

На приједлог Комисије за осигурање квалитета, Сенат Високе школе за услужни бизнис, Источно Сарајево - Соколац, на сједници одржаној 08.10.2014. године, доноси одлуку којом се утврђују

СТАНДАРДИ И ПОСТУПЦИ ЗА ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Овим документом дефинишу се начин (стандарди) и поступци за осигурање квалитета рада Високе школе за услужни бизнис, Источно Сарајево – Соколац (у даљем тексту Школа). Сви стандарди и поступци су транспарентни и доступни јавности.

Стандардима је дефинисан минимални ниво квалитета рада у свим подручјима врједновања, док се поступцима детаљно уређује поступање субјеката у систему осигурања и унапрјеђења квалитета на Школи.

ПОДРУЧЈА НА КОЈА СЕ ОДНОСЕ СТАНДАРДИ

Кључна подручја за која се утврђују стандарди и поступци су:

- Развој и стратегија високошколске установе,
- Управљање, унутрашње осигурање квалитета и култура квалитета,
- Процедуре и осигурање квалитета студијских програма,
- Оцјењивање студената,
- Људски ресурси,
- Квалитет физичких ресурса,
- Информациони системи,
- Презентација информација за јавност,
- Међународна сарадња.

1. РАЗВОЈ И СТРАТЕГИЈА ВИСОКОШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ

У складу са сопственом мисијом и визијом, као и својим стратегијским опредјељењима везаним за културу квалитета, Школа разрађује стандарде и поступке за стално и систематско праћење и унапређење квалитета својих студијских програма, кадровских и материјалних ресурса, процеса рада, те знања и способности студената.

Школа се определијелила да у свим подручјима чији се квалитет врједнује, буде што је могуће више изнад прописаних минимума. За испуњење овог стандарда предвиђени су следећи поступци:

- Школа утврђује јасно и подробно формулисану, јавности доступну стратегију осигурања квалитета наставног процеса, модела управљања, ненаставних активности као и услова рада и студирања.

- Школа формира посебну Комисију за осигурање квалитета у чијем саставу се налазе представници свих актера послова Школе – наставници, сарадници, ненаставно особље, спољни корисници и студенти. Ова Комисија се перманентно бави културом квалитета, креира систем квалитета, предлаже и спроводи све акције везане за осигурање квалитета. Комисија за сва подручја врједновања предлаже општа акта – правилнике, којима се прецизно регулишу поступци спровођења и контроле квалитета.
- Сенат Школе разматра и усваја правилнике предложене од стране Комисије за осигурање квалитета. Ради обезбјеђења континуитета процеса везаног за бригу о квалитету, Сенат непрекидно унапрјеђује донета општа акта (правилнике) и усклађује их са реалним стањем у свим дјелатностима Школе.
- На приједлог Комисије за осигурање квалитета, Сенат Школе доноси: (1) *Правилник о осигурању система квалитета*, (2) *Правилник о самоврједновању*, (3) *Правила о оцјењивању*, (4) *Правилник о полагању испита*, (5) *Правилник о раду библиотеке и издавачкој дјелатности*, (6) *Минималне критеријуме за избор наставника и сарадника*, и друга општа акта којима је неопходно прецизно уредити процес обезбјеђења квалитета. Сви Правилници којима се прописују поступци обезбјеђења квалитета јавно се промовишу кроз стручна тијела Школе, студентски парламент и објављивањем на интернет страницама.
- Студенти имају активну улогу у доношењу и спровођењу свих општих аката којима се регулишу поступци осигурања квалитета. Посебно је значајна оцјена студената о актуелности студијских програма, квалитету наставног процеса и наставног особља. За реализацију овог поступка Комисија за осигурање квалитета саставља и стално усавршава неколико упитника као основних инструмената технике анкетања. Анкетање се спроводи након сваког завршеног наставног циклуса (семестра, модула, академске године...). Резултати анкетања студената се јавно објављују и обавезно улазе у извјештај о самовалуацији Школе.

2. УПРАВЉАЊЕ, УНУТРАШЊЕ ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА И КУЛТУРА КВАЛИТЕТА

Школа је дефинисала поступке за осигурање квалитета. Правилник о систему осигурања квалитета, Правилник о самоврједновању и Приручник за осигурање квалитета регулишу да Сенат усваја стандарде и поступке за осигурање квалитета, у складу са Законом, Статутом и другим општим актима ВУБ-а.

Систем осигурања квалитета на ВУБ-у, као цјеловит и јединствен систем, уређен је Статутом, Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији радних мјеста, Правилником о систему осигурања квалитета, Правилником о самоврједновању и Приручником за осигурање квалитета. Утврђени су послови и задаци за спровођење Стратегије, стандарда квалитета и поступака за осигурање квалитета за органе: Сенат, Комисију за осигурање квалитета, Директора, лица одговорна за квалитет, наставнике, сараднике, запослене и студенте.

Успостављање цјеловитог система управљања квалитетом је израз намјере

ВУБ-а да створи претпоставке за спољашњу и унутрашњу провјеру квалитета, развој културе квалитета а тиме и свијести о важности квалитета и личног доприноса и одговорности за квалитет. Увођењем система квалитета дефинисани су политика и начин управљања квалитетом, јасни стандарди и мјерљиви индикатори квалитета, као и стандардне процедуре, са циљем да се унаприједи и стандардизује квалитет рада сваког појединца, органа и службе. Послови, задаци и одговорности наставника, сарадника, студената, свих стручних органа и комисија прецизно су дефинисани Статутом, Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији радних мјеста, Правилником о систему осигурања квалитета, Правилником о самоврједновању и Приручником о осигурања квалитета.

Правилником о систему осигурања квалитета формирана је Комисија за осигурање квалитета која има 5 (пет) чланова, а њен састав чине:

- два члана из редова наставника и сарадника Школе у сталном радном односу
- један представник студената
- руководилац канцеларије за осигурање квалитета
- један представник спољних корисника

Све чланове Комисије именује Сенат Школе. Чланове из редова наставника и сарадника предлаже Директор. Представнике студената предлаже студентско представничко тијело. Руководилац канцеларије за осигурање квалитета је члан Комисије по функцији. Представника спољних корисника предлаже Директор. Мандат чланова Комисије из редова наставника и руководиоца Канцеларије за осигурање квалитета траје 3 (три) године, а чланова из реда студената и представника спољних корисника 2 (двје) године.

Надлежности Комисије су:

- Комисија управља системом за осигурање квалитета на Школи.
- Комисија спроводи стратешко планирање и доноси одлуке о смјерницама и поступцима за осигурање и унапрјеђење квалитета.
- Комисија предлаже Директору и Сенату Школе конкретне Пројекте и активности, те подстиче иновације и развој с циљем осигурања и унапрјеђења квалитета.
- Комисија осигурава дјелотворност поступка унапређења квалитета и врши надзор спровођења интерних механизма за осигурање и унапрјеђење квалитета у свим подручјима врједновања.
- Радне групе за поједине сегменте система осигурања квалитета (у даљем тексту Радне групе) су помоћна оперативна тијела које формира Директор Школе на приједлог Комисије.
- Радне групе се формирају према актуелним потребама система за осигурање квалитета.
- Задаци радне групе су прецизно дефинисани, а период дјеловања временски прецизно одређен од стране Комисије.

- Радне групе и Комисија функционишу као дијелови јединственог система за осигурање и унапрјеђење квалитета и своје резултате саопштавају као ефекте заједничког посла.

Будући да високошколске установе, прије свега постоје због студената, у систему осигурања квалитета Школе значајну улогу даје студентима који се организују преко студентског представничког тијела. Мишљења и оцјене студената се узимају као релевантни критеријуми квалитета у свим подручјима врједновања.

Квалитет **стандарда** везаног за улогу студената у процесу самоевалуације, обезбјеђује се слjedeћим **поступцима**:

- Студенти имају своје представнике у свим стручним тијелима Школе.
- Путем анкета које се периодично спроводе на Школи, студенти се изјашњавају о квалитету свих подручја врједновања, а њихове оцјене значајно утичу на креирање система осигурања квалитета. Оцјене студената се посебно уважавају приликом оцјене квалитета студијских програма и приликом напредовања и реизбора наставника и сарадника.

3. ПРОЦЕДУРЕ И ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА СТУДИЈСКИХ ПРОГРАМА

Студијски програми Школе су у складу са коресподентним програмима сродних високошколских установа Европске Уније и са захтевима тржишта у Републици Српској. Основни циљ свих студијских програма је да студентима обезбиједи одговарајући фонда знања која ће им омогућити да квалитетно обављају све послове из матичне области. Ради трајног осигурања квалитета, Школа сваке године на састанцима својих стручних тијела преиспитује, како садржаје комплетних студијских програма, тако и програме сваког наставног предмета. Осим наставног особља, важну улогу у овом процесу имају и студенти.

За испуњење **стандарда** који се односе на осигурање квалитета студијских програма, предвиђени су слjedeћи **поступци**:

- Наставници на крају сваког семестра подносе извјештај о раду који садржи и оцјену применљивости и ефикасности програма наставних предмета које реализују.
- Наставници најмање једном у двије године подносе Извјештај у којем спроводе компаративну анализу актуелних факултетских програма које реализују, са програмима сродних високошколских установа у земљи и иностранству.
- Студенти који су положили завршни испит, приликом додјеле диплома попуњавају анкету којом оцјењују квалитет студијског програма и примјенљивост знања стечених током студирања.
- Школа прикупља повратне информације о запослености свршених студената на пословима за које су се школовали и о резултатима њиховог рада. У ову сврху Школа реализује сталну сарадњу са службама за запошљавање и реализује истраживачке пројекте којима се прикупљају и анализирају релевантне информације.

КВАЛИТЕТ УПИСНЕ ПОЛИТИКЕ

Поштујући стандарде прописане од стране одговорних тијела, Школа планира број нових студената које уписује почетком сваке академске године. Осим општих, Школа дефинише и посебне стандарде којима прецизно креира уписну политику. Трајно опредјељење Школе је да привуче пажњу најквалитетнијих средњошколаца који пролазе интерни пријемни испит дефинисан у складу са Законом и стандардима модерног високог школства Европске Уније.

За испуњење **стандарда** који се односе на квалитет уписне политике, предвиђени су следећи **поступци**:

- Комисија за осигурање Квалитета, у сарадњи са стручним тијелима Школе, конструише и сваке године побољшава технике и инструменте за процјену квалитета кандидата за упис на прву годину студија, настојећи да кроз неколико уписних циклуса стандардизује ваљане, поуздане, објективне и дискриминативне инструменте.
- Кроз пилот пројекте, Школа континуирано прати и упоређује резултате студирања са резултатима пријемног испита са циљем да утврди предикторе успјешног студирања.

КВАЛИТЕТ УЧЕЊА И ОСПОСОБЉАВАЊА СТУДЕНАТА

Циљ Школе је, да у складу са болоњским процесима, студентима омогући перманентно стицање знања током читавог студирања. С тим у вези су и настојања да се обезбиједи што квалитетнији наставни кадар, што боља просторна и техничка опремљеност, као и да се омогући жива сарадња са иностраним високошколским институцијама са сличним студијским програмима. Посебну пажњу Школа поклања примјени стечених теоријских знања, због чега је обавеза сваког студијског блока да обезбиједи повезивање студената са предузећима (фирмама, агенцијама, клубовима, компанијама...) и локалном самоуправом и омогући стицање увида у конкретне послове које студенти могу да обављају по окончању студија.

За испуњење **стандарда** који се односе на квалитет учења и оспособљавања, предвиђени су следећи **поступци**:

- Наставници су обавезни да перманентно преиспитују и рedefинишу програме наставних предмета у складу са актуелним знањима из области које се изучавају.
- Током читавог семестра, наставници и сарадници провјеравају стечена знања студената и подстичу их на континуирано учење.
- Организовањем трибина, семинара, округлих столова, радионица и сл. подстиче се креативност студената и њихов активан однос према учењу и примјени знања.
- На крају сваке академске године, Комисија за осигурање квалитета врши анализу успјешности студирања свих година студија свих

програма и на основу резултата доноси препоруке за унапрјеђење процеса учења које доставља Директору и Сенату Школе.

- Студенти који су положили завршни испит, приликом додјеле диплома попуњавају анкету којом оцењују квалитет и примјенљивост знања стечених током студирања.

4. ОЦЈЕЊИВАЊЕ СТУДЕНАТА

Један од најважнијих задатака Школе је да обезбиједи објективно и јавно оцјењивање усвојених знања и способности студената. Свака оцјена требало би да буде објективни показатељ реалних способности студената и да буде поуздан извор информација о сваком студенту, што је значајно за касније препоруке релевантне приликом запошљавања и наставка школовања.

За испуњење **стандарда** који се односе на квалитет врједновања и оцјењивања студената, предвиђени су сљедећи **поступци**:

- С циљем прецизног дефинисања обавеза студената и минимума које је неопходно испунити, Сенат Школе стриктно дефинише и ставља на увид јавности *Правила о извођењу наставе и поступку провјере знања студената*, као и *Правилник о полагању испита*.
- Сваки наставник има обавезу да предвиди и кроз план предмета детаљно образложи три до пет колоквијума (парцијална испита) које студент мора да положи у оквиру својих предиспитних обавеза. Овим колоквијумима су равномерно обухваћени поједини дијелови градива и имају за циљ, не само да олакшају оцјењивање, већ и да студенте подстакну на учење током читавог семестра.
- Након полагања испита, а приликом уписа наредне године или приликом додјеле диплома, студенти попуњавају анкету којом исказују свој став према објективности наставника приликом врједновања предиспитних активности и оцјењивања на завршном испиту. Резултати анкета су доступни јавности и узимају се у обзир приликом напредовања и реизбора наставника и сарадника.

5. ЉУДСКИ РЕСУРСИ

Како су наставници и сарадници кључни субјекти за обезбјеђење квалитета, Школа посебну пажњу поклања дефинисању стандарда за избор и напредовање наставног особља. Осим поштовања стандарда о броју и степену академских звања која прописује Закон о високом образовању, Школа одређује посебне (интерне) стандарде којима се обезбјеђују компетентност и педагошки квалитети наставног особља.

За испуњење **стандарда** који се односе на обезбјеђење компетентности и квалитета наставника и сарадника, предвиђени су следећи **поступци**:

- У циљу прецизног дефинисања академских захтева и контроле њиховог поштовања, Сенат Школе усваја јавни документ под називом

Минимални критеријуми за избор наставника и сарадника у којем се прецизно одређује број и квалитет радова, јавних наступа и учешћа у пројектима које морају да испуне наставници и сарадници.

- На почетку сваке академске године Школа саставља за сваку наставну особу појединачно годишњи план усавршавања, укључујући конференције које ће посетити, чланке са темама које ће имати или издати, планирати писање уџбеника и слично.
- По завршетку сваког студијског блока (семестра, модула и сл.) студенти путем анкете оцјењују стручне и педагошке квалитете наставника и сарадника. Ове оцјене студената узимају се као значајан критеријум за напредовање и реизбор наставног особља.

КВАЛИТЕТ НАУЧНО ИСТРАЖИВАЧКОГ РАДА

Научно-истраживачки рад је, поред реализовања наставе, други академски процес везан за суштинско функционисање Школе.

За остварење дефинисаних **стандарда** у подручју научно истраживачког рада, предвиђени су сљедећи **поступци**:

- Наставници и сарадници имају обавезу да у периоду од три године припреме детаљан научни пројекат са којим ће конкурисати за средства код ресорног републичког министарства. Пројектима, осим учешћа наставника и сарадника, мора бити предвиђено учешће студената и представника привреде.
- Наставници и сарадници су обавезни да редовно саопштавају резултате свог научно истраживачког рада кроз објављивање научних чланака у референтним домаћим и међународним часописима. Обавеза сваког наставника и сарадника је да једном годишње објави научни рад у часопису националног значаја, а једном у двије године у међународном часопису. Осим тога, сваки наставник и сарадник обавезан је да једном у четири године саопшти рад на научном скупу са међународним учешћем и да му тај рад буде штампан у цјелини.

6. КВАЛИТЕТ ФИЗИЧКИХ РЕСУРСА

У односу на законске минимуме, Школа од почетка свог рада обезбјеђује студентима добру просторну и материјално-техничку подршку. Школа из године у годину настоји да постојећу опрему увећа и осавремени набавком најмодернијег дидактичког материјала и техничких помагала.

Да би се остварило стратегијско одређење Школе да студентима увијек пружи више од законског минимума, Школа велику пажњу поклања квалитету просторно техничких услова. За испуњење овог **стандарда**, предвиђени су сљедећи **поступци**:

- Формирање сталног фонда намијењеног куповини и одржавању техничке опреме и дидактичког материјала. Фонд се пуни фиксним процентуалним дијелом школарине, кроз уговоре о сарадњи са

привредом и локалном самоуправом, као и путем донација и спонзорстава.

- По завршетку сваког студијског блока (семестра, модула и сл.) студенти путем анкете оцјењују просторне и материјално-техничке услове, као и доступност расположиве опреме током студирања. Ове оцјене студената узимају се као значајане смијернице за будуће планирање и опремање.

КВАЛИТЕТ БИБЛИОТЕКЕ И ИЗДАВАШТВА

Библиографски извори (уџбеници, скрипта, часописи, електронске базе и сл.) представљају базичне академске ресурсе неопходне за достизање високог квалитета учења и усавршавања. Школа се својом Стратегијом осигурања квалитета обавезала да студентима обезбиједи високе стандарде у овом подручју врједновања. Као задатак за наставнике, у процесу обезбјеђивања квалитетних библиографских извора, је обавеза издавања уџбеника, приручника и скрипти у складу са болоњским стандардима. Комисија за квалитет, у сарадњи са студентима и библиотекарском, перманентно прати квалитет уџбеника, литературе, библиотечких и информатичких ресурса.

За **остварење** дефинисаних **стандарда** у подручју библиотекарства и издаваштва, предвиђени су сљедећи **поступци**:

- Школа обезбјеђује посебан простор (библиотеку са читаоницом) за одлагање књига и њихово коришћење од стране наставног особља и студената.
- Библиотека са читаоницом сваког дана ради минимално 12 сати. У том периоду су запосленима и студентима на располагању сви ресурси.
- Школа запошљава специјализовану особу (библиотекара) за обављање послова библиотеке, која има обавезу континуираног стручног усавршавања.
- Комисија за осигурање квалитета, на приједлог библиотекара, на крају сваке академске године саставља приједлог мјера за унапређење рада библиотеке (повећање библиотечког фонда, систем рада, електронска издања, међубилиотечка размјена и сл.).
- За осавремењивање простора и библиотечког фонда, у буџету Школе су предвиђена стална средства.
- Сви послови, права и обавезе везане за библиотекарство и издаваштво, Школа уређује доношењем општег акта – *Правилник о раду библиотеке и издавачкој дјелатности*.

7. ИНФОРМАЦИОНИ СИСТЕМИ

Ради достизања високих информатичких и комуникацијских стандарда, Школа се трајно определијелила за усклађивање својих материјално-техничких ресурса са највишим актуелним достигнућима. Све просторије Школе и сада су опремљене врхунском информатичком опремом. Студентима је омогућено да коришћењем рачунара осавремене свој начин учења и квалитетно припреме све своје предиспитне обавезе (напишу семинарске радове, претраже релевантне базе

података, размијене електронску пошту и сл.). Школа значајна средства улаже и у информатичку подршку ваннаставним службама, пре свега служби за студентска питања и архиви. Комисија за осигурање квалитета, перманентно контролише квалитет информационог система и ради на његовом унапређењу.

За остварење дефинисаних **стандарда** у подручју информационог система, предвиђени су сљедећи **поступци**:

- Запосленима и студентима је на располагању довољан број рачунара и пратеће опреме, минимално 12 сати сваког радног дана.
- Сви рачунари на Школи су умрежени у јединствен систем и имају непрекидни приступ интернету.
- Школа запошљава особу на пословима медијатекара и администратора мреже.
- Школа има свој интернет сајт преко којег се омогућава детаљно информисање студената и јавности о свим пословима, пројектима, резултатима рада, семинарима и тд. Сајт Школе је линком повезан са кључним институцијама и стручним асоцијацијама у земљи и иностранству.
- Студентска служба је опремљена софтвером за електронско пословање који омогућава квалитетно вођење евиденције, лаку контролу свих база, брзу анализу успјеха студирања, једноставно издавање докумената и електронску комуникацију са студентима (пријављивање испита, плаћање школарине, питања и одговори и сл.).
- За осавремењивање информатичке опреме у буџету Школе су предвиђена стална средства.
- На крају сваке академске године студенти се путем анкете изјашњавају о квалитету информационог система и оцјењују доступност и сврсисходност расположивих ресурса.
- Школа је имплементирала и софтвер за перманентно обавјештавање студената о свим релевантним активностима за студенте на установи путем СМС-а.

8. ПРЕЗЕНТАЦИЈА ИНФОРМАЦИЈА ЗА ЈАВНОСТ

Информације о програмима и звањима доступне су на веб страници Школе (www.vub.edu.ba). Веб страница садржи информације о програмима и звањима који се нуде на високој школи, такође постоје подаци о организационим јединицама, центрима, часописима, студентским активностима, начину уписа на школу. Школа је имплементирала и софтвер за перманентно обавештавање студената о свим битним активностима за студенте на установи путем СМС-а.

Институционални облици односа са јавношћу и окружењем развијени су у довољној мјери. Путем веб странице Школе постоји организован начин комуницирања са јавношћу, окружењем, као и са осталим заинтересованим странама.

Комуникација са студентима је успостављена преко студентских тијела у свим органима управљања и одлучивања, преко маилинг листи за слање

информација студентима, преко огласних плоча на веб порталима и електронским огласним таблама.

9. МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА

Школа има развијене облике међународне сарадње кроз билатералне уговоре, заједничке програме, европске (међународне) пројекте, и сл. Школа подстиче и обезбјеђује међународну мобилност студената и наставника, пратећи примјену стечених искустава у својим активностима.

Соколац,

Директор