

**P O L I T I K A**  
**OSIGURANJA KVALITETA NA VISOKOJ ŠKOLI RAČUNARSTVA**  
**I INFORMATIKE eMPIRICOM**

## SADRŽAJ

### 1. Izjava o politici kvaliteta

Osiguranje kvaliteta, unaprijeđenje procesa obrazovanja i istraživanja, te ishoda učenja je preliminarna obaveza obrazovnih i naučno-istraživačkih institucija. Pojam kvaliteta direktno zavisi od onih koji koriste taj termin, kao i od okolnosti u kojima se koristi. Kvalitet je dinamična kategorija koja se mijenja od jedne do druge generacije i veza je između visokog obrazovanja i društva u kretanju. U tom kontekstu u sektoru visokog obrazovanja događaju se duboke promjene, u smislu novih sadržaja, studijskih programa i istraživačkih aktivnosti. Povećava se opseg rada nastavnika i studenata, raste broj visokoškolskih ustanova, smanjuje se broj studenata. S druge strane povećava se potreba za resursima, povećavaju se zahtjevi za odgovornošću, raste globalna briga za kvalitetu i standarde.

Osnovni ciljevi osiguranja kvaliteta na Visokoj školi računarstva i informatike eMPIRICOM u Tuzli (u daljem tekstu Visoka škola eMPIRICOM) su: bolja spremnost za ispunjenje obrazovne i istraživačke funkcije, kvalitet kao cilj, zadovoljstvo korisnika usluga (studenti i društvena zajednica), težnja ka izvrsnosti, veća vrijednost za uloženi novac, poboljšanje svih procesa na Visokoj školi eMPIRICOM i kvalitet kao instrument unaprijeđenja efikasnosti. Cilj izgradnje sistema kvaliteta na Visokoj školi eMPIRICOM je zadovoljan student kroz pozitivno iskustvo - od prijave za upis, preko predavanja, ispita i diplome do zapošljavanja i cjeloživotnog obrazovanja. Kvaliteta nastavnog procesa je sposobnost Visoke škole eMPIRICOM odnosno nastavnika, saradnika, upravljačkih organa i službi da zadovolje potrebe studenata. Student je u središtu sistema praćenja, osiguranja i unaprijeđenja kvaliteta.

Rad službi, organizacijskih jedinica i menadžmenta, naučni i stručni rad nastavnika, se procjenjuje kroz prizmu iskustva studiranja na Visokoj školi eMPIRICOM. Student je subjekt sistema, a sistem se koristi da prati, procijeni i poboljša kvalitetu studentskog iskustva. Ostvarenjem ovog cilja postiže se zadovoljstvo svih učesnika u sistemu - studenata, nastavnika, menadžmenta, administrativnog osoblja i društvene zajednice, a što je preduslov učinkovitog uklapanja u globalne tokove savremenog evropskog i svjetskog prostora visokog obrazovanja. Visoka škola eMPIRICOM na osnovu nivoa znanja svojih 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 u skladu sa naučnim dostignućima,
- 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 eMPIRICOM ostvaruje svestranu saradnju sa drugim obrazovnim i naučnim institucijama i korisnicima rezultata nastavnog, naučnog i stručnog rada Visoke škole eMPIRICOM. Svaki uposlenik na Visokoj školi eMPIRICOM treba da se pridržava propisanih principa, pravila i postupaka 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 utvrđenim politikom kvaliteta.

Visoka škola eMPIRICOM je uspostavila, te primjenjuje i održava sistem upravljanja kvalitetom i stalno poboljšava njegovu efikasnost.

Sistemom upravljanja kvalitetom na Visokoj školi eMPIRICOM 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 eMPIRICOM (u daljem tekstu: Odbor) organizira, koordinira i provodi postupke evaluacije (interne i eksterne) i razvija unutarne 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,
- 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,
- potiče usavršavanje administrativnog i tehničkog osoblja,
- istražuje kvalitetu općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programom,
- definiranje i uvođenje standardnih procedura u administrativnom dijelu rada na Visokoj školi eMPIRICOM.

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

### 2.1.1. Struktura Odbora za osiguranje kvaliteta

Odbor se sastoji od 4 člana (2 člana iz reda nastavnika i saradnika, 1 član iz reda studenata i 1 član iz reda administrativnog osoblja).

Senat Visoke škole eMPIRICOM, na prijedlog direktora, imenuje Odbor i to u sastavu:

- voditelj Odbora iz reda nastavnika u radnom odnosu,
- predstavnik saradnika iz reda saradnika u radnom odnosu,
- predstavnik studenata,
- predstavnik administrativnog osoblja.

Mandat članova Odbora je dvije godine.

Člana Odbora iz reda studenata direktor predlaže Senatu na prijedlog Studentske organizacije Visoke škole eMPIRICOM.

Uloga studenata u sistemu osiguranja kvaliteta je definirana nadležnostima i odgovornostima Odbora. Pored toga, uloga studenata u osiguranju kvaliteta je definirana i kroz nadležnosti Senata Visoke škole eMPIRICOM.

## 2.2. Komisija za kontrolu kvaliteta izvođenja nastave

Kontrolu kvaliteta izvođenja nastave na Visokoj školi eMPIRICOM obavlja Komisija za kontrolu kvaliteta izvođenja nastave (u daljem tekstu: Komisija) u skladu sa Poslovníkom, odredbama zakona i Statutom.

Komisija kontinuirano prati i procjenjuje sve aspekte kvaliteta izvođenja nastave: način i kvalitet izvođenja nastave, kvalitet izvršioca 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 eMPIRICOM.

### 2.2.1. Struktura Komisije za kontrolu kvaliteta izvođenja nastave

Komisija se sastoji od 4 člana (3 člana iz reda nastavnika i saradnika i 1 člana iz reda studenata). Komisiju i predsjednika Komisije imenuje Senat Visoke škole eMPIRICOM na prijedlog direktora. Člana Komisije iz reda studenata direktor predlaže Senatu na prijedlog Studentske organizacije Visoke škole eMPIRICOM.

Mandat članova Komisije je dvije godine.

Stalnog administrativnog sekretara Komisije imenuje direktor iz reda administrativnog osoblja Visoke škole eMPIRICOM.

### 3. Politika kvaliteta i odgovornosti

#### 3.1. Politika kvaliteta

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

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

Politika kvaliteta je preispitana i prihvaćena od strane menadžmenta, obavezujuća je za sve učesnike u procesima rada na Visokoj školi eMPIRICOM. Ciljevi Visoke škole eMPIRICOM konzistentni su sa misijom Visoke škole eMPIRICOM i na taj način omogućavaju objedinjavanje ukupnog potencijala Visoke škole eMPIRICOM 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 eMPIRICOM.

Politika kvaliteta predstavlja okvir za određivanje ciljeva kvaliteta i aktivnosti u području osiguravanja kvaliteta u skladu s načelima javnog interesa, poticanja izvrsnosti i inovacija, efikasnosti, transparentnosti i promicanja kulture kvaliteta, odgovornosti i saradnje. Predanost kvalitetu vidljiva je u svim segmentima djelovanja Visoke škole eMPIRICOM:

- izgradnji sistema upravljanja kvalitetom koji se temelji na međunarodnim, evropskim i nacionalnim standardima kvalitete u visokom obrazovanju,
- praćenju i usklađivanju s novim standardima i smjernicama kao i aktivnom angažmanu na njihovom oblikovanju u tijelima visokoškolskog obrazovanja te međunarodnim mrežama i udruženjima,
- uključivanjem u aktivnosti nadležnih tijela u sprovedbi zakonom propisanih postupaka vanjskih procjena i vrijednovanja kao i učenju i usavršavanju na temelju rezultata tih postupaka,
- trajnoj sprovedbi aktivnosti poboljšanja i usavršavanja nastavne, naučno-istraživačke i stručne djelatnosti te doprinosa razvoju društva u skladu s visokim standardima kvaliteta,
- posvećenosti kontinuiranom usavršavanju zaposlenika (nastavnog i administrativnog osoblja), izgradnjom poželjnog i poticajnog mjesta za profesionalni razvoj te poticanjem zaposlenika na sudjelovanje u ostvarivanju vizije i strateških ciljeva Visoke škole eMPIRICOM,

orijentacijom na maksimalno zadovoljstvo i uspjeh studenata te intenzivnu međunarodnu aktivnost i doprinos struci i nauci,

- poticanju saradnje i uključivanja svih učesnika u procesima oblikovanja i sprovedbe

aktivnosti upravljanja kvalitetom – nastavnika i saradnika u nastavi, zaposlenika stručnih službi, studenata, stručnih udruženja, poslodavaca, lokalne i državne zajednice i njihovih tijela, kao i na stalnoj saradnji sa drugim visokoškolskim ustanovama, nadležnim ministarstvima i Agencijom za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta (HEA)

Ciljevi su određeni, kvantitativno iskazani, razumljivi i usmjereni na ostvarenje misije Visoke škole eMPIRICOM. Uzimajući u obzir mjesto i ulogu Visoke škole eMPIRICOM kao obrazovne ustanove, a u skladu sa definiranom misijom i vizijom Visoke škole eMPIRICOM, zacrtani su sljedeći opšti ciljevi kvaliteta:

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

Navedeni ciljevi se postižu kroz unaprijeđenje procesa rada, snižavanje troškova rada, težnju ka 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.

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

Menadžment Visoke škole eMPIRICOM, svoju opredijeljenost za uspostavljanje, primjenu i stalno unaprijeđenje 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 i periodično preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom radi povećanja efektivnosti i efikasnosti.

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

### 3.2. Preispitivanja od strane menadžmenta

Menadžment Visoke škole eMPIRICOM 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 izvan 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, menadžment 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 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 i dr.,
- organizacionu strukturu,
- 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 aktima Visoke škole eMPIRICOM, a na osnovu analize i ocjene kompetencija zaposlenih, organiziraju se programi i planovi obuke zaposlenih iz područja informacijskih tehnologija, tehnologija e-učenja, mekih vještina, primjene standarda, zakona, propisa, procedura i uputstava za obavljanje radnih procesa. Izbor u nastavna zvanja na Visokoj školi eMPIRICOM vrši se u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju.

Menadžment stalno razvija svijest o potrebi selekcije kadrova, planiranju i praćenju razvoja

poslovne karijere i podstiče uključivanje zaposlenih u otvorenu komunikaciju, timski rad, primjenu savremenih informacijskih 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.

### 4.3. Infrastruktura

Za izvođenje procesa rada Visoka škola eMPIRICOM posjeduje infrastrukturne resurse - radni prostor, opremu i servise (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 eMPIRICOM ulaže stalan napor u osiguranju kvalitetne i savremene opreme i servisa.

## 5. Realizacija djelatnosti Visoke škole eMPIRICOM

### 5.1. Planiranje realizacije i finansijsko poslovanje

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

Na Visokoj školi eMPIRICOM 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 planovi i programi.

Na Visokoj školi eMPIRICOM 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 eMPIRICOM može da ponudi, odnosno za utvrđivanje mogućnosti za stalno podizanje kvaliteta već postojećih usluga. Visoka škola eMPIRICOM obavlja stručni i naučno-istraživački rad u cilju razvoja nauke, unaprijeđivanja djelatnosti visokog obrazovanja, odnosno unaprijeđivanja kvaliteta nastave, uvođenja studenata u naučno-istraživački rad, kao i stvaranja materijalnih uslova za rad i razvoj Visoke škole eMPIRICOM. Aktivnosti vezane za evaluaciju i unaprijeđenje studijskih programa obavljaju se prema dokumentiranoj proceduri, a u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju i Statutom Visoke škole eMPIRICOM, u cilju ostvarenja potrebnog kvaliteta diplomiranih stručnjaka.

Visoka škola eMPIRICOM finansijskim poslovanjem obezbjeđuje: kvalitetan rad, razvoj djelatnosti i studentskog standarda, osiguravanje materijalnih i drugih prava zaposlenika. Finansijsko poslovanje Visoke škole eMPIRICOM se temelji na: poštivanju finansijskih propisa



Bosne i Hercegovine i Federacije BiH, optimalnom izvršenju obrazovnih i naučnih zadataka Visoke škole eMPIRICOM i načelu ekonomičnosti. Visoka škola eMPIRICOM finansira: program nastavne djelatnosti, program razvoja, proširenje obima i povećanje nivoa osnovnih djelatnosti Visoke škole eMPIRICOM, program stalnog usavršavanja zaposlenika. Finansiranje programa nastavne djelatnosti Visoke škole eMPIRICOM 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 činiocima.

## 5.2. Upravljanje procesima

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

Nastavni procesi su osnova misije Visoke škole eMPIRICOM, odnosno njene svrhe postojanja.

U skladu s tim, Visoka škola eMPIRICOM vodi računa da:

- nastavne aktivnosti izvode kompetentni nastavnici i saradnici, a čija se stručnost i pedagoška sposobnost ocjenjuje prilikom izbora i zaposlenja i periodično, pri reizboru i izboru u viša nastavna zvanja, prema aktima Visoke škole eMPIRICOM, kao i po ukazanoj potrebi,
- za nastavne procese se koristi radni prostor i oprema (kabinetska, učionička, didaktička i laboratorijska) i stručna literatura 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 eMPIRICOM posvećena posebna pažnja, naročito u pogledu jasnog utvrđivanja redoslijeda aktivnosti, načina izvođenja, prateće dokumentacije i odgovornosti učesnika.

Pravilnikom o radu 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 eMPIRICOM. Visoka škola eMPIRICOM trajno čuva dokumentaciju o priznavanju ispita.

U cilju prezentacije naučnih i stručnih dostignuća, njihove razmjene sa partnerima iz okoline i provjere naučne i stručne kompetentnosti Visoke škole eMPIRICOM i učesnika u naučno-istraživačkim i nastavnim procesima, Visoka škola eMPIRICOM može da organizuje naučne konferencije i skupove kao posebno značajan oblik djelatnosti. Naučne konferencije i naučno-stručne skupove Visoka škola eMPIRICOM organizuje kao:

- stalne, koji su ustanovljeni kao tradicionalni; održavaju se u planiranim, jednakim

- vremenskim ciklusima, sa istim nazivom, i imaju unaprijed utvrđena programska područja,
- povremene , koje 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 eMPIRICOM obuhvata oblikovanje rukopisa, recenziju, pripremu i objavljivanje sljedećih publikacija:

- udžbenika za potrebe nastavnog procesa (knjige, skripte, praktikumi, priručnici za vježbe, zbirke zadataka i sl.),
- monografija,
- 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 eMPIRICOM.

Sve publikacije u izdanju Visoke škole eMPIRICOM podliježu recenziji, osim brošura, kataloga, radnih materijala za konferencije, skupove i seminare i sličnih materijala za jednokratnu upotrebu.

Dokumentaciono-informacijska djelatnost predstavlja proces podrške svim ostalim procesima rada na Visokoj školi eMPIRICOM. Organizirana je na način koji osigurava pristup i korištenje svih informacija relevantnih u radu učesnika u nastavnom, stručnom, naučno-istraživačkom i drugim procesima na Visokoj školi eMPIRICOM. 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 eMPIRICOM, 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 završnog rada 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, 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

eMPIRICOM 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.

Dokumentacijsko-informacijska djelatnost omogućuje učesnicima u radu 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 eMPIRICOM. 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, kao i pakovanje i isporuku proizvoda Visoke škole eMPIRICOM korisnicima.

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

### 6. Vrijednovanja, analize i poboljšanja

#### 6.1. Opšte odredbe praćenja i mjerenja

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

- praćenje realizacije nastavnog procesa,
- analize uspješnosti studiranja,
- van-nastavne djelatnosti,
- sprovođenje 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 eMPIRICOM. Kao najvažnije, izdvajaju se informacije o rezultatima u nastavnom 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 projekte i završne radove. Osoblje koje učestvuje u realizaciji nastavnog 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 dr.).

Obradom i analizom anketa dobiva se izvještaj o kvaliteti nastavnog procesa koji razmatra nadležni organ Visoke škole eMPIRICOM i preduzima korektivne i preventivne mjere. Nadležni organi Visoke škole eMPIRICOM organiziraju i vrše kontrolu uspješnosti studiranja. Analiza uspješnosti studiranja vrši se po predmetima, godinama studija 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. IKT infrastrukturom Visoke škole eMPIRICOM 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 eMPIRICOM je obavezna da pribavi ocjenu i mišljenje korisnika o kvalitetu usluge poslije izvršene usluge.

Na Visokoj školi eMPIRICOM 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 eMPIRICOM.

## 6.2. Evaluacija studijskih programa

Plan osiguravanja kvalitete studijskoga programa sadrži dokumentaciju na kojoj se zasniva sistem osiguravanja kvalitete studijskoga programa i sprovode postupci 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 sprovode se kako bi se osiguralo da se odobreni programi tokom vremena prilagođavaju razvoju određenog naučnog područja i razvoju prakse i tehnologije. Istovremeno, Visoka škola eMPIRICOM kontinuirano provjerava usvajaju li studenti definirane ishode učenja na zadovoljavajućem nivou, odnosno prilagođava 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, broj ECTS,

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 eCampus sistemu Visoke škole eMPIRICOM 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, multimedijске sadržaje postaviti na Youtube kanal Visoke škole eMPIRICOM, a po potrebi i na ftp server, osigurati naslove obavezne literature, osigurati dostupnost potrebnog softvera i servisa, planirati laboratorijske kapacitete i sl. Visoka škola eMPIRICOM može kreirati i periodične izvještaje o pokazateljima uspješnosti izvođenja studija. Na prvoj sjednici Senata nakon završetka akademske godine razmatra se 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 eMPIRICOM je dužna iste 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 te se sprovodi za sve predmete.

Na kraju svakog mjeseca nastavnici i saradnici u radnom odnosu predaju izvještaj o održanoj nastavi i izvještaj o obavljenim ostalim poslovima, nakon završetka semestra svi nastavnici i saradnici predaju semestralni izvještaj o provedenoj nastavi na predmetu, a nakon svakog ispitnog termina popunjavaju tabelu uspješnosti studenata na predmetu i zbirnu tabelu uspješnosti studenata. Visoka škola eMPIRICOM definira procedure djelovanja nakon dobivenih izvještaja, a što predstavlja osnovu za unaprijeđenje kvaliteta nastavnog rada. Semestralni izvještaj o nastavi nastavnik i saradnik prilažu direktoru i u svoju arhivu. Tabele o uspješnosti studenata vode se na servisu u oblaku koji koristi Visoka škola eMPIRICOM.

Visoka škola eMPIRICOM sprovodi ispitivanje usklađenosti postignutih ishoda učenja tokom studija sa stvarnim potrebama tržišta rada, npr. putem anketiranja poslodavca ili na zajedničkim tematskim sastancima nastavnika, poslodavaca i njihovih zaposlenika (eMPIRICOM 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 eMPIRICOM zasnovana je na obavezi svih učesnika u procesima rada da stalno i 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 menadžmenta Visoke škole eMPIRICOM je da, primjenjujući usvojenu politiku kvaliteta, vodi Visoku školu eMPIRICOM ka ostvarenju postavljenih ciljeva i pri tome vrši analizu:

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

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

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

- Procedure za izbor u zvanja nastavnika i saradnika
- Procedure za izdavačku djelatnost
- Procedure za promociju
- Procedure za evaluaciju i realizaciju studijskih programa
- Procedure prijema studenata
- Procedure prijave i realizacije stručnih i naučno-istraživačkih projekata
- Procedure provjere znanja studenata
- Procedure analize uspješnosti studiranja
- Procedure vrijednovanja relevantnosti nastavnog osoblja
- Procedure organiziranja naučnih konferencija i naučno-stručnih skupova
- Procedure zasnivanja radnog odnosa
- Procedure za vođenje i izradu završnih projekata i završnih radova
- Procedure priznavanja ispita u svrhu mobilnosti
- Procedure prepoznavanja ispita
- Procedure za internu 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
- Procedure za povredu obaveza nastavnika i saradnika
- Procedure za povredu obaveza zaposlenika

## 7. Evaluacija sistema kvalitete obrazovanja

### 7.1. Interna evaluacija

Nakon definirane organizacije i strukture sistema osiguranja kvaliteta, Visoka škola eMPIRICOM je obavezna kontinuirano pratiti, osiguravati i unaprijeđivati kvalitetu svih procesa. 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 putem interne evaluacije njenog vrednovanja. Za potrebe interne evaluacije sistema kvaliteta na Visokoj školi eMPIRICOM potrebno je koristiti evaluacijski model koji uključuje: izradu samoanalize Visoke škole eMPIRICOM (samoevaluacijski izvještaj), definiranje i praćenje pokazatelja kvaliteta, sprovođenje studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave i nastavnika, administrativnog osoblja, kvaliteta studija, sprovođenje evaluacije postignuća studenata, sprovođenje evaluacije diplomanata (alumni) i poslodavaca diplomanata, sprovođenje evaluacije Visoke škole eMPIRICOM od strane zaposlenika i studenata.

Za izradu samoevaluacije Visoke škole eMPIRICOM 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, dužina studiranja i prosječna ocjena studiranja a neki od indikatora kvaliteta Visoke škole eMPIRICOM 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 mobilnosti, udio stranih studenata, inovativne inicijative u nastavi, odnos sati prakse i teorije po pojedinim predmetima, broj i struktura publikacija, broj naučnih i stručnih događaja, nacionalna i međunarodna priznanja i nagrade studentima i nastavnicima, realizacija stručnih projekata i profit od stručnog rada.

Pokazatelji kvaliteta obrazovanja i uslova 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 studenata,
- omjer ukupnog broja studenata i nastavnika,
- omjer ukupnog broja studenata i zaposlenika u nastavnim zvanjima,
- omjer broja studenata upisanih na prvu godinu i broja studenata upisanih na više godine studija, i sl.

Pokazatelji kvaliteta koji su neophodni za praćenje i mjerenje su:

- broj prijavljenih u odnosu na broj upisanih studenata u prvu 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 se kontinuirano prati treba kreirati obrasce 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 eMPIRICOM (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 eMPIRICOM sprovodi interne evaluacije u cilju analize usaglašenosti sistema upravljanja kvalitetom i utvrđivanja stepena njegove primjene. Interne evaluacije se sprovode prema utvrđenom terminskom planu (redovne) ili po zahtjevu ovlaštenog lica (vanredne).

Pored toga sprovode se studentske evaluacije izvođenja nastave i nastavnika čiji je cilj utvrđivanje dobrih strana rada nastavnika i otkrivanje područja i aktivnosti koja je nužno mijenjati. Rezultati sprovođenja studentske evaluacije osnova su za daljnji rad na poboljšanju nastave. Evaluacija se sprovodi printano ili elektronski, u pravilu na kraju nastave u semestru, tako da studenti vrijednuju određene elemente nastavnog procesa: organizaciju i strukturu predmeta, opterećenje predmeta, ocjenjivanje i ispite, uticaj predavanja na studente 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 kvaliteta provjerava se periodički.

## 7.2. Eksterna evaluacija

Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta u Bosni i Hercegovini (HEA BiH) organizira i sprovodi postupke eksterne evaluacije ustanova visokog obrazovanja i studijskih programa a koje se pokreću na osnovu Zakona o visokom obrazovanju.

Broj: 04-03-02-189/21-001/21  
Tuzla, 16.07.2021. godine

PREDSJEDNIK SENATA

mr.sci. Muhdin Mujačić, dipl.ing.el.

---