

## ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА



## Детаљан садржај:

<b>1. УВОД</b>	4
1.1 Назив и локација Универзитета	4
1.2 Историјат Универзитета	4
1.3 Делатност Универзитета	5
1.4 Предмет и подручје примене	7
1.4.1 Изузимања	7
<b>2. ОРГАНИЗАЦИЈА УНИВЕРЗИТЕТА</b>	7
2.1 Мисија Универзитета	7
2.2 Визија Универзитета	9
2.3 Изјава о политици квалитета	10
2.4 Организациона структура Универзитета	11
<b>3. ПРИМЕЊЕНИ ДОКУМЕНТИ, ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ</b>	11
3.1 Примењени документи	11
3.2 Основни појмови и дефиниције	12
<b>4. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ</b>	16
4.1 Општи захтеви	16
4.1.1 Мапа процеса Мегатренд универзитета	17
4.1.2 Документи којима су подржани процеси	18
4.2 Документовање система за менаџмент квалитетом	18
4.2.1 Структура документације система за менаџмент квалитетом	18
4.2.2 Пословник о квалитету	19
4.2.3 Управљање документима	19
4.2.4 Управљање записима о квалитету	20
<b>5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА</b>	20
5.1 Обавезе руководства	20
5.2 Оријентација на корисника	21
5.3 Политика квалитета	21
5.4 Планирање	22
5.4.1 Циљеви квалитета	22
5.4.2 Планирање система за менаџмент квалитетом	22
5.5 Одговорност, овлашћења и комуницирање	22
5.5.1 Одговорност и овлашћења	22
5.5.2 Представник руководства	23
5.5.3 Интерно комуницирање	24
5.6 Преиспитивање од стране руководства	24
5.6.1 Опште одредбе	24
5.6.2 Улази у преиспитивање	24
5.6.3 Излази из преиспитивања	25
<b>6. МЕНАЏМЕНТ РЕСУРСИМА</b>	25
6.1 Обезбеђење ресурса	25

6.2	Људски ресурси	26
6.3	Инфраструктура	26
6.4	Радна средина	27
7.	<b>РЕАЛИЗАЦИЈА ДЕЛАТНОСТИ УНИВЕРЗИТЕТА</b>	27
7.1	Планирање реализације	27
7.2	Процеси који се односе на кориснике	28
7.2.1	Утврђивање захтева корисника	28
7.2.2	Преиспитивање захтева корисника	28
7.2.3	Комуницирање са корисницима	28
7.3	Пројектовање и развој	29
7.4	Набавка	33
7.4.1	Оцењивање добављача и подуговарача	33
7.4.2	Верификација набављених производа и уговарање	34
7.4.3	Анализа набавки	34
7.5	Рад на Универзитету	34
7.5.1	Управљање процесима на Универзитету	34
7.5.2	Валидација извршених процеса на Универзитету	37
7.5.3	Идентификација и следљивост	37
7.5.4	Имовина корисника	38
7.5.5	Очување производа	38
7.6	Управљање уређајима за праћење и мерење	38
8.	<b>МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАВАЊА</b>	39
8.1	Опште одредбе	39
8.2	Праћење и мерење	39
8.2.1	Задовољење корисника	39
8.2.2	Интерна провера	40
8.2.3	Праћење и мерење перформанси процеса	40
8.2.4	Праћење и мерење карактеристика услуга	40
8.3	Управљање неусаглашеностима	41
8.4	Анализа података	41
8.5	Побољшавање	42
8.5.1	Стално побољшавање	42
8.5.2	Корективне мере	43
8.5.3	Превентивне мере	43
9.	<b>ПРИЛОЗИ</b>	43
9.1	Прилог 1: Преглед докумената система квалитета	44
9.2	Прилог 2: Преглед записа	46
9.3	Прилог 3: Параметри квалитета процеса	49

## 1. УВОД

### 1.1 Назив и локација Универзитета

Главна зграда Мегатренд универзитета налази се у улици Гоце Делчева 8а, на Новом Београду. Поред Ректората, на овој адреси налазе се Факултет за пословне студије и Факултет за културу и медије. У улици Булевар уметности 29, 11070 на Новом Београду налазе се Факултет за међународну економију, Факултет за државну управу и администрацију, Факултет за компјутерске науке, Висока пословна школа "Мегатренд", Висока школа за кошарку "Борислав Станковић" и Институт за нове технологије. Факултет за уметност и дизајн, такође се налази на поменутој адреси са додатним простором у улици Краља Петра.

Мегатренд универзитет у свом саставу има и Факултет за пословне студије у Пожаревцу, у улици Стари корзо 36, затим Факултет за биофарминг у Бачкој Тополи у улици Маршала Тита 39, Факултет за пословне студије у Вршцу, у Центру "Миленијум", Омладински трг 17, Факултет за пословну економију/ Факултет за менаџмент у Ваљеву у Поп Лукиној 26. У Зајечару у саставу Мегатренд универзитета постоје Факултет за менаџмент у Зајечару, у улици Парк-шума Краљевица бб, и Висока школа за менаџмент и бизнис у улици Моше Пијаде 4а.

### 1.2 Историјат Универзитета

Југословенска образовна групација „Мегатренд“ развијена је на знању и искуству консултантско-образовне институције МЕГАТРЕНД Интернационал Експерт Цонсортиум Лимитед, Лондон, која је основана 1980. године. Прва институција у овом систему била је Пословна школа „Мегатренд“ у Београду, која је почела да ради 1989. године. Она је касније постала оснивач других институција које данас чине Мегатренд универзитет. Током 1991. године Пословна школа „Мегатренд“, у сарадњи са Техничким факултетом у Бору, израдила је пројекат организације последипломских студија из области менаџмента. Овај пројекат, први те врсте у овом делу Европе, финансиран је из Темпус фонда Европске уније. Успех пројекта подстакао је даље ширење пословне мреже Мегатренда. У тадашњем систему образовања Републике Србије недостајале су институције које су компетентне да пруже знања из области управљања, па је оснивање Мегатренд универзитета и његових институција дочекано са великим интересовањем. Студенти су на Мегатренд универзитету имали прилику да уче не само од својих професора већ и од светски признатих предавача. Користили су најмодернију литературу. Већ прве генерације студената са стеченом дипломом Мегатренда започеле су успешне каријере у областима бизниса и економије. Многи од њих су данас признати стручњаци и представљају највећу гаранцију квалитета Мегатренд универзитета.

У фебруару 1997. године Пословна школа „Мегатренд“ потписала је ексклузиван уговор о сарадњи са L'Ecole Superieure de Commerce у Греноблу, Француска, који је омогућавао директно пребацивање студената са свих школа чланица универзитета на школу у Француској, размену студената током студирања, као и наставак студија на магистарском и докторском нивоу. Слични уговори потписани су и са Seconda Università Degli Studi di Napoli, Берлинским универзитетом примењених наука, Yunnan University of Science and Technology у Кини, универзитетом Bournemouth из Велике Британије, са Ecole de Management у Греноблу, са European School of Business у Риму, са Економским факултетом Националног универзитета у Доњецку, Украјина, и Академијом „Елит“ у Москви.

Мегатренд универзитет је постао пуноправни члан глобалне универзитетске мреже NEWS (North- East-VVest-South), чији су чланови универзитети из целог света, у јесен 1999. године. Такође, све институције Мегатренд универзитета су чланице EAMSA (Euro-Asia Management Studies Association), једине светске асоцијације за студије менаџмента.

Јануара 2003. Мегатренд универзитет постаје члан Заједнице универзитета Србије. Саставни део Мегатренд универзитета је и Мегатренд виртуелни универзитет (MTVU), Универзитетска телевизија – ТВ Метрополис, библиотека и издавачка делатност.

### 1.3 Делатност Универзитета

Делатност Мегатренд универзитета заснована је на пуном поштовању академских слобода и академске аутономије. Универзитет своју делатност остварује преко организационих јединица, као што су факултети, школе и институт и друге организационе јединице, или непосредном реализацијом појединих студијских програма. У оквиру делатности високог образовања, Универзитет обавља научноистраживачку, Експертско- консултантску и издавачку делатност, а може обављати и друге послове, под условом да се тим пословима не угрожава основна делатност и квалитет наставе.

Делатности Универзитета су :

- високо образовање – шифра 8032,
- више образовање (високо струковно образовање) – шифра 8031,
- образовање одраслих и остало образовање на другом месту непоменуто (образовање током читавог живота) – шифра 80420,
- истраживање и експериментални развој у природно-математичким наукама – шифра 73101,
- истраживање и експериментални развој у техничко-технолошким наукама – шифра 73102,
- истраживање и експериментални развој у мултидисциплинарним наукама – шифра 73105,
- истраживање и експериментални развој у друштвеним наукама – шифра 73201,

- истраживање и експериментални развој у хуманистичким наукама – шифра 73202,
- делатност библиотеке – шифра 92511,
- издавање књига, брошура и других публикација – шифра 22110,
- издавање часописа и сличних периодичних издања – шифра 22130,
- пружање савета у вези са компјутерском опремом – шифра 72100,
- пружање савета и израда компјутерских програма – шифра 72200,
- обрада података – шифра 72300,
- израда база података – шифра 72400,
- остале активности у вези са компјутерима – шифра 72600,
- инжењеринг – шифра 74203.

Мегатренд универзитет је поред ових, примарних активности, развио односе са више академских институција широм света, који не само да подижу укупни образовни ниво, већ нуде студентима и могућност студирања у иностранству у оквиру атрактивних програма.

Мегатренд универзитет непрекидно прати развој нових технологија, информационих система и нових метода за стицање знања, ради што раније примене и подизања квалитета образовног процеса. Стално усаглашава своје програме са савременим научним сазнањима и на тај начин изводи наставу кроз коју се студенти на најбољи начин припремају за будуће пословне и животне подухвате.

Факултет је високошколска јединица у саставу Универзитета која остварује струковне и академске студијске програме и развија и афирмише научноистраживачки, стручни рад, у једној или више области.

Факултет уметности је наставно-уметничка јединица Универзитета која развија уметничко стваралаштво, научноистраживачки рад и изводи наставу из одговарајућих области.

Факултет је организациона јединица која обавља:

- научноистраживачки или уметнички рад;
- наставу, праћење рада и оцењивање студената;
- даје предлоге Сенату о питањима која се односе на студијске програме и предмете који се реализују на факултету;
- делатности које се односе на академско напредовање студената;
- реализацију студијских програма другог и трећег степена и спровођење поступка израде и одбране завршног рада;
- реализацију стручних пројеката из своје делатности;
- обављање и других делатности за које испуњавају прописане услове, а одобрене су од стране Савета Универзитета.

Мегатренд универзитет самостално, или у сарадњи са другим образовним институцијама из земље и иностранства, обавља основна, примењена и развојна научна истраживања и истраживања која су у функцији развоја образовне делатности, а према

плановима научноистраживачког рада које доноси Научно-наставно веће Универзитета.

Мегатренд универзитет обавља и издавачку делатност у оквиру које се публикују уџбеници, монографије, зборници, научне и стручне књиге наставника и сарадника Универзитета, часопис „Мегатренд ревија“, формулари и обрасци, као и друге врсте штампаних и електронских издања. Универзитет организује и друге видове примењивања научних резултата и пружања услуга у домену стручног усавршавања професора, кадрова у области образовања, привреде, јавних служби и слично.

## 1.4 Предмет и подручје примене

Пословник о квалитету описује систем управљања квалитетом на Универзитету и примењује се у свим процесима рада идентификованим у тачки 4.1.1. Пословник о квалитету је усклађен са захтевима стандарда ИСО 9001:2008.

### 1.4.1. Изузимања

Мегатренд универзитет се не изузима ни од једног захтева стандарда ИСО 9001:2008.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЈА УНИВЕРЗИТЕТА

### 2.1 Мисија универзитета

Мисија декларише циљеве које Мегатренд универзитет жели да оствари у дужем временском раздобљу. Приказује разлоге постојања и развоја Универзитета и одређена је:

- сврхом постојања,
- стратегијом дејства,
- стандардима понашања и
- покретачким полугама / системима вредности, при чему:

**СВРХА ПОСТОЈАЊА**, настанка и развоја Универзитета јесте задовољавање потреба у процесу образовања и усавршавања високообразованих кадрова у Србији и у региону;

**СТРАТЕГИЈА ДЕЈСТВА** исказује прилаз Мегатренд универзитета остварењу сврхе свог постојања и утврђивање логике делатности Универзитета у смислу избора програма рада и одређења у одржавању конкурентске способности у времену и датим условима околине;

**СТАНДАРДИ ПОНАШАЊА** омогућавају и обезбеђују квалитетно доношење одлука за сваки оперативни период – недељу, месец, семестар, годину;



ПОКРЕТАЧКЕ ПОЛУГЕ рада Мегатренд универзитета представљају систем вредности – суштинска одређења, моралне принципе и рационалне процедуре који одржавају културу и достигнућа Универзитета и дају значења стандардима понашања у смислу: висок квалитет рада, професионалан однос, поверење, оптимизам, истрајност, приврженост, способност учења и предвиђања догађаја, одговорност.

Напред дати елементи омогућују утврђивање мисије Мегатренд универзитета која гласи:

МИСИЈА Мегатренд универзитета је остваривање вишег квалитета живота становништва. Слободан човек је само онај који је образован и на тај начин досеже највиши ниво квалитета живота. Мегатренд универзитет је оријентисан на укупну популацију, тако да ће у оквиру академских и струковних студија свих нивоа образовати младе, а у оквиру програма перманентног образовања клијенте који су запослени.

Остварујући академске и струковне студијске програме у различитим научним пољима и уметничким областима, Мегатренд универзитет ће уважавати, обogaћивати и афирмисати највише стандарде наставе, учења, евалуације и примене знања и уметничких вештина. Модерно засновани, за нове идеје стално отворени наставно-образовни, научни и уметнички програми Универзитета треба да буду снажни инструменти комуникације и интеракције с другим научним и културним амбијентима; у креативном преплету с интернационалним и космополитским духом, Мегатренд ће творити неку врсту обједињујуће, транснационалне основе општијих идеала и концепције модерности. Обједињавањем образовних, научноистраживачких и уметничких метода и поступака доћи ће до свеобухватне, систематизоване и научно засноване слике света и положаја човека у њему.

Утврђена мисија Универзитета омогућава супротстављање неконзистентним прилазима и процедурама учесника у процесима и деловима структуре – прилазима који воде у правцу супротном од циљева Универзитета. Мисија даје оквир за:

- Рационалну алокацију организационих ресурса: Универзитет користи различите ресурсе за извођење процеса рада и пружање услуга за тржиште – опипљиве (финансијске, људске, материјалне) и неопипљиве (знање, репутацију, ентузијазам). Утврђена мисија даје основу и општи прилаз планирању и коришћењу расположивих ресурса Универзитета.
- Утврђивање радне одговорности: Основни прилаз у планирању и развоју људских ресурса и процедура у обављању радних задатака јасно је одређена мисијом Универзитета.
- Утврђивање циљева Универзитета: Мисија Универзитета одређује основну сврху постојања и прилаз опстанку и развоју Универзитета у датом времену и датим условима и представља основу за јасно утврђивање глобалних циљева Универзитета и посебних циљева делова организационе структуре Универзитета.

Запис о мисији Универзитета чини је разумљивом, прихватљивом и доступном свим учесницима у процесима рада Мегатренд универзитета.



## 2.2 Визија Универзитета

Визија Универзитета је његов дугорочан поглед на свет и могућност остварења сопствене мисије. Мегатренд универзитет полази од визије да ће се нова парадигма заснивати на науци која је хуманија и функционалнија. Сматра да ће се људи у будућности увезати без обзира на то у којем простору и времену делују. Ствара се нова цивилизација која почива на схватању недељивости и целовитости света. Мегатренд ће због тога развијати све четири компоненте образовања:

- учење да би се знало,
- учење да би се чинило,
- учење да би се живело заједно и
- учење да би се постојало.

Тако ће развити све неопходне способности својих студената потребних за квалитетан живот – научни дух, креативност, професионалност, откриће сопствене способности, могућност суживота људи без обзира на различитост у култури, религији, политици, нацији кроз толеранцију, солидарност и саосећајност, као и способност превазилажења генерацијског јаза. Образовањем ће се развијати нови тип интелигенције, заснован на еквилибрију аналитичког ума, осећања и тела који ће створити основу за развој у 21. веку.

На основу датих одређења визије, Мегатренд универзитет ће у подручју образовне и научноистраживачке делатности развијати највише стандарде квалитета и примењивати савремене информационо-комуникационе технологије са основним циљем убрзаног премошћивања насталог јаза између развијених и земаља у развоју. Тежиће развоју не само дисциплинарног, већ и мултидисциплинарног, интердисциплинарног и трансдисциплинарног знања које омогућава целовит поглед на свет и ствара могућност за убрзано прикључивање заједници европских и земаља света.

## 2.3 Изјава о политици квалитета

“Мегатренд” универзитет је водећа високошколска установа у региону чији је основни циљ образовање стручњака у различитим областима и дифузија савремених знања и технологија. Универзитет се развија у модерну, европску високошколску установу, признату по својим наставним, научним и стручним достигнућима свршених студената и последипломаца. У том циљу, Универзитет сарађује са водећим високошколским установама у свету и непрекидно ради на хармонизацији наставних планова и програма у складу са релевантним националним прописима и принципима Болоњске декларације.

Основни циљеви „Мегатренд“ универзитета су: повећање нивоа квалитета студија, даља модернизација технолошке опремљености, повећање броја корисника услуга - повећање интересовања за студије на „Мегатренд“ Универзитету, унапређење наставних планова и програма, оптимално искоришћење ресурса, стварање новог наставног кадра, стално унапређење знања запослених, повећање обима и врста услуга, повећање броја и квалитета нових наставних садржаја, повећање добити.

Политика квалитета, као део пословне политике „Мегатренд“ универзитета представља основу за пројектовање поступака развоја свих процеса рада на „Мегатренд“ универзитету и стално уређивање односа у процесима рада. Наши напори се усклађују и хармонизују унутар документованог система квалитета, усаглашеног са међународним стандардима серије ИСО 9000. „Мегатренд“ универзитет је опредељен ка испуњавању захтева корисника и осталих заинтересованих страна.

Квалитет наставе заснива се на квалитету његовог наставног и ненаставног особља и савременој инфраструктури. Целокупно наставно особље мора непрекидно да ради на сопственом усавршавању, ширећи знања и унапређујући вештине. Сви наставници и сарадници обавезни су да публикују резултате свог рада и да у медијима и јавности доприносе јачању научног и стручног угледа Универзитета.

Сваки запослени је одговоран за спровођење политике квалитета и за давање предлога за даље унапређивање система квалитета. Органи управљања Универзитета и свих високошколских установа у саставу Универзитета одговорни су да обезбеде разумевање, примену и одржавање ове политике квалитета на свим нивоима на Универзитету. Представник руководства за квалитет одговоран је органу управљања за примену ових стандарда и за извештавање о неусаглашености у систему.

У Београду, 15.1.2007.

Ректор

Проф. др Мића Јовановић

## 2.4 Организациона структура Универзитета

На Универзитету се негује организациона структура примерена карактеру и врсти делатности и усклађена са досадашњим развојем и исказаним потребама. Организација се поставља према процесима рада на Универзитету у намери да се, у оквиру дефинисане делатности, остваре постављени циљеви. У тој организацији ректор именује чланове руководства са извршном одговорношћу који извршиоцима додељују задатке чије је извршење потребно за остварење процеса рада, а у складу с актом о организацији. Универзитет располаже адекватним ресурсима, укључујући надлежно обучено особље за управљање, обављање процеса рада и активности верификације, укључујући и интерне провере.

На Универзитету је именован Менаџер система квалитета, који координира свим активностима на одржавању система управљања квалитетом усаглашеног са ИСО 9001:2008 стандардом. О свим предлозима везаним за измене и унапређење система за менаџмент квалитетом одлучује Комисија за контролу квалитета Мегатренд универзитета на чијем челу се налази Председник комисије који је уједно и Проректор за наставу и унутрашњу организацију Мегатренд универзитета.

## 3. ПРИМЕЊЕНИ ДОКУМЕНТИ, ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

### 3.1 Примењени документи

- Закон о високом образовању („Службени гласник Републике Србије“ број 76/05)
- Правилник о садржају и начину вођења евиденције коју води високошколска установа („Службени гласник Републике Србије” број 21/06 )
- Правилник о садржају јавних исправа које издају високошколске установе („Службени гласник Републике Србије“ број 21/06)
- Закон о уџбеницима и другим наставним средствима („Службени гласник Републике Србије” број 29/93, 62/06)
- Закон о раду („Службени гласник Републике Србије” број 24/05, 61/05)
- Закон о научноистраживачкој делатности („Службени гласник Републике Србије”, број 110/05, 50/06)
- Закон о библиотечкој делатности („Службени гласник Републике Србије” број 34/94, 101/05)
- Закон о јавним набавкама („Службени гласник Републике Србије“ број 39/02, 55/04)
- Правилник о обавезним елементима конкурсне документације у процедурама јавних набавки („Службени гласник Републике Србије“ број 98/04)
- Закон о облигационим односима („Службени лист СФРЈ“ број 29/78, 39/85, 45/89 и 57/89 и „Службени лист СРЈ“ број 31/93, 86/02) Уредбе – 41/2002-1
- Закон о средствима у својини Републике Србије („Службени гласник Републике Србије” број 55/95, 3/96, 32/97)
- Закон о буџетском систему („Службени гласник Републике Србије” број 9/02, 87/02, 66/05)

- Закон о буџету Републике Србије („Службени гласник Републике Србије” број 106/05,108/05)
- Правилници објављени су у Службеном гласнику РС, Но.106/06 од 24. новембра 2006.
  - Правилника о самовредновању и преиспитивању квалитета високошколских установа,
  - Правилника о екстерној контроли квалитета високошколских установа и поступак за спољашњу контролу квалитета у високошколским институцијама,
  - Правилника о стандардима и поступцима за акредитацију високошколских установа и студијских програма, и то:
    - 1) стандарди за акредитацију високошколских установа;
    - 2) акредитацију студијских програма првог и другог нивоа високог образовања, и
    - 3) докторске акредитација студијског програма.

Међународни стандарди:

- ИСО 9001:2008 Системи менаџмента квалитетом – Захтеви
- СРПС ИСО 9000:2007 Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник
- ИСО 9004:2009 Управљање за одрживи успех организације - приступ менаџменту квалитетом
- ИСО 19011:2003 Упутство за проверавање система менаџмента квалитетом
- и/или система управљања заштитом животне средине
- ИСО ТР 10013:2002 Упутства за документацију система менаџмента квалитетом

## 3.2 Основни појмови и дефиниције

Управљање квалитетом је широка област у којој се користе појмови чије значење се, у зависности од претходног искуства корисника и подручја у коме се користе често може тумачити на различите начине. Због тога су основни појмови који се користе у подручју управљања квалитетом стандардизовани и имају своје јасно одређено значење.

Појмови и дефиниције дате у одељцима под редним бројевима од 1 до 9 су преузети из међународног стандарда СРПС ИСО 9000:2007 Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник. Остали појмови који се односе на поједине документе система квалитета су дефинисани у самим документима система квалитета у тачки „Ознаке, скраћенице и дефиниције“. Одељак 10 се односи на појмове и дефиниције који су дефинисани Законом о научноистра-живачкој делатности („Сл. гласник Републике Србије“ бр. 110/05) и Законом о високом образовању („Сл. гласник Републике Србије“ бр. 76/05).

### Одељак 1: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА КВАЛИТЕТ

ВИЗИЈА - Дугорочни поглед на развој Универзитета.

МИСИЈА-Основни оквир постојања и развоја који дефинише сврху постојања Универзитета.

КВАЛИТЕТ- Ниво до којег скуп својствених карактеристика испуњава захтеве.

ЗАХТЕВ - Потреба или очекивање који су исказани, по правилу подразумевани или обавезни

Израз у садржини неког документа којим се саопштава критеријум који треба испунити ако се захтева усклађеност са тим документом и од којег није допуштено никакво одступање.

**ЗАДОВОЉЕЊЕ КОРИСНИКА** - Мишљење корисника о степену до којег су испуњени његови захтеви

## **Одељак 2: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА МЕНАЏМЕНТ**

**СИСТЕМ ЗА МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ** Систем менаџмента којим се, са становишта квалитета, води организација и њоме управља.

**МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТОМ** Координисане активности за вођење организације у односу на квалитет и управљање њоме у том смислу.

**УПРАВЉАЊЕ КВАЛИТЕТОМ** Део менаџмента квалитетом усредсређен на испуњавање захтева квалитета.

**ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА** Део менаџмента квалитетом усредсређен на обезбеђење поверења у то да су испуњени захтеви квалитета.

**ПОБОЉШАВАЊЕ КВАЛИТЕТА** Део менаџмента квалитетом усредсређен на повећавање способности да се испуњавају захтеви квалитета.

**ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА** Свеобухватне намере и вођење организације, који се односе на квалитет, како их званично изражава највише руководство.

**ЦИЉ КВАЛИТЕТА** Оно што се тражи или жели постићи у вези са квалитетом.

**ПЛАНИРАЊЕ КВАЛИТЕТА** Део менаџмента квалитетом усредсређен на успостављање циљева квалитета и на утврђивање неопходних оперативних процеса и одговарајућих ресурса за испуњавање циљева квалитета.

**СТАЛНА ПОБОЉШАВАЊА** Стална активност на повећавању способности за испуњавање захтева

**ЕФЕКТИВНОСТ** Мера реализације планираних активности и планираних резултата.

**ЕФИКАСНОСТ** Однос остварених резултата и употребљених ресурса.

## **Одељак 3: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ОРГАНИЗАЦИЈУ**

**КОРИСНИК** Организација или особа који примају производ.

**ИСПОРУЧИЛАЦ** Организација или особа који испоручују производ.

## **Одељак 4: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ПРОЦЕС И ПРОИЗВОД**

**ПРОЦЕС** Скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих активности који претвара улазне елементе у излазне.

**ПРОИЗВОД** Резултат процеса

**ПРОЦЕДУРА** тј. **ПОСТУПАК** Утврђен начин за обављање неке активности или процеса

## **Одељак 5: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА УСАГЛАШЕНОСТ**

**УСАГЛАШЕНОСТ** Испуњеност захтева .

**НЕУСАГЛАШЕНОСТ** Неиспуњеност захтева.

**НЕДОСТАТАК** тј. **ДЕФЕКТ** Неиспуњеност захтева који се односе на предвиђену или специфицирану употребу.

**ПРЕВЕНТИВНА МЕРА** Мера за отклањање узрока могуће неусаглашености или друге нежељене могуће ситуације.

**КОРЕКТИВНА МЕРА** Мера за отклањање узрока откривене неусаглашености или друге нежељене ситуације.

**ИСПРАВКА** тј. **КОРЕКЦИЈА** Мера предузета да би се одстранила откривена неусаглашеност.

## **Одељак 6: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ДОКУМЕНТАЦИЈУ**

**ИНФОРМАЦИЈА** Подаци од значаја.

**ДОКУМЕНАТ** Информација и медијум на којем се она налази.

**ПОСЛОВНИК О КВАЛИТЕТУ** Докуменат којим се дефинише систем менаџмента квалитетом организације.

**ПЛАН КВАЛИТЕТА** Докуменат којим се, за специфични пројекат, производ, процес или уговор, утврђује које се процедуре и одговарајући ресурси морају применити, ко мора да их примени и када.

**ЗАПИС** Докуменат којим се исказују добијени резултати или дају докази о извршеним активностима.

## **Одељак 7: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ПРЕГЛЕД**

**ОБЈЕКТИВНИ ДОКАЗ** Подаци који потврђују постојање или истинитост нечега.

**КОНТРОЛИСАЊЕ** Вредновање усаглашености посматрањем и процењивањем уз, када је то погодно, мерење, испитивање или процењивање применом шаблона.

**ВЕРИФИКАЦИЈА** тј. **ОВЕРАВАЊЕ** Потврђивање пружањем објективног доказа (3.8.1) да су испуњени специфицирани захтеви.

**ВАЛИДАЦИЈА** Потврђивање пружањем објективног доказа да су испуњени захтеви за специфичну предвиђену употребу или примену.

**ПРЕИСПИТИВАЊЕ** Активност која се предузима да би се утврдиле погодност, адекватност и ефективност предметне материје за постизање постављених циљева.

## **Одељак 8: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ПРОВЕРУ**

**ПРОВЕРА** Систематичан, независан и документован процес за добијање доказа провере и његово објективно вредновање да би се утврдио степен до којег су испуњени критеријуми провере.

**ДОКАЗ ПРОВЕРЕ** Записи, изјаве о чињеницама или друге информације које су релевантне за критеријуме провере и које се могу верификовати.

**НАЛАЗИ ПРОВЕРЕ** Резултати вредновања прикупљених доказа провере према критеријумима провере.

**ЗАКЉУЧАК ПРОВЕРЕ** Исход провере тима проверавача после разматрања циљева провере и свих налаза провере.

**ПРОВЕРАВАЧ** Особа са показаним личним особинама и компетентношћу и да обавља проверу.

**ТИМ ПРОВЕРАВАЧА** Један или више проверавача који обављају проверу, по потреби потпомогнути техничким.

**ПЛАН ПРОВЕРЕ** Опис активности и распоред рада током провере.

**ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ ПРОВЕРЕ** Обим и границе провере.

**КОМПЕТЕНТНОСТ** Показане личне особине и показана способност примене знања и вештина.



## **Одељак 9: ТЕРМИНИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТОМ ЗА МЕРНЕ ПРОЦЕСЕ**

**МЕРНИ ПРОЦЕС** Скуп операција за утврђивање вредности величине.

**МЕРНА ОПРЕМА** Мерни инструмент (мерило), софтвер, еталон, референтни материјал или помоћни апарати, или њихова комбинација, потребни да се реализује мерни процес.

## **Одељак 10: ТЕРМИНИ ПРЕМА ЗАКОНУ О НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКОЈ ДЕЛАТНОСТИ, „СЛ. ГЛАСНИК РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ“ БР. 110/05, 50/06) И ЗАКОНУ О ВИСОКОМ ОБРАЗОВАЊУ, „СЛ. ГЛАСНИК РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ“ БР. 76/05).**

**НАУЧНО- ИСТРАЖИВАЧКА ДЕЛАТНОСТ** Научноистраживачка делатност је делатност од посебног значаја за свеукупни развој Републике Србије, заснована на знању, а заједно са високим образовањем, главни је чинилац и покретач привредног и укупног друштвеног развоја.

**ИСТРАЖИВАЧ** Истраживач јесте лице са најмање високом стручном спремом, односно са најмање завршеним основним академским студијама, које ради на научноистраживачким и развојним пословима и које је изабрано у звање, у складу са законом. У зависности од остварених резултата у научноистраживачком раду, истраживач може стећи, у складу са законом, истраживачко звање: истраживач-приправник и истраживач- сарадник, и научно звање: научни сарадник, виши научни сарадник и научни саветник.

**УНИВЕРЗИТЕТ** Образовна и научна, односно уметничка установа. Универзитет обавља све врсте и нивое студија: основне академске и основне струковне студије, дипломске академске студије, специјалистичке струковне и специјалистичке академске студије и докторске академске студије. Универзитет координира наставу и научна истраживања у оквиру Универзитета.

**ФАКУЛТЕТ** Образовна и научна установа. Факултет остварује академске студијске програме и струковне студијске програме.

**ОРГАНИ УНИВЕРЗИТЕТА** Универзитет има орган управљања, орган пословођења, стручни орган и студентски парламент, утврђени Статутом Универзитета.

**ОРГАНИ УПРАВЉАЊА УНИВЕРЗИТЕТОМ** Орган управљања Универзитетом је Савет.

**ОРГАН ПОСЛОВОЂЕЊА УНИВЕРЗИТЕТОМ** Орган пословођења Универзитетом је ректор.

**СТРУЧНИ ОРГАНИ УНИВЕРЗИТЕТА** Стручни орган Универзитета је Сенат.

**ОРГАН РУКОВОЂЕЊА ФАКУЛТЕТОМ** Декан.

**СТРУЧНИ ОРГАНИ ФАКУЛТЕТА** Стручни орган факултета је наставно-научно веће, утврђено Статутом факултета.

**НАСТАВНО-НАУЧНО ВЕЋЕ** Чине га декан, продекан, наставници који реализују студијске програме факултета и представници студената изабрани од стране студентског парламента.

**СТУДИЈСКИ ПРОГРАМ** Утврђује трајање студија, наставне предмете и њихов распоред по годинама студијама и семестрима и број часова предавања и вежби. Утврђује садржај предмета, облике наставе и начин провере знања студента.



Звања на факултету су:

1. сарадник у настави,
2. асистент,
3. предавач струковних студија,
4. професор струковних студија,
5. доцент,
6. ванредни професор,
7. редовни професор.

НАПОМЕНА: Услови за стицање звања дефинисани су Законом о високом образовању.

## 4. СИСТЕМ МЕНАџМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

Мегатренд универзитет је успоставио и документовао, те примењује и одржава систем управљања квалитетом и стално побољшава његову ефикасност у складу са захтевима стандарда ЈУС ИСО 9001:2008. Системом управљања квалитетом на Универзитету обухваћени су сви процеси неопходни за реализацију утврђене политике квалитета и циљева квалитета.

### 4.1 Општи захтеви

Мегатренд универзитет успоставио је и документовао, примењује и одржава систем менаџмента квалитетом и стално побољшава његову ефективност, у складу са захтевима међународног стандарда ИСО 9001:2008 са којим је систем за менаџмент квалитетом и усаглашен. Мегатренд универзитет:

- а) утврдио је процесе неопходне за систем менаџмента квалитетом у оквиру тачке 4.1.1. *Mana процеса Мегатренд универзитета* овог пословника и примењује их на целом универзитету и његовим чланицама;
- б) утврдио је редослед и међусобно деловање ових процеса у оквиру тачке 4.1.1. *Mana процеса Мегатренд универзитета*;
- ц) утврдио је критеријуме и методе потребне да се обезбеди да извођење ових процеса и управљање њима буде ефективно кроз процедуре и упутства којима су ови процеси прописани;
- д) осигурава расположивост ресурса и информација неопходних за подршку извођењу и праћењу ових процеса што се директно види кроз записе о квалитету;
- е) прати, мери и анализира ове процесе, а резултати праћења и мерења су садржани у записима о квалитету и
- ф) примењује мере потребне за остваривање планираних резултата и стално побољшавање ових процеса, кроз планирање и реализацију планова, програма, превентивних и корективних мера.

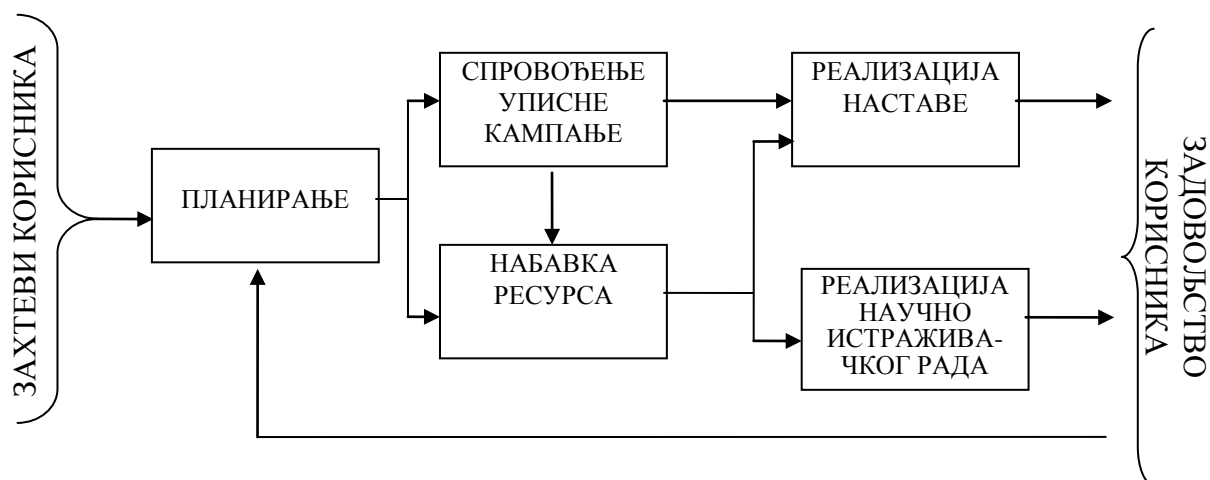
Мегатренд универзитет обавља менаџмент овим процесима у складу са захтевима овог међународног стандарда. Процес реализације наставе се понекада и у својим деловима може сматрати процесом из аутсорса и то у оним случајевима када наставу држе професори и асистенти који нису у сталном радном односу на Мегатренд универзитету и

његовим факултетима. Реализација наставе припада групи процеса „реализација производа“ и у директној је комуникацији са корисницима услуга тј. студентима, па је интерес Мегатренд универзитета да се обезбеди усаглашеност са свим захтевима корисника и захтевима закона и прописа. С обзиром да је овај процес прописан *Поступаком планирања и реализације наставе на студијама I, II и III степена, С.2.01*, сви учесници у његовој реализацији морају га извршавати на начин описан овом процедуром, што се односи и на наставнике и сараднике из аутсорса. Набавка наставног кадра из аутсорса врши се на основу критеријума дефинисаних законом путем расписаног конкурса у медијима. Овом приликом, формира се комисија која врши процену пријављених на основу њихових компетентности описаних у поднетим пријавама. Контролу рада аутсорс наставног кадра врши Проректор за наставу факултета на којем су ангажовани. Контрола рада наставног кадра из аутсорса се врши на основу *Дневника рада, ознаке С.2.01-3* из којег се види степен усаглашености реализованих часова из аутсорса у односу на планиране, док се квалитет реализације контролише и мери путем студентске анкете тј. оцене наставног кадра.

Спровођење уписне кампање такође је у делу рекламирања Мегатренд универзитета и његових факултета аутсорс процес. Организације које планирају промотивну кампању универзитета и израђују рекламни материјал набављају се по Поступку набавке, ознаке Н.2.01 а степен поделе управљања овим процесом дефинишу се уговором који се потписује између аутсорс организације и Мегатренд универзитета.

#### 4.1.1 Мапа процеса Мегатренд универзитета

Процеси дати у Мапи процеса приказаној на слици 1 представљају процесе неопходне за систем менаџмента квалитетом Мегатренд универзитета који се прате и мере ради обезбеђења квалитета и сталног побољшавања



Слика 1: Мапа процеса Мегатренд универзитета

## 4.1.2 Документи којима су подржани процеси

Документи којима су подржани идентификовани процеси разврстани су на: општа акта Универзитета, документе система за менаџмент квалитетом и документе спољног порекла. Општа акта Универзитета су:

- Статут Универзитета,
- Акт о систематизацији радних места Универзитета,
- Други општи акти Универзитета према Статуту Универзитета.

Документи система за менаџмент квалитетом описани су у овом пословнику у тачки 4.2.

## 4.2 Документовање система за менаџмент квалитетом

Документација система за менаџмент квалитетом Мегатренд универзитета садржи:

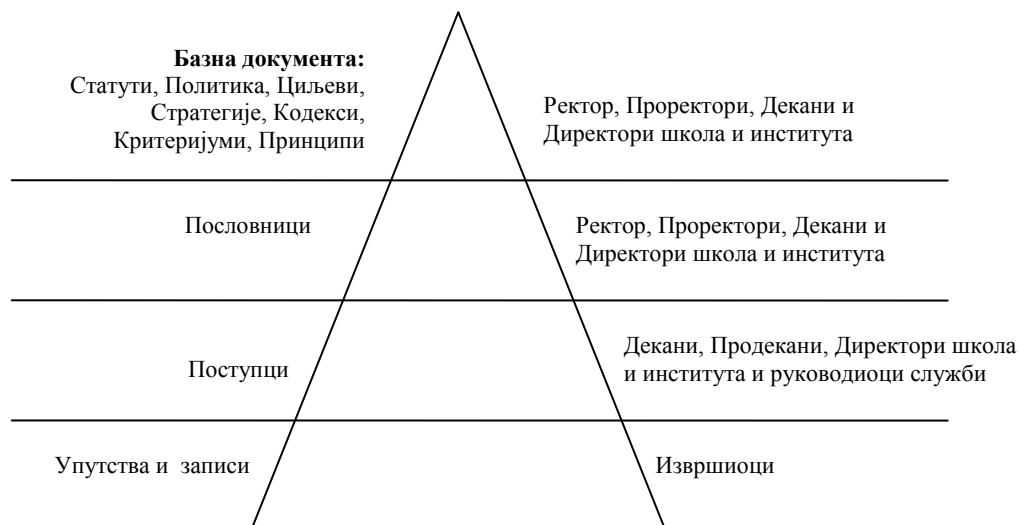
- а) документоване изјаве о политици квалитета и циљевима квалитета у оквиру тачке 2.3 Изјава о политици квалитета овог пословника ;
- б) пословник о квалитету;
- ц) документоване процедуре и записе који се захтевају међународним стандардом ИСО 9001:2008;
- д) документе, укључујући и записе, које је универзитет утврдио као неопходне да би осигурао ефективно планирање и извођење својих процеса, као и управљање тим процесима.

### 4.2.1 Структура документације система за менаџмент квалитетом

У циљу подржавања ефективног и ефикасног функционисања процеса на факултету, документовање процеса који егзистирају на истом, урађено је у складу са дефинисаном хијерархијом докумената. На факултету је дефинисано пет нивоа докумената:

1. Базна документа: Статути, Политика, Циљеви, Стратегије, Кодекси, Критеријуми, Принципи...
2. Пословници: Сва документа која описују начин на који одређени систем којима испуњења захтеве одређеног стандарда.
3. Поступци тј. процедуре: Сва документа којима се дефинише тј. прописује начин обављања неког заокруженог процеса.
4. Упутства: документа којима се дефинише тј. прописује начин обављања дела процеса
5. Записи: Документа која пружају објективни доказ обима испуњења захтева за квалитет или ефикасност примењеног елемента система за менаџмент квалитета. Они су последица одвијања процеса описаних Пословником, поступцима и упутствима

Одговорност запослених за спровођење активности наведених у документима различитих нивоа, дата је у доле наведеној *Слици 2: Хијерархија докумената.*



Слика 2: Хијерархија докумената Мегатренд универзитета

#### 4.2.2 Пословник о квалитету

Пословник о квалитету је основни документ система квалитета. Усваја се од стране руководства коју представља Комисија за контролу квалитета Мегатренд универзитета, а примењује се у свим процесима рада на Универзитету.

Универзитет је установио и одржава пословник о квалитету, који обухвата:

- а) предмет и подручје примене система менаџмента квалитетом, и детаље о свим изостављањима и образложења за та изостављања у оквиру тачке 1.4 *Предмет и подручје примене*;
- б) документоване процедуре утврђене за систем менаџмента квалитетом или позивање на њих кроз цео текст пословника, при чему су све процедуре наведене у прилогу 9.1: Преглед докумената система за менаџмент квалитетом
- ц) опис међусобног деловања процеса система менаџмента квалитетом у оквиру тачке 4.1.1 *Мапа процеса Мегатренд универзитета* графичким приказом *Слика1: Мапа процеса Мегатренд универзитета*

Измене Пословника о квалитету се спроводе (као и код свих других докумената система за менаџмент квалитетом) према *Поступку за управљање документима система за менаџмент квалитетом, ознаке К.2.01*.

#### 4.2.3 Управљање документима

Универзитет управља документима које захтева систем за менаџмент квалитетом и то на начин описан *Поступком за управљање документима система за менаџмент квалитетом, ознаке К.2.01*. Овом процедуром прописан је начин стварања, усвајања, измене, дистрибуције усвојених верзија и укидања неважећих верзија докумената система за менаџмент

квалитетом. Дистрибуција докумената врши се путем сајта универзитета па су релевантне верзије докумената који се примењују расположиве на сваком месту коришћења.

Документ *Упутство за изглед садржај и означавање докумената система за менаџмент квалитетом, ознаке К.3.01* даје смернице везане за структурирање и изглед докумената система квалитета, као и за начин означавања докумената ради лаке идентификације.

Документа екстерног порекла које је универзитет одредио као потребна за планирање и примену система за менаџмент квалитетом расположива су путем интернета па су стога идентификована и њиховом дистрибуцијом се управља.

#### 4.2.4 Управљање записима о квалитету

Универзитет управља записима који су установљени на начин описан *Поступом за управљање записима система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.2.02*. Овим упутством дефинисан је начин идентификације, складиштења, заштите, претраживања и одбацивања записа, као и време чувања записа. Записи су читки, лаки за идентификовање и претраживање.

## 5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА

### 5.1 Обавезе руководства

Руководство Универзитета и његових чланица: факултета, института и школа је опредељено и свесно своје обавезе да стално унапређује и развија систем менаџмента квалитетом. Своју опредељеност за развој и примену система менаџмента квалитетом и за стално побољшавање његове ефективности, руководство исказује путем:

- Информисања запослених о важности испуњавања захтева корисника, као и захтева из прописа и других нормативних докумената на редовним и ванредним састанцима тј. седницама наставних и наставно научних већа, на седницама свих наставних и наставно научних већа Мегатренд универзитета, као и на састанцима свих запослених на универзитету.
- успостављања, документовања и саопштавања политике квалитета путем сајта универзитета
- утврђивања циљева квалитета на преиспитивању од стране руководства
- спровођења преиспитивања од стране руководства барем једном годишње на начин описан *Поступком за преиспитивање од стране руководства, ознаке: У.2.01*.
- обезбеђивања ресурса потребних за редовно пословање.

Доказ о испуњавању обавеза руководства и његовом деловању у циљу развоја и примене система менаџмента квалитетом, како би се побољшала његова ефективност, представљају записи о квалитету са састанака Комисије за контролу квалитета у виду одлука и записника

са састанака који се воде у слободној форми. Такође, доказ испуњавања обавеза руководства представља запис о квалитету са преиспитивања од стране руководства који се води на *Записнику са преиспитивања од стране руководства, ознаке: У.02.01-1.*

## 5.2 Оријентација на корисника

Највише руководство осигурава да се утврђују и испуњавају захтеви корисника и повећава њихово задовољство кроз спровођење студентске анкете и анализу резултата који представљају основ за спровођење преиспитивања од стране руководства. Такође, свака жалба и молба студента се анализира и по истој се поступа уколико је оправдана, а уједно се за оправдане жалбе прописују корективне мере како би се обезбедило да се неусаглашеност која је изазвала незадовољство више никада не понови.

Руководство Мегатренд универзитета је идентификовало студенте као своје директне кориснике, док под индиректним корисницима тј. заинтересованим странама се сматрају:

- предузећа
- запослени
- друштвена заједница

## 5.3 Политика квалитета

Политика квалитета је основ свих постојећих процедура система за управљање квалитетом Мегатренд универзитета. Политика квалитета Мегатренд универзитета:

а) је заснована на сврси Мегатренд универзитета која је дефинисана Мисијом мегатренд универзитета датом у делу 2.1. Мисија Универзитета, а односи се на задовољавање потреба у процесу образовања и усавршавања високообразованих кадрова у Србији и у региону,

б) садржи опредељеност да се испуњавају захтеви и константно унапређује ефективност система за управљање квалитетом што се огледа у опредељености Мегатренд универзитета за стално побољшавање квалитета студија, модернизацију технолошке опремљености, повећање броја корисника услуга, унапређење наставних планова и програма, оптимално искоришћење ресурса, стварање новог наставног кадра и стално унапређење знања запослених,

с) даје оквир за утврђивање и преиспитивање циљева квалитета који су као стратешки циљеви дати у оквиру саме политике квалитета док се оперативни-годишњи циљеви постављају на преиспитивању од стране руководства а морају бити усаглашени са политиком квалитета и произилазити из стратешких циљева.

д) јавно је саопштена путем сајта универзитета свим запосленим и корисницима Мегатренд универзитета

е) стално се преиспитује да би била адекватна на састанцима од стране руководства а минимум једном годишње на преиспитивању од стране руководства.

За спровођење Политике квалитета Мегатренд универзитета одговоран је Ректор Мегатренд универзитета.

## 5.4 Планирање

### 5.4.1 Циљеви квалитета

Циљеви квалитета се у континуитету постављају и преиспитају на преиспитивању од стране руководства, а дефинишу се у запису Извештај са преиспитивања система за менаџмент квалитетом, ознаке: Q2.00.01-01 у оквиру дела 3. Циљеви квалитета за наредни период. Утврђивање циљева на различитим функцијама и нивоима унутар Мегатренд универзитета обезбеђује се кроз запис План циљева квалитета, ознаке: Q2.00.01-03 и План активности, ознаке: Q2.00.01-04 а верификују кроз запис о квалитету Извештај о реализацији циљева квалитета, ознаке: Q2.00.08-05.

Циљеви квалитета су увек мерљиви и усаглашени са Политиком квалитета.

### 5.4.2 Планирање система за менаџмент квалитетом

Руководство Мегатренд универзитета је свестно да се никако не сме угрозити целовитост и функционисање пројектованог и имплементираног система за менаџмент квалитетом, па чак ни онда када се врши драстична промена истог у циљу његовог унапређења или развоја. Стога руководство константо обезбеђује да се:

- планира систем менаџмента квалитетом, да би се испунили захтеви дати у захтеву стандарда ИСО 9001:2008 4.1 Општи захтеви, који се односе на систем за менаџмент квалитетом, као и циљеви квалитета и
- одржава целовитост система менаџмента квалитетом када се планирају и примењују измене у систему менаџмента квалитетом.

## 5.5 Одговорности овлашћења и комуницирање

### 5.5.1 Одговорности и овлашћења

Одговорности и овлашћења руководства и свих запослених дефинисани су у Акту о систематизацији радних места Мегатренд универзитета, чиме је Мегатренд универзитет испунио захтев стандарда 5.5.1. Одговорности и овлашћења.

Сваки запослени сноси свој део одговорности за квалитет. Обезбеђење и унапређење квалитета представљају свеобухватне активности у којима запослени на свим нивоима Мегатренд универзитета и свих његових факултета и школа доприносе да систем за менаџмент квалитетом буде примењен и делотворан у испуњењу циљева квалитета.

Сваки запослени који управља, извршава или верификује рад од значаја за квалитет има одговорност, овлашћење и организациону слободу да идентификује и документује сваки уочени недостатак, иницира меру за спречавање поновне појаве неусаглашености, прати отклањање недостатака да би се уверио да је неусаглашеност разрешена.



Сви запослени одговорни су за квалитет свога рада и за предузимање мера ради спречавања одступања од прописаног квалитета. Поред тога, обавезни су да проналазе, препоручују и спроводе решења проблема везаних за квалитет.

Одговорности и овлашћења везани за квалитет расподељени су по принципу позиције у организационој структури, и то тако што расту сразмерно нивоу на којој се дато радно место налази.

Одговорности и овлашћења се саопштавају свим запосленима у тренутку заснивања радног односа или ступања запосленог на функцију тиме што се иста налазе у уговору који запослени склапа са Мегатренд универзитетом тј. факултетом или школом чланицом.

## 5.5.2 Представник руководства

Највише руководство је именовало Председника комисије за контролу квалитета као представника руководства који је одговоран за систем за менаџмент квалитетом и то за:

- а) обезбеђивање процеса потребних за утврђивање, примену и одржавање система менаџмента квалитетом;
- б) извештавање највишег руководства о делотворности система менаџмента квалитетом и о свим потребама за побољшавањем и
- ц) обезбеђивање стварања свести о захтевима корисника, на свим нивоима у организацији.

Председник комисије за контролу квалитета Мегатренд универзитета је именован одлуком Ректора у складу са захтевом стандарда 5.5.2. Представник руководства. Он је одговоран за сазивање Комисије за контролу квалитета Мегатренд универзитета и вођење њених седница као и за спровођење свих одлука које доноси комисија. Комисија за контролу квалитета на предлог Менаџера квалитета доноси одлуке у вези са:

- управљањем документима система за менаџмент квалитетом,
- организацијом и управљањем интерним проверама система за менаџмент квалитетом,
- организацијом и спровођењем преиспитивања система за менаџмент квалитетом,
- организацијом и управљањем реализацијом корективних мера и превентивних мера
- организацијом и вођењем архиве система за менаџмент квалитетом,
- везе са консултантским кућама,
- везе с атестационим и сертификационим организацијама.

Доказ опредељености представника руководства за квалитет су записи који проистичу из процеса примењених у циљу утврђивања примене и одржавања система менаџмента квалитетом

## 5.5.3 Интерно комуницирање

Мегатренд универзитет осигурава ефективну комуникацију унутар своје организације и тиме омогућио стварање битних предуслова за успешно извршење и несметан ток свих процеса рада.

Усвојени су следећи начини комуницирања:

- Усменим путем на састанцима или у директним контактима
- Писменим путем на званичне маил адресе запослених (при чему сваки запослени има своју маил адресу у оквиру универзитетске мреже) или на мобилне телефоне путем текстуалних порука.

Све битне одлуке као и резултати пословања саопштавају се на наставно научним већима факултета и школа, затим на наставно научним већима универзитета као и на колегијумима, седницама и састанцима комисија. Сви ови видови састанака заказују се е-маилом или смс порукама.

## 5.6 Преиспитивање од стране руководства

### 5.6.1 Опште одредбе

Руководство Мегатренд универзитета, које чине декани свих факултета чланица као чланови Комисије за контролу квалитета Мегатренд универзитета, редовно (једном годишње у октобру месецу) преиспитује систем за менаџмент квалитетом да би проверило његову ефективност и ефикасност у складу са усвојеном политиком и циљевима квалитета. По потреби, систем управљања квалитетом се преиспитује и мимо планираних рокова. Преиспитивање система се обавља по процедури Упутство за преиспитивање од стране руководства, ознаке: У.3.02. Резултати преиспитивања од стране руководства се одржавају у оквиру записа Записника са преиспитивања од стране руководства, ознаке: У.3.02-02.

### 5.6.2 Улазни елементи преиспитивања

Преиспитивање са увек врши на основу улазних елемената које чине Извештаји са свих факултета чланица који садрже информације о:

- а) резултатима провера, датим у оквиру Годишњег извештаја о екстерним проверама, ознаке Q2.00.05-08 и Годишњег извештаја о интерним проверама, ознаке Q2.00.05-09 и који припрема Менаџер квалитета;
- б) реаговањима корисника, датим у Извештају о жалбама, приговорима, похвалама и сугестијама студената, ознаке: У.3.01-2 који за сваки факултет понаособ припрема Продекан за наставу првог нивоа студија, затим датим у Извештају о квалитету наставног кадра, ознаке: С.2.01-6 које припрема Продекан за наставу одређеног нивоа студија за тај ниво студија за сваки факултет понаособ;

- c) перформансама процеса, датим у Извештају о перформансама процеса, ознаке У.3.02-1 који за сваки факултет доставља Декан тог факултета, затим о усаглашености производа датим у Извештају о квалитету наставног процеса, ознаке: С.2.01-5 које сваки Продекан за наставу израђује за свој ниво студија у оквиру свог факултета.
- d) статусу корективних и превентивних мера које Менаџер квалитета доставља кроз Регистар корективних мера, ознаке: К.2.04-2 и Регистар превентивних мера, ознаке: К.2.05-2
- e) додатним мерама проистеклим из претходних преиспитивања од стране руководства датим у претходном Записнику са преиспитивања ;
- f) изменама које би могле утицати на систем менаџмента квалитетом датим у Извештају о изменама у закону и Извештају о изменама у пословању које доставља сваки Декан факултета за свој факултет и
- g) препорукама за побољшање које Менаџер квалитета даје кроз Извештај о изменама стандарда израђен у слободној форми.

### 5.6.3 Излазни елементи преиспитивања

На основу анализе преиспитивања система управљања квалитетом, руководство зМегатренд универзитета доноси:

- Мере за унапређење система управљања квалитетом,
- Мере повишења задовољства корисника,
- Мере отклањања незадовољства,
- Мере за повишење ефективности и ефикасности радних процеса
- Мере за прилагођавање и усаглашавање са законима и прописима.
- Мере за задовољавање потребе за ресурсима

Све предузете мере имају циљ да унапреде систем за менаџмент квалитетом у целини, повећају задовољство заинтересованих страна, остваре боље пословне резултате универзитета и смање број последица неусаглашености у пословању. Излазни елементи преиспитивања налазе се у запису Записника са преиспитивања од стране руководства, ознаке: У.3.02-02 у оквиру дела 3. Закључци и мере које треба спровести.

## 6. МЕНАЏМЕНТ РЕСУРСИМА

### 6.1. Обезбеђење ресурса

Руководство Мегатренд универзитета, схватајући значај утицаја ресурса на успостављање и одржавање система квалитета, обезбеђује све потребне ресурсе, и то:

- компетентне кадрове,
- адекватан простор и средства за рад,
- нематеријалне ресурсе, као што су интелектуална својина, кнов-хов, итд,
- организациону структуру Универзитета,
- радну средину,

- добављаче и подуговараче,
- финансије,

Сваки руководилац одговоран је за идентификацију потреба за ресурсима. Сви запослени су одговорни за одржавање и адекватно коришћење расположивих ресурса.

Од руководиоца свих нивоа захтева се да све трошкове своде на прихватљиву меру, те да у вези са тим стално подижу свест запослених. Од свих запослених захтева се да користе расположиве ресурсе рационално и да увек имају на уму да високи трошкови могу угрозити квалитет услуге у случају да због њих одређени ресурси не буду на располагању у неком критичном моменту.

## 6.2. Људски ресурси

На бази утврђивања потреба послова у радним процесима, стално се утврђују потребне компетенције свих запослених, као што су: потребно образовање, обука на послу, степен увежбаност и вештина и искуство (нпр. знање енглеског језика).

У складу са нормативним актима Универзитета - Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова, на основу анализе и оцене компетенција запослених, утврђују се програми и планови обуке запослених из области техничких знања за информатичку технологију, менаџмента, маркетинга, примене стандарда закона и прописа и процедура и упутстава за обављање радних процеса.

Избор у наставна звања на факултету врши се у складу са Законом о високом образовању. Избор наставника и сарадника врши се такође, према Закону о високом образовању.

Руководство Мегатренд универзитета стално развија свест о потреби селекције кадрова, планирању и праћењу развоја пословне каријере руководиоца одељења и подстиче укључивање запослених у отворену комуникацију, тимски рад, примену савремених информатичких технологија и учешће у оцени ефективности и ефикасности система управљања квалитетом од стране запослених, корисника и других заинтересованих страна.

Пријем у радни однос и распоређивање запослених обављају се у складу са Законом о раду и Законом о високом образовању Републике Србије.

## 6.3. Инфраструктура

За извођење процеса рада, Универзитет је обезбедио и одржава инфраструктуру потребну за постизање усаглашености са захтевима производа и услуга. Инфраструктура обухвата:

- а) зграде, радни простор и припадајућу опрему;
- б) процесну опрему (и хардвер и софтвер) и
- в) услуге подршке (као што су комуникационе услуге или информациони системи).

Процедуром одржавања средстава за рад, ознаке: Q2.05.08 описани су кораци у одржавању инфраструктуре и радне средине Мегатренд универзитета.

## 6.4. Радна средина

Мегатренд универзитет је утврдио и обавља менаџмент радном средином потребном да би се постигла усаглашеност са захтевима услуга из области високообразовне и научне делатности.

Услови под којима се обавља рад дефинисани су документом Правилником о систематизацији радних места и Процедуром одржавања средстава за рад, ознаке: Q2.05.08.

Физички фактори одређени су Законом о раду и Законом о заштити на раду.

## 7. РЕАЛИЗАЦИЈА ДЕЛАТНОСТИ УНИВЕРЗИТЕТА

### 7.1. Планирање реализације

Планирање реализације се изводи у складу са:

- Плановима пословања Мегатренд универзитета
- Наставним плановима и програмима (чија израда је дефинисана Поступком планирања и реализације наставе на студијама првог, другог и трећег степена, ознаке: С.2.01),
- Плановима издавачке делатности (коју ближе одређује Процедура израде научно истраживачких пројеката, ознаке: Q2.02.02 и Процедура организовања научних конференција и научно-стручних скупова Q2.02.05 ), и осталим видовима планирања.

Годишњи програм рада Универзитета и финансијски план пословања утврђује Савет Универзитета на основу предлога Ректора. Годишњи план рада Универзитета обухвата планирање:

- Услови за рад,
- Броја студената на основним и последипломским студијама, као и студената на дошколовању,
- Васпитно-образовног рада и његовог распореда,
- Научне делатности,
- Издавачке делатности,
- Кадровских услова,
- Инвестиционог одржавања и инвестиција,
- Културне активности и активности неговања традиције образовања студената,
- Сарадње са сродним научним и образовним институцијама и
- Планирање осталих активности

## 7.2. Процеси који се односе на кориснике

### 7.2.1 Утврђивање захтева корисника

На Универзитету се стално утврђују потребе и захтеви друштвене заједнице за образовањем студената, и у том циљу се развијају, предлажу и примењују нови и унапређују постојећи наставни програми за образовање студената одговарајућег профила, што је ближе дефинисано.

На Универзитету се, такође, прате потребе и захтеви студената, као и осталих корисника услуга, за све постојеће услуге из домена рада, као и за могуће нове услуге које траже студенти и остали корисници (као што су, на пример, софтверске услуге, израда студијских програма, научни и стручни скупови, консултантске услуге, итд). Утврђивање захтева корисника реализује се ангажовањем спољне Маркетиншке агенције. Резултати ове активности представљају основ за доношење одлуке о новој услузи коју Универзитет може да понуди, односно за утврђивање могућности за стално подизање квалитета већ постојећих услуга.

У случају пласмана одређене услуге или производа из домена рада Универзитета, односно након одржавања научне конференције или скупа, извођења семинара, пружања услуге или реализације пројекта по захтеву наручиоца спроводи се анализа задовољства корисника на основу спроведене Анкете за оцену квалитета конференције/семинара, ознаке: Q2.02.05-01.

### 7.2.2 Преиспитивање захтева корисника

Мегатренд универзитет и сви његови факултети и школе преиспитују захтеве пре него што донесу одлуку о прихватању обавезе за пружањем услуге. Студенти своје захтеве који су другачији од уобичајених стандардних перформанси услуга Мегатренд универзитета упућују својим факултетима на којима студирају или намеравају да студирају у виду молби. Молбе разматрају Комисије у чијем саставу се налазе професори факултета којем је молба упућена. Ова комисија преиспитује законску основаност захтева из молбе и уколико иста постоји онда разматра могућност факултета да ове захтеве испуни. На основу спроведене анализе комисија доноси одлуку у име факултета о прихватању или одбијању молбе студента тј. захтева саопштених у молби.

Сви записи о преиспитивању се одржавају и чувају у досијеима студената.

О одлукама комисије сви запослени се упознају на наставно научним већима.

### 7.2.3 Комуницирање са корисницима

У циљу сталног унапређивања основне делатности и пружања услуга корисницима, на Мегатренд универзитету се стално комуницира са корисницима услуга. Комуницирање има за циљ да кориснике (студенте и кориснике осталих услуга) потпуније информисе о активностима које се спровode ради задовољења њихових потреба. Такође, комуницирање са корисницима има за циљ да смањи евентуално незадовољство пруженим услугама, као и да

повиси задовољство пруженим услугама.

Екстерна комуникација са корисницима се одвија путем огласних табли постављених у холу факултета, затим путем званичног сајта универзитета и сајтова факултета чланица на којима постоји посебан простор за објављивање информација од значаја за кориснике.

Ради смањивања незадовољства корисника, на Универзитету је предвиђена Упутство за решавање жалби и приговора студената, ознаке У.3.01. Предвиђен је и начин оцењивања организовања научних конференција и научно-стручних скупова, што је ближе описано Процедуром за организовање научних конференција и научно стручних скупова, ознаке: Q2.02.05).

Такође се стално врше активности на промовисању делатности Мегатренд универзитета, према Процедури з а промоцију делатности универзитета, ознаке: Q2.01.09.

### **7.3. Пројектовање и развој**

Универзитет обавља научноистраживачки и уметнички рад у циљу развоја науке и стваралаштва, унапређивања делатности високог образовања, односно унапређивања квалитета наставе, усавршавања научног и уметничког подмлатка, увођења студената у научноистраживачки односно уметнички рад, као и стварања материјалних услова за рад и развој Универзитета.

Научни рад на Универзитету остварује се кроз основна, примењена и развојна истраживања, а уметнички рад кроз уметничке пројекте.

Научноистраживачки, односно уметнички рад обавља се и организује у складу са Законом и општим актом Универзитета.

У циљу комерцијализације резултата научноистраживачког или уметничког рада, Универзитет у свом саставу има Институт за нове технологије, као организациону јединицу, у складу са Законом. Рад Института за нове технологије ближе се регулише Правилником који доноси Сенат.

Универзитет обавља послове истраживања, пројектовања и развоја који обухватају: развој студијских програма, израду научноистраживачких пројеката и развоја нових услуга.

Активности истраживања тржишта у циљу утврђивања потреба и захтева корисника обављају се ангажовањем спољне Маркетиншке агенције. Активности за промоцију делатности Универзитета дефинисане су Процедуром К2.01.09.

#### **А) Развој студијских програма**

Активности везане за утврђивање, развој и унапређење студијских програма обављају се према документованој процедури, а у складу са Законом о високом образовању и Статутом



Универзитета, у циљу остварења потребног квалитета дипломираних стручњака одређеног профила.

На предлог наставно-научног већа факултета, Сенат разматра оснивање нових, измену или укидање постојећих студијских програма и даје мишљење о тим питањима ректору и Савету Универзитета.

Извођење студијског програма може почети када га Сенат усвоји. Сенат својом одлуком одређује носиоца студијског програма.

Уколико више високошколских јединица организују и изводе студијски програм, Сенат одређује носиоца - координатора.

Студијским програмом утврђују се:

- 1) назив и циљеви студијског програма;
- 2) врста студија и исход процеса учења;
- 3) стручни, академски, односно научни назив;
- 4) услови за упис на студијски програм;
- 5) листа обавезних и изборних студијских подручја, односно предмета, са оквирним садржајем;
- 6) начин извођења студија и потребно време за извођење појединих облика студија;
- 7) бодовна вредност сваког предмета исказана у складу са Европским системом преноса бодова (у даљем тексту: ЕСПБ бодови);
- 8) бодовна вредност завршног рада на основним, специјалистичким и дипломским академским студијама, односно докторске дисертације, исказана у ЕСПБ бодовима;
- 9) предуслови за упис појединих предмета или групе предмета;
- 10) начин избора предмета из других студијских програма;
- 11) услови за прелазак са других студијских програма у оквиру истих или сродних области студија;
- 12) друга питања од значаја за извођење студијског програма.

Сенат расправља о квалитету нацрта студијског програма и као резултат даје Студијски програм наставном већу факултета.

Наставно научно веће врши преиспитивање развоја студијског програма, чији резултат може бити предлог измене студијског програма или одлука о прихватању што представља верификацију развоја.

Сва документација која прати ток развоја студијског програма, а која је прописана Стандардима за акредитацију студијских програма се одржава, а на основу ње Акредитациона комисија Републике Србије врши проверу испуњености критеријума и услова за извођење студијског програма и тиме врши валидацију развоја.

Тек након добијене акредитације универзитет има право уписа студената на нови студијски програм.

## Б) Израда научноистраживачких пројеката

Израда научноистраживачких пројеката у којима учествује факултет, обавља се према документованој процедури, а у складу са одговарајућим законима и правилницима Министарства науке и заштите животне средине Републике Србије.

Глобално иницирање пројеката, у складу са сопственим програмима (које усваја наставно научно веће факултета), врше факултети.

Проректор за науку Универзитета задужен је да прати реализацију пројеката, као и да информише декане факултета о потписивању споразума са другим високошколским институцијама у оквиру којих се предвиђа реализација заједничких пројеката. Проректор за научноистраживачки рад Универзитета задужен је да прати конкурсе и јавне позиве Министарства науке и заштите животне средине, и да по њиховом изласку доставља, службеним дописом, информације деканима факултета.

Информација се доставља у виду дописа или путем огласне табле. Информација садржи све основне елементе конкурса или јавног позива, односно конкурс или јавни позив у прилогу.

Факултети, у складу са елементима конкурса или јавног позива, појединачно или заједнички иницирају пројекте, потпројекте или теме путем предлога научноистраживачког пројекта (у слободној форми). Предлог научноистраживачког пројекта, потпројекта или теме доставља се проректор за научноистраживачки рад Универзитета.

Предлоге научноистраживачких пројеката разматра наставно-научно веће факултета и доноси одлуку о прихватању пројеката који ће бити предмет пријаве по расписаном конкурс у или јавном позиву. Уз одлуку, за сваки пројекат се утврђују: назив пројекта, глобална структура пројекта (потпројекти и теме), носилац истраживања и остали учесници у истраживању.

За прихваћене пројекте, продекан за науку сачињава предлог плана научноистраживачких пројеката, који верификује наставно-научно веће факултета. Пријаву на конкурс или јавни позив надлежном министарству доставља декан, у складу са елементима из конкурса или јавног позива.

Одлуку о избору и укључењу пројекта у програм истраживања доноси надлежно министарство и за изабране пројекте доставља елементе за закључење уговора. Обликовање текста уговора врши руководилац пројекта, а коначно преиспитивање и потписивање уговора врши декан.

План реализације пројекта сачињава руководилац пројекта у виду основног плана и програма истраживања (за читав период) и оперативних планова и програма истраживања (за сваку годину). Плановима се утврђују: циљ истраживања, детаљна структура истраживања, динамика истраживања (фазе и рокови), начин координације у разради делова пројекта, ресурси за израду пројекта.

У управљању пројектом учествују декан, наставно-научно веће факултета, руководиоца пројекта, руководиоци потпројеката / тема и надлежно министарство. Контролу тока реализације пројекта врши руководиоца пројекта у циљу провере остварења планираних резултата истраживања, рокова и трошења средстава. Резултати истраживања и пратећи записи у току реализације пројекта одлажу се и чувају у посебном регистру пројеката.

О реализацији пројекта руководиоца пројекта, у сарадњи са руководиоцима потпројеката и тема, сачињава годишње извештаје, које доставља надлежном министарству у облику које је одредило министарство. Оцењивање успешности пројекта, у току реализације и по завршетку пројекта, изводи надлежно министарство.

Целокупан процес израде научноистраживачких пројеката детаљно је описан у Процедури израде научноистраживачких пројеката, ознаке: Q2.02.02.

## ц) Развој нових услуга

Активности на развоју нових услуга се обављају у случају кад се покрене иницијатива да се развије услуга коју Универзитет до тада није нудио корисницима. Развој нове услуге може да буде инициран на основу истраживања тржишта који обавља спољна Маркетиншка агенција, на основу предлога неке од организационих јединица Универзитета или на основу захтева корисника. Све иницијативе се достављају декану, који их разматра заједно са руководиоцима организационих јединица које ће бити укључене у развој. У оквиру разматрања морају се утврдити, преиспитати и документовати улазни захтеви за услугу.

Уколико се иде у развој нове услуге, декан именује руководиоца пројекта развоја, који израђује план пројекта развоја услуге. План пројекта обухвата: улазне захтеве за услугу, преглед активности по фазама пројектовања и развоја, предвиђене резултате пројектовања, контролне тачке у којима ће се обављати преиспитивање, верификација и (евентуална) валидација, чланове пројектног тима и термински план реализације пројекта. План пројекта одобрава декан.

Пројекат реализују руководиоца пројекта и чланови пројектног тима у складу са утврђеним планом. Као резултат пројектовања израђује се коначна документација за услугу: документација (спецификације) за услугу, документација (спецификације) за вршење услуге - упутства за рад. У току реализације пројекта, руководиоца пројекта је одговоран за координацију и комуникацију између чланова пројектног тима.

У појединим фазама пројектовања врши се преиспитивање и верификација резултата пројектовања у циљу провере задовољења улазних захтева за услугу. Кад год је могуће, врши се провера резултата пројектовања путем испитивања, алтернативних буџета, симулације или упоређења са другим сличним пројектима. У случају кад је могуће обавити проверу услуге у реалним условима, врши се валидација пројекта према унапред утврђеном плану. О извршеним преиспитивањима, верификацијама и валидацији воде се записи.

Све измене у току пројектовања морају се идентификовати, преиспитати и одобрити од стране руководиоца пројекта, а о извршеним изменама упознати сви чланови пројектног

тима на чију фазу се измена односи. Коначне резултате пројектовања, односно документацију за услугу, одобрава декан.

Целокупан процес развоја нових услуга детаљно је описан у Процедури за развој нових услуга, ознаке: Q2.02.04.

## 7.4. Набавка

Универзитет примењује документоване процедуре које обезбеђују да набављени производи односно услуге задовољавају и успешно подржавају радне процесе.

Набавком је обухваћена: опрема, инсталације, делови (резервни, за уградњу и сл), материјали (Репроматеријал, потрошни, канцеларијски и сл), стручна литература и услуге.

Субјекти од којих Универзитет врши набавку и уговарање су добављачи и подуговарачи. Добављач је организација или појединац који испоручује производе или врши услугу за подржавање процеса на Универзитету. Подуговарач је организација или појединац који обавља део процеса (предавања, прегледи, учешће у пројектима и слично) или изводи комплетан пројекат за потребе Универзитета.

Целокупан процес набавке описан је Процедуром за набавке, ознаке Н.2.01.

### 7.4.1 Оцењивање добављача и подуговарача

Оцењивање и рангирање врши се на основу унапред дефинисаних критеријума који имају различит степен утицаја на доношење одлуке о избору добављача или подуговараћа. Критеријуми за избор добављача су следећи:

- Најповољнија цена
- Најбољи или гарантован квалитет производа или услуге
- Најповољнији рок испоруке
- Препорука власника Универзитета

Оцењивање и рангирање добављача односно подуговарача за производе и услуге врши се према документу Процедура за набавке, ознаке Н.2.01.

Након извршене испоруке производа или услуге, добављачи се такође оцењују а о истоме остаје запис о квалитету Оцена добављача, ознаке Н.2.01-2.

### 7.4.2 Верификација набављених производа и уговарање

Под уговором се подразумева договорени захтев између добављача односно подуговарача и Универзитета, пренет на било који начин.

Верификација набављеног производа или испоручене услуге врши се приликом пријема производа или у одређеним планираним фазама пружања услуге.

Верификација производа подразумева визуелну контролу на основу које се процењује да производи испуњавају планиране квалитативне и квантитативне критеријуме, који су саопштени добављачу или подуговарачу приликом поручивања производа.

Производи који не могу бити верификовани тј. не задовољавају критеријуме набавке се не примају, а о начинима даљег поступања се Комерцијални директор договара са добављачем.

Услуге верификује задужено лице које својим по компетенцијама и по природи свог радног места на универзитету може извршити верификацију. У случају да се током вршења услуге покаже одређена неусаглашеност са критеријумима набавке услуге, услуга се обуставља а о даљем поступању одлучује Заменик ректора и Ректор.

### 7.4.3 Анализа набавки

Анализа набавки врши се кроз оцену добављача уз коришћење података из записа Оцена добављача, Н.2.01-2. Сви добављачи који имају испод 30 бодова у збиру бодова по испуњености сваког критеријума сматрају се неподобнима за даље пословање са њима. За одређени предмет набавке у наредним изборима добављача предност увек имају они добављачи који имају највећи број бодова у Оцени добављача.

## 7.5. Рад на Универзитету

### 7.5.1 Управљање процесима на Универзитету

Основни процеси рада на Универзитету обухватају: наставне процесе и научноистраживачке процесе који представљају реализацију услуга. Мегатренд универзитет као и сви факултети чланице планирају и обављају пружање услуга у управљаним условима. Услови, којима се управља на универзитету су:

- а) расположивост информација које описују карактеристике услуга које су садржане на сајту и у информаторима. Такође ове информације постоје и у курикулумима сваког предмета;
- б) расположивост радних упутстава, која се налазе на сајту Мегатренд универзитета па су стога доступна свим корисницима и запосленима;
- ц) коришћење одговарајуће опреме како у слушаоницама и лабораторијама тако и на целом универзитету.;
- д) расположивост и коришћење опреме за праћење и мерење у виду тестова, колоквијума и испитних питања;
- е) остваривање праћења и мерења, кроз одржавање испита, колоквијума
- ф) обављање активности пуштања, испоруке и активности после испоруке путем одбране завршних радова и доделе диплома

Наставни процеси су основа мисије Универзитета, односно његове сврхе постојања. У складу с тим, Универзитет наставне процесе организује на начин да:

- наставне активности изводе компетентни учесници - наставници и сарадници чија се стручност и педагошка способност оцењује приликом избора и запослења и периодично, при реизбору и избору у виша наставна звања што јасно одређује Закон о високом образовању („Службени гласник Републике Србије“ број 76/05)
- за наставне процесе се користи радни простор и опрема (кабинетска, учионички, дидактичка и лабораторијска) и стручна литература (уџбеници) високог степена погодности за обезбеђење потребног квалитета и услова рада, а минимални услови рада прописани су стандардима за акредитацију високошколских установа;
- корисници услуга - студенти се за учешће у наставном процесу претходно квалификују на основу успеха у претходном школовању и провери знања при упису.

У циљу презентације научних и стручних достигнућа, њихове размене са партнерима из околине и провере научне и стручне компетентности Универзитета и учесника у научноистраживачким и наставним процесима, Универзитет организује научне конференције и скупове као посебно значајан облик делатности.

Научне конференције и научно-стручне скупове Универзитет организује као:

- сталне - конференције / скупови који су, у организацији Универзитета или његове организационе јединице, установљени као традиционални; одржавају се у планираним, једнаким временским (годишњим) циклусима, са истим називом, и имају унапред утврђена програмска подручја, односно
- повремене - конференције / скупови које Универзитет или његова организациона јединица организује по потреби иу подручјима која нису обухваћена програмима сталних конференција / скупова.

Процес организовања, укључујући одговорност учесника, одговарајућу документацију која се користи у активностима иницирања, планирања, припреме, рада и анализе успеха конференција / скупова, као и одговарајуће радне и пратеће материјале и записе који се у предметним активностима користе и воде, документован је Процедуром организовања научних конференција и научно стручних скупова, ознаке: Q2.02.05.

Издавачка делатност на Универзитету обухвата обликовање рукописа, рецензију, припрему и штампање следећих публикација:

- уџбеника за потребе наставног процеса (књиге, скрипта, практикуми, приручници за вежбе, збирке задатака и сл),
- монографија, као резултата научноистраживачког рада,
- часописа, као облика размене научних и стручних информација са околином,
- зборника радова са научних конференција и научно-стручних скупова и
- других публикација из делатности Универзитета.

Све публикације у издању Универзитета, осим брошура, каталога, радних материјала за

конфере-нције, скупове и семинаре и сличних материјала за једнократну употребу, подлежу рецензији. Одлуке о избору рецензента, усвајању рецензија и издавању публикација доноси наставно-научно веће факултета.

При избору и ангажовању подуговарача за послове припреме, штампања и издавања публикације примењују се одредбе Правилника о издавању уџбеника и других публикација. Издавачка делатност је, у смислу редоследа активности, начина извођења активности и вођења записа који се користе - од подношења захтева за публикацију, пријема рукописа, рецензије текста, до штампања публикације, документована Правилником о издавању уџбеника и других публикација.

Рад библиотеке је организован у складу са важећим интерним и државним прописима у предметној области, што подразумева одговарајуће складиштење, чување и издавање библиотечких јединица корисницима.

Под библиотечким јединицама се подразумевају: књиге, часописи, документи законске и друге регулативе (закони, прописи, правилници, уредбе, стандарди и сл), елаборати пројеката, издања Универзитета и друге публикације, ЦД или други носиоци информација са одговарајућим садржајем, а који су заведени у библиотечки фонд.

Све библиотечке јединице су означене на начин који омогућава њихову идентификацију и претраживање у бази података. Руковање библиотечким јединицама је организовано и вођено на начин да се у сваком моменту може ући у траг било којој библиотечној јединици. Процеси управљања библиотечким фондом описани су Упутством за рад библиотеке, С.3.01 и Условима коришћења библиотеке, С.0.01.

За коришћење рачунарске мреже и средстава за извођење осталих интерних и екстерних информационо-комуникационих активности Универзитет поседује одговарајућу опрему, а дате активности обављају стручни учесници у складу са Процедуром одржавања средстава за рад, Q2.05.08.

Процеси који се одвијају у студентској служби од пријема студената, преко вођења досијеа студената, организовања пријава испита и признавања диплома других високошколских установа одвијају се према Поступку пријема студената, С.2.03, Процедуре за рад студентске службе, Q2.03.02, Процедуре признавања испита, Q2.03.06 и Процедуре признавања стране високошколске дипломе, Q2.03.07.

## **7.5.2 Валидација извршених процеса на Универзитету**

У оквиру управљања свим процесима на Универзитету, описаним у тачки 7.5.1. овог пословника, у наведеним документима система управљања квалитетом предвиђена је валидација како у току процеса рада тако и по завршетку процеса. Уз ову тачку вреде референтна документа дата у тачки 7.5.1. Пословника. Праћење и мерење ових процеса је дато у тачки 8.2.3 и 8.2.4.



## 7.5.3 Идентификација и следљивост

Следљивост подразумева такав начин вођења документације и идентификацију, која омогућава да се у било којој фази процеса рада од почетка до завршетка може утврдити уназад порекло и историјат тог процеса и да се може повезати са записима и пратећом документацијом из тог процеса. Идентификација и следљивост се примењује у потпуности при додељивању бројева индекса студентима. Сви записи који се генеришу током студирања као и резултати рада студента воде се под његовим бројем индекса и чувају трајно. Идентификација и следљивост обезбеђена је Поступком пријема студената, С.2.03, Процедуром за рад студентске службе, Q2.03.02, Процедуром признавања испита, Q2.03.06 и Процедуром признавања стране високошколске дипломе, Q2.03.07.

Научне конференције и научно-стручни скупови у својој реализацији резултују одговарајућом публикацијом. Организовање конференција / скупова захтева обезбеђење идентификације и следљивости, што се остварује путем записа који настају од иницирања конференције / скупа до доношења одлуке о организовању, планирањем, прикупљањем радова, прегледом радова, обликовањем материјала, реализацијом програма и анализом успеха конференције / скупа. Процедуром израде научно истраживачких пројеката, Q2.02.02 и Процедуром организовања научних конференција и научно стручних скупова, Q2.02.05 обезбеђује се идентификација и следљивост научних конференција, научно стручних скупова и пројеката.

У оквиру издавачке делатности делатности се остварује потпуна идентификација и следљивост путем записа који настају од подношења захтева за публикацију, пријема рукописа, рецензије радова, па до издавања публикације.

Све библиотечке јединице имају одговарајуће означавање које омогућава њихову идентификацију и претраживање података. Манипулација библиотечким јединицама (БЈ) је организована и вођена на начин да се у сваком моменту може ући у траг било којој БЈ.

## 7.5.4 Имовина корисника

Посебна пажња посвећена је чувању имовине студената која се односи на уписну документацију (извод из књиге рођених, сведочанство и диплома о завршеном претходном образовању и друго). Ова документација се улаже у досије студента и чува се до његовог дипломирања или исписа са факултета. У случају деградације квалитета ових докумената универзитет је дужан да у договору са корисником нађе решење за корисничко обештећење.

## 7.5.5 Очување производа

Производ универзитета је знање студената, резултати студената постигнути током њиховог студирања који се складиште у:

- Досијеима студената кроз испитне пријаве које носе податке о успеху на испиту,
- Евиденцији предиспитних обавеза која се води у слободној форми а која се везује за сваки предмет и садржи податке о постигнутим бодовима у току трајања предмета, и

чува се у фолдерима асистената у електронском облику најмање 2 године по завршетку предавања и вежби на том предмету

- Подаци о положеним испитима се чувају у електронској бази студентске службе, као и одштампани записници са испита које база генерише.
- Израђена уверења о дипломирању и дипломе које се чувају у досијеима студената до момента њихове предаје студенту.

За складиштење ових информација о знању студената и постигнутим успесима нису потребни посебни услови. Сви подаци који се чувају у електронском облику заштићени су приступним шифрама и антивирус програмима.

## 7.6 Управљање уређајима за праћење и мерење

На Мегатренд универзитету и његовим факултетима чланицама спроводи се праћење и мерење знања студената. У те сврхе користе се тестови, испитна питања, колоквијуми. При изради курикулума предмета дефинишу се критеријуми за мерење знања студената, као и начин мерења знања и литература на основу које ће се изводити настава. Наведена литература представља еталон за калибрацију тестова, испитних питања и колоквијума јер ови мерни инструменти смеју садржати само она питања која се односе на предавано градиво током извођења наставе. Курикулумом предмета су утврђена сва праћења и мерења за сваки предмет.

Тестови, колоквијуми и испитна питања се:

- а) еталонирају или верификују при изради курикулума или промени литературе на основу које се изводи настава. Назив литературе - еталона налази се у курикулуму сваког предмета.
- б) подешавају се ако се јави потреба тако што предметни професор и асистент израђују додатна питања или тестове заједно контролишући један другог да се не одступи од еталона;
- ц) идентификују по датуму полагања и називу
- д) штити од подешавања која би резултат мерења учинила погрешним тј. не дозвољава се приступ овим мерним уређајима никоме осим предметном асистенту и професору
- е) штите од оштећења током полагања испита правилима полагања испита а чувају се у електронском облику у бази која је заштићена антивирусним програмима и шифрама за приступ.

У случају оштећења теста или компромитовања истог, случај се пријављује Декану факултета а наставно научно веће одлучује о даљем поступању. Оштећени или корумпирани тест се не користи за мерење знања, већ су предметни асистент и професор дужни да израде нови тест тј. питања која су усаглашена са пређеним градивом. Уколико је након одржаног испита или колоквијума утврђено да је колоквијум или испит одржан уз коришћење компромитованих питања, наставно научно веће одлучује о поништавању резултата испита и поновном мерењу знања новим питањима.

Поступак процене (мерења) знања студената, као и еталонирање и баждарење тестова, колоквијума и испита прописан је Упутством за проверу знања студената С.3.02.

## 8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАВАЊЕ

### 8.1. Опште одредбе

Универзитет у циљу испуњења своје мисије стално планира и спроводи процесе праћења, мерења, анализе и побољшавања, који су потребни да би се:

- а) показала усаглашеност услуга образовања и научноистраживачког рада;
- б) осигурала усаглашеност система менаџмента квалитетом и
- ц) стално побољшавала ефикасност система менаџмента квалитетом.

Универзитет је утврдио применљиве методе, укључујући статистичке технике и обим њиховог коришћења.

### 8.2. Праћење и мерење

#### 8.2.1 Задовољење корисника

У систему управљања квалитетом основно је пратити и мерити задовољство корисника услуга Универзитета. Задовољство корисника прати се анкетирањем студената које се спроводи по Упутству за оцену наставног кадра, Љ.3.01 и Упутству за решавање жалби и приговора студената, У.3.01. На основу анализе резултата анкете и жалби, приговора, сугестија и похвала студената доносе се закључци о степену задовољства студената:

- Наставом
- Професорима и асистентима
- Организацијом факултета и њихових служби
- Односом факултета према студентима

Такође, након завршене научне конференције или научно стручног скупа анкетирају се учесници како би се одредио њихов степен задовољства. Резултати се анализирају и представљају основ за доношење закључака о могућим правцима унапређивања ових услуга.

#### 8.2.2 Интерна провера

Мегатренд универзитет спроводи интерне провере у циљу провере усаглашености система управљања квалитетом и утврђивања степена његове примене. Интерне провере се спровode према утврђеном терминском плану (редовне интерне провере) или по захтеву овлашћеног лица (ванредне интерне провере).

Процедуром интерне провере квалитета, Q2.00.05 се обезбеђује:

- да се извођење интерних провера одвија у редоследу, терминима и трајању, што се детаљно планира на почетку интерне провере;
- да се активности провере обављају онако како су описане, а записи као излази из активности се чувају, као доказ о обављеним активностима;
- да проверу изводе лица обучена за извођење интерних провера - интерни проверивачи, а која нису директно одговорна за област коју проверавају.

Налази тимова интерних проверивача, предложене превентивне, односно корективне мере, као и резултати извођења мера, представљају основ за преиспитивање система менаџмента квалитетом. О интерним проверивачима, као ио прописаним превентивним, односно корективним мерама, воде се одговарајући записи.

### 8.2.3 Праћење и мерење перформанси процеса

Праћење и мерење перформанси процеса Универзитета врши се за све кључне процесе приказане Мапом процеса у делу 4.1.1. овог пословника. За сваки од процеса утврђени су параметри, њихове циљне вредности и границе толеранције, одговорност за праћење и мерење, методе праћења и мерења и интервали мерења. У случају да су измерене вредности параметара процеса изван граница толеранције повлаче се корективне мере и воде се о томе записи.

Преглед параметара квалитета процеса, њихове циљне вредности и границе толеранције, одговорност за праћење и мерење, методе праћења и мерења и интервали мерења дати су у Прилогу 3 овог пословника.

Записи о праћењу и мерењу параметара процеса воде се у Извештају о перформансама процеса, ознаке У.3.02-1 и представљају један од улазних елемената преиспитивања од стране руководства.

### 8.2.4 Праћење и мерење карактеристика услуга

Мегатренд универзитет прати и мери карактеристике својих услуга, да би верификовао да су испуњени захтеви. Праћење и мерење се извршава два пута годишње на крају сваког семетра тако што се пореде Наставни планови и Планови и програми предмета са реализованом наставом евидентираном у Дневницима рада. Резултати се уносе у Извештај о квалитету наставног процеса, ознаке: С.2.01-5 и представљају један од улазних елемената преиспитивања од стране руководства.

У случају да је квалитет наставе битно нарушен наставно научно веће доноси одлуку о даљем поступању.

## 8.3 Управљање неусаглашености

Код појаве неусаглашености у било којој фази процеса рада, Универзитет је обавезан да неусаглашености идентификује, издвоји и реши по Процедури за управљање неусаглашеностима, Q2.00.12, како би корисник добио услугу према утврђеним захтевима.

На Универзитету се неусаглашеност може јавити:

- У наставном процесу
- Током испита
- Током одвијања конференције или скупа

У случају да неусаглашеност примети корисник он може упутити жалбу или приговор факултетима или органима универзитета. Решавање молби, захтева и приговора учесника у наставном процесу решава се у складу са законом, статутом, општим актима и Упутством за решавање жалби и приговора студената, У.3.01.

На све молбе, захтеве и приговоре које су уложили учесници у наставном процесу, доноси се, у прописаном року, писмено решење са поуком о правном леку.

## 8.4. Анализа података

Мегатренд универзитет је утврдио податке којима се показује погодност и ефективност његовог система за менаџмента квалитетом. Подаци се прикупљају током целе године на свим факултетима Мегатренд универзитета да би се анализирали минимум једном годишње на преиспитивању од стране руководства. Анализа ових података омогућава Мегатренду да вреднује могућности за стално побољшавање ефективности свог система менаџмента квалитетом. Подаци се анализирају на преиспитивању од стране руководства у октобру месецу.

Подаци који се анализирају су подаци о:

А) задовољењу корисника

- Кроз Извештај о жалбама, приговорима, похвалама и сугестијама студената, ознаке: У.3.01-2 студената који подноси Декан факултета
- Кроз Извештај о оцени студената за организованост и однос факултета/више школе према њима, ознаке: Љ.3.01-3 који подноси Декан факултета
- Кроз Извештај о квалитету наставног кадра, ознаке: С.2.01-6 које подnose Проректори за наставу за сваки ниво студирања

Б) усаглашеност са захтевима производа

- Кроз Извештај о квалитету наставног процеса, ознаке: С.2.01-5 које на крају сваког семестра израђују проректори за наставу за своје факултете на основу попуњених Дневника рада
- Кроз Извештај о научноистраживачком раду универзитета који подноси

Проректор за научноистраживачки рад

- Кроз Извештај о научноистраживачком раду факултета који подноси Декан факултета

Ц) карактеристикама и трендовима процеса и производа, укључујући могућности за превентивне мере кроз

- Кроз Извештај о перформансама процеса, ознаке У.3.02-1 који подносе Декани, свако за свој факултет и Менаџер квалитета за универзитет

Д) испоручиоцима кроз оцену добављача

Подаци добијени као резултат праћења и мерења и из других одговарајућих извора су:

- Годишњи извештај о интерним проверама, Регистар превентивних мера, К.2.05-2 и Регистар корективних мера, К.2.04-2, Извештај о екстерним проверама, Извештај о изменама у стандардима и Извештај о остварењу циљева постављеним на претходном преиспитивању од стране руководства, У.3.01-4 које подноси Менаџер квалитета
- Извештај о изменама у закону које подноси Секретар универзитета

## 8.5. Побољшавање

### 8.5.1 Стално побољшавање

Сталност процеса унапређења на Универзитету заснована је на:

- обавези свих учесника у процесима рада, установљеној систематизацијом послова на радним местима да стално, свакодневно:
  - планирају процесе из сопственог подручја рада;
  - квалитетно изводе процесе на свом радном месту;
  - контролишу квалитет сопствених процеса и уочавају евентуалне неусаглашености, и
  - анализирају ефекте сопствених процеса и предлажу иновације и друге мере унапређења.
- обавези руководства Универзитета да, примењујући усвојену политику квалитета, води Универзитет ка остварењу постављених циљева и при томе врши анализу:
  - остварења циљева Универзитета,
  - резултата оцењивања (интерних и екстерних провера),
  - ефеката изведених корективних и превентивних мера,
  - процеса преиспитивања система управљања квалитетом од стране руководства.

### 8.5.2 Корективне мере

Активности које се на Универзитету предузимају ради отклањања узрока уочене неусаглашености, у циљу да се спречи понављање њене појаве, обухватају:

- идентификацију неусаглашености и утврђивања узрока;

- анализу неусаглашености и пројектовање корективних мера;
- примену корективних мера, и
- анализу ефеката изведених корективних мера.

Начин извођења корективних мера, укључујући одговорност учесника, одговарајућу документацију, као и одговарајуће записе који се у предметним активностима воде, регулисани су одредбама документа Поступак за управљање корективним мерама, К.2.04.

### 8.5.3 Превентивне мере

Активности које се на Универзитету предузимају ради отклањања потенцијалне неусаглашености, ради спречавања њене појаве, обухватају:

идентификацију потенцијалног узрока неусаглашености;  
анализу потенцијалног узрока неусаглашености и пројектовање превентивних мера;  
примену превентивних мера, и  
анализу ефеката изведених превентивних мера.

Начин извођења корективних и превентивних мера, укључујући одговорност учесника, одговарајућу документацију, као и одговарајуће записе који се у предметним активностима воде, регулисани су одредбама документа Поступак за управљање превентивним мерама, К.2.05.

## 9. ПРИЛОЗИ



## 9.1. Преглед докумената система за менаџмент квалитетом

ПОДСИСТЕМИ ДОКУМЕНТА		Ознака
Ред. бр.	Назив	X <sub>1</sub>
1. Подсистем управљања		У
1.	<i>Правилник о раду Комисије за контролу квалитета</i>	<i>Q1.00.02</i>
2.	<i>Процедура израде и праћења плана пословања</i>	<i>Q2.00.08</i>
3.	<i>Упутство за решавање жалби и приговора студената</i>	<i>У.3.01</i>
4.	<i>Упутство за преиспитивање од стране руководства</i>	<i>У.3.02</i>
2. Подсистем развоја		Р
5.	<i>Процедура за развој студијских програма</i>	<i>Q2.02.01</i>
6.	<i>Процедура за развој нових услуга</i>	<i>Q2.02.04</i>
3. Подсистем квалитета		К
7.	<i>Пословник квалитета</i>	<i>К.1.00</i>
8.	<i>Поступак за управљање документима система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.01</i>
9.	<i>Поступом за управљање записима система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.02</i>
10.	<i>Процедура интерне провере квалитета</i>	<i>Q2.00.05</i>
11.	<i>Процедура за управљање неусаглашеностима</i>	<i>Q2.00.12</i>
12.	<i>Поступак за управљање корективним мерама</i>	<i>К.2.04</i>
13.	<i>Поступак за управљање превентивним мерама</i>	<i>К.2.05</i>
14.	<i>Упутство за изглед садржај и означавање докумената система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.3.01</i>
4. Подсистем услуга		С
15.	<i>Услови коришћења услуга библиотеке</i>	<i>С.0.01</i>
16.	<i>Поступак пријема студената</i>	<i>Q2.03.01</i>
17.	<i>Процедура за рад студентске службе</i>	<i>Q2.03.02</i>
18.	<i>Поступак планирања и реализације наставе на студијама првог, другог и трећег степена</i>	<i>С.2.01</i>
19.	<i>Поступак вођења завршног рада на студијама првог степена</i>	<i>С.2.02</i>

20.	<i>Поступак вођења завршног рада на студијама другог степена</i>	<i>C.2.06</i>
21.	<i>Поступак припреме и одбране докторске дисертације</i>	<i>C.2.07</i>
22.	<i>Поступак за пријаву теме и одбрану магистарског рада</i>	<i>C.2.08</i>
23.	<i>Поступак за пријаву теме и одбрану докторске дисертације по старом закону</i>	<i>C.2.09</i>
24.	<i>Процедура израде научно истраживачких пројеката</i>	<i>Q2.02.02</i>
25.	<i>Процедура организовања научних конференција и научно стручних скупова</i>	<i>Q2.02.05</i>
26.	<i>Упутство за израду семинарског рада</i>	<i>Q2.03.01</i>
27.	<i>Упутство за рад библиотеке</i>	<i>C.3.01</i>
28.	<i>Упутство за проверу знања студената</i>	<i>C.3.02</i>
29.	<i>Упутство за израду завршног рада на студијама првог степена</i>	<i>C.3.04</i>
<b>5. Подсистем људских ресурса</b>		Љ
30.	<i>Процедура за заснивање радног односа ненаставног особља</i>	<i>Q2.04.06</i>
31.	<i>Процедура за избор у звање наставника и сарадника</i>	<i>Q2.04.07</i>
	<i>Упутство за оцену наставног кадра</i>	<i>Љ.3.01</i>
<b>6. Подсистем маркетинга</b>		М
32.	<i>Процедура за промоцију делатности универзитета</i>	<i>Q2.01.09</i>
<b>7. Подсистем набавке</b>		Н
33.	<i>Процедура за набавке</i>	<i>Н.02.01</i>
34.	<i>Процедура одржавања средстава за рад</i>	<i>Q2.05.08</i>
<b>8. Подсистем информатике</b>		И
35.	<i>Процедура интерног и екстерног комуницирања</i>	<i>Q2.00.06</i>
36.	<i>Упутство за коришћење факултетског информационог система</i>	<i>И.3.01</i>
<b>9. Подсистем правно-нормативних послова</b>		П
37.	<i>Процедура признавања испита</i>	<i>Q2.03.06</i>
38.	<i>Процедура признавања стране високошколске дипломе</i>	<i>Q2.03.07</i>

## 9.2. Преглед записа

<i>Назив записа</i>	<i>Ознака</i>
<i>Захтев за израду документа система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.01-1</i>
<i>Одлука о изради документа система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.01-2</i>
<i>Одлука о усвајању документа система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.01-3</i>
<i>Захтев за измену документа система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.01-4</i>
<i>Одлука о оправданости измене документа система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.01-5</i>
<i>Лист измене</i>	<i>К.2.01-6</i>
<i>Захтев за одбацивање документа система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.01-7</i>
<i>Одлука о одбацивању документа система за менаџмент квалитетом</i>	<i>К.2.01-8</i>
<i>Образац насловне стране процедуре или упутства</i>	<i>Нема</i>
<i>Образац насловне стране Пословника квалитета</i>	<i>Нема</i>
<i>Образац наредне стране</i>	<i>Нема</i>
<i>Образац наредне положене стране</i>	<i>Нема</i>
<i>Нулти образац</i>	<i>К.3.01-1</i>
<i>Нулти образац за екстерну употребу</i>	<i>К.3.01-2</i>
<i>Симболи за цртање дијаграма тока</i>	<i>Нема</i>
<i>Пример међусобног односа појединих графичких облика дијаграма тока активности</i>	<i>Нема</i>
<i>Налог за корективну меру</i>	<i>К.2.04-1</i>
<i>Регистар корективних мера</i>	<i>К.2.04-2</i>
<i>Налог за превентивну меру</i>	<i>К.2.05-1</i>
<i>Регистар превентивних мера</i>	<i>К.2.05-2</i>
<i>Опис неусаглашености</i>	<i>Q2.00.12-01</i>
<i>Извештај о интерној провери</i>	<i>Q2.00.05-08</i>
<i>Годишњи извештај о екстерним проверама</i>	<i>Нема</i>
<i>Годишњи извештај о интерним проверама</i>	<i>Нема</i>
<i>Годишњи план интерних провера</i>	<i>Q2.00.05-1</i>
<i>Преглед опреме</i>	<i>Q2.05.08-01</i>
<i>Картон опреме</i>	<i>Q2.05.08-02</i>
<i>Књига отказа опреме</i>	<i>Q2.05.08-03</i>
<i>Радни налог</i>	<i>Q2.05.08-04</i>
<i>Требовање</i>	<i>Н.2.01-1</i>
<i>Оцена добављача</i>	<i>Н.2.01-2</i>
<i>Поруџбеница</i>	<i>Н.2.01-3</i>
<i>Збирни радни налог</i>	<i>Q2.05.08-06</i>
<i>Дезидерат</i>	<i>С.3.01-1</i>
<i>Реверс</i>	<i>С.3.01-2</i>
<i>Евиденција жалби и приговора студената</i>	<i>У.3.01-1</i>
<i>Извештај о жалбама, приговорима, похвалама и сугестијама студената</i>	<i>У.3.01-2</i>
<i>Евиденција жалби и приговора упућених званичним дописом</i>	<i>У.3.01-2</i>
<i>Евиденција похвала и сугестија студената</i>	<i>У.3.01-2</i>

<i>План извођења наставе за предстојећу школску годину</i>	C.2.01-1
<i>План и програм предмета</i>	C.2.01-2
<i>Дневник рада</i>	C.2.01-3
<i>Картон студената</i>	нема
<i>Извештај о квалитету наставног процеса</i>	C.2.01-5
<i>Извештај о квалитету наставног кадра</i>	C.2.01-6
<i>Списак присутних студената</i>	C.2.01-7
<i>Евиденција присутних студената</i>	C.2.01-8
<i>Листа тема за завршне радове на студијама првог степена</i>	C.2.02-1
<i>Обједињена листа тема завршних радова на студијама првог степена</i>	C.2.02-2
<i>Пријава теме за израду завршног рада на студијама првог степена</i>	C.2.02-3
<i>Списак тема и чланова комисије за оцену мастер рада</i>	C.2.06-1
<i>Пријава теме за израду завршног рада на студијама другог степена</i>	C.2.06-2
<i>Списак пријављених мастер радова</i>	C.2.06-3
<i>Извештај комисије о оцени завршног рада на студијама другог степена</i>	C.2.06-4
<i>Обавештење о увиду јавности</i>	C.2.06-5
<i>Извештај о примедбама на завршни мастер рад</i>	C.2.06-6
<i>Обавештења о одбрани мастер рада</i>	C.2.06-7
<i>Записник са одбране</i>	C.2.06-8
<i>Одлука о одбрани</i>	C.2.06-9
<i>Уверење о одбрањеном мастер раду</i>	C.2.06-10
<i>Списак пријављених магистарских радова</i>	C.2.08-1
<i>Пријава теме за израду магистарског рада</i>	C.2.08-2
<i>Извештаја комисије о подобности кандидата и теме за израду магистарског рада</i>	C.2.08-3
<i>Предаја магистарског рада</i>	C.2.08-4
<i>Обавештење о завршеној изради рада</i>	C.2.08-4
<i>Извештај о оцени магистарског рада</i>	C.2.08-5
<i>Извештај о примедбама</i>	C.2.08-6
<i>Записник са одбране</i>	C.2.08-7
<i>Одлука о одбрани</i>	C.2.08-8
<i>Уверење о одбрањеном магистарском раду</i>	C.2.08-9
<i>Списак пријављених докторских дисертација/докторских дисертација</i>	C.2.09-1
<i>Пријава теме за израду докторске дисертације/докторске дисертације</i>	C.2.09-2
<i>Извештаја комисије о подобности кандидата и теме за израду докторске дисертације/докторске дисертације</i>	C.2.09-3
<i>Предаја докторске дисертације</i>	C.2.09-4
<i>Обавештење о завршеној изради докторске дисертације</i>	C.2.09-5
<i>Извештај о оцени докторске дисертације</i>	C.2.09-6
<i>Извештај о примедбама са увида јавности у докторску дисертацију</i>	C.2.09-7
<i>Записник са одбране докторске дисертације</i>	C.2.09-8
<i>Одлука о одбрани докторске дисертације</i>	C.2.09-9
<i>Уверење о одбрањеној докторској дисертацији</i>	C.2.09-10
<i>Питања за евалуацију педагошког рада професора и асистента</i>	Љ.3.01-1

<i>Резултат оцењивања квалитета предавача анкетирањем студената</i>	Љ.3.01-2
<i>Извештај о оцени студената за организованост и однос факултета/више школе према њима</i>	Љ.3.01-3
<i>Питања за оцену организованости и односа факултета према студентима</i>	Љ.3.01-4
<i>Анкетни лист за оцену квалитета скупа или конференције</i>	Q2.02.05-01
<i>Извештај о перформансама процеса</i>	У.3.02-1
<i>Записник са преиспитивања</i>	У.3.02-2
<i>План остварења циља квалитета</i>	У.3.02-3
<i>Извештај о остварењу циља квалитета</i>	У.3.02-4
<i>Извештај о остварењу циљева постављеним на претходном преиспитивању од стране руководства</i>	У.3.01-5
<i>Захтев за признавање стране високошколске дипломе</i>	Q2.03.07-01
<i>Регистар захтева студената</i>	Q2.04.01-01

### 9.3. Параметри квалитета процеса

Процес и одговорност за мерење	Параметар квалитета процеса	Циљна вредност параметра квалитета процеса	Време мерења	Дозвољено одступање
Планирање Саветник за маркетинг	Комплетност и правовременост	Дефинисан маркетинг план од стране Директора маркетинга са свим промотивним активностима, временом спровођења сваке активности и извршиоцима до 1. фебруара	2. фебруар	<b>0 дана</b> <b>Ни једна ставка не сме фалити</b>
Планирање Продекан за наставу и унутрашњу организацију	Комплетност и правовременост	Дефинисан план научноистраживачког рада од стране Проректора за науку до 30. септембра за предстојећу школску годину	2. октобар	<b>0 дана</b>
		Дефинисан и објављен распоред часова од стране продекана за наставу за све нивое студирања и све студијске програме свих факултета и школа до 30. септембра за зимски семестар и 20. јануара за летњи семестар	2. октобар и 2. фебруар	<b>0 дана</b>
Реализација научно истраживачког рада Проректор за науку	Учествовање у пројектима Министарства	Циљна вредност је да усаглашеност са планом да буде 100%	7 дана након завршетка пројекта за сваки пројекат понаособ	Без одступања од плана
	Рад на пројектима наручиоца	Одступање од уговора тежимо да буде 0% и број жалби од стране наручиоца тежимо да буде 0	7 дана након завршетка пројекта за сваки пројекат понаособ	0 жалби Без одступања од уговора
	Успешност конференције	Тежимо да буде 0 жалби и да буде 100% презентованих радова од свих прихваћених радова на конференцији Мегатренд универзитета	7 дана након завршетка конференције за сваку конференцију понаособ	0 жалби Мин 50% презентованих радова
	Компетентност предавача	Број радова предавача у часописима које признаје Министарство науке тежимо да буде више од 2 годишње	2. октобра	Мин 2 рада годишње сваки предавач у часопису који признаје Министарство

Процес и одговорност за мерење	Параметар квалитета процеса	Циљна вредност параметра квалитета процеса	Време мерења	Дозвољено одступање
Набавка ресурса Директор администрације	Број рекламација добављачима	0 рекламација	2. октобар	10 рекламација
Набавка ресурса Декан факултета	Бр. основних жалби студената на квалитет предавача	0 по предавачу	2. октобар	Максимално 1 по предавачу
	Квалитет факултета	Средња вредност оцене квалитета и организованости факултета добијена анкетањем студената тежимо да буде 5,00	2. октобар и 2. фебруар	Минимална средња вредност оцене је 3,00
Настава Референт за последилл 0-мске студије	Квалитет менторства	Процент одбрањених радова од броја уписаних студената у исту генерацију након годину ипо дана по одслушаним предавањима тежимо да буде 50%	2. октобар	Мин 20%
Реализација наставе Продекан за наставу	Квалитет наставног кадра	Средња вредност оцене свих предавача на одређеном нивоу студија тежимо да буде 5,00	2. октобар и 2. фебруар	Мин. ср. вредн. оцене је 4,00
		Средња вредност оцене сваког предавача понаособ за одређени предмет тежимо да буде 5,00	2. октобар и 2. фебруар	Минимална средња вредност оцене је 3,50
	Процент реализације наставе	Процент реализованих часова за сваки предмет понаособ у односу на наставни фонд тог предмета треба да буде 100% (услов је да се у реализоване часове рачунају само часови на којима је био компетентан предавач за тај предмет а отказани часови од стране управе универзитета сматрају се одржанима.)	2. октобар и 2. фебруар	Минимално 90% за предавања и 80% за вежбе
Спровођење уписне кампање Декан факултета	Бр. уписаних студената на 1. годину факултета сваког студ. нивоа	Максимални дозвољени број студената на 1. години студија од стране акредитационе комисије	2. октобар	20%
Реализација наставе Руководилац студентске службе	Пролазност студената по предметима	Средња вредност пролазности за одређени предмет по свим роковима (од јануарског до децембарског) у једној календарској години од броја студената који су изашли на испит треба да буде 70%	2. октобар	Мин. 20%
	Пролазност студената по роковима	Средња вредност пролазности на свим предметима у испитном року од броја студената који су изашли на испит тежимо да буде 70%	2 по завршетку испитног рока	Мин 50%