

ПОСЛОВНИК О КВАЛИТЕТУ АКАДЕМИЈЕ УМЕТНОСТИ

	<i>Име и презиме</i>	<i>Датум</i>	<i>Потпис</i>
<i>Аутор:</i>	Здравко Радмановић, ПРК	22.02.2013.	
<i>Одобрио:</i>	Мирјана Карановић, декан	27.02.2013.	
<i>Ознака: 04.Q.1.01</i>	<i>Верзија: 6</i>	<i>Копија:</i>	<i>Страна 1 од 27</i>

САДРЖАЈ

1	ПРЕДГОВОР ДЕКАНА АКАДЕМИЈЕ	3
2	АКАДЕМИЈА УМЕТНОСТИ - МИСИЈА, ВИЗИЈА И ОСНОВНИ ПОДАЦИ	4
3	ПОСТУПАК СА ПОСЛОВНИКОМ О КВАЛИТЕТУ.....	5
	3.1 Издавање и контрола	5
	3.2 Измене	5
4	ЗАХТЕВИ ЗА СИСТЕМ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ	6
	4.1 Општи захтеви	6
	4.2 Захтеви за документацију	6
5	ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА	8
	5.1 Посвећеност руководства	8
	5.2 Усредсређеност на студенте	8
	5.3 Политика квалитета	9
	5.4 Планирање.....	10
	5.5 Одговорности, овлашћења и комуникације	10
	5.6 Преиспитивање од стране руководства	11
6	УПРАВЉАЊЕ РЕСУРСИМА	13
	6.1 Обезбеђење ресурса	13
	6.2 Људски ресурси	13
	6.3 Инфраструктура	13
	6.4 Радна средина	13
7	РЕАЛИЗАЦИЈА УСЛУГА	15
	7.1 Планирање реализације услуга	15
	7.2 Процеси везани за студента	15
	7.3 Пројектовање и развој	16
	7.4 Ангажовање наставника	16
	7.5 Пружање услуга	17
	7.6 Контрола опреме за мерење и надзор	18
8	МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАЊЕ	19
	8.1 Планирање	19
	8.2 Самовредновање и надзор	19
	8.3 Контрола неусаглашености и решавање спорних ситуација	20
	8.4 Анализа података	20
	8.5 Побољшања	21

ПРИЛОЗИ

Прилог 1	Организациона шема
Прилог 2	Мапа процеса

1. ПРЕДГОВОР ДЕКАНА АКАДЕМИЈЕ УМЕТНОСТИ

Овим Пословником о квалитету уређује се поступак обезбеђивања квалитета на Академији уметности, сагласно стандарду ISO 9001:2008, стандардима акредитације високошколских установа ("Службени гласник РС" 106/2006), упутствима и препорукама Министарства просвете РС (2007) и структуром документације којом је дефинисан.

Пословником о квалитету дефинисан је састав, делокруг и начин рада Комисије за обезбеђивање квалитета и самовредновање, начин провере утврђених стандарда квалитета, као и друга питања од значаја за унапређивање квалитета рада на Академији уметности.

Сви запослени на Академији морају своје радне обавезе испуњавати тако да задовоље захтеве из овог Пословника о квалитету, а председник Комисије за обезбеђивање квалитета и самовредновање одговоран је за редовно обавештавање председника и декана Академије о свим неусаглашеностима.

Свака организациона целина и сваки појединац треба да:

- Постигне, одржава и врши стално побољшање квалитета услуга у односу на захтеве за квалитет.
- Побољшава квалитет свога рада на такав начин да се испуне потребе и очекивања корисника.
- Циљеве квалитета оствари уз стално повећање профитабилности пословања и подизање квалитета рада
- Свака организациона целина и сваки појединац наведене циљеве у оквиру својих обавеза и одговорности треба да оствари користећи PDCA циклус (Plan, Do, Check, Act).

ПЛАНИРАЈ - УРАДИ - ПРОВЕРИ - ПОБОЉШАЈ !

2. АКАДЕМИЈА УМЕТНОСТИ - МИСИЈА, ВИЗИЈА И ОСНОВНИ ПОДАЦИ

2.1. Мисија

Мисија Академије уметности је да својим студентима пружа образовање највишег квалитета, припремајући их да буду врхунски уметници и афирмишу културу и уметност нације.

2.2. Визија

Визија Академије уметности је да се уврсти у ред лидера у области високошколског образовања уметника. С обзиром да се при остваривању визије водимо највише квалитетом услуге коју пружамо студентима ангажујући врхунске уметнике, стручњаке и сараднике, наша визија се може преточити у мото "учите од најбољих".

2.3 Историјат Академије

Академија уметности основана је 1998. године, као прва приватна академија уметности у Југославији.

Делатност бројних позоришта у Србији, као и радио станица и приватних телевизија које се отварају готово у свим местима, интензивна филмска производња свих жанрова и њихово међусобно прожимање захтевају образовање уметничких кадрова који ће квалификовано моћи да одговоре свим изазовима 21. века.

На Академији се изводи настава из акредитованих студијских програма основних академских студија и то: *Глума, Дизајн звука и музичка продукција, Драмаатургија, Продукција у уметности и медијима, Телевизијска режија, Филмска и телевизијска камера, Филмска и телевизијска монтажа, Филмска режија, Адвертајзинг и дизајн и Фотографија.*

Основне академске студије трају четири године (осам семестара). Настава се организује на предавањима, вежбама, семинарима, консултацијама и стручној пракси.

На Академији се изводи настава из акредитованог студијског програма мастер академских студија, *Креирање имиџа у уметности и медијима.*

Акредитоване мастер академске студије, трају једну годину (два семестра) и завршавају се одбраном мастер рада.

Академија је Комисији за акредитацију и проверу квалитета поднела захтев за акредитацију докторских уметничких студија, студијски програм Креативне индустрије. Академија очекује позитивно решење и почетак наставе на докторским уметничким студијама.

3. ПОСТУПАК СА ПОСЛОВНИКОМ О КВАЛИТЕТУ

3.1 Издавање и контрола

Пословник о квалитету Академије уметности одобрава Наставно-уметничко веће Академије уметности, а Комисија за обезбеђивање квалитета и самовредновање одговорна је за његову израду, издавање, измене и контролисану дистрибуцију.

Копије Пословника о квалитету достављају се као "контролисане" или "неконтролисане". Касније измене достављају се само примаоцима "контролисаних" копија. Контролисане копије означене су бројем копије.

Листа достављања садржи називе функција којима се доставља "контролисана" копија Пословника о квалитету. Редни број функције у листи достављања истовремено је и број "контролисане" копије.

Сви регистровани примаоци Пословника о квалитету одговорни су за ажурност своје копије, односно за промену измењених страница у свом примерку и уништавање неважећих; у архиви обезбеђења квалитета чувају се ради следљивости само оригинали неважећих страница, јасно означени као неважећи.

Примаоци Пословника о квалитету обавезни су да изврше упознавање својих сарадника са Пословником о квалитету.

Неконтролисана копија Пословника о квалитету или неког његовог дела може се издати само уз одобрење Комисије за обезбеђивање квалитета и самовредновање. Неконтролисана копија се не означава бројем копије.

3.2 Измене и допуне

Измене и допуне Пословника о квалитету врше се на начин и по поступку предвиђеном као и за његово доношење, одлуком Наставно-уметничког већа, у складу са којом се издаје пречишћен текст Пословника у коме се издају измењене странице које се означавају бројем измене.

Када измена захтева промену већег броја страница или ако је већ извршен већи број измена, врши се поновно издање. Ново издање означава се наредним бројем и замењује претходно издање и све његове измене.

4. ЗАХТЕВИ ЗА СИСТЕМ КВАЛИТЕТА

4.1 Општи захтеви

Академија уметности је установила, документује, примењује, одржава и константно побољшава ефективност система управљања квалитетом у складу са захтевима међународног стандарда ISO 9001:2008 и акредитационих стандарда утврђених Законом о високом образовању.

Академија уметности је:

- a) идентификовала процесе потребне за систем управљања квалитетом и њихову примену унутар организације (Мапа процеса 04.Q.1.01-06, наведена у прилогу Пословника)
- b) одредила редослед појединих и међусобне везе тих процеса, (Мапа процеса 04.Q.1.01-06, наведена у прилогу Пословника)
- c) одредила критеријуме и методе потребне да се обезбеди ефективност операција и њихове контроле унутар процеса (KPI 04.Q.2.04-02),
- d) обезбедила доступност ресурса и информација потребних као подршка операцијама и надзору над процесима (поглавље 6 овог Пословника),
- e) спроводи самовредновање, надзор и анализе ових процеса (поглавље 8 овог Пословника), и
- f) примењује мере које су неопходне да би се постигли планирани резултати и континуирано побољшање ових процеса.

Академија уметности управља овим процесима у складу са захтевима међународног стандарда ISO 9001:2008.

Академија уметности поседује процес из outsours-a, и то је ангажовање професора. Управљање овим процесом врши се на следећи начин:

- пријем наставника регулисан је процедуром за пријем и обуку запослених, 04.L.2.01
- рад наставника оцењује се на основу резултата добијених анкетирањем студената.

4.2 Захтеви за документацију

4.2.1 Опште одредбе

Документација система управљања квалитетом обухвата:

- a) документовану изјаву политике квалитета 04.Q.1.02 и циљеве квалитета 04.Q.1.03.
- b) овај Пословник о квалитету 04.Q.1.01.
- c) документоване процедуре захтеване међународним стандардом ISO 9001:2008, наведене у оквиру овог Пословника,
- d) документа која су потребна Факултету ради обезбеђења ефективног планирања, операција и контроле његових процеса,
- e) записе квалитета захтеване стандардом ISO 9001:2008.

4.2.2 Пословник о квалитету

Академија уметности је успоставила и одржава овај Пословник о квалитету, са референтном ознаком 04.Q.1.01 који садржи:

- а) област примене система управљања квалитетом, укључујући детаље у вези са изузимањима:

Академија уметности примењује систем управљања квалитетом на услуге студирања, тако да се изостављају следећи захтеви стандарда ISO 9001:2008:
- 7.6 Управљање уређајима за праћење и мерење

- б) позивање на документоване процедуре успостављене за систем управљања квалитетом,
с) опис међусобних веза између процеса система управљања квалитетом (Мапа процеса, 04.Q.1.01-06).

4.2.3 Контрола докумената

Документа захтевана од система управљања квалитетом су контролисана. Записи квалитета су посебан тип докумената и контролисани су у складу са захтевима датим у 4.2.4.

Документована процедура 04.Q.2.01 Управљање документацијом успостављена је ради дефинисања потребне контроле:

- а) да се потврди ваљаност докумената пре издавања
- б) да би се ажурирали и преиспитали документи пре поновног издавања
- с) да би се осигурало да је идентификован статус текуће измене документа
- д) да би се осигурало да је релевантна верзија документа доступна на месту примене
- е) да би се осигурало да документ остаје важећи, читљив и препознатљив
- ф) да се осигура да документи спољњег порекла буду идентификовани и са контролисаном дистрибуцијом
- г) да се спречи ненамеравана употреба неважећих докумената, као и да се неважећим документима примени погодна идентификација у случају намене било којој другој сврси.

4.2.4 Контрола записа квалитета

Записи квалитета су успостављени и одржавају се, како би се омогућила евиденција усаглашености са захтевима и ефективним радом система управљања квалитетом.

Успостављена је документована процедура 04.Q.2.03 Управљање записима која дефинише потребну контролу идентификације, архивирања, заштите, времена и места чувања и доступности за накнадни увид записа квалитета.

5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА

5.1 Посвећеност руководства

Највише руководство Академије уметности обезбеђује доказе о својој посвећености да развија и примењује систем управљања квалитетом, и стално побољшава његову ефективност, путем:

- a) упознавања унутар Академије са неопходношћу да се испуне захтеви студената као и захтеви регулативе и закона;
- b) успостављања политике квалитета, која је елемент овог Пословнику, а која је обзнањена широм Академије;
- c) осигуравања да се успоставе циљеви квалитета приликом преиспитивања система управљања квалитетом
- d) спровођењем преиспитивања од стране највишег руководства, које се одвија по посебно успостављеној процедури
- e) обезбеђења доступности потребних ресурса.

5.2 Усредсређеност на корисника услуга

Највише руководство обезбеђује да су захтеви студената дефинисани и испуњени са циљем да се нагласи постизање задовољења студената. Процедуром 04.U.2.02 Односи са студентима је, између осталог, обухваћено мерење задовољства студената. На основу добијених резултата се, између осталог, формирају циљеви квалитета, чијом се реализацијом постиже све ефикасније задовољење потреба и очекивања студената.

5.3 Политика квалитета

Највише руководство обезбеђује да политика квалитета:

- a) одговара сврси Академије уметности и њеној мисији,
- b) укључује посвећеност усклађености са захтевима и константно унапређење ефективности система управљања квалитетом,
- c) обезбеђује оквир за успостављавање и преиспитивање циљева квалитета, обзиром да су усвојени циљеви квалитета, приликом преиспитивања система управљања квалитетом у јасној корелацији са усвојеном политиком квалитета,
- d) буде приступачна и разумљива унутар Академије, обзиром да се истиче широм Академије на местима, доступним и видним свим студентима и свим запосленима,
- e) буде редовно преиспитивана ради провере погодности, и да се обавља у оквиру годишњег преиспитивања система управљања квалитетом.

Академија је усвојила следећу политику квалитета:

ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА

Максимално задовољење и превазилажење захтева и очекивања студената је *spiritus movens* наше Академије уметности.

15.02.2002.

Душан Ђоковић
Председник
Академије уметности

5.4 Планирање

5.4.1 Циљеви квалитета

Највише руководство обезбеђује да су успостављени циљеви квалитета, укључујући оне који су потребни да би се задовољили захтеви за услуге, на свим релевантним функцијама и на свим релевантним нивоима на Академији уметности. Циљеви квалитета су мерљиви и доследни политици квалитета.

Циљеви квалитета за сваку годину се усвајају приликом годишњег преиспитивања система управљања квалитетом. Предлаже их Комисија за обезбеђење квалитета и самовредновање, на основу праћења и анализе релевантних показатеља постигнутости задовољења студената. Након усвајања током преиспитивања од стране руководства, циљеви квалитета се уобличују у документу Циљеви квалитета (04.Q.1.03).

5.4.2 Планирање система управљања квалитетом

Највише руководство осигурава да:

- a) је спроведено планирање система управљања квалитетом такво да се задовоље захтеви дати у поглављу 4.1, као и за циљеве квалитета, и
- b) се очува интегритет система управљања квалитетом онда када се планирају или спроводе измене система управљања квалитетом

Представник руководства за квалитет је одговоран за израду плана управљања квалитетом за следећу годину, у коме су, осим циљева квалитета, наведени и носиоци, активности и рокови за реализацију. Такође је одговоран и за праћење реализације појединих циљева током године.

5.5 Одговорности, овлашћења и комуникације

5.5.1 Одговорности и овлашћења

Највише руководство осигурава да су дефинисане одговорности и овлашћења, тако да буду пренете и унутар организације. У оквиру свих процедура система управљања квалитетом Академије иза сваке описане активности наведена је функција која је одговорна, или има овлашћења, за њено обављање. Неке од одговорности и овлашћења од посебног значаја су дефинисани у овом Пословнику, као и у систематизацији радних места.

5.5.2 Комисија за обезбеђивање квалитета и самовредновање

Наставно уметничко веће, посебном одлуком, одређује чланове Комисије за обезбеђивање квалитета и самовредновање која има 5 чланова, од којих три члана бира Наставно-уметничко веће из реда наставника и сарадника, једног члана стручна служба Академије уметности и једног члана Студентски парламент Академије уметности.

Задатак Комисије за обезбеђивање квалитета и самовредновање је да спроводи утврђену стратегију обезбеђивања квалитета на Академији уметности, а нарочито:

- а) да организује прикупљање података на Академији на основу утврђених инструмената и по усвојеној методологији;
- б) да спроводи анкете студената којима се вреднује педагошка активност наставника Академије једном у току сваког семестра;
- ц) да спроводи анкете запослених, наставног и ненаставног особља једном у две године;
- д) предлаже и старање о реализацији утврђених мера за унапређивање квалитета на Академији.

Комисија за обезбеђивање квалитета и самовредновање:

- припрема стратегију обезбеђивања квалитета Академије;
- стара се о објављивању и промоцији стратегије у јавности;
- предлаже Наставно-уметничком већу мере и поступке за обезбеђивање квалитета;
- предлаже Наставно-уметничком већу утврђивање минималног нивоа квалитета рада, начин и поступке за проверу испуњености утврђеног минимума по појединим показатељима квалитета, као и мере за унапређење стања;
- припрема поступке рада за процену нивоа обезбеђеног квалитета и организује обраду прикупљених података;
- припрема нацрт извештаја о самовредновању;
- доноси мере за унапређење и побољшање квалитета;
- обавља и друге послове у складу са статутом и општим актима Академије.

5.5.3. Стандарди за самовредновање и оцењивање квалитета

1. Стратегија обезбеђивања квалитета;
2. Начин и поступци за обезбеђивање квалитета;
3. Организациона структура за обезбеђивање квалитета;
4. Квалитет студијског програма;
5. Квалитет наставног процеса;
6. Квалитет научно-истраживачког и стручног рада;
7. Квалитет наставника и сарадника;
8. Квалитет студената;
9. Квалитет уџбеника, литературе, библиотечких и информатичких ресурса;
10. Квалитет управљања Академијом
11. Квалитет простора и опреме;
12. Финансирање;
13. Улога студената у самовредновању и провери квалитета;
14. Систематско праћење и периодична провера квалитета

Обезбеђивање и вредновање квалитета на Академији обухвата утврђене области обезбеђивања квалитета, а то су:

- студијски програми;
- настава;
- истраживање,
- вредновање студената;
- уџбеници и литература;
- ресурси;
- ненаставна подршка;
- процес управљања.

Академије спроводи поступак самовредновања и оцењивања квалитета својих студијских програма, наставе и услова рада у складу са Законом.
У поступку самовредновања разматра се и оцена студената.

5.5.4. Анкете

Основни инструменти евалуације су анкете.

Анкете студената садрже податке о:

- педагошком раду,
- студијским програмима,
- уџбеницима,
- условима наставе и опреми,
- оспособљавању за рад и даље напредовање.

Анкете запослених садрже податке о:

- условима рада,
- стручном усавршавању,
- зарадама,
- међусобним односима.

Анкете спроводе стручно оспособљена лица која дају детаљне информације о начину попуњавања анкете.

Вредновање и унапређивање квалитета остварује се на основу објективних показатеља и анкетирањем студената, наставног и ненаставног особља.

Анкетирање све три категорије из става 1. овог члана обавља се крајем сваке друге године.

Студентско вредновање педагошког рада наставника спроводи се једном семестрално.

Академија спроводи и додатне семестралне анкете студената (на крају првог и на крају другог семестра) које обухватају све студенте свих година основних студија. Ова анкета обухвата сет дефинисаних питања којима је покривен целокупан наставни процес на Академији и то: садржај и реализација програма и лични однос појединаца према сопственом развоју и односу према Академији. У анкету на крају другог семестра укључује се и један број отворених питања за студенте.

5.5.5. Извештај о самовредновању

На основу прикупљених података и резултата добијених њиховом обрадом у поступку самовредновања, Комисија за обезбеђење квалитета и самовредновање сачињава извештај који садржи:

- оцену испуњености сваког појединачног стандарда и тачки 5.5.3. овог Пословника,
- оцену стања на Академији имајући у виду све аспекте активности,
- документоване податке на основу којих су изведене оцене,
- општу оцену испуњености стандарда,
- мере за побољшање квалитета.

Извештај о самовредновању усваја Наставно-уметничко веће Академије.

Наставно-уметничко веће Академије разматра на крају сваког семестра стање у погледу обезбеђивања и достигнутог нивоа квалитета на Академији и по потреби утврђује мере које је потребно спровести ради отклањања уочених слабости као и за унапређење квалитета. Извештај о резултатима разматрања и утврђеним мерама, Наставно-уметничко веће доставља Савету Академије.

5.5.6 Интерне комуникације

Највише руководство осигурава успостављање пригодних процеса комуникација унутар организације, као и да се та комуникација остварује у свим питањима у вези са ефикасношћу система управљања квалитетом, што се описује у бројним процедурама система управљања квалитетом.

5.6 Преиспитивање од стране руководства

5.6.1 Опште одредбе

Савет Академије, у планираним интервалима и макар једном годишње, преиспитује систем управљања квалитетом ради обезбеђивања његове континуиране погодности, адекватности и ефикасности. Преиспитивање укључује и оцену могућности за побољшањима и потребе за изменама система управљања квалитетом Академије, укључујући политику квалитета и циљеве квалитета.

Преиспитивање од стране највишег руководства ради се у складу са процедуром 04.М.2.03 Преиспитивање рада и пословања. Преиспитивање се обавља кроз седнице Савета, најмање једном годишње.

Записи ових преиспитивања се одржавају (записник о преиспитивању од стране руководства, 04.М.2.03-01).

5.6.2 Улаз за преиспитивање

Улаз за преиспитивање од стране руководства обухвата информације везане за:

- a) политику квалитета
- b) циљеве квалитета
- c) резултате провера;
- d) повратне информације од студената, са мерењем задовољства услугама;
- e) перформансе процеса и усаглашености услуга, са извештајем о жалбама и решавању других спорних ситуација;
- f) статус превентивних и корективних мера;
- g) мере које су уследиле након претходних преиспитивања од стране руководства;
- h) измене које могу утицати на систем управљања квалитетом, и
- i) препоруке за побољшања.

5.6.3 Излази из преиспитивања

Излази из преиспитивања од стране руководства обухватају одлуке и мере везане за:

- a) побољшање ефективности система управљања квалитетом и његових процеса;
- b) побољшање услуга у односу на студентске захтеве, што обухвата дефинисање циљева квалитета и
усвајање припадајућег плана управљања квалитетом;
- c) потребне ресурсе за реализацију постављених циљева и задатака.
- d) Циљеве квалитета за наредни период.

6. УПРАВЉАЊЕ РЕСУРСИМА

6.1 Обезбеђење ресурса

Академија утврђује и обезбеђује ресурсе који су потребни за:

1. примену и одржавање система управљања квалитетом и стално побољшање његове ефективности, и
2. наглашавање значаја задовољства студената кроз испуњење њихових захтева.

6.2 Људски ресурси

6.2.1 Опште одредбе

Запослени који обављају послове који утичу на квалитет су компетентни на основу одговарајућег образовања, обуке, вештине и искуства, што је утврђено одредбама Закона о високом образовању и Статутом Академије.

6.2.2 Компетентност, свест и обука

Академија:

- a) је утврдила неопходне компетенције које су потребне запосленима чији рад утиче на квалитет услуга
- b) обезбеђује обуке, или друге мере, којим се задовољавају ове потребе (детаљан опис је дат у тачкама 5.7 и 5.8 процедуре 04.L.2.01 Пријем и обука запослених);
- c) оцењује ефективност предузетих мера (детаљан опис је дат у тачки 5.6 процедуре 04.L.2.01 Пријем и обука запослених);
- d) обезбеђује да запослени буду свесни утицаја и важности својих активности и како оне доприносе испуњењу циљева квалитета;
- e) чува одговарајуће записе о образовању, обуци, вештини и искуству (Запис са обуке, 04.L.2.01 -21).

Начин на који се обезбеђују компетентност, свест и обука описан је у процедури 04.L.2.01 Пријем и обука запослених.

Академија спроводи једном у две године анкете запослених, наставног и ненаставног особља и анкете садрже податке о:

- условима рада,
- стручном усавршавању,
- зарадама,
- међусобним односима.

Анализу анкета запослених спроводе стручно оспособљена лица и сачињавају извештај који се доставља председнику и декану Академије уметности.

6.3 Инфраструктура

Факултет утврђује, обезбеђује и одржава инфраструктуру (описано у тачки 5.2 процедуре 04.L.2.02 Управљање радном средином, набавка и одржавање) која је потребна за постизање усаглашености услуге са захтевима:

- a) зграде, радни простор и припадајуће прикључке;
- b) процесну опрему, и хардвер и софтвер;
- c) услуге подршке.

6.4 Радна средина

Академија дефинише и управља радном средином неопходном за постизање усаглашености услуге са захтевима.

Начин на који се обезбеђују коректна инфраструктура и контрола радне средине је детаљније описан у процедури 04.L.2.02 Управљање радном средином, набавка и одржавање.

7 РЕАЛИЗАЦИЈА УСЛУГА

7.1 Планирање реализације услуга

Академија планира и развија потребне процесе за реализацију услуга. Планирање реализације услуга је у сагласности са осталим процесима система прављања квалитетом. Кључни сегмент планирања услуга представљају планови наставе, укључујући и планирање испита, што је детаљно описано у процедури 04.U.2.03 Управљање наставом.

У планирању реализације услуга Академије одређује следеће, према погодности:

- a) циљеве квалитета и захтеве за услуге тј. наставу и испите, што је описано и у оквиру процедуре 04.M.2.03 Преиспитивање рада и пословања,
- b) потребу да се успоставе процеси и документација, и обезбеде ресурси специфични за услуге, са посебним тежиштем на синхронизацији рада сопствених и ангажованих наставника,
- c) захтевану верификацију, валидацију, надзор, активности контролисања и испитивања специфичне за услуге и критеријуме прихватљивости,
- d) записе који су потребни ради обезбеђења евиденције да су процес реализације и проистекле услуге испунили захтеве, оличене у примени индекса, у складу са процедуром 04.U.2.02 Односи са студентима, и друге видове евиденције процеса наставе и испитивања.

Излаз планирања су планови наставе и испита.

7.2 Процеси везани за стиуђење

7.2.1 Одређивање захтева везаних за услуге

Академија одређује:

- a) захтеве одређене од студената, који проистичу из процеса преиспитивања уговора, жалби и предлога студената у складу са процедуром 04.U.2.02 Односи са студентима и резултатима Анкете о задовољству студената;
- b) захтеве које студенти нису тражили, али који су неопходни за дефинисану, познату или намеравану употребу, када је то познато;
- c) прописне или законске захтеве везане за наставу, и
- d) допунске захтеве дате од саме Академије.

7.2.2 Преиспитивање захтева за услуге

Академија преиспитује захтеве везане за услуге. Ово преиспитивање се врши пре прихватања уговора и обезбеђује да:

- a) су захтеви за услуге дефинисани;
- b) су захтеви у вези са уговором, различити од претходно описаних, разрешени;
- c) је Академија способна да испуни дефинисане захтеве.

Детаљи овог процеса су описани у процедури 04.U.2.02 Односи са студентима и упутству 04.U.3.01 Односи са кандидатима, почев од одлуке о упису студената, закључно са потписивањем уговора са студентима.

Резултати преиспитивања и проистеклих мера имају своје записе.

Када студент не доставља захтеве писмено, захтеви студента морају бити потврђени од стране Академије пре прихватања.

Тамо где су измењени захтеви за услуге Академија обезбеђује придодавање одговарајућег додатка документацији, као и да су запослени, на које се то односи, упознати са овом изменом.

7.2.3 Комуникације са студентима

Академија је успоставила и примењује ефикасан начин комуникације са студентима у веза са:

- a) подацима о услугама;
- b) коришћењем упита и уговора, укључујући и њихове допуне;
- c) одговором студената, укључујући и жалбе.

Сви детаљи описани су у процедури 04.U.2.02 Односи са студентима, како за област уписа и уговарања, тако и за област мерења задовољства студената, жалбе и давање сугестија. Ова процедура такође описује и начин формирања досијеа студената, њихов садржај и ажурирање.

Основни начин на који комуницирамо са студентима је *Информатџор*. Академија је издао *Информатџор* на српском језику који садржи следеће:

- историјат Академије
- опште информације и начин организације наставног процеса на Академији
- информације о Систему управљења квалитетом Академије
- наставне планове и списак професора и сарадника на свакој катедри
- упис и режим студија
- начин полагања испита
- стицање звања
- начело Академије и кодекс понашања студента
- финансирање Академије
- информације о предпису
- програм испита за проверу склоности и способности за сваку катедру
- контакт са Академијом

Академија је издала *Информатџор* и на енглеском језику који садржи следеће:

- историјат Академије
- опште информације и начин организације наставног процеса на Академији
- информације о Систему управљења квалитетом Академије
- почасне професоре
- достигнућа студената

7.3 Пројектовање и развој

Пројектовање и развој на Академији уметности односи се на увођење нових студијских програма у складу са Законом о високом образовању.

Студијским програмом дефинишу 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 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 (ЕСПБ бодови);
8. бодовна вредност завршног рада, исказана у ЕСПБ бодовима;
9. предуслови за упис појединих 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.

Високошколска установа има право извођења студијског програма по спроведеном поступку акредитације студијског програма који је утврђен Законом о високом образовању и добијања Дозволе за рад Министарства просвете Републике Србије.

7.4 Набавка

7.4.1 Процес набавке

Академија уметности осигурава, да набављени производ буде усаглашен са специфицираним захтевима набавке. Врста и обим управљања, које се примењује на испоручиоца и на производ који се набавља зависе од утицаја тог производа на накнадну реализацију производа или на крајњи производ.

Академија уметности вреднује и бира испоручиоце на основу њихове способности да испоручују производ у складу са захтевима организације. Установљени су критеријуми за избор, вредновање и поновно вредновање (Процедура за управљање радном средином, набавком и одржавањем, 04.L.2.02). Записи о резултатима вредновања и о свим неопходним мерама, које проистичу из тог вредновања се одржавају (запис Процена квалитета услуга и испоручиоца, 04.L.2.02 -02).

7.4.2 Информације о набавци

Информације о набавци имају опис производа који се набавља.

Академија уметности обезбеђује адекватност специфицираних захтева о набавци пре њиховог саопштавања испоручиоцу, на начин описан процедуром за управљање радном средином, набавком и одржавањем).

7.4.3 Верификација производа који се набавља

Академија уметности је успоставила и примењује контролисање ради обезбеђења да набављени производ испуњава специфициране захтеве набавке.

Поступак контроле описан је процедуром за управљање радном средином, набавком и одржавањем).

7.5 Пружање услуга

7.5.1 Контрола пружања услуга

Академија уметности планира и спроводи пружање услуга под контролисаним условима. Контролисани услови подразумевају, према погодности примене:

- a) расположивост информација које описују карактеристике услуга;
- b) расположивост радних упутстава и програма наставе, према неопходности;
- c) коришћење погодне опреме,
- d) примену надзора и мерења, и
- e) примену активности за наставак услуга и накнадне активности.

Начин на који се спроводи контрола наставе описан је у процедури 04.U.2.03 Управљање наставом.

Академија обезбеђује повратку информацију од послодаваца, представника Националне службе за запошљавање, својих бивших студената и других одговарајућих организација о компетенцијама свршених студената, о чему континуирано упознаје јавност на веб сајту Академије уметности.

7.5.2 Валидација процеса пружања услуга

Академија уметности спроводи поступак самовредновања и оцењивања квалитета студијских програма, наставе и услова рада у складу са Законом.

Стандарди за самовредновање и оцењивања квалитета Академије су:

1. Стратегија обезбеђивања квалитета;
2. Начин и поступци за обезбеђивање квалитета;
3. Организациона структура за обезбеђивање квалитета;
4. Квалитет студијског програма;
5. Квалитет наставног процеса;
6. Квалитет научно-истраживачког и стручног рада;
7. Квалитет наставника и сарадника;
8. Квалитет студената;
9. Квалитет уџбеника, литературе, библиотечких и информатичких ресурса;
10. Квалитет управљања Академијом;
11. Квалитет простора и опреме;
12. Финансирање;
13. Улога студената у самовредновању и провери квалитета;

14. Системско праћење и периодична провера квалитета.

За вредновање наведених стандарда утврђују се одговарајући индикатори и инструменти за процену степена задовољавања утврђених стандарда.

Обезбеђивање и вредновање квалитета на Академији обухвата утврђене области обезбеђивања квалитета, а то су:

- студијски програми;
- настава;
- истраживање;
- вредновање студената;
- уџбеници и литература;
- ресурси;
- ненаставна подршка;
- процес управљања.

7.5.3 Идентификација и следљивост

Академија идентификује фазу примењене услуге коришћењем индекса током студирања. Академија идентификује статус услуга обзиром на захтеве.

Сви детаљи описани су у процедури 04.U.2.02 Односи са студентима, почев од његовог формирања, коришћења у функцији записа, као и за праћење статуса и следљивости.

7.5.4 Власништво студената

Академија води бригу о власништву студената када је оно под његовим надзором или контролом. Академија обезбеђује идентификацију, верификацију, заштиту и чување студентовог власништва прибављеног ради коришћења или уградње у услуге.

Поступак са власништвом студента је детаљно описан у процедури 04.U.2.02 Односи са студентима, тачка 5.7.3, Спорне ситуације између студената/запослених и Академије за изгубљену или оштећену својину.

7.5.5 Очување услуга

Очување услуга односи се на чување целокупне документације везане за рад Факултета. Сва документација мора се адекватно чувати како би се спречио губитак или оштећење.

7.6 Контрола ојреме за мерење и надзор

У складу са стандардом ISO 9001:2008, у ставу 4.2.2. укључена је изјава о изузимању из система управљања квалитетом Академије садржаја везаних за захтеве стандарда 7.6 Управљање уређајима за праћење и мерење.

При остваривању процеса на Факултету не користи се опрема за мерење и надзор, па у складу са тим не постоји потреба о формирању ове врсте докумената.

МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАЊЕ

8.1 Планирање

Академија планира и примењује процесе надзора, мерења, анализе и побољшања ради:

- a) демонстрирања усаглашености услуга;
- b) осигурања усаглашености система управљања квалитетом, и
- c) сталног побољшања ефикасности система управљања квалитетом.

Ово укључује и одређивање применљивих метода, укључујући и статистичке методе, и обим њиховог коришћења.

8.2 Мерење и надзор

8.2.1 Задовољење купца

Академија прати информације о студентовом сагледавању свог задовољства о томе до које мере је Академије испунио захтеве, као један од мерљивих показатеља система управљања квалитетом. Методе за прикупљање и коришћење таквих информација дефинисане су у оквиру процедуре 04.U.2.02 Односи са студентима.

Анкете студената (04.U.2.02-06) садрже податке о вредновању:

- наставника,
- наставних предмета,
- начина провере знања,
- сарадње,
- услова студирања,
- ненаставне подршке,

као и предлоге за увођење/изостављање наставних предмета, додатне садржаје на веб сајту Академије и поље за остале посебне напомене, дилеме и предлоге.

Анкете студената спроводе стручно оспособљена лица која дају детаљне информације о начину попуњавања анкете, на крају првог и другог семестра и обухватају све студенте свих година студија.

8.2.2 Интерна провера

Академија спроводи периодичне интерне провере како би одредио да ли систем управљања квалитетом:

- a) има сагласност са планираним аранжманима, са захтевима међународног стандарда ISO 9001:2008, и са захтевима система управљања квалитетом успостављеног од стране Академије и
- b) јесте ефикасно примењен и одржан.

Програм провере је тако планиран, да узима у обзир статус и важност процеса и области

који ће бити провераване, као и резултате претходних провера. Критеријум провере, циљ провере, учесталост и методе су дефинисани. Избор проверавача и спровођење провере осигурава објективност и непристрасност процеса провере. Проверавачи не учествују у провери сопственог посла.

Документована процедура 04.Q.2.04 Интерна провера дефинише одговорности и захтеве за планирање и спровођење провере, као и извештавање о резултатима и чување записа.

Руководство одговорно за проверавано подручје осигурава предузимање правовремених корективних мера ради отклањања неусаглашености и њихових узрока. Активности након провере укључују и верификацију предузетих корективних мера и извештавање о резултатима верификације.

8.2.3 Мерење и надзор процеса

Академија примењује пригодне методе надзора, а где је применљиво и мерења, процеса система управљања квалитетом. Ови методи демонстрирају способност процеса да постигне планиране резултате. Када се планирани резултати не постигну, предузимају се пригодне корекције и корективне мере како би се осигурала усаглашеност услуге.

Начин на који се методе надзора примењују на Академији описан је у процедурама 04.U.2.02 Односи са студентима, 04.L.2.01 Пријем и обука запослених и 04.U.2.03 Управљање наставом.

8.2.4 Надзор и мерење услуга

Академија врши надзор и мерење карактеристика услуга ради верификације испуњења захтева за услугом. Ово се спроводи у одговарајућим фазама процеса реализације услуга, у складу са планираним пословима, у складу са процедурама 04.U.2.02 Односи са студентима, 04.L.2.01 Пријем и обука запослених и 04.U.2.03 Управљање наставом.

Евиденција о усаглашености са критеријумом прихватљивости се чува. Ови записи указују и на овлашћене особе које су надлежне за контролу неусаглашености.

8.3 Контрола неусаглашености и решавање спорних ситуација

Академија обезбеђује да услуга, која није усаглашена са захтевима за услуге, буде идентификована и контролисана, како би се спречило њено ненамеравано коришћење.

Контрола, повезане одговорности и овлашћења, као и активности у вези са неусаглашеном услугом, поступање у свим спорним ситуацијама ба Академији су уређени процедуром 04.U.2.02 Односи са студентима, тачка 5.7 Решавање спорних ситуација.

Академија решава неусаглашене услуге, тј. спорне ситуације на један од следећих начина:

- a) предузимањем мера ради уклањања уочених неусаглашености,
- b) предузимањем мера ради преусмеравања услуге

Записи о природи неусаглашености, тј. жалби студената и других спорних ситуација, и свим накнадно предузетим мерама се чувају.

Када је неусаглашена услуга откривена након пружених услуга, Академија предузима одговарајуће мере у складу са (потенцијалним) ефектима неусаглашености.

8.4 Анализа њоцајтака

Академија одређује, прикупља и анализира одговарајуће податке ради демонстрирања погодности и ефективности система управљања квалитетом и оцењује где побољшања ефективности система управљања квалитетом могу да се изведу.

На основу прикупљених података и резултата добијених њиховом обрадом у поступку самовредновања, Комисија за обезбеђивање квалитета и самовредновања сачињава извештај који садржи:

- a) оцену испуњености сваког појединачног стандарда из тачке овог Пословника,
- b) оцену стања на Академији имајући у виду све аспекте активности,
- c) документоване податке на основу којих су изведене оцене,
- d) општу оцену испуњености стандарда,
- e) мере за побољшање квалитета.

Извештај из претходног става усваја Наставно-уметничко веће Академије.

Наставно-уметничко веће Академије разматра на крају сваког семестра стање у погледу обезбеђивања и достигнутог нивоа квалитета на Академији.

Извештај о резултатима разматрања и утврђеним мерама, Наставно-уметничко веће доставља Савету Академије.

Документација о резултатима самовредновања трајно се чува у архиви Академије.

8.5 Побољшања

8.5.1 Стална побољшања

Академија уметности стално побољшава ефективност система управљања квалитетом кроз употребу политике квалитета, циљева квалитета, резултата провера, анализе података, корективних и превентивних мера и преиспитивања од стране руководства.

Наставно-уметничко веће Академије утврђује мере које је потребно спровести ради унапређење квалитета и доставља извештај Савету Академије који разматра предлог мера за побољшање.

8.5.2 Корективне мере

Академија предузима мере ради елиминисања узрока неусаглашености, како би се спречило њихово понављање. Корективна мера је у складу са евентуалним последицама.

Документована процедура 04.Q.2.06 Корективне мере је успостављена да дефинише захтеве за:

- a) преиспитивање неусаглашености тј. спорних ситуација,
- b) одређивање узрока неусаглашености,
- c) оцењивање потребе за допунским мерама ради спречавања понављања неусаглашености,
- d) одређивање и примену потребних мера,
- e) формирање записа о предузетим мерама, и
- f) преиспитивање предузетих корективних мера.

Наставно-уметничко веће Академије разматра на крају сваког семестра, на основу извештаја Комисије за обезбеђење квалитета и самовредновање, стање у погледу обезбеђивања и достигнутог нивоа квалитета и по потреби утврђује мере које је потребно спровести ради отклањања уочених слабости.

Извештај о резултатима разматрања и утврђеним мерама Наставно-уметничко веће доставља Савету Академије уметности

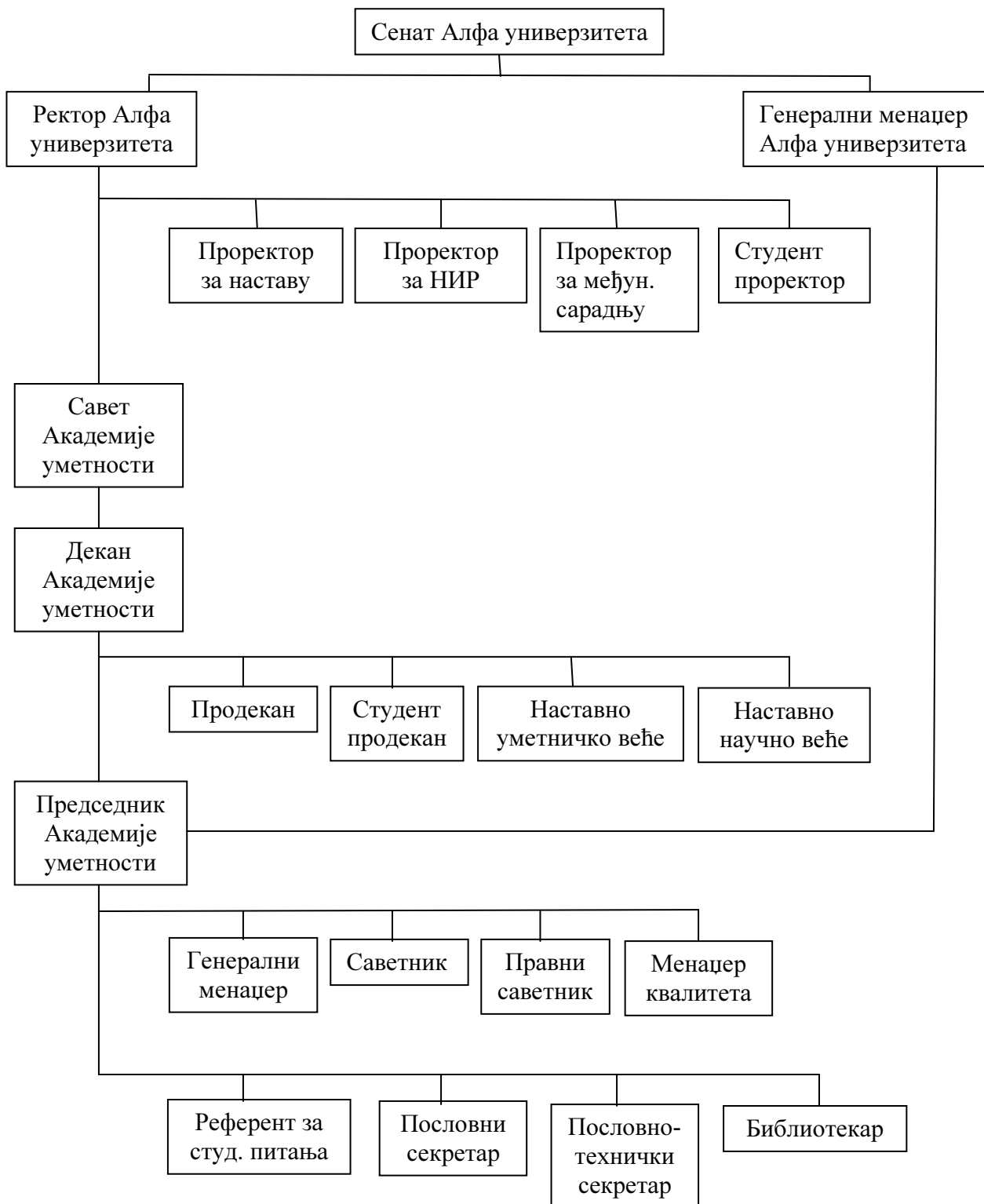
8.5.3 Превентивне мере

Факултет одређује мере ради елиминисања узрока потенцијалних неусаглашености, како би се спречила њихова појава. Превентивне мере су у складу са евентуалним последицама.

Документована процедура 04.Q.2.07 Превентивне мере је успостављена да дефинише захтеве за:

- a) одређивање потенцијалних неусаглашености и њихових узрока;
- b) оцењивање потребе за мерама ради спречавања појављивања неусаглашености;
- c) одређивање и примену потребних мера;
- d) записе о резултатима предузетих мера, и
- e) преиспитивање предузетих превентивних мера.

Организациона шема Академије уметности



МАПА ПРОЦЕСА АКАДЕМИЈЕ УМЕТНОСТИ

