

**POLITIKA OSIGURANJA KVALITETA NA
VISOKOJ ŠKOLI RAČUNARSTVA I POSLOVNIH
KOMUNIKACIJA eMPIRICA**

u Brčko distriktu BiH

Brčko, april 2013. godine

1. Izjava o politici kvaliteta
2. Sistem upravljanja kvalitetom
 - 2.1. Odbor za osiguranje kvaliteta
 - 2.2. Struktura odbora za osiguranje kvaliteta
 - 2.3. Komisija za kontrolu kvaliteta izvođenja nastave
3. Politika kvaliteta i odgovornosti
 - 3.1. Politika kvaliteta
 - 3.2. Preispitivanja od strane rukovodstva
4. Upravljanje resursima
 - 4.1. Osiguranje resursa
 - 4.2. Ljudski resursi
 - 4.3. Infrastruktura
5. Realizacija djelatnosti Visoke škole
 - 5.1. Planiranje realizacije i finansijsko poslovanje
 - 5.2. Nabavke opreme i usluga
 - 5.3. Upravljanje procesima
 - 5.4. Identifikacija i slijedljivost
 - 5.5. Imovina korisnika i očuvanja proizvoda
6. Vrednovanja, analize i poboljšavanja
 - 6.1. Opšte odredbe praćenja i mjerenja
 - 6.2. Evaluacija studijskih programa
 - 6.3. Procedure za unaprijeđenje kvaliteta procesa
7. Evaluacija sistema kvalitete obrazovanja
 - 7.1. Interna evaluacija
 - 7.2. Eksterna evaluacija

1. Izjava o politici kvaliteta

Osnovni ciljevi osiguranja kvaliteta Visoke škole računarstva i poslovnih komunikacija eMPIRICA u Brčko distriktu BiH (u daljem tekstu Visoke škole) su: bolja spremnost za ispunjenje obrazovne i istraživačke funkcije, kvalitet kao cilj (rad bez grešaka), zadovoljstvo korisnika usluga (studenti i društvena zajednica), težnja ka izvrsnosti, veća vrijednost za uloženi novac, transformacija Visoke škole, poboljšanje Visoke škole i kvalitet kao instrument unaprijeđenja efikasnosti. Cilj izgradnje sistema kvaliteta na Visokoj školi je zadovoljan student kroz pozitivno iskustvo na Visokoj školi - od prijave za upis na Visoku školu, preko predavanja, ispita i diplome do zapošljavanja i cjeloživotnog obrazovanja. Kvaliteta nastavnog procesa je sposobnost Visoke škole odnosno nastavnika, saradnika, upravljačkih organa i službi da zadovolje potrebe studenata. Student je u središtu sistema praćenja, osiguranja i unaprijeđenja kvaliteta na Visokoj školi. Rad službi, organizacionih jedinica i uprave Visoke škole, naučni i stručni rad nastavnika se procjenjuju kroz prizmu iskustva studiranja na Visokoj školi. Student je subjekt sistema, a sistem se koristi da prati, procijeni i poboljša kvalitetu studentskog iskustva tokom studiranja. Ostvarenjem ovog cilja postiže se zadovoljstvo svih učesnika u sistemu - studenata, nastavnika, uprave, prateće administracije i društvene zajednice a što je preduslov učinkovitog uklapanja u globalne tokove savremenog evropskog i svjetskog prostora visokog obrazovanja. Visoka škola na osnovu nivoa znanja stručnih i naučnih kadrova u mogućnosti je da ostvari nastavni, naučni i stručni kvalitet na visokom nivou u skladu sa procesima evropske integracije visokog obrazovanja predviđenih Bolonjskom deklaracijom i da kvalitetom pruženih usluga osigura kako povjerenje i zadovoljstvo studenata, tako i privrede i društva u cjelini.

Osnovni principi na kojima se zasniva politika kvaliteta su:

- kvalitetno i permanentno ispunjavanje svih zahtjeva okruženja,
- sistem upravljanja kvalitetom je usmjeren na stalno poboljšanje obrazovnog procesa i svih procesa rada i stalno inoviranje procesa rada u skladu sa dostignućima nauka,
- kriteriji kvaliteta u obavljanju zadataka svih zaposlenih na najbolji način,
- timski rad u cilju unaprijeđenja nauke i prakse,
- usaglašenost sa procesima evropske integracije visokoškolskog obrazovanja,
- maksimalan i inovativan kvalitet u svim fazama procesa rada,
- dokumentiranost procesa rada,
- potpuna literaturna potkrijepljenost nastavnih procesa,
- ostvaren savremeni nivo efektivnosti, racionalnosti i kvaliteta u procesu rada.

U provođenju politike kvaliteta, Visoka škola ostvaruje svestranu saradnju sa drugim obrazovnim i naučnim institucijama i korisnicima rezultata nastavnog, naučnog i stručnog rada Visoke škole. Svaki uposlenik na Visokoj školi treba da se pridržava propisane dokumentacije sistema kvaliteta, pri čemu svojom kreativnošću treba da daje doprinos unaprijeđenju sistema kvaliteta i procesa rada, razvija kulturu kvaliteta i svoje zadatke izvršava u duhu utvrđene politike kvaliteta. Visoka škola je uspostavila, te primjenjuje i održava sistem upravljanja kvalitetom i stalno poboljšava njegovu efikasnost. Sistemom upravljanja kvalitetom na Visokoj školi obuhvaćeni su svi procesi neophodni za realizaciju utvrđene politike kvaliteta i ciljeva kvaliteta.

2. Sistem upravljanja kvalitetom

2.1. Odbor za osiguranje kvaliteta

Odbor za osiguranje kvaliteta Visoke škole organizira, koordinira i provodi postupke evaluacije (interne i eksterne) i razvija unutarnje mehanizme osiguravanja i unaprijeđenja kvaliteta posebno s obzirom na sljedeće elemente:

- organizira, koordinira i provodi postupke interne i eksterne evaluacije,
- razvija i prikuplja indikatore kvaliteta,
- osigurava učešće studenata u praćenju kvaliteta provođenja studija,
- istražuje uspješnost studiranja i uzroka nekvalitetnog, neefikasnog i predugog studiranja,
- provodi institucijsko istraživanje kvaliteta,
- provodi studentske ankete,
- istražuje kompetencije nastavnog osoblja,
- potiče usavršavanje visokoškolskih nastavnika (cjeloživotno obrazovanje),
- potiče usavršavanje administrativnog i tehničkog osoblja,
- istražuje kvalitetu općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programom,
- definiranje i uvođenje standardnih procedura u administrativnom dijelu Visoke škole.

Sva druga pitanja u vezi predstavnika Odbora pobliže se mogu urediti i aktom Visoke škole u skladu s ovim dokumentom.

2.2. Struktura Odbora za osiguranje kvaliteta

Senat Visoke škole, na prijedlog direktora, imenuje Odbor za osiguranje kvaliteta (nadalje: Odbor) i to u sastavu:

- predstavnik nastavnika iz reda nastavnika u radnom odnosu sa svakog studijskog programa Visoke škole,
- predstavnik saradnika iz reda saradnika u radnom odnosu sa svakog studijskog programa Visoke škole,
- predstavnik studenata,
- predstavnik administrativnog osoblja.

Mandat članova Odbora je dvije godine.

Senat Visoke škole, na prijedlog direktora, imenuje voditelja Odbora iz reda nastavnika članova Odbora.

Člana Odbora iz redova studenata direktor predlaže Senatu na prijedlog studenata.

Uloga studenta u sistemu osiguranja kvaliteta je definirana nadležnostima i odgovornostima Odbora za osiguranje kvaliteta. Pored toga, uloga studenata u osiguranju kvaliteta studijskih programa je definirana kroz nadležnosti Senata Visoke škole.

2.3. Komisija za kontrolu kvaliteta izvođenja nastave

Kontrolu kvaliteta izvođenja nastave na Visokoj školi obavlja Komisija za kontrolu izvođenja nastave u skladu sa Poslovnikom, odredbama zakona i Statuta.

Komisija za kontrolu kvaliteta izvođenja nastave kontinuirano prati i procjenjuje sve aspekte kvaliteta izvođenja nastave: način i kvalitet izvođenja nastave, kvalitet izvršioaca nastave (nastavnika i saradnika), kvalitet korištenih nastavnih materijala i metoda, način i kvalitet izvođenja provjera znanja, daje preporuke za poboljšanje kvaliteta izvođenja nastave i predlaže korektivne mjere.

Komisija podnosi izveštaj o radu i za svoj rad odgovara direktoru, Senatu i Upravnom odboru Visoke škole.

Komisija se sastoji od 4 člana (3 člana iz reda nastavnika i saradnika i 1 student).

Komisiju i predsjednika Komisije imenuje Senat Visoke škole na prijedlog direktora. Člana Komisije iz redova studenata direktor predlaže Senatu na prijedlog studenata.

Mandat komisije traje jednu akademsku godinu.

Stalnog administrativnog sekretara Komisije imenuje direktor iz redova administrativnog osoblja Visoke škole.

3. Politika kvaliteta i odgovornosti

3.1. Politika kvaliteta

Politika kvaliteta predstavlja osnovu za projektiranje procedura razvoja svih procesa rada na Visokoj školi i trajno uređivanje odnosa u procesima rada Visoke škole. Osnove politike kvaliteta na Visokoj školi su uslovljene zahtjevima korisnika i rezultatima razvoja nauke i njene tehnološke primjene. Politikom kvaliteta Visoka škola osigurava:

- visok kvalitet nastave,
- visok kvalitet nastavnog i drugog osoblja,
- visok kvalitet opreme,
- radne procese bez zastoja i dorada,
- ispunjenje zahtjeva studenata i korisnika proizvoda i usluga,
- zadovoljenje zahtjeva društva.

Politika kvaliteta je preispitana i prihvaćena od strane rukovodstva sa izvršnom odgovornošću, obavezujuća je za sve učesnike u procesima rada Visoke škole. Ciljevi Visoke škole i dijelova organizacione strukture, konzistentni su sa misijom Visoke škole i na taj način omogućavaju objedinjavanje ukupnog potencijala Visoke škole na ostvarivanju projektiranih efekata. Kvalitet rada i napor učesnika u procesima rada su osnovni faktori u procesu ostvarivanja projektiranih efekata i ostvarenja ciljeva Visoke škole. Ciljevi su određeni, kvantitativno iskazani, razumljivi i usmjereni na ostvarenje misije Visoke škole. Uzimajući u obzir mjesto i ulogu Visoke škole kao obrazovno-naučne ustanove, a u skladu sa definiranom misijom i vizijom Visoke škole, zacrtani su sljedeći opšti ciljevi kvaliteta:

- zadovoljavanje potreba korisnika (studenata) u domenu I. ciklusa studija kao i za stalno stručno usavršavanje;
- izvođenje naučnoistraživačkih projekata, samostalno, odnosno u saradnji sa drugim organizacijama iz zemlje i inostranstva;
- razvijanje izdavačke djelatnosti štampanih i elektronskih publikacija;
- stalna usuglašenost s aktualnim naučnim i stručnim saznanjima;
- zadovoljavanje potreba ostalih korisnika iz oblasti usluga Visoke škole;
- stalno unaprijeđivanje sistema upravljanja kvalitetom.

Navedeni ciljevi se postižu kroz unaprijeđenje procesa rada, snižavanje troškova rada, težnju ka trenutnoj (maksimalno mogućoj) ažurnosti, svođenje žalbi na minimum, stalnu obuku i naučno i stručno usavršavanje kadrova, stalno podsticanje marljivosti, kreativnosti i inovativnosti, unaprijeđenje internog i eksternog komuniciranja, osiguranje pozitivne radne klime.

Rukovodstvo Visoke škole, koje ima glavnu odgovornost za postavljene ciljeve, stalno ih preispituje i podešava u skladu sa zahtjevima korisnika i promjenama uslova poslovanja.

Rukovodstvo sa izvršnom odgovornošću na Visokoj školi, svoju opredijeljenost za uspostavljanje, primjenu i stalno unapređenje sistema upravljanja kvalitetom, manifestira kroz: jasno utvrđenu politiku i strategijske ciljeve u skladu sa misijom i vizijom organizacije, definirane ključne procese rada, definirane mjerljive ciljeve, stalno, periodično preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom radi povišenja efektivnosti i efikasnosti.

Visoka škola konstantno širi vrijednosti specifične za visokoškolsku djelatnost u najširem smislu te čuva ugled i dostojanstvo Visoke škole i nastavničke profesije.

3.2. Preispitivanja od strane rukovodstva

Menadžment Visoke škole redovno preispituje sistem upravljanja kvalitetom da bi provjerio efikasnost u skladu sa usvojenom politikom i ciljevima kvaliteta. Po potrebi, sistem upravljanja kvalitetom se preispituje i mimo planiranih rokova. Podloge za preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom su:

- izvještaji redovnih i vanrednih, internih i eksternih provjera sistema kvaliteta,
- rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika,
- primjedbe, prijedlozi i sugestije zainteresovanih strana i izvještaji efekata procesa rada,
- rezultati analiza reklamacija i žalbi korisnika,
- promjene nastale u organizaciji,
- promjene zakona i propisa,
- analize finansijskih efekata.

Na osnovu analize preispitivanja sistema upravljanja kvalitetom, rukovodstvo sa izvršnom odgovornošću preduzima: mjere za unaprijeđenje sistema upravljanja kvalitetom, mjere za povećanje zadovoljstva i otklanjanje nezadovoljstva korisnika, mjere za povećanje efikasnosti radnih procesa, mjere za prilagođavanje i usaglašavanje sa zakonima i propisima.

Sve preduzete mjere imaju cilj da unaprijede sistem upravljanja kvalitetom u cjelini, povećaju zadovoljstvo zainteresovanih strana, ostvare bolje poslovne rezultate Visoke škole i smanje broj posljedica neusuglašenosti u poslovanju.

4. Upravljanje resursima

4.1. Osiguranje resursa

Rukovodstvo sa izvršnom odgovornošću, shvatajući značaj uticaja resursa na uspostavljanje i održavanje sistema kvaliteta, osigurava sve potrebne resurse:

- kompetentne kadrove,
- adekvatan prostor i sredstva za rad,
- nematerijalne resurse, kao što su intelektualna svojina, know-how, itd.,
- organizacionu strukturu Visoke škole,
- radnu sredinu,
- dobavljače,
- finansije.

4.2. Ljudski resursi

Na bazi utvrđivanja potreba poslova u radnim procesima, stalno se utvrđuju potrebne kompetencije svih zaposlenih, kao što su: potrebno obrazovanje, obuka na poslu, stepen uvježbanosti, vještina i iskustvo. U skladu sa normativnim aktima Visoke škole a na osnovu analize i ocjene kompetencija zaposlenih organiziraju se programi i planovi obuke zaposlenih iz područja informatičkih tehnologija, tehnologija e-učenja, menadžmenta, marketinga, primjene standarda, zakona, propisa, procedura i uputstava za obavljanje radnih procesa. Izbor u nastavno-naučna zvanja na Visokoj školi vrši se u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju u Brčko distrikta BiH. Rukovodstvo sa izvršnom odgovornošću stalno razvija svijest o potrebi selekcije kadrova, planiranju i praćenju razvoja poslovne karijere rukovodilaca i podstiče uključivanje zaposlenih u otvorenu komunikaciju, timski rad, primjenu savremenih informatičkih tehnologija i učešće u ocjeni efektivnosti i efikasnosti sistema upravljanja kvalitetom od strane zaposlenih, korisnika i drugih zainteresovanih strana. Prijem u radni odnos i raspoređivanje zaposlenih obavljaju se u skladu sa Zakonom o radu i Zakonom o visokom obrazovanju u Brčko distrikta BiH.

4.3. Infrastruktura

Za izvođenje procesa rada, Visoka škola posjeduje infrastrukturne resurse: radni prostor i opremu (sredstva za rad) visokog stepena pogodnosti za osiguranje potrebnog kvaliteta i uslova rada. Uvažavajući činjenice da kvalitet usluga i procesa rada u značajnoj mjeri zavisi od tehničkih, prostornih, bezbjednosnih, ekoloških i drugih karakteristika infrastrukturnih elemenata i održavanja njihove radne sposobnosti u toku eksploatacije, Visoka škola ulaže stalan napor u osiguranju kvalitetne, moderne opreme. O svim bitnim karakteristikama opreme, uključujući identifikaciju, tehničke karakteristike opreme, podatke o stanju, planiranim i naknadnim intervencijama održavanja i sl., pored posjedovanja dokumentacije proizvođača, vodi se ažurna evidencija.

5. Realizacija djelatnosti Visoke škole

5.1. Planiranje realizacije i finansijsko poslovanje

Planiranje realizacije se izvodi u skladu sa planovima poslovanja Visoke škole. Godišnji plan rada Visoke škole između ostalog obuhvata i planiranje: uslova za rad, broja studenata na I. ciklusu, broja polaznika programa cjeloživotnog obrazovanja, obrazovnog rada i njegovog rasporeda, naučne djelatnosti, izdavačke djelatnosti, kadrovskih uslova, investicionog održavanja i investicija, kulturne aktivnosti i aktivnosti njegovanja tradicije obrazovanja studenata, saradnje sa srodnim naučnim i obrazovnim institucijama.

Na Visokoj školi se stalno utvrđuju potrebe i zahtjevi društvene zajednice za obrazovanjem studenata, i u tom cilju se razvijaju, predlažu i primjenjuju novi i unaprijeđuju postojeći nastavni programi za obrazovanje studenata odgovarajućeg profila. Na Visokoj školi se, također, prate potrebe i zahtjevi studenata, kao i ostalih korisnika usluga, za sve postojeće usluge iz domena rada, kao i za moguće nove usluge koje traže studenti i ostali korisnici (kao što su, na primjer, softverske usluge, izrada novih studijskih programa, naučni i stručni skupovi, konsultantske usluge itd.). Rezultati aktivnosti opisanih ovom procedurom predstavljaju osnovu za donošenje odluke o novoj usluzi koju Visoka škola može da ponudi, odnosno za utvrđivanje mogućnosti za stalno podizanje kvaliteta već postojećih usluga. Visoka škola obavlja naučnoistraživački rad u cilju razvoja nauke, unaprijeđivanja djelatnosti visokog obrazovanja, odnosno unaprijeđivanja kvaliteta nastave, usavršavanja naučnog podmlatka, uvođenja studenata u naučnoistraživački rad, kao i stvaranja materijalnih uslova za rad i razvoj Visoke škole. Naučni rad na Visokoj školi ostvaruje se kroz osnovna, primijenjena i razvojna istraživanja. Aktivnosti vezane za evaluaciju i unaprijeđenje studijskih programa obavljaju se prema dokumentiranoj proceduri, a u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju u Brčko distriktu BiH i Statutom Visoke škole, u cilju ostvarenja potrebnog kvaliteta diplomiranih stručnjaka određenog profila.

Visoka škola finansijskim poslovanjem obezbjeđuje: kvalitetan naučni i nastavni rad, razvoj djelatnosti i studentskog standarda, osiguravanje materijalnih i drugih prava zaposlenika. Finansijsko poslovanje Visoke škole se temelji na: poštivanju finansijskih propisa BiH i Brčko distrikta BiH, optimalnom izvršenju obrazovnih i naučnih zadataka Visoke škole i načelu ekonomičnosti. Visoka škola finansira: program nastavne djelatnosti, program naučne istraživačke djelatnosti, program razvoja, proširenje obima i povećanje nivoa osnovnih djelatnosti Visoke škole, program stalnog usavršavanja zaposlenika. Finansiranje programa nastavne djelatnosti Visoke škole radi se na bazi: broja zaposlenih u nastavnim i saradničkim zvanjima, broju nastavnika vanjskih saradnika, potrebi za iznajmljivanjem prostora za realizaciju nastave i drugim relevantnim činionicima.

5.2. Upravljanje procesima

Osnovni procesi rada na Visokoj školi obuhvaćaju: nastavne procese, naučnoistraživačke procese, procese realizacije usluga, izdavačku djelatnost i procese podrške (administrativni procesi, dokumentaciono-informacioni procesi i sl.).

Nastavni procesi su osnova misije Visoke škole, odnosno njene svrhe postojanja. U skladu s tim, Visoka škola vodi računa da:

- nastavne aktivnosti izvode kompetentni učesnici, a čija se stručnost i pedagoška sposobnost ocjenjuje prilikom izbora i zaposlenja i periodično, pri reizboru i izboru u viša nastavna zvanja ili po ukazanoj potrebi,
- za nastavne procese se koristi radni prostor i oprema (kabinetska, učionička, didaktička i laboratorijska) i stručna literatura (udžbenici) visokog stepena pogodnosti za osiguranje potrebnog kvaliteta i uslova rada.

Završna faza osnovnog, nastavnog procesa je organiziranje izrade završnog rada a to je proces kojem je, u skladu sa njegovim značajem, na Visokoj školi posvećena posebna pažnja, naročito u pogledu jasnog utvrđivanja redoslijeda aktivnosti, načina izvođenja, prateće dokumentacije i odgovornosti učesnika.

Procedurom za rad studentske službe definirane su odgovornosti i aktivnosti za upis studenata u sve godine studija, ovjeru semestara, vođenje matične knjige studenata i registra studenata, prijavu, polaganje i upis ocjena sa ispita, kao i prijem zahtjeva i izdavanje uvjerenja iz nadležnosti studentske službe.

Aktivnosti podnošenja i prijema zahtjeva, prikupljanja mišljenja, oblikovanja rješenja o priznavanju ispita i dostava rješenja obavljaju se pod nadležnošću studentske službe i direktora Visoke škole. Aktivnosti podnošenja i prijema zahtjeva, izbora komisije za priznavanje strane visokoškolske isprave, izrade i razmatranja izvještaja, oblikovanja i dostave rješenja, kao i eventualnog razrješenja žalbi, su pod nadležnošću studentske službe i Senata. Visoka škola trajno čuva dokumentaciju o priznavanju ispita, priznavanju stranih visokoškolskih isprava i ekvivalenciji isprava.

U cilju prezentacije naučnih i stručnih dostignuća, njihove razmjene sa partnerima iz okoline i provjere naučne i stručne kompetentnosti Visoke škole i učesnika u naučnoistraživačkim i nastavnim procesima, Visoka škola organizuje naučne konferencije i skupove kao posebno značajan oblik djelatnosti.

Naučne konferencije i naučno-stručne skupove Visoka škola organizuje kao:

- stalne – konferencije/skupove koji su, u organizaciji Visoke škole ili njene organizacione jedinice, ustanovljeni kao tradicionalni; održavaju se u planiranim, jednakim vremenskim (godišnjim) ciklusima, sa istim nazivom, i imaju unaprijed utvrđena programska područja,
- povremene – konferencije/skupove koje Visoka škola ili njena organizaciona jedinica organizuje po potrebi i u područjima koja nisu obuhvaćena programima stalnih konferencija/skupova.

Proces organiziranja takvih konferencija/skupova uključuje odgovarajuću dokumentaciju koja se koristi u aktivnostima iniciranja, planiranja, pripreme, rada i analize uspjeha konferencija/skupova, kao i odgovarajuće radne i prateće materijale i zapise koji se u predmetnim aktivnostima koriste i

vode.

Izdavačka djelatnost na Visokoj školi obuhvata oblikovanje rukopisa, recenziju, pripremu i štampanje sljedećih publikacija:

- udžbenika za potrebe nastavnog procesa (knjige, skripte, praktikumi, priručnici za vježbe, zbirke zadataka i sl.),
- monografija, kao rezultata naučnoistraživačkog rada,
- časopisa, kao oblika razmjene naučnih i stručnih informacija sa okolinom,
- zbornika radova sa naučnih konferencija i naučno-stručnih skupova i
- drugih publikacija iz djelatnosti Visoke škole.

Sve publikacije u izdanju Visoke škole podliježu recenziji, osim brošura, kataloga, radnih materijala za konferencije, skupove i seminare i sličnih materijala za jednokratnu upotrebu. Dokumentaciono-informaciona djelatnost predstavlja proces podrške svim ostalim procesima rada na Visokoj školi. Organizirana je na način koji osigurava pristup i korištenje svih informacija relevantnih u radu učesnika u nastavnom, naučnoistraživačkom i drugim procesima na Visokoj školi. Rad biblioteke je organiziran u skladu sa važećim internim i državnim propisima u predmetnoj oblasti, što podrazumijeva odgovarajuće skladištenje, čuvanje i izdavanje bibliotečnih jedinica korisnicima.

5.3. Identifikacija i slijedljivost

Identifikacija podrazumijeva prepoznavanje nekog ili nečeg. Slijedljivost podrazumijeva takav način vođenja dokumentacije i identifikaciju, koja omogućuje da se u bilo kojoj fazi procesa rada od početka do završetka može utvrditi unazad porijeklo i istorijat tog procesa i da se može povezati sa zapisima i pratećom dokumentacijom iz tog procesa.

U vezi sa praćenjem aktivnosti studenata od upisa na Visoku školu, pa kroz nastavni proces, provjeru znanja, sve do diplomiranja, ostvaruje se potpuna identifikacija i slijedljivost. U procedurama za prijem studenata za realizaciju nastavnog procesa i rad studentske službe u procedurama za vođenje diplomskog rada na studiju I. ciklusa bliže je definiran način rada koji, prema predviđenim zapisima, osigurava potpunu identifikaciju i slijedljivost. Na sličan način je osigurana identifikacija i slijedljivost kod priznavanja ispita, prepoznavanje inostranih kvalifikacija, kao i kod rješavanja molbi i žalbi u nastavnom procesu. Zapisi koji nastaju po navedenim procedurama, a kojima se osigurava identifikacija i slijedljivost, odlažu se u dosije kandidata i čuvaju trajno.

Naučne konferencije, naučno-stručni skupovi i drugi skupovi u organizaciji Visoke škole u svojoj realizaciji često rezultiraju odgovarajućom publikacijom. Organiziranje konferencija/skupova zahtjeva osiguranje identifikacije i slijedljivosti, što se ostvaruje putem zapisa koji nastaju od iniciranja konferencije/skupa do donošenja odluke o organiziranju, planiranjem, prikupljanjem radova, pregledom radova, oblikovanjem materijala, realizacijom programa i analizom uspjeha konferencije/skupa. U ovoj djelatnosti se ostvaruje potpuna identifikacija i slijedljivost putem zapisa koji nastaju od podnošenja zahtjeva za publikaciju, prijema rukopisa, recenzije radova, pa do izdavanja publikacije. Dokumentaciono-informaciona djelatnost omogućuje učesnicima u radu Visoke škole pristup i korištenje informacija relevantnih za odvijanje procesa rada.

5.4. Imovina korisnika i očuvanja proizvoda

Posebna pažnja posvećena je čuvanju imovine studenata koja se odnosi na upisnu dokumentaciju (izvod iz knjige rođenih, svjedočanstvo i diploma o završenom prethodnom obrazovanju i drugo). Ova dokumentacija se ulaže u dosije studenta i čuva se do njegovog diplomiranja ili ispisa sa Visoke škole. U cilju očuvanja karakteristika ulaznih materijala isporučenih od dobavljača i osiguranja, aktivnostima rukovanja i očuvanja proizvoda se posvećuje posebna pažnja, što podrazumijeva: skladištenje ulaznih materijala i njihovo odgovarajuće čuvanje u skladištu od prijema od dobavljača do izdavanja za potrebe procesa rada u organizacionim jedinicama Visoke škole kao i pakovanje i isporuku proizvoda Visoke škole kupcima odnosno korisnicima.

Procesi skladištenja i čuvanja se na Visokoj školi odnose na ulazne materijale koji se za potrebe rada u organizacionim jedinicama Visoke škole dobavljaju od dobavljača. Visoka škola koristi prostore, opremu i sredstva za skladištenje koji osiguravaju uslove za očuvanje karakteristika i potpunu identifikaciju ulaznih materijala i proizvoda.

6. Vrijednovanja, analize i poboljšavanja

6.1. Opšte odredbe praćenja i mjerenja

Visoka škola u cilju ispunjenja svoje misije stalno prati, analizira i poboljšava svoje procese kroz:

- praćenje realizacije nastavnog procesa,
- analize uspješnosti studiranja,
- vannastavne djelatnosti,
- provođenje internih provjera.

Na ovaj način se osigurava stalno poboljšanje uspostavljenog sistema upravljanja kvalitetom.

U sistemu upravljanja kvalitetom osnovno je pratiti i mjeriti zadovoljstvo korisnika usluga Visoke škole. Kao najvažnije, izdvajaju se informacije o rezultatima u nastavno-naučnom procesu i povratnim informacijama od strane korisnika.

U toku realizacije nastavnih procesa vrši se provjera znanja studenata kroz vježbe, on-line testove, kolokvijalne/parcijalne testove, samostalne radove, ispite, završne radove. Osoblje koje učestvuje u realizaciji nastavnog i naučnog procesa podliježe, također, provjeri i ocjenjivanju, kroz studentske ankete. Anketa je tako koncipirana da pruža informacije o:

- kvalitetu izvođenja nastave,
- kvalitetu organiziranja nastavnog procesa,
- kvalitetu nastavnog osoblja,
- kvalitetu pomoćnih službi (studentska služba i relevantne organizacione jedinice).

Obradom i analizom anketa dobiva se izvještaj o kvaliteti nastavnog procesa koji razmatra nadležni organ Visoke škole i preduzima korektivne i preventivne mjere. Stručni organi Visoke škole organiziraju i vrše kontrolu uspješnosti studiranja. Analiza uspješnosti studiranja vrši se po predmetima i studijskim programima, uzimajući u obzir prosječnu ocjenu studenata, stepen prolaznosti studenata i prosječno vrijeme trajanja studija.

Rukovanje bibliotečkim jedinicama je organizirano na način koji omogućava identifikaciju i slijedljivost. ICT infrastrukturom Visoke škole upravlja obučeno osoblje koje posjeduje odgovarajuću opremu i uputstva.

Korisnik usluge ima pravo da bude upoznat sa procedurom završnog kontroliranja i ispitivanja i da dobije rezultate tog ispitivanja ako je tako ugovoreno. Visoka škola je obavezna da pribavi ocjenu i mišljenje korisnika o kvalitetu usluge poslije izvršene usluge.

Na Visokoj školi je ustanovljena sistemski zasnovana procedura stalnog izdvajanja, obrade i analize podataka, u cilju dobijanja relevantnih informacija o stanju procesa rada i otklanjanja odstupanja od propisanih zahtjeva. Imajući u vidu da se kvalitet osnovnih djelatnosti i pruženih usluga ugrađuje u svim fazama procesa rada, proces izdvajanja, obrade i analize podataka se odnosi na sve funkcije i sva radna mjesta Visoke škole.

6.2. Evaluacija studijskih programa

Plan osiguravanja kvalitete studijskoga programa sadrži dokumentaciju na kojoj se zasniva sistem osiguravanja kvalitete studijskoga programa i provodi postupke evaluacije rada nastavnika i saradnika, praćenja ocjenjivanja, evaluacije dostupnosti resursa za proces učenja, evaluacije podrške studentima, praćenja studentske prolaznosti, praćenja zadovoljstva svih učesnika studijskog programa te njihovo informisanje o studijskom programu. Samoevaluacija i monitoring studijskih programa provode se kako bi se osiguralo da se odobreni programi tokom vremena prilagođavaju razvoju određenog naučnog područja i razvoju prakse u određenoj struci. Istovremeno, Visoka škola kontinuirano provjerava usvajaju li studenti definirane ishode učenja na zadovoljavajućem nivou odnosno prilagođavaju nastavne metode i metode procjene ishoda učenja u skladu s indikatorima njihove efikasnosti. U svrhu redovnog praćenja i analiziranja studija neophodno je pratiti plan izvođenja studija i njegovu usklađenost s programom. Plan za izvođenje sadrži: opšte podatke o predmetu (studijski program, broj sati, ECTS, web stranica predmeta, nastavnici i saradnici na predmetu i dr.), opis predmeta (ciljevi i očekivani ishodi, sadržaj predmeta, načini izvođenja nastave, obaveze studenata, bodovanje obaveza studenata, način polaganja ispita, literatura), dodatne potrebne informacije o predmetu (konsultacije s nastavnicima, saradnicima i dr.). Planovi za izvođenje za svaki predmet studijskog programa izrađuju se i objavljuju na službenoj web stranici Visoke škole najmanje sedam dana prije početka nastave. S ciljem omogućavanja raspoloživosti i dostupnosti resursa za učenje potrebno je poduzeti slijedeće aktivnosti: razviti sve potrebne e-materijale i kreirati e-učionice na platformi eCampus, te multimedijске sadržaje postaviti na youtube kanal Visoke škole, a po potrebi i na ftp server, osigurati sve naslove obavezne literature, osigurati dovoljan broj primjeraka obavezne literature koja postoji samo u štampanom obliku, odnosno dovoljan broj istovremenih pristupa sadržaju u elektronskom obliku, osigurati dostupnost potrebnog softvera, planirati laboratorijske kapacitete i sl. Visoka škola će kreirati i periodične izvještaje o pokazateljima uspješnosti izvođenja studija. Na prvoj sjednici Senata nakon završetka prethodne akademske godine direktor podnosi izvještaj o studiju po godinama studija za prethodnu akademsku godinu. Izvještaj se zasniva na dostupnim pokazateljima kvaliteta rada kao što su prolaznosti po predmetima, izvještajima nastavnika, studentskim evaluacijama i dr. Studentska evaluacija je osnovni način utvrđivanja studentskog iskustva na nastavi određenog predmeta. Visoka škola ih je dužna redovno provoditi u cilju unaprijeđenja nastavnog procesa, i to na kraju svakog semestra. Procjena stvarnog studentskog opterećenja odnosi se na poređenje predviđenih ECTS bodova i stvarnog opterećenja studenata prema pojedinim aktivnostima na predmetu. Provodi se za sve predmete. Nakon završetka predavanja i završetka ispita nastavnici kreiraju izvještaj o provedenoj nastavi na predmetu koji uključuje podatke o uspješnosti studiranja, samoanalizu nastavnika i prijedloge za unaprijeđenje učenja na predmetu. Visoka škola definira procedure djelovanja nakon dobivenog izvještaja, a što predstavlja osnovu za unaprijeđenje kvaliteta nastavnog rada. Izvještaj nastavnik prilaže direktoru i u svoju arhivu. Visoka škola mora provoditi ispitivanje prikladnosti postignutih ishoda učenja studenata koji su završili prvi ciklus studija sa stvarnim potrebama tržišta rada, npr. putem anketiranja ili zajedničkim tematskim sastancima nastavnika, poslodavaca i njihovih zaposlenika (alumni), strukovnih udruženja, predstavnika tržišta rada i drugih relevantnih organizacija. Važno je da se ovo ispitivanje provodi svakih 3 do 5 godina. Postizanju primjerenih ishoda učenja doprinosi i uključivanje predstavnika privrede u izvođenje nastave.

6.3. Procedure za unaprijeđenje kvaliteta procesa

Stalnost unaprijeđenja procesa na Visokoj školi zasnovana je na obavezi svih učesnika u procesima rada, ustanovljenoj sistematizacijom poslova na radnim mjestima da stalno, svakodnevno:

- planiraju procese iz sopstvenog područja rada,
- kvalitetno izvode procese na svom radnom mjestu,
- kontrolišu kvalitet sopstvenih procesa i uočavaju eventualne neusuglašenosti i
- analiziraju efekte sopstvenih procesa i predlažu inovacije i druge mjere unaprijeđenja.

U obavezi rukovodstva Visoke škole je da, primjenjujući usvojenu politiku kvaliteta, vodi Visoku školu ka ostvarenju postavljenih ciljeva i pri tome vrši analizu:

- ostvarenja ciljeva Visoke škole,
- rezultata ocjenjivanja (internih i eksternih evaluacija),
- efekata izvedenih korektivnih i preventivnih mjera,
- procesa preispitivanja sistema upravljanja kvalitetom od strane rukovodstva.

Način analize efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom dokumentiran je procedurama, a metodologija unaprijeđenja kvaliteta odredbama odgovarajućih dokumenata.

Procedure koje obuhvataju većinu procesa na Visokoj školi a koje potiču unaprijeđenje kvaliteta su:

- Procedure za izbor u zvanja nastavnika i saradnika
- Procedure održavanja sredstava za rad
- Procedure za izdavačku djelatnost
- Procedure za promociju djelatnosti Visoke škole
- Procedure za evaluaciju i realizaciju studijskih programa
- Procedure prijema studenata
- Procedure izrade naučnoistraživačkih projekata
- Procedure provjere znanja studenata
- Procedure analize uspješnosti studiranja
- Procedure vrednovanja relevantnosti nastavnog osoblja unutar uže naučne oblasti
- Procedure organiziranja naučnih konferencija i naučno-stručnih skupova
- Procedure zasnivanja radnog odnosa sa nenastavnim osobljem
- Procedure za vođenje i izradu završnih radova
- Procedure priznavanja ispita u svrhu mobilnosti
- Procedure prepoznavanja ispita
- Procedure za priznavanje inostranih kvalifikacija
- Procedure za internu i eksternu evaluaciju kvaliteta
- Procedure za rad studentske službe
- Procedure za praćenje i ocjenu rada administrativnog osoblja
- Procedure provjeravanja i ocjenjivanja nastavnog procesa
- Procedure za rješavanje zahtjeva i prigovora studenata u nastavnom procesu
- Procedure za povredu obaveza studenata

7. Evaluacija sistema kvalitete obrazovanja

7.1. Interna evaluacija

Nakon definirane organizacije i strukture sistema osiguranja kvaliteta na nivou Visoke škole, Visoka škola je obavezna kontinuirano pratiti, osiguravati i unaprijeđivati kvalitetu studentskih iskustava tokom studiranja. Ovaj proces temelji se na dinamičkom ciklusu kvaliteta čiji osnovni elementi su ocjena postojećeg stanja s ciljem poboljšanja kvaliteta (misija, vizija, analize, strategija), implementacija planiranih mjera, evaluacija rezultata i funkcioniranja sistema (interna i eksterna evaluacija) te usavršavanje i poboljšavanje sistema. Sistem osiguranja kvaliteta podrazumijeva provjeru i praćenje djelatnosti Visoke škole putem interne evaluacije njenog vrednovanja. Za potrebe interne evaluacije sistema kvaliteta na Visokoj školi potrebno je koristiti evaluacijski model koji uključuje: izradu samoanalize Visoke škole (samoevaluacijski izvještaj), definiranje i praćenje pokazatelja kvaliteta, provođenje studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave i nastavnika, administrativnog osoblja, kvaliteta studija, provođenje evaluacije postignuća studenata, provođenje evaluacije diplomanata (alumni) i poslodavaca diplomanata. Za izradu samoevaluacije Visoke škole potrebno je pratiti statističke pokazatelje kvaliteta obrazovnog procesa - indikatore kvaliteta. Indikatori kvaliteta su vrijednosti koje su značajne za ocjenu kvalitetnog rada akademske ustanove i pomoću kojih pokušavamo izmjeriti kvalitetu njenog rada. To su empirijske informacije koje daju sliku o tome na koji način ustanova realizira svoje ciljeve i osigurava kontinuirano praćenje nivoa kvaliteta obrazovnog procesa. Neki od indikatora kvaliteta studenata koji su ključni za promatranja su broj prijavljenih za upis u odnosu na broj raspoloživih mjesta, broj diplomiranih studenata, duljina studiranja i prosječna ocjena studiranja a neki od indikatora kvaliteta Visoke škole su objavljeni radovi, kvaliteta predavanja, sponzorirani projekti, stručno iskustvo, interdisciplinarni aktivnosti, saradnja s okruženjem i reputacija diplomiranih studenata. S obzirom na brojnost i kompleksnost pokazatelja uz osnovne postoje i brojni drugi mogući pokazatelji kvaliteta kao što su broj studenata koji učestvuju u naučnim istraživanjima, udio stranih studenata, inovativne inicijative u nastavi, odnos sati prakse i teorije po pojedinim predmetima, broj i struktura publikacija, broj naučnih i stručnih tribina, seminara i konferencija, broj sponzoriranih istraživanja (od strane privrede), nacionalna i međunarodna priznanja i nagrade studentima i nastavnicima, realizacija stručnih projekata i profit od stručnog rada. Pokazatelji kvaliteta obrazovanja i uvjeta studiranja definiraju se različitim kombinacijama varijabli kao što su:

- omjer broja diplomiranih i ukupnog broja studenata,
- omjer broja upisanih na prvu godinu i broja diplomiranih,
- omjer ukupnog broja studenata i ponavljača,
- omjer ukupnog broja studenata i zaposlenika,
- omjer ukupnog broja studenata i zaposlenika u naučno-nastavnim zvanjima,
- omjer broja upisanih na prvu godinu i broja upisanih na trećoj godini i sl..

Pokazatelji kvaliteta koji su neophodni za praćenje i mjerenje su:

- broj prijavljenih u odnosu na broj upisanih studenata u I godinu studija,
- broj upisanih u višu godinu studija,
- broj diplomiranih studenata u godini,
- prosječna dužina studiranja,

- prosječna ocjena studiranja,
- prolaznost i ocjena na ispitu,
- zapošljavanje po diplomiranju.

Za svaki pokazatelj koji će se kontinuirano pratiti biti će kreirani obrasci o načinu praćenja i evidentiranja pokazatelja kvalitete koje na standardiziran i jedinstven način opisuju način prikupljanja i obrade podataka. Uporište za određivanje i praćenje indikatora su u dokumentima Visoke škole (Statutu, Pravilima studiranja, Pravilima o načinu polaganja ispita i ocjenjivanja studenata i sl.). Tačno definiran način praćenja indikatora omogućuje poređenje sa drugim visokoškolskim ustanovama.

Visoka škola sprovodi interne evaluacije u cilju analize usaglašenosti sistema upravljanja kvalitetom i utvrđivanja stepena njegove primjene. Interne evaluacije se provode prema utvrđenom terminskom planu (redovne) ili po zahtjevu ovlaštenog lica (vanredne).

Pored toga provode se studentske evaluacije izvođenja nastave i nastavnik čiji je cilj utvrđivanje dobrih strana rada nastavnika i otkrivanje područja i aktivnosti koja je nužno mijenjati. Rezultati provođenja studentske evaluacije osnova su za daljnji rad na poboljšanju nastave. Evaluacija se provodi printano ili elektronski, u pravilu pri kraju nastave tako da studenti vrednuju određene elemente nastavnog procesa: organizaciju i strukturu predmeta, opterećenje predmeta, ocjenjivanje i ispite, utjecaj predavanja na studente, područje predmeta i opće procjene. Rezultati evaluacije promatraju se u odnosu na prethodne rezultate (kako bi se pratio napredak od uvođenja promjena) i u odnosu na druge. Primjerenost i efikasnost uvedenog sistema upravljanja i unaprijeđenja kvalitete provjerava se periodički. Indikatori kvaliteta koje je neophodno pratiti jednom godišnje na nivou dokumenta u sistemu osiguranja i unaprijeđenja kvaliteta za studijski program/Visoku školu je broj prijavljenih studenata za upis, broj upisanih studenata, broj diplomiranih studenata, dužina studiranja, prosječna ocjena studiranja, broj upisanih u višu godinu.

7.2. Eksterna evaluacija

Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta HEA organizira i provodi postupke eksterne evaluacije ustanova visokog obrazovanja i studijskih programa a koja se pokreću na osnovu Zakona o visokom obrazovanju u Brčko distriktu.