

**POLITIKA OSIGURANJA KVALITETA NA VISOKOJ ŠKOLI ZA
FINANSIJE I RAČUNOVODSTVO FINra**

Oktobar, 2016. godina

1. IZJAVA O POLITICI OSIGURANJA KVALITETA	3
2. SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM.....	4
2.1. Formiranje Komisije za osiguranje kvaliteta	4
2.2. Menadžer za kvalitet	6
3. POLITIKA KVALITETA I ODGOVORNOST	6
3.1. Politika kvaliteta	6
3.2. Preispitivanja od strane rukovodstva.....	7
4. UPRAVLJANJE RESURSIMA	8
4.1. Osiguranje resursa	8
4.2. Ljudski resursi.....	8
4.3. Infrastruktura.....	9
5. REALIZACIJA DJELATNOSTI VISOKE ŠKOLE FINra.....	9
5.1. Planiranje realizacije i finansijsko poslovanje	9
5.2. Nabavke opreme i usluga	10
5.3. Upravljanje procesima.....	10
5.4. Imovina korisnika i očuvanja proizvoda	12
6. VRJEDNOVANJA, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA.....	12
6.1. Opšte odredbe praćenja i mjerenja.....	12
6.2. Evaluacija studijskog programa	13
7. AUDIT SISTEMA KVALITETA VISOKE ŠKOLE FINra	14
7.1. Interni audit.....	14
7.2. Eksterni audit	15

1. IZJAVA O POLITICI OSIGURANJA KVALITETA

Misija Visoke škole za finansije i računovodstvo FINra je sljedeća:

Obezbijediti savremeno i inovativno obrazovanje koje spaja teoriju i praksu, kako bi svojim studentima obezbjedili znanja koja ih čine konkurentnim i poželjnim na tržištu rada i omogućavaju brzo zapošljavanje odnosno samozapošljavanje.

Vizija Visoke škole FINra je sljedeća:

Postati moderna, autonomna visokoškolska ustanova, integrisana u akademsku zajednicu, partner sa privredom, društvenom zajednicom i prestižnim domaćim i međunarodnim obrazovnom organizacijama, koja obrazuje vrhunske i priznate stručnjake iz oblasti finansija i računovodstva.

Politika osiguranja kvaliteta opisuje sistem upravljanja kvalitetom Visoke škole FINra i njegov cilj je da:

- Saopšti misiju i viziju,
- Saopšti Politiku kvaliteta i Ciljeve kvaliteta
- Saopšti potrebu za formiranje centra za osiguranje kvaliteta,
- Saopšti potrebu za formiranje odbora za osiguranje kvaliteta,
- Prikaže tumačenje standarda ISO 9001:2015 i njegovu konkretnu primjenu u poslovanju Visoke škole FINra
- Definiše odgovornosti i ovlaštenja za kvalitet,
- Obezbijedi osnovu za provjeru sistema upravljanja kvalitetom.

Politika osiguranja kvaliteta će poslužiti akreditacijskom tijelu i korisnicima (studenti Visoke škole FINra) naših usluga kao dokaz usaglašenosti našeg sistema upravljanja kvalitetom sa zahtjevima standarda ISO 9001:2015.

Politikom osiguranja kvaliteta teži se najvišim akademskim standardima i obezbijedivanju sticanja znanja i vještina u skladu sa potrebama Visoke škole FINra i pojedinca. Istovremeno politikom osiguranja kvaliteta se ostvaruje vizija, misija i strateški ciljevi definisani u dokumentu Strategije razvoja Visoke škole FINra za 2016-2020. godinu, koje prepoznajemo u:

1. Kontinuirano poboljšanje kvaliteta studijskog programa Visoke škole „FINra“.
2. Unaprijeđenje nastavnog procesa Visoke škole „FINra“.
3. Razvoj ljudskih, materijalnih i finansijskih resursa neophodnih za funkcionisanje Visoke škole „FINra“.
4. Uvođenje i implementacija sistema upravljanja kvalitetom na Visokoj školi FINra

5. Formiranje Centra za naučno-istraživački rad Visoke škole „FINra“ (afirmacija i razvoj naučno-istraživačkog rada).
6. Formiranje studentskog servisa.
7. Dizajniranje informacionih sistema koji će omogućiti i osigurati prikupljanje, analiziranje i korištenje podataka i informacija relevantnih za efikasno upravljanje nastavnim i ostalim aktivnostima koje se sprovode na Visokoj školi „FINra“ (e-nastava i e-učenje).
8. Jačanje pozicije i kredibiliteta na tržištu, javno informisanje i promocija Visoke škole „FINra“.

Menadžer za kvalitet je dužan da definiše aktivnosti provjere sistema upravljanja kvalitetom i da daje prijedloge za korektivne i preventivne akcije u cilju poboljšanja efektivnosti i efikasnosti sistema upravljanja kvalitetom. Menadžer za kvalitet je, također, dužan da informiše direktora o funkcionisanju sistema upravljanja kvalitetom kontinuirano.

2. SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM

2.1. Formiranje Komisije za osiguranje kvaliteta

Formiranje Komisije za osiguranje kvaliteta predstavljat će značajan korak ka akreditaciji Visoke škole za finansije i računovodstvo FINra. Komisija za osiguranje kvaliteta formirana je Odlukom Senata Visoke škole FINra.

Zadaci Komisije za osiguranje kvaliteta su sljedeći:

- Usvojene politike sistema osiguranja kvaliteta i kontrole kvaliteta Visoke škole FINra.
- Stvaranje sistema upravljanja kvalitetom za svaki proces i aktivnost.
- Dokumentovanje strateških dokumenata sistema upravljanja kvalitetom.
- Kontinuirano poboljšavati SUK i ispunjavati zahtjeve certifikacijskih i akreditacijskih agencija.
- Kontinuirano poboljšavati kvalitet i standarde za pružanje usluga programa visokog obrazovanja Visoke škole FINra.
- Transparentnost procesa i dostupnost jasnih i preciznih informacija javnosti o kvalitetu i standardu pružanja usluge visokog obrazovanja, kao i kontinuirane profesionalne edukacije nastavnog i nenastavnog osoblja.
- Praćenje pokazatelja definisanih dokumentom «Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju».
- Širenje kulture kvaliteta u akademskoj i neakademskoj javnosti.
- Razvijanje mehanizma internog i eksternog audita.
- Analiziranje i preispitivanje postojećeg studijskog programa na osnovu iskazanog interesa studenata kroz rezultate studentskih anketa, te usmjeravanje njihovih sugestija, prijedloga i kritika.
- Prikupljanje informacija o kvalitetu od svih korisnika sistema.

- Kontinuirana profesionalna edukacija nastavnog i nenastavnog osoblja, koja podrazumijeva interno usavršavanje kroz interne radionice, rad referentnih i fokus grupa, a u funkciji razmjene ideja, iskustava i praksi i afirmacije timskog rada.
- Poštovanje standarda i smjernica u oblasti osiguranja kvaliteta u Bosni i Hercegovini kao i ostalih dokumenata iz oblasti osiguranja kvaliteta.

Članovi Komisije za osiguranje kvaliteta su:

- Direktor Visoke škole FINra,
- Menadžer za kvalitet,
- Jedan predstavnik nastavnog osoblja,
- Jedna predstavnik nenastavnog osoblja,
- Jedan predstavnik studenata.

Mandat članova Komisije za osiguranje kvaliteta traje 4 (četiri) godine, oim za predstavnika studenata, čiji mandat traje 2 (dvije) godine.

Komisija za osiguranje kvaliteta Visoke škole FINra planira, organizira, koordinira i provodi postupke evaluacije i razvija unutarnje mehanizme osiguravanja i unaprijeđenja kvaliteta posebno s obzirom na sljedeće elemente:

- Planira, organizira, koordinira i provodi postupke evaluacije,
- Identificira indikatore kvaliteta,
- Uključivanje studenata u proces evaluiranja kvaliteta provođenja studijskog programa Finansije i računovodstvo,
- Analizira uspješnost studiranja i uzroke nekvalitetnog, neefikasnog i predugog studiranja,
- Provodi studentske ankete,
- Sistematskim pristupom evaluira rad profesora, predavača, asistenata od strane studenata. U okviru systemske evaluacije evaluira i rad drugih organizacionih jedinica Visoke škole kao što su Služba za rad sa studentima, Bibliotekarske službe i drugih službi. Rezultate evaluacije koristi u svrhu unaprijeđenja kvaliteta nastavnog procesa i učiniti ih javno dostupnim u okviru Visoke škole FINra.
- Istražuje kvalitet općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programom Finansije i računovodstvo.

Komisija za osiguranje kvaliteta stara se o osiguranju kvaliteta i predlaže Senatu mjere i postupke za obezbijedenje kvaliteta, priprema instrumente za procjenu nivoa kvaliteta i organizuje obradu podataka, koordinira rad drugih tijela i preduzima mjere za otklanjanje uočenih nepravilnosti. Posebna pažnja se u radu posvećuje kvalitetu nastave i uspješnosti studenata u studiranju u cjelini kao i po pojedinačnim predmetima. Aktivnu ulogu imaju i studenti Visoke škole FINra, koji anketiranjem daju ocjenu nastavnog procesa i nastavnika.

2.2. Menadžer za kvalitet

Menadžer za kvalitet je i voditelj Komisije za osiguranje kvaliteta Visoke škole FINra. Članovi Komisije za osiguranje kvaliteta biraju između svojih članova osobu koja će predstavljati Menadžera za kvalitet. Mandat Menadžera za kvalitet traje 4 (četiri) godine.

Menadžer za kvalitet u okviru svoje nadležnosti:

- predstavlja Komisiju,
- saziva i predsjedava sjednicama Vijeća Komisije,
- priprema godišnji i dugoročni plan aktivnosti,
- osigurava adekvatnu uključenost studenata u provođenje institucionalne politike osiguranja kvaliteta,
- obavlja i druge poslove u vezi unaprjeđenja kvaliteta.

3. POLITIKA KVALITETA I ODGOVORNOST

3.1. Politika kvaliteta

Politika kvaliteta je jedan od elemenata poslovne politike i predstavlja opšte namjere i ciljeve Visoke škole FINra u pogledu kvaliteta koje je utvrdio Senat visokoškolske ustanove. U njoj se jasno mora prepoznati vizija, misija i strategija koja se mora slijediti ako se želi ostvariti izvrsnost u kvalitetu u svim segmentima javnog djelovanja.

Politika kvaliteta pruža okvir za utvrđivanje i preispitivanje ciljeva kvaliteta. Politika kvaliteta treba da bude objavljena svim zainteresovanim stranama (društvu, rukovodiocima, zaposlenim, saradnicima, studentima, dobavljačima i sl.). Politika kvaliteta se preispituje u okviru preispitivanja SUK-a (sistema za upravljanje kvalitetom) od strane rukovodstva, kako bi se osigurala njena stalna adekvatnost i aktuelnost.

Politika kvaliteta je sastavni i bitan dio ukupne Strategije razvoja Visoke škole za finansije i računovodstvo FINra, a određena je jasno postavljenim ciljevima kvaliteta i usklađena sa zahtjevima **BAS EN ISO 9001:2015**, a istu ćemo ostvariti:

- Izgradnjom sistema upravljanja kvalitetom koji se temelji na primjeni zakonskih regulativa i međunarodnih standarda i normi u oblasti visokog obrazovanja;
- Određivanjem i sprovođenjem ciljeva kvaliteta, pri čemu se rukovodimo politikom kvaliteta Visoke škole FINra;
- Kontinuiranim provođenjem aktivnosti poboljšanja nastavne, naučno-istraživačke i stručne djelatnosti Visoke škole FINra u skladu sa standardima kvaliteta;
- Stalnim usavršavanjem ljudskih potencijala (nastavnog i nenastavnog osoblja), kao i osiguranjem novčanih sredstava za ostvarivanje cilja;
- Uključivanjem svih uposlenika u proces oblikovanja i provođenja aktivnosti upravljanja kvalitetom – nastavnika i saradnika u nastavi, zaposlenika stručnih službi,

studenata, poslodavaca, lokalne zajednice i njihovih tijela, nadležnih ministarstava i Agencije za razvoj visokog obrazovanja i osiguranja kvaliteta, te saradnjom sa Visokim školama i Univerzitetima;

- Uspostavljanjem ambijenta saradnje, povjerenja i pripadnosti Visokoj školi FINra koji se temelji na kvalitetnom internom informisanju, komunikacijama i uključivanju zaposlenika u kreiranje i poboljšanje poslovnih procesa;
- Orijehtacijom na zadovoljstvo i uspjeh studenata;
- Poboljšanjem mobilnosti studenata, akademskog i administrativnog osoblja Visoke škole „FINra“ sa drugim visokoškolskim ustanovama u BiH i inostranstvu;
- Kontinuiranim praćenjem i usklađivanjem s novim standardima i smjericama.

Politika kvalitete predstavlja okvir za određivanje ciljeva kvalitete i aktivnosti u području osiguravanja kvalitete u skladu s načelima javnog interesa, poticanja izvrsnosti i inovacije, efikasnosti, transparentnosti i promicanja kulture kvalitete, odgovornosti i saradnje.

Politika kvaliteta Visoke škole FINra se redovno nadgleda i unaprijeđuje, u skladu s potrebama.

3.2. Preispitivanja od strane rukovodstva VŠ

Rukovodstvo Visoke škole za finansije i računovodstvo FINra svoju opredjeljenost za razvoj i neprekidno poboljšanje SUK-a će pokazati na sljedeće načine:

- Dokumentovanjem Politike kvaliteta,
- Dokumentovanjem Ciljeva kvaliteta,
- Dokumentovanjem Poslovnika kvaliteta kao strateškog dokumenta SUK-a,
- Dokumentovanjem postupaka ili procedura,
- Dokumentovanjem radnih uputstava, zapisa i dokumenata o izvršenju,
- Prenošanjem kroz Visoku školu FINra značaja zadovoljenja zahtjeva studenata, kao i zahtjeva zakonskih reuglativa i propisa,
- Sprovođenjem preispitivanja SUK-a od strane rukovodstva,
- Potpunim uključivanjem zaposlenih u ispunjenju zahtjeva SUK-a,
- Obezbjedenjem potrebne organizacione strukture,
- Obezbjedenjem potrebnih resursa,
- Planiranjem neprekidnog poboljšanja.

Na osnovu analize preispitivanja sistema upravljanja kvalitetom, rukovodstvo VŠ sa izvršnom odgovornošću preduzima: mjere za unaprijeđenje sistema upravljanja kvalitetom, mjere za povećanje zadovoljstva i otklanjanje nezadovoljstva korisnika (studenata), mjere za povećanje efikasnosti radnih procesa, mjere za prilagođavanje i usaglašavanje sa zakonima i propisima. Sve preduzete mjere imaju cilj da unaprijede sistem upravljanja kvalitetom u cjelini, povećaju zadovoljstvo zainteresovanih strana, ostvare bolje poslovne rezultate Visoke škole FINra i smanje broj posljedica neusuglašenosti u poslovanju.

4. UPRAVLJANJE RESURSIMA

4.1. Osiguranje resursa

U svrhu obezbjeđenja efektivnog i efikasnog funkcionisanja SUK-a, direktor Visoke škole FINra vrši raspoređivanje zaposlenih na osnovu njihovog obrazovanja, obuke, vještine i iskustva. Svi zaposleni čiji rad utiče na kvalitet, moraju biti stručno osposobljeni prije raspoređivanja na radno mjesto i moraju se stalno obučavati tokom rada. Potrebe za novim kadrovima se planiraju na godišnjem nivou i utvrđuju se kriterijumi za raspoređivanje zaposlenih. Svi novoprimiteljni zaposlenici moraju biti upoznati sa:

- Politikom kvaliteta i Ciljevima kvaliteta,
- Procedurama,
- Planovima kvaliteta,
- Radnim zapisima i uputstvima koja se odnose na aktivnosti za koje je zaposlenik odgovoran,
- PPZ (protivpožarna zaštita) i ZNR (zaštita na radu),
- O upoznavanju sa sadržajem i značajem navedenih dokumenata, zaposlenik potpisuje izjavu koja se odlaže u dosije zaposlenika.

Odgovornost za obuku novoprimitelnog radnika snosi osoba odgovorna za navedene aktivnosti. Rezultati i certifikati o izvršenoj obuci se evidentiraju u personalnoj evidenciji.

Rukovodstvo Visoke škole FINra osigurava sve neophodne resurse u svrhu uspostavljanja i održavanja sistema upravljanja kvalitetom pomoću:

- Jedinstvenog studijskog programa,
- Profesora i stručnjaka iz područja finansija i računovodstva,
- Adekvatna opremljenost i savremena IT oprema,
- Nematerijalne resurse, kao što su intelektualni kapital, know how, itd.,
- Radnu sredinu,
- Dobavljače,
- Finansije.

4.2. Ljudski resursi

Na Visokoj školi FINra angažovan je mlad, iskusan, kompetentan, kvalitetan i u javnosti prepoznatljiv kadar. Akademsko osoblje je uglavnom angažovano u nastavnom procesu na pripremi i izvođenju nastave, a manje na planu naučno-istraživačkog rada. Ukupan broj angažovanog akademskog osoblja pokriva ukupan fond sati na studijskom programu i na takav način su ispoštovani standardi i normativi visokog obrazovanja koji određuju da najmanje 50% nastave pokrivaju nastavnici koji su u radnome odnosu na Visokoj školi FINra.

Veći dio nastavnog osoblja ima akademsko zvanje doktor nauka i izbor u zvanje profesora na Visokoj školi FINra ili izbor u univerzitetska zvanja (docent, vanredni profesor, redovni profesor i profesor emeritus). Poseban kvalitet nastavnom procesu daje činjenica da je određen broj nastavnog osoblja angažovana na drugim Visokom školama i Univerzitetima, i da je veliki broj nastavnog osoblja angažovan u privatnim kompanijama, javnim i državnim institucijama što u nastavnom procesu omogućava kvalitetan balans između teorije i prakse.

Izbor u nastavno-naučna zvanja na Visokoj školi FINra vrši se u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju Tuzlanskog kantona. Rukovodstvo sa izvršnom odgovornošću stalno razvija svijest o potrebi selekcije kadrova, planiranju i praćenju razvoja poslovne karijere rukovodilaca i podstiče uključivanje zaposlenih u otvorenu komunikaciju, timski rad, primjenu savremenih informatičkih tehnologija i učešće u ocjeni efektivnosti i efikasnosti sistema upravljanja kvalitetom od strane zaposlenih, korisnika i drugih zainteresovanih strana. Prijem u radni odnos i raspoređivanje zaposlenih obavljaju se u skladu sa Zakonom o radu i Zakonom o visokom obrazovanju Tuzlanskog kantona, Statutu škole i drugim internim aktima Visoke škole FINra.

4.3. Infrastruktura

Visoka škola FINra je obezbijedila prostor i opremu neophodnu za kvalitetno izvođenje svih oblika nastave. Standardi prostora i opreme određuju se po obrazovno-naučnom polju kojem pripada studijski program, kao i prema standardima i normativima Visokog obrazovanja Tuzlanskog kantona, usvojenim od strane Vlade TK.

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

5. REALIZACIJA DJELATNOSTI VISOKE ŠKOLE FINra

5.1. Planiranje realizacije i finansijsko poslovanje

Plan rada Visoke škole FINra realizuje u skladu sa planovima poslovanja i obuhvata sljedeće aktivnosti: ambijent i uslovi za poslovanje, broj upisanih studenata na studijskom programu Finansije i računovodstvo, nastavni proces i raspored nastavnog procesa, broj uposlenih na Visokoj školi FINra kao i investicione aktivnosti.

Pored spomenutog Visoka škola FINra mora usmjeriti svoju energiju ka naučno-istraživačkoj i izdavačkoj djelatnosti i uspostavljanjem saradnje sa drugim domaćim i međunarodnim obrazovnim institucijama.

Na Visokoj školi FINra se prate zahtjevi i potrebe studenata, kao i ostalih korisnika usluga, za sve postojeće usluge iz domena rada, kao i za moguće nove usluge koje traže studenti i ostali korisnici (kao što su, na primjer, softverske usluge, naučni i stručni skupovi, konsultantske usluge itd.).

Naučno-istraživački rad na Visokoj školi FINra se treba ostvarivati kroz osnovna, primijenjena i razvojna istraživanja. Aktivnosti vezane za praćenje, evaluaciju i unaprijeđenje studijskog programa Visoke škole FINra se obavljaju prema dokumentiranoj proceduri, a u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju TK i Statutom Visoke škole FINra, u cilju ostvarenja potrebnog kvaliteta stručnjaka iz oblasti finansija i računovodstva.

Finansijsko poslovanje Visoke škole FINra se temelje na poštivanju finansijskih propisa BiH, FBiH i TK. Visoka škola FINra finansira: program nastavne djelatnosti, program razvoja, proširenje obima i povećanje nivoa osnovnih djelatnosti visokoškolske ustanove.

Ekonomično, efikasno i efektivno upravljanje finansijskim resursima podrazumijeva postojanje Finansijskog plana Visoke škole, praćenje izvršenja, izvještavanje, internu kontrolu i reviziju finansijskih izvještaja Visoke škole FINra, osiguranje racionalne potrošnje sredstava u skladu s planovima, osiguranje transparentnog utroška sredstava Visoke škole FINra, zadržati nizak procenat ispisanih studenata, održavanje visoke stope naplate potraživanja i apliciranje na projekte i programe međunarodnih i nevladinih organizacija koji su u funkciji ostvarivanja dodatnih finansijskih sredstva i iz kojih će se finansirati nastava i naučno - istraživačka djelatnost.

5.2. Nabavke opreme i usluga

Visoka škola FINra je uspostavila, dokumentovala postupke koji obezbjeđuju da nabavljena oprema i usluge budu usklađene sa definisanim zahtjevima. Politika Visoke škole FINra je da uspostavi blisku saradnju sa isporučiocima u cilju poboljšanja procesa nabavke i kvaliteta opreme i usluga. Isporučiocu se biraju na osnovu svoje sposobnosti da zadovolje definisane zahtjeve Visoke škole FINra, a posebno da zadovolje zahtjeve kvaliteta, adekvatnim cijenama i rokovima isporuke.

5.3. Upravljanje procesima

Upravljanje procesima zahtjeva disciplinarnu postupke u kojem su uključeni svi menadžeri i uposlenici Visoke škole FINra. Visoka škola FINra obuhvata slijedeće procesne aktivnosti: nastavne procese, procese realizacije usluga i procese podrške (administrativni procesi).

Pored navedenih procesa neophodno je u poslovne aktivnosti Visoke škole FINra uključiti i slijedeće procese: naučno-istraživačke procese, izdavačke djelatnosti, dokumentacione informacione procese i sl.

Nastavni proces Visoke škole FINra predstavlja trajnu svrhu postojanja visokoškolske ustanove, pri čemu se naglasak stavlja da:

- nastavu izvode kompetentni i renomirani profesori i eksperti iz svojih užih naučnih oblasti, a čija se stručnost i pedagoška sposobnost ocjenjuje prilikom izbora i zaposlenja periodično, pri reizboru i izboru u viša nastavna zvanja;
- za nastavne procese se koristi radni prostor i oprema (amfiteatar, mala sala, velika sala, sala za obuku, 20 savremenih računara na kojima su instalirani aplikativni programi za računovodstvo i finansijsko poslovanje i 10 računara potrebnih za rad studentske službe, biblioteke, nastavnika i saradnika) i stručna literatura (udžbenici) visokog stepena pogodnosti za osiguranje potrebnog kvaliteta i uslova rada u biblioteci Visoke škole FINra;
- korisnici usluga, studenti, se za učešće u nastavnom procesu prethodno kvalifikuju na osnovu uspjeha u prethodnom školovanju i provjeri znanja pri upisu, testiranju za stipendije.

Završna faza nastavnog procesa je organiziranje izrade završnog rada na studijskom programu Finansije i računovodstva. Ova procedura zahtjeva da se posveti posebna pažnja, naročito u pogledu jasnog utvrđivanja redoslijeda aktivnosti, načina izvođenja, prateće dokumentacije i odgovornosti učesnika.

Procedurom za rad studentske službe definirane su odgovornosti i aktivnosti za upis studenata u sve godine studija, ovjeru semestara, vođenje matične knjige studenata i registra studenata, prijavu, polaganje i upis ocjena sa ispita, kao i prijem zahtjeva i izdavanje uvjerenja iz nadležnosti studentske službe. Aktivnosti podnošenja i prijema zahtjeva, prikupljanja mišljenja, oblikovanja rješenja o priznavanju ispita i dostava rješenja obavljaju se pod nadležnošću studentske službe i senata. Aktivnosti podnošenja i prijema zahtjeva, izbora komisije za priznavanje strane visokoškolske isprave, izrade i razmatranja izvještaja, oblikovanja i dostave rješenja, kao i eventualnog rješenja žalbi, su pod nadležnošću studentske službe i senata. Visoka škola FINra trajno čuva dokumentaciju o priznavanju ispita, priznavanju stranih visokoškolskih isprava i ekvivalenciji isprava.

U cilju ostvarenja vodeće pozicije na tržištu, Visoka škola FINra organizuje naučne konferencije i skupove kao posebno značajan oblik djelatnosti, a to se odnosi na stalne konferencije (tradicionalne konferencije) i simpozije (međunarodnog karaktera). Proces organiziranja konferencija uključuje odgovarajuću dokumentaciju koja se koristi u aktivnostima iniciranja, planiranja, pripreme, rada i analize uspjeha konferencije, kao i odgovarajuće radne i prateće materijale i zapise koji se u predmetnim aktivnostima koriste i vode.

Pored organizacije naučnih skupova u svrhu prikazivanja najnovijih dostignuća za struku i nauku, Visoka škola FINra se fokusira i na izdavačku djelatnost koja se odnosi na oblikovanje rukopisa, recenziju, pripremu i štampanje slijedećih publikacija:

- Udžbenici koji se izdaju pod izdavaštvom Visoke škole FINra,
- Monografija, kao rezultata naučno-istraživačkog rada,
- Časopisa, kao oblika razmjene naučnih i stručnih informacija sa okolinom, i
- Zbornika radova sa naučnih konferencija i naučnostručnih skupova.

Uvođenjem dokumentacione-informacione djelatnosti značajno će se uticati na podršku svim ostalim procesima rada na Visokoj školi FINra. Ista omogućava organizovani pristup i korištenje svih informacija relevantnih u radu studenata u nastavnom, naučnoistraživačkom i drugim procesima na Visoke škole FINra, a obuhvata između ostalog rad biblioteke, korištenje računarske mreže (interneta) i poslove umnožavanja materijala. Rad biblioteke je organiziran u skladu sa važećim internim i državnim propisima u predmetnoj oblasti, što podrazumijeva odgovarajuće skladištenje, čuvanje i izdavanje bibliotečnih jedinica korisnicima (studentima i nastavnicima).

5.4. Imovina korisnika i očuvanja proizvoda

Posebna pažnja posvećena je čuvanju imovine studenata koja se odnosi na upisnu dokumentaciju (izvod iz knjige rođenih, svjedochanstvo i diploma o završenom prethodnom obrazovanju i drugo). Ova dokumentacija se ulaže u dosje studenta i čuva se do njegovog diplomiranja ili ispisa sa fakulteta. U cilju očuvanja karakteristika ulaznih materijala isporučenih od dobavljača i osiguranja, aktivnostima rukovanja i očuvanja proizvoda se posvećuje posebna pažnja, što podrazumijeva: skladištenje ulaznih materijala i njihovo odgovarajuće čuvanje u skladištu od prijema od dobavljača do izdavanja za potrebe procesa rada Visoke škole FINra, kao i pakovanje i isporuku proizvoda Visoke škole FINra korisnicima. Procesi skladištenja i čuvanja se na Visoke škole FINra odnose na ulazne materijale koji se za potrebe rada dobavljaju od dobavljača. Visoka škola FINra koristi prostore, opremu i sredstva za skladištenje koji osiguravaju uslove za očuvanje karakteristika i potpunu identifikaciju ulaznih materijala i proizvoda.

6. VRJEDNOVANJA, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA

6.1. Opšte odredbe praćenja i mjerenja

Identificirati ćemo, mjeriti i pratiti određene indikatore uspješnosti poslovanja Visoke škole FINra na osnovu kojih ćemo predlagati određena rješenja ili poduzimati određene mjere i radnje. Indikatore koje planiramo pratiti, podijeliti ćemo ih u nekoliko segmenata:

- indikatori koji daju ocjenu trenutnog stanja,
- nastavni plan i program,

- nastava i učenje,
- resursi,
- uspjeh i provjera studenata,
- napredovanje studenata i podrška,
- unapređenje kvaliteta,
- indikatori koji daju ocjenu naučno-istraživačkog i stručnog rada profesora, predavača i asistenata,
- finansiranje.

Pozicionirati Odbor za osiguranje kvaliteta u organizacijsku strukturu Visoke škole FINra, znači dati joj mjesto koje joj i pripada. Istovremeno raspoređivati poslove i radne zadatke u oblasti osiguranja kvaliteta prema svim zainteresovanim stranama uključenim u proces visokog obrazovanja na Visokoj školi FINra.

Obradom i analizom ankete dobiva se izvještaj o anketi nastavnog procesa koji razmatra Senat i preduzima korektivne i preventivne mjere. Analiza uspješnosti studiranja vrši se po predmetima, uzimajući u obzir naučnim oblastima i studijskom programu, uzimajući u obzir prosječnu ocjenu studenata, stepen prolaznosti studenata i prosječno vrijeme trajanja studija. Rukovanje bibliotečkim jedinicama je organizirano na način koji omogućava identifikaciju i slijedljivost. Računarsku mrežu koristi obučeno osoblje koje posjeduje odgovarajuću opremu i uputstva. Korisnik usluge ima pravo da bude upoznat sa procedurom završnog kontroliranja i ispitivanja i da dobije rezultate tog ispitivanja ako je tako ugovoreno. Visoka škola FINra je obavezna da pribavi ocjenu i mišljenje korisnika o kvalitetu usluge poslije izvršene usluge.

6.2. Evaluacija studijskog programa

Na Visokoj školi FINra sistematski se provodi studentska evaluacija kvaliteta izvođenja nastave. Evaluira se rad svakog profesora, predavača i asistenta. U skladu sa specifičnim ciljevima zbog kojih se vrše provođenja različitih vrsta evaluacija na Visoke škole FINra planiramo razvijati i usavršavati slijedeće vrste i oblike evaluacija, ispitivanja i analiza:

- evaluacija nastave od strane studenata,
- evaluacija nastave od strane studenata – „on-line“,
- ispitivanje nastavnih metoda i metoda ispitivanja,
- ispitivanje rada stručnih službi,
- ispitivanje poslodavaca i svršenih studenata,
- ispitivanje uspješnosti polaganja ispita,
- analiza podataka o kandidatima za upis na studij i upisanih u prvu godinu studija,
- analiza upisanih studenata,
- analiza uspješnosti završavanja studija.

U projektnom pristupu prilikom planiranja provođenja navedenih analiza, ispitivanja i evaluacija definisaće se slijedeći elementi: cilj, ko rukovodi istraživanjem, koja metodologija provedbe i obrade podataka će se koristiti u konkretnom slučaju, postupak provođenja,

postupak obrade podataka, objavljivanje rezultata, ko i na koji način ima uvid u rezultate i preporučena dinamika provođenja.

7. AUDIT SISTEMA KVALITETA VISOKE ŠKOLE FINra

7.1. Interni audit

Za uspješnu implementaciju i provedbu sistema kvaliteta je odgovoran Centar za osiguranje kvaliteta. Centar za osiguranje kvaliteta u kontinuitetu prati, osigurava i unapređuje kvalitet studiranja na Visokoj školi FINra. Proces internih audita može se podijeliti u slijedeće faze:

- Planiranje ciklusa internih audita (izrada smjernica za planiranje, pripremu i implementaciju internih audita, te odgovarajućeg godišnjeg plana).
- Planiranje i priprema pojedinog internog audita.
- Implementacija i izvještavanje o internom auditu.
- Provjera po neusklađenosti.
- Zbirno izvještavanje o ciklusu internih audita.
- Savjeti za poboljšanje postojeće situacije.

Za potrebe internog audita sistema kvaliteta na Visokoj školi FINra neophodno je izvršiti: samoprocjenu, identifikovati i pratiti indikatore kvaliteta, anketiranje studenata o kvalitetu izvođenja nastave i nastavnika, kao i uspjeh studenata.

Za izradu samoprocjene Visoke škole FINra, neophodno je pratiti statističke pokazatelje kvaliteta obrazovnog procesa – indikatore kvaliteta. Ključni indikatori (pokazatelji) kvaliteta studenata su slijedeći:

- Broj upisanih studenata u odnosu na broj raspoloživih mjesta,
- Broj upisanih studenata na studijskim usmjerenjima,
- Prosječna ocjena studiranja,
- Dužina trajanja studija,
- Broj diplomiranih studenata,
- Broj uključenih studenata u naučnim istraživanjima itd.

Ključni indikatori (pokazatelji) kvaliteta Visoke škole FINra su slijedeći:

- Broj objavljenih naučno-istraživačkih radova u renomiranim svjetskim bazama,
- Broj objavljenih knjiga pod pokroviteljstvom Visoke škole FINra,
- Broj objavljenih monografija,
- Broj izvođenja naučno istraživačkih projekata,
- Saradnja sa domaćim i inostranim partnerima,
- Broj stranih studenata,
- Odnos sati prakse i teorije po pojedinim predmetima,
- Broj sponzoriranih istraživanja od strane privrede,
- Broj zapošljavanja studenata nakon diplomiranja,
- Reputacija diplomiranih studenata u praksi,

- Seminari i konferencije itd.

Indikatori kvaliteta obrazovanja na Visokoj školi FINra se može posmatrati i kroz različite odnose:

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

Za svaki pokazatelj neophodno je kreirati obrazac o načinu praćenja i evidentiranja pokazatelja kvaliteta koje na standardiziran i jedinstven način opisuju način prikupljanja i obrade podataka. Uporište za određivanje i praćenje indikatora su u dokumentima Visoke škole FINra. Tačno definiran način praćenja indikatora omogućuje poređenje sa drugim visokoškolskim ustanovama.

Interni audit se sprovodi prema utvrđenom terminskom planu (redovno) ili po zahtjevu ovlaštenog lica (vanredno). Značajno je analizirati i preispitati postojeći studijski program na osnovu iskazanog interesa studenata kroz rezultate studentskih anketa čiji je cilj utvrđivanje dobrih strana rada nastavnika i otkrivanje područja i aktivnosti koja je nužno mijenjati. Također neophodno je izvršiti anketiranje privrednih subjekata kako bi se identifikovale potrebe istih za stručnim kadrom finansijsko-računovodstvene profesije Visoke škole FINra.

Audit se provodi printano ili elektronski, po pravilu pri kraju ljetnog i/ili zimskog semestra tako da studenti vrjednuju određene elemente nastavnog procesa: organizaciju i strukturu predmeta, opterećenje predmeta, ocjenjivanje i ispite, utjecaj predavanja na studente, područje predmeta i opće procjene. Cilj audita je dobivanje realne slike o postojećem stanju sistema kvaliteta, kako bi se moglo pristupiti poboljšanju. Nakon uvođenja sistema kvaliteta i određenog perioda uhodavanja vrši se interni audit u svrhu provjere rezultata sistema kvaliteta. Kako bi svoj rad mogli obaviti profesionalno izvršiocu audita moraju biti dobro obučeni i nepristrasni.

7.2. Eksterni audit

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

Kako bi Visoka škola FINra ostvarila postavljene ciljeve neophodno je sistematski pratiti i poboljšati kvalitet u oblastima poput:

- **Statusa studijskog programa.** Utvrditi potrebe za implementiranje novih studijskih usmjerenja u skladu sa izraženim interesima potencijalnih studenata i potrebe tržišta

rada na dugoročnoj osnovi i stvaranje uslova za implementaciju studijskih usmjerenja (Npr. Forenzičko računovodstvo, Porezno računovodstvo, Računovodstvo neprofitnih organizacija/fondacija, Računovodstvo javnih institucija).

- **Nastavni proces.** U potpunosti implementirati sistemski pristup evaluaciji rada profesora, predavača, asistenata od strane studenata. U okviru sistemske evaluacije evaluirati i rad drugih organizacionih jedinica Visoke škole kao što su Služba za rad sa studentima, Bibliotekarske službe i drugih službi. Rezultate evaluacije koristiti u funkciji unaprjeđenja kvaliteta nastavnog procesa i učiniti ih javno dostupnim u okviru Visoke škole FINra. Važnost se stavlja i na poboljšanje odnosa između relacije teorije i prakse u nastavnom procesu na način da će u nastavnim sadržajima više biti zastupljena prezentacija praktičnih iskustava, proučavanje studija slučaja i studijske posjete institucijama radi sagledavanja praktičnih iskustava i povezivanja teorije i prakse.
- **Naučno-istraživački rad.** Obezbijediti tehničko-tehnološke uslove za implementaciju naučno-istraživačkog rada, te utvrditi standarde u pogledu kvantiteta i kvaliteta naučno-istraživačkog rada nastavnika i saradnika.
- **Razvoj materijalnih, ljudskih i finansijskih resursa.** Povećan broj nastavnog osoblja u radnom odnosu sa punim radnim vremenom i sa naučnim zvanjem doktor nauka, Uspostavljen i realizovan Program kontinuiranog profesionalnog razvoja nastavnog i nenastavnog osoblja i sl.

Pored prethodno navedenog iznimno je važno inkorporirati studente u procesu sistemskog praćenja i periodičnog evaluiranja sistema osiguranja kvaliteta, putem vrednovanja studentskog rada i anketiranja kvaliteta nastave od strane studenata.

Politika osiguranja kvaliteta Visoke škole FINra podržava razvoj kulture kvaliteta, pri čemu su svi uposlenici uključeni i doprinose kontinuiranom poboljšanju kvalitetu studijskog programa Finansije i računovodstvo, te definišu način uključivanja vanjskih sudionika u tome.

LITERATURA KOJE SE KORISTILA PRILIKOM IZRADE POLITIKE OSIGURANJA KVALITETA VISOKE ŠKOLE FINra

- Odluka o kriterijima za akreditaciju visokoškolskih ustanova u BiH
- Osiguranje kvaliteta u Visokom obrazovanju, Evropska iskustva i prakse, Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta
- Pojmovnik osnovnih termina i definicija iz područja osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju, Sveučilišta u Zagrebu
- Politika kvaliteta, ekonomski fakultet Univerziteta u Sarajevu
- Politika kvaliteta, Prirodno-matematički fakultet u Sarajevu
- Politika kvaliteta, Sveučilište u Zagrebu, edukacijsko-rehabilitacijski fakultet
- Politika kvaliteta, Visoke škole „Logos Centar“ u Mostaru
- Politika kvalitete, Fakulteta elektrotehnike i računarstva, Sveučilišta u Zagrebu
- Politika kvalitete, Pravni fakultet, Sveučilišta u Zagrebu
- Politika osiguranja kvaliteta na Univerzitetu u Tuzli
- Pravilnik o osiguranju kvaliteta Prometej Banja Luka,
- PRAVILNIK o studentskoj evaluaciji kvaliteta izvođenja nastave i postupanju po provedenoj evaluaciji, Visoka škola „Logos Centar“ u Mostaru
- Pravilnik o sustavu osiguranja kvaliteta na Visokoj školi „Logos Centar“ Mostar
- Pravilnik o upravljanju kvalitetom na Univerzitetu u Sarajevu
- Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju u BiH
- Web stranica Agencije za razvoj visokog obrazovanja i osiguranja kvaliteta

Datum: 14.10.2016. god.

Broj: 38-1-18-2/16



PREDSJEDAVAJUĆI SENATA


Doc.dr./Ismet Kalić