ-41
- Образац за процесну контролу наставе, ОБ-42
- Календар обавеза, ОБ-43.
- Обрасцу за контролу наставе на даљину ОБ-113.

## V ПРИЛОГ

### ПРОЦЕДУРА ЗА ПРЕИСПИТИВАЊЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

#### 1. ЦИЉ

Овом процедуром се дефинишу активности којима се потврђује ефикасност, адекватност и делотворност система менаџмента квалитетом укључујући и утврђивање могућности за побољшање и потребе за изменама система управљања, политике и циљева квалитета.

#### 2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Ову процедуру примењују Директор Школе, Савет школе, Представник руководства за квалитет и Руководиоци ОЈ односно Власници процеса.

#### 3. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SPRS ISO 9001:2008 тачка 5.6, 8.4
- SPRS ISO 9001:2008 тачка 5.6, 8.4
- Политика и циљеви квалитета
- Процедура управљања записима, ПР-18
- Процедура за обуку/иновирање знања, ПР-05
- Процедура интерне провере, ПР-23
- Процедура за управљање неусаглашеностима, ПР-22
- Процедура за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26
- Процедура за решавање рекламација и захтева корисника, ПР-09
- Процедура за мерење задовољства корисника, ПР-20

#### 4. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

**4.1 ПРЕИСПИТИВАЊЕ** је активност која се предузима да би се утврдиле погодност, адекватност и ефикасност система менаџмента квалитетом за постизање постављених циљева.

**4.2 ОРГАНИЗАЦИОНЕ ЈЕДИНИЦЕ** су стручне службе и смерови.

**4.3 КОРИСНИК** је организација или особа који примају услугу. У овој процедури то су студенти, екстерни и интерни наручиоци-инвеститори пројеката и других услуга које пружа Школа.

**4.4 ОЈ** : Органзациона јединица.

**4.5 ШКОЛА**: Висока школа електротехнике и рачунарства струковних студија

**4.6 QMS**: Систем менаџмента квалитетом.

## 5. ОДГОВОРНОСТ

- 5.1 За примену ове процедуре одговоран је Представник руководства за квалитет.
- 5.2 За контролу ове процедуре одговоран је Представник руководства за квалитет.
- 5.3 Одговорност осталих учесника дефинисана је у тачки б. ове процедуре.

## 6. ПОСТУПАК

### 6.1 ДИЈАГРАМ ТОКА

-

### 6.2 ОПИС АКТИВНОСТИ

#### 6.2.1 ДЕФИНИСАЊЕ ЦИЉЕВА КВАЛИТЕТА У СКЛАДУ СА ВИЗИЈОМ, МИСИЈОМ И ПОЛИТИКОМ КВАЛИТЕТА И УСВАЈАЊЕ НА СЕДНИЦИ САВЕТА ШКОЛЕ

Директор Школе, једанпут годишње према **Календару обавеза, ОБ-43** у циљу остварења визије, мисије и политике Школе предлаже **Циљеве квалитета, ОБ-33** за наредну годину. Предложени циљеви се договарају и усвајају на Савету школе и за њихову реализацију дефинише потребне активности или пројекте.

#### 6.2.2 УСВОЈЕНИ ЦИЉЕВИ ?

Савет школе доноси одлуку о усвајању **Циљева квалитета, ОБ-33**. Савет школе може да врати на дораду Циљеве уколико није коректан.

Уколико Савет школе усвоји **Циљева квалитета, ОБ-33** поступак се наставља активношћу 6.2.3 у супротном поступак се понавља од активност 6.2.1.

#### 6.2.3 УТВРЂИВАЊЕ ЦИЉЕВА ОЈ / ПАРАМЕТАРА ПРОЦЕСА

Руководиоци ОЈ/власници процеса на основу постављених **Циљева квалитета, ОБ-33** приступају утврђивању **Циљева квалитета ОЈ, ОБ-33**/параметара процеса уносећи податке у процесне листе.

#### 6.2.4 СПРОВОЂЕЊЕ АКТИВНОСТИ И ИЗВЕШТАВАЊЕ

Руководиоци ОЈ /власници процеса су одговорни да спроведу активности у складу са Циљевима/параметрима процеса. Периодично (у складу са интервалом прописаним у процесној листи) се на састанку тимова за побољшање преиспитују ефективност и ефикасност процеса и власници процеса достављају извештаје Представнику руководства за квалитет.

#### 6.2.5 ИЗРАДА ИЗВЕШТАЈА О ПРЕИСПИТИВАЊУ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

Представник руководства за квалитет је одговоран да једанпут годишње према

**Календару обавеза, ОБ-43**, у марту месецу текуће године, за претходну годину, изради Извештај о преиспитивању система менаџмента квалитетом. Овај извештај он израђује на основу:

- рекламација корисника,
- извештаја о учинку процеса,
- извештаја о неусаглашеностима,
- извештаја о статусу корективних, превентивних и мера побољшања,
- извештаја о интерним и екстерним проверама система менаџмента квалитетом,
- планираних измена стандарда које утичу на QMS,
- анализе оспособљености особља,
- извештаја о мерама из претходних преиспитивања које врши руководство,
- извештаја са састанака тимова за побољшање процеса,
- извештаја о задовољству корисника
- иницијативе запослених којом указују на сегмент QMS-а који сматрају спорним, неоптималним, проблематичним и своје виђење како побољшати постојеће стање.

При изради Извештаја о преиспитивању система менаџмента квалитетом, Представник руководства за квалитет користи образац **Извештај о функционисању система менаџмента квалитетом, ОБ-17**.

Поред општих података (када је извештај урађен, лист/листова, коме се доставља), Извештај о преиспитивању система менаџмента квалитетом обавезно садржи:

- За који период се подноси извештај,
- На основу којих подлога се врши анализа (по потреби, подлоге дају у прилогу),
- Анализу стања и
- Предлог потребних корективних мера.

Извештај о преиспитивању система менаџмента квалитетом се доставља члановима Управног одбора Школе на преиспитивање и усвајање.

#### **6.2.6 ПРЕИСПИТИВАЊЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ**

Директор Школе на седници Савета школе анализира Извештај о преиспитивању система менаџмента квалитетом. На седници се утврђују мере и одлуке за побољшање QMS-а и његових процеса и одлуке о начину обезбеђења ресурса за реализацију.

Савет школе доноси одлуку о потребним корективним, превентивним и мерама побољшања. За сваку меру се одређују носиоци (по потреби тимови), ресурси и рокови. Записи и одлуке са састанка Савета школе се евидентирају у Записнику о преиспитивању QMS-а.

Поред општих података (када и где је одржана седница, ко је био присутан, ко је председавао, лист/листова, коме се записник просеђује, дневни ред), Записник са седнице обавезно садржи:

- Закључке и мере које треба спровести,



- Ко су носиоци активности по појединим мерама,
- Начин обезбеђивања ресурса,
- Рокове реализације и
- Начин праћења реализације активности.

### 6.2.7 ПОТРЕБНО КОРИГОВАЊЕ ЦИЉЕВА КВАЛИТЕТА ?

Ако се на седници Савета школе закључи да није неопходно кориговање постојећих или постављање нових циљева или општих потреба за изменом политике општих циљева организације поступак се наставља активношћу 6.2.8 У супротном, Директор Школе коригује постојеће и/или поставља нове циљеве, и даље се поступак понавља од активности 6.2.1.

### 6.2.8 ПОТРЕБНЕ КОРЕКТИВНЕ, ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ ?

Ако се на седници Савета школе одлучи да је потребно спровести корективне, превентивне или мере побољшања, Представник руководства за квалитет је одговоран да се поступак спроведе по **Процедури за корективне, превентивне и мере побољшања, ПР-26.**

## 7. ЗАПИСИ

Ред. број	Назив	Чување			
		Медиј	Место	Време	Одговорно лице
1.	Циљеви квалитета, ОБ-33	папир	Архива Директора Школе	3 године	Директор Школе
2.	Циљеви квалитета ОЈ, ОБ-33	папир	Архива ОЈ	3 године	Руководилац ОЈ
3.	Процесне листе	папир	Архива власника процеса	3 године	Власник процеса
4.	Извештај о преиспитивању система менаџмента квалитетом	папир	Архива Директора Школе	3 године	Директор Школе
		папир	Архива Представника руководства за квалитет	3 године	Представник руководства за квалитет
5.	Записник о преиспитивању QMC-а	папир	Архива Директора Школе	3 године	Директор Школе
		папир	Архива Представника руководства за квалитет	3 године	Представник руководства за квалитет

## **8. ДОКУМЕНТАЦИЈА**

### **8.1 УПУТСТВА**

- Нема

### **8.2 ОБРАСЦИ**

- Извештај о функционисању система менаџмента квалитетом, ОБ-17
- Циљеви квалитета, ОБ-33
- Календар обавеза, ОБ-43