

UNIVERSITY OF TUZLA



UNIVERZITET U TUZLI

**POLITIKA OSIGURANJA KVALITETA
NA UNIVERZITETU U TUZLI**

Tuzla, mart 2011. godine

1.	Izjava o politici kvaliteta.....	1
2.	Sistem upravljanja kvalitetom.....	2
2.1.	Centar za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju.....	2
2.2.	Odbor za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju.....	3
2.3.	Struktura odbora za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju.....	3
3.	Politika kvaliteta i odgovornosti.....	4
3.1.	Politika kvaliteta.....	4
3.2.	Preispitivanja od strane rukovodstva.....	5
4.	Upravljanje resursima.....	6
4.1.	Osiguranje resursa.....	6
4.2.	Ljudski resursi.....	6
4.3.	Infrastruktura.....	6
5.	Realizacija djelatnosti Univerziteta.....	7
5.1.	Planiranje realizacije i finansijsko poslovanje.....	7
5.2.	Nabavke opreme i usluga.....	8
5.3.	Upravljanje procesima.....	8
5.4.	Identifikacija i slijedljivost.....	10
5.5.	Imovina korisnika i očuvanja proizvoda.....	10
6.	Vrjednovanja, analize i poboljšavanja.....	11
6.1.	Opšte odredbe praćenja i mjerenja.....	11
6.2.	Evaluacija studijskih programa.....	12
6.3.	Procedure za unaprjeđenje kvaliteta procesa.....	13
7.	Evaluacija sistema kvalitete obrazovanja.....	14
7.1.	Interna evaluacija.....	14
7.2.	Eksterna evaluacija.....	15

1. Izjava o politici kvaliteta

Osnovni ciljevi osiguranja kvaliteta Univerziteta u Tuzli su: bolja spremnost za ispunjenje istraživačke i obrazovne funkcije, kvalitet kao cilj (rad bez grešaka), zadovoljstvo korisnika usluga (studenti i društvena zajednica), težnja ka izvrsnosti, veća vrijednost za uloženi novac, transformacija univerziteta, poboljšanje univerziteta i kvalitet kao instrument unaprjeđenja efikasnosti. Cilj izgradnje sistema kvaliteta na Univerzitetu u Tuzli je zadovoljan student kroz pozitivno iskustvo na fakultetu/ADU - od prijave za upis na fakultet/ADU, preko predavanja, ispita i diplome do zapošljavanja i cjeloživotnog obrazovanja. Kvaliteta nastavnog procesa je sposobnost Univerziteta odnosno nastavnika, saradnika, upravljačkih organa i službi da zadovolje potrebe studenata. Student je u središtu sistema praćenja, osiguranja i unaprjeđenja kvaliteta na Univerzitetu u Tuzli. Rad ureda, službi, organizacionih jedinica i uprave univerziteta, naučni i stručni rad nastavnika se procjenjuju kroz prizmu iskustva studiranja na Univerzitetu. Student je subjekt sistema, a sistem se koristi da prati, procijeni i poboljša kvalitetu studentskog iskustva tokom studiranja. Ostvarenjem ovog cilja postiže se zadovoljstvo svih učesnika u sistemu - studenata, nastavnika, uprave, prateće administracije i društvene zajednice a što je preduslov učinkovitog uklapanja u globalne tokove savremenog evropskog i svjetskog prostora visokog obrazovanja. Univerzitet u Tuzli na osnovu nivoa znanja stručnih i naučnih kadrova, u mogućnosti je da ostvari nastavni, naučni i stručni kvalitet na visokom nivou u skladu sa procesima evropske integracije visokog obrazovanja predviđenih Bolonjskom deklaracijom i da kvalitetom pruženih usluga osigura kako povjerenje i zadovoljstvo studenata, tako i privrede i društva u cjelini.

Osnovni principi na kojima se zasniva politika kvaliteta su:

- kvalitetno i permanentno ispunjavanje svih zahtjeva okruženja,
- sistem upravljanja kvalitetom je usmjeren na stalno poboljšanje obrazovnog procesa i svih procesa rada i stalno inoviranje procesa rada u skladu sa dostignućima nauka,
- kriteriji kvaliteta u obavljanju zadataka svih zaposlenih na najbolji način,
- timski rad u cilju unaprjeđenja nauke i prakse,
- usaglašenost sa procesima evropske integracije visokoškolskog obrazovanja,
- maksimalan i inovativan kvalitet u svim fazama procesa rada,
- dokumentiranost procesa rada,
- potpuna literaturna potkrijepljenost nastavnih procesa,
- postvaren savremeni nivo efektivnosti, racionalnosti i kvaliteta u procesu rada.

U provođenju politike kvaliteta, Univerzitet u Tuzli ostvaruje svestranu saradnju sa naučnim institucijama i korisnicima rezultata nastavnog, naučnog, umjetničkog i stručnog rada Univerziteta. Svaki uposlenik na Univerzitetu treba da se pridržava propisane dokumentacije sistema kvaliteta, pri čemu svojom kreativnošću treba da daje doprinos unaprjeđenju sistema kvaliteta i procesa rada, razvija kulturu kvaliteta i svoje zadatke izvršava u duhu utvrđene politike kvaliteta.

Univerzitet u Tuzli je uspostavio, te primjenjuje i održava sistem upravljanja kvalitetom i stalno poboljšava njegovu efikasnost. Sistemom upravljanja kvalitetom na Univerzitetu obuhvaćeni su svi procesi neophodni za realizaciju utvrđene politike kvaliteta i ciljeva kvaliteta.

2. Sistem upravljanja kvalitetom

2.1. Centar za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju

Centar za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju je podorganizaciona jedinica Univerziteta i u svom radu saraduje sa svim organizacionim i podorganizacionim jedinicama Univerziteta.

Zadaci Centra su:

- stvaranje mreže za unaprjeđivanje i osiguranje kvaliteta i integriranja Univerziteta u nacionalnu i internacionalnu mrežu za unaprjeđenje kvaliteta,
- koordiniranje inicijativa za provođenje razvojnih programa u svrhu kontinuiranog osiguranja i unaprjeđenja kvaliteta,
- praćenje pokazatelja definisanih dokumentom «Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju» ,
- poticanje stalnih rasprava o kvaliteti, širenje kulture kvalitete u akademskoj i neakademskoj javnosti,
- razvijanje postupaka interne i eksterne evaluacije,
- osiguravanje povratnih informacija od strane studenata i usmjeravanje njihovih sugestija, prijedloga i kritika,
- prikupljanje informacija o kvaliteti od svih korisnika sistema,
- poticanje stručnog usavršavanja nastavnika, saradnika, menadžmenta i administrativnog osoblja.
- poštovanje standarda i smjernica u oblasti osiguranja kvaliteta u Bosni i Hercegovini, kao i ostalih dokumenata iz oblasti osiguranja kvaliteta, koji obavezuju Univerzitet.

Tijela Centra su:

- voditelj Centra i
- Vijeće Centra.

U sastavu Vijeća Centra su:

- voditelj Centra,
- prorektor za nastavu i studentska pitanja,
- prorektor za NIR,
- prorektor za razvoj i ekonomsko-finansijske poslove,
- zaposlenik rektorata zadužen za unaprjeđenje kvaliteta (imenuje ga Rektor),
- tri predstavnika studenata koje imenuje Udruženje studenata Univerziteta u Tuzli.

Članovi Vijeća iz alineja 1., 2., 3. i 4. su članovi po funkciji, a članovi Vijeća iz alineje 5. i 6. imenuju se na mandat u trajanju od dvije godine koji počinje teći od dana imenovanja a prestaje ako članu prestane status studenta. Vijeće Centra je savjetodavno tijelo Senata koje planira, upravlja i analizira postupke evaluacije cjelokupnog sistema obrazovanja i naučno-istraživačkog sistema na Univerzitetu. Vijeće Centra održava sjednice najmanje dva puta godišnje. Vijeće Centra donosi odluke na sjednicama natpolovičnom većinom glasova svih članova vijeća Centra. Voditelja Centra u radu na sjednicama Vijeća Centra može zamijeniti bilo koji član Odbora koji u tom slučaju ima ista prava i obveze kao član Vijeća Centra.

Voditelj Centra u okviru svoje nadležnosti:

- predstavlja Centar,
- saziva i predsjedava sjednicama Vijeća Centra,
- koordinira rad Centra s radom odbora za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju,
- priprema godišnji i dugoročni plan aktivnosti,
- osigurava adekvatnu uključenost studenata u provođenje institucionalne politike osiguranja kvaliteta.
- obavlja i druge poslove u vezi unaprjeđenja kvaliteta, a uz pomoć Odbora za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju Univerziteta u Tuzli zaduženih za unaprjeđenje kvalitete.

2.2. Odbor za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju

Odbor za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju Univerziteta u Tuzli organizira, koordinira i provodi postupke evaluacije (interne i eksterne) i razvija unutarnje mehanizme osiguravanja i unaprjeđenja kvaliteta posebno s obzirom na sljedeće elemente:

- organizira, koordinira i provodi postupke interne i eksterne evaluacije,
- razvija i prikuplja indikatore kvaliteta,
- osigurava učešće studenata u praćenju kvaliteta provođenja studija,
- istražuje uspješnost studiranja i uzroka nekvalitetnog, neefikasnog i predugog studiranja,
- provodi institucijsko istraživanje kvaliteta,
- provodi studentske ankete,
- istražuje kompetencije nastavnog osoblja,
- potiče usavršavanje univerzitetskih nastavnika (cjeloživotno obrazovanje),
- potiče usavršavanje administrativnog i tehničkog osoblja,
- istražuje kvalitetu općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programom,
- definiranje i uvođenje standardnih procedura u administrativnom dijelu fakulteta/ADU.

Odbor u saradnji s Centrom provodi postupke evaluacije. Sva druga pitanja u svezi predstavnika Odbora pobliže se mogu urediti i aktom fakulteta/ADU u skladu s ovim dokumentom.

2.3. Struktura odbora za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju

Senat Univerziteta imenuje Odbor za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju (nadalje: Odbor) sa svakog fakulteta/ADU Univerziteta u Tuzli i to u sastavu:

- predstavnik nastavnika koji je ujedno i voditelj odbora za fakultet/ADU,
- predstavnik saradnika,
- predstavnik studenata,
- predstavnik administrativnog osoblja.

NNV fakulteta/ADU dostavljaju prijedloge imena svih predstavnika odbora fakulteta/ADU Senatu nakon isteka mandata. Mandat predstavnika je dvije godine.

Uloga studenta u sistemu osiguranja kvaliteta je definirana nadležnostima i odgovornostima Odbora za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju i kroz nadležnosti Vijeća Centra za osiguranje kvaliteta i internu evaluaciju. Pored toga, uloga studenata u osiguranju kvaliteta studijskih programa je definirana kroz nadležnosti NNV-a i Senata Univerziteta.

3. Politika kvaliteta i odgovornosti

3.1. Politika kvaliteta

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

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

Politika kvaliteta je preispitana i prihvaćena od strane rukovodstva sa izvršnom odgovornošću, obavezujuća je za sve učesnike u procesima rada Univerziteta. Ciljevi Univerziteta i dijelova organizacione strukture, uz pomoć misije, konzistentni su sa misijom Univerziteta i na taj način omogućavaju objedinjavanje ukupnog potencijala Univerziteta na ostvarivanju projektiranih efekata. Kvalitet rada i napor učesnika u procesima rada su osnovni faktori u procesu ostvarivanja projektiranih efekata i ostvarenja ciljeva Univerziteta. Ciljevi su određeni, kvantitativno iskazani, razumljivi i usmjereni na ostvarenje misije Univerziteta. Uzimajući u obzir mjesto i ulogu Univerziteta kao obrazovno-naučne ustanove, a u skladu sa definiranom misijom i vizijom Univerziteta, zacrtani su sljedeći opšti ciljevi kvaliteta:

- zadovoljavanje potreba korisnika (studenata) u domenu I ciklusa, II ciklusa i III ciklusa studija kao i za stalno stručno usavršavanje;
- izvođenje naučnoistraživačkih projekata, samostalno, odnosno u saradnji sa drugim organizacijama iz zemlje i inostranstva;
- razvijanje izdavačke djelatnosti štampanih i elektronskih publikacija;
- stalna usuglašenost s aktualnim naučnim i stručnim saznanjima;
- zadovoljavanje potreba ostalih korisnika iz oblasti usluga Univerziteta;
- stalno unaprjeđivanje sistema upravljanja kvalitetom.

Navedeni ciljevi se postižu kroz unaprjeđenje procesa rada, snižavanje troškova rada, težnju ka trenutnoj (maksimalno mogućoj) ažurnosti, svođenje žalbi na minimum, stalnu obuku i naučno i stručno usavršavanje kadrova, stalno podsticanje marljivosti, kreativnosti i inovativnosti, unaprjeđenje internog i eksternog komuniciranja, osiguranje pozitivne radne klime.

Rukovodstvo Univerziteta u Tuzli, koje ima glavnu odgovornost za postavljene ciljeve, stalno ih preispituje i podešava u skladu sa zahtjevima korisnika i promjenama uslova poslovanja.

Rukovodstvo sa izvršnom odgovornošću na Univerzitetu, svoju opredijeljenost za uspostavljanje, primjenu i stalno unapređenje sistema upravljanja kvalitetom, manifestira kroz: jasno utvrđenu politiku i strategijske ciljeve u skladu sa misijom i vizijom organizacije, definirane ključne procese rada, definirane mjerljive ciljeve, stalno, periodično preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom radi povišenja efektivnosti i efikasnosti.

Univerzitet konstantno širi vrijednosti specifične za univerzitetsku djelatnost u najširem smislu te čuva ugled i dostojanstvo Univerziteta i nastavničke profesije. Etički kodeks na Univerzitetu zasnovan je na načelu ostvarivanja ljudskih prava, načelu poštivanja integriteta i dostojanstva osobe, načelu jednakosti, pravednosti, moralnosti i humanosti, načelu profesionalnosti, savjesnosti i odgovornosti, načelu poštivanja zakona, pravnih postupaka i opštih akata, načelu međusobnog uvažavanja i tolerantnosti, načelu objektivnosti, načelu povjerenja u nastavnički posao i etičkim pravilima u nastavnom, naučnom i umjetničkom radu. Etički kodeks sadrži moralna načela i načela profesionalne etike kojih se u svom profesionalnom i javnom djelovanju pridržavaju nastavnici, saradnici, naučnici, istraživači, umjetnici i drugi zaposlenici kao i studenti na Univerzitetu u Tuzli.

3.2. Preispitivanja od strane rukovodstva

Za poslove na nivou Univerziteta odgovornost je distribuirana i to tako da poslovi na nivou Univerziteta pripadaju Rektor, poslovi uprave dekanima, prorektor za razvoj i ekonomsko-finansijske poslove, prodekanima za nastavu, generalnom sekretaru Univerziteta, poslovi obrazovanja pripadaju prorektor za nastavu i studentska pitanja, dekanima i prodekanima za nastavu i studentska pitanja, marketing poslovi pripadaju prorektor za međuuniverzitetsku saradnju u zemlji i inostranstvu a poslovi naučno-istraživačke djelatnosti prorektor za NIR i prodekanima za NIR. Menadžment Univerziteta u Tuzli redovno preispituje sistem upravljanja kvalitetom da bi provjerio efikasnost u skladu sa usvojenom politikom i ciljevima kvaliteta. Po potrebi, sistem upravljanja kvalitetom se preispituje i mimo planiranih rokova. Podloge za preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom su:

- izvještaji redovnih i vanrednih, internih i eksternih provjera sistema kvaliteta,
- rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika,
- primjedbe, prijedlozi i sugestije zainteresovanih strana i izvještaji efekata procesa rada,
- rezultati analiza reklamacija i žalbi korisnika,
- promjene nastale u organizaciji,
- promjene zakona i propisa,
- analize finansijskih efekata.

Na osnovu analize preispitivanja sistema upravljanja kvalitetom, rukovodstvo sa izvršnom odgovornošću preuzima: mjere za unaprjeđenje sistema upravljanja kvalitetom, mjere za povećanje zadovoljstva i otklanjanje nezadovoljstva korisnika, mjere za povećanje efikasnosti radnih procesa, mjere za prilagođavanje i usaglašavanje sa zakonima i propisima.

Sve preduzete mjere imaju cilj da unaprijede sistem upravljanja kvalitetom u cjelini, povećaju zadovoljstvo zainteresovanih strana, ostvare bolje poslovne rezultate Univerziteta i smanje broj posljedica neusuglašenosti u poslovanju.

4. Upravljanje resursima

4.1. Osiguranje resursa

Rukovodstvo sa izvršnom odgovornošću, shvatajući značaj uticaja resursa na uspostavljanje i održavanje sistema kvaliteta, osigurava sve potrebne resurse:

- kompetentne kadrove,
- adekvatan prostor i sredstva za rad,
- nematerijalne resurse, kao što su intelektualna svojina, know-how, itd.,
- organizacionu strukturu Univerziteta,
- radnu sredinu,
- dobavljače,
- finansije.

4.2. Ljudski resursi

Na bazi utvrđivanja potreba poslova u radnim procesima, stalno se utvrđuju potrebne kompetencije svih zaposlenih, kao što su: potrebno obrazovanje, obuka na poslu, stepen uvježbanosti, vještina i iskustvo. U skladu sa normativnim aktima Univerziteta a na osnovu analize i ocjene kompetencija zaposlenih organiziraju se programi i planovi obuke zaposlenih iz područja tehničkih znanja za informatičku tehnologiju, menadžmenta, marketinga, primjene standarda, zakona, propisa, procedura i uputstava za obavljanje radnih procesa. Izbor u nastavno-naučna zvanja na fakultetu vrši se u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju. 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.

4.3. Infrastruktura

Za izvođenje procesa rada, Univerzitet 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, Univerzitet 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 Univerziteta

5.1. Planiranje realizacije i finansijsko poslovanje

Planiranje realizacije se izvodi u skladu sa planovima poslovanja Univerziteta u Tuzli. Godišnji plan rada Univerziteta između ostalog obuhvata i planiranje: uslova za rad, broja studenata na I, II i III ciklusu, kao i studenata na doškolovanju, obrazovnog rada i njegovog rasporeda, naučne djelatnosti, izdavačke djelatnosti, kadrovskih uslova, investicionog održavanja i investicija, kulturne aktivnosti i aktivnosti njegovanja tradicije obrazovanja studenata, saradnje sa srodnim naučnim i obrazovnim institucijama.

Na Univerzitetu se stalno utvrđuju potrebe i zahtjevi društvene zajednice za obrazovanjem studenata, i u tom cilju se razvijaju, predlažu i primjenjuju novi i unaprjeđuju postojeći nastavni programi za obrazovanje studenata odgovarajućeg profila. Na Univerzitetu se, također, prate potrebe i zahtjevi studenata, kao i ostalih korisnika usluga, za sve postojeće usluge iz domena rada, kao i za moguće nove usluge koje traže studenti i ostali korisnici (kao što su, na primjer, softverske usluge, izrada studijskih programa, naučni i stručni skupovi, konsultantske usluge itd.). Rezultati aktivnosti opisanih ovom procedurom predstavljaju osnovu za donošenje odluke o novoj usluzi koju Univerzitet može da ponudi, odnosno za utvrđivanje mogućnosti za stalno podizanje kvaliteta već postojećih usluga. Univerzitet obavlja naučnoistraživački i umjetnički rad u cilju razvoja nauke i stvaralaštva, unaprjeđivanja djelatnosti visokog obrazovanja, odnosno unaprjeđivanja kvaliteta nastave, usavršavanja naučnog i umjetničkog podmlatka, uvođenja studenata u naučnoistraživački odnosno umjetnički rad, kao i stvaranja materijalnih uslova za rad i razvoj Univerziteta. Naučni rad na Univerzitetu ostvaruje se kroz osnovna, primijenjena i razvojna istraživanja, a umjetnički rad kroz umjetničke projekte. Aktivnosti vezane za evaluaciju i unaprjeđenje studijskih programa obavljaju se prema dokumentiranoj proceduri, a u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju TK i Statutom Univerziteta, u cilju ostvarenja potrebnog kvaliteta diplomiranih stručnjaka određenog profila.

Univerzitet i njegove članice finansijskim poslovanjem obezbjeđuju: kvalitetan naučni i nastavni rad, razvoj djelatnosti i studentskog standarda, osiguravanje materijalnih i drugih prava zaposlenika najmanje u mjeri predviđenoj kolektivnim ugovorom. Finansijsko poslovanje Univerziteta i njegovih članica se temelje na: poštivanju finansijskih propisa BiH, FBiH i TK, optimalnom izvršenju obrazovnih i naučnih zadataka Univerziteta i njegovih članica, načelu ekonomičnosti, načelu solidarnosti Univerziteta i njegovih članica, načelu autonomije članica Univerziteta u raspolaganju vlastitim prihodima. Univerzitet i njegove članice finansiraju: program nastavne djelatnosti, program naučne i umjetničke istraživačke djelatnosti, program razvoja, proširenje obima i povećanje nivoa osnovnih djelatnosti Univerziteta, program stalnog usavršavanja zaposlenika, studentsko interesno organiziranje, studentske programe, kulturne i sportske aktivnosti, rad Fonda za nadarene studente Univerziteta. Finansiranje programa nastavne djelatnosti fakulteta i akademije radi se na bazi: broja zaposlenih u naučno-nastavnim, nastavno-saradničkim zvanjima, broju nastavnika vanjskih saradnika, potrebi za iznajmljivanjem prostora za realizaciju nastave i drugim relevantnim činiocima.

5.2. Nabavke opreme i usluga

Univerzitet primjenjuje dokumentirane procedure koje osiguravaju da nabavljeni proizvodi odnosno usluge zadovoljavaju i uspješno podržavaju radne procese. Nabavkom je obuhvaćena: oprema, radovi, instalacije, dijelovi (rezervni, za ugradnju i sl.), materijali (repromaterijal, potrošni, kancelarijski i sl.), stručna literatura i usluge.

Dokumentirani postupci kojima je definirana nabavka usklađeni su sa Zakonom o javnim nabavkama BiH i Pravilnikom o internim procedurama u postupku javnih nabavki roba, radova i usluga na Univerzitetu u Tuzli. Ocjenjivanje i rangiranje dobavljača vrši se prema Zakonu o javnim nabavkama BiH. Ocjenjivanje i rangiranje dobavljača za robu, radove i usluge vrši se komisijski. U pripremi tenderske dokumentacije komisija definira:

- predmet javne nabavke,
- zahtjeve kvaliteta,
- reference,
- cijenu i način plaćanja,
- rok isporuke i
- ostale kriterije, što je detaljno opisano u navedenim procedurama.

Za ostale proizvode i usluge, čija vrijednost ne prelazi zakonom određeni limit, ocjenjivanje dobavljača vrši nadležni organ Univerziteta, prema Pravilniku o javnim nabavkama putem direktnog sporazuma. Realizirane nabavke analiziraju se na kraju godine, kada se priprema izvještaj o dodijeljenim nabavkama, i to po:

- vrstama i predmetu javne nabavke,
- ukupnom broju javnih nabavki,
- ukupnoj vrijednosti javnih nabavki i
- eventualnim problemima koji su se pojavili u toku realizacije procesa nabavke.

5.3. Upravljanje procesima

Osnovni procesi rada na Univerzitetu obuhvaćaju: nastavne procese, naučnoistraživačke procese, procese realizacije usluga, izdavačku djelatnost i procese podrške (administrativni procesi, dokumentaciono-informacioni procesi i sl.).

Nastavni procesi su osnova misije Univerziteta, odnosno njegove svrhe postojanja. U skladu s tim, Univerzitet vodi računa da:

- nastavne aktivnosti izvode kompetentni učesnici, 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 (kabinetska, učionička, didaktička i laboratorijska) i stručna literatura (udžbenici) visokog stepena pogodnosti za osiguranje potrebnog kvaliteta i uslova rada;
- korisnici usluga studenti se za učešće u nastavnom procesu prethodno kvalifikuju na osnovu uspjeha u prethodnom školovanju i provjeri znanja pri upisu

Završna faza osnovnog, nastavnog procesa je organiziranje izrade završnog rada na studijama prvog drugog i trećeg ciklusa a to su procesi kojima je, u skladu sa njihovim značajem, na fakultetu posvećena 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, dekana i prodekana fakulteta/ADU. Aktivnosti podnošenja i prijema zahtjeva, izbora komisije za priznavanje strane visokoškolske isprave, izrade i razmatranja izvještaja, oblikovanja i dostave rješenja, kao i eventualnog razrješenja žalbi, su pod nadležnošću studentske službe i nastavno-naučnog vijeća. Univerzitet trajno čuva dokumentaciju o priznavanju ispita, priznavanju stranih visokoškolskih isprava i ekvivalenciji isprava.

U cilju prezentacije naučnih i stručnih dostignuća, njihove razmjene sa partnerima iz okoline i provjere naučne i stručne kompetentnosti Univerziteta i učesnika u naučnoistraživačkim i nastavnim procesima, Univerzitet organizuje naučne konferencije i skupove kao posebno značajan oblik djelatnosti.

Naučne konferencije i naučno-stručne skupove Univerzitet organizuje kao:

- stalne – konferencije/skupove koji su, u organizaciji Univerziteta ili njegove organizacione jedinice, ustanovljeni kao tradicionalni; održavaju se u planiranim, jednakim vremenskim (godišnjim) ciklusima, sa istim nazivom, i imaju unaprijed utvrđena programska područja,
- povremene – konferencije/skupove koje Univerzitet ili njegova organizaciona jedinica organizuje po potrebi i u područjima koja nisu obuhvaćena programima stalnih konferencija/skupova.

Proces organiziranja takvih konferencija/skupova uključuje odgovarajuću dokumentaciju koja se koristi u aktivnostima iniciranja, planiranja, pripreme, rada i analize uspjeha konferencija/skupova, kao i odgovarajuće radne i prateće materijale i zapise koji se u predmetnim aktivnostima koriste i vode.

Izdavačka djelatnost na Univerzitetu obuhvata oblikovanje rukopisa, recenziju, pripremu i štampanje sljedećih publikacija:

- udžbenika za potrebe nastavnog procesa (knjige, skripte, praktikumi, priručnici za vježbe, zbirke zadataka i sl.),
- monografija, kao rezultata naučnoistraživačkog rada,
- časopisa, kao oblika razmjene naučnih i stručnih informacija sa okolinom,
- zbornika radova sa naučnih konferencija i naučno-stručnih skupova i
- drugih publikacija iz djelatnosti Univerziteta.

Sve publikacije u izdanju Univerziteta podliježu recenziji, osim brošura, kataloga, radnih materijala za konferencije, skupove i seminare i sličnih materijala za jednokratnu upotrebu. Dokumentaciono-informaciona djelatnost predstavlja proces podrške svim ostalim procesima rada

na Univerzitetu. Organizirana je na način koji osigurava pristup i korištenje svih informacija relevantnih u radu učesnika u nastavnom, naučnoistraživačkom i drugim procesima na Univerzitetu a obuhvata između ostalog rad Univerzitetske 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.

5.4. Identifikacija i slijedljivost

Identifikacija podrazumijeva prepoznavanje nekog ili nečeg. Slijedljivost podrazumijeva takav način vođenja dokumentacije i identifikaciju, koja omogućuje da se u bilo kojoj fazi procesa rada od početka do završetka može utvrditi unazad porijeklo i historijat tog procesa i da se može povezati sa zapisima i pratećom dokumentacijom iz tog procesa.

U vezi sa praćenjem aktivnosti studenata od upisa na Univerzitet, pa kroz nastavni proces, provjeru znanja, sve do diplomiranja, a isto tako i za studije drugog i trećeg ciklusa, ostvaruje se potpuna identifikacija i slijedljivost. U procedurama za prijem studenata za realizaciju nastavnog procesa i rad studentske službe u procedurama za vođenje završnih radova na studijama prvog, drugog i trećeg ciklusa bliže je definiran način rada koji, prema predviđenim zapisima, osigurava potpunu identifikaciju i slijedljivost. Na sličan način je osigurana identifikacija i slijedljivost kod priznavanja ispita, prepoznavanje inostranih kvalifikacija, kao i kod rješavanja molbi i žalbi u nastavnom procesu. Zapisi koji nastaju po navedenim procedurama, a kojima se osigurava identifikacija i slijedljivost, odlažu se u dosje kandidata i čuvaju trajno.

Naučne konferencije, naučno-stručni skupovi i drugi skupovi u organizaciji Univerziteta u svojoj realizaciji često rezultiraju odgovarajućom publikacijom. Organiziranje konferencija/skupova zahtjeva osiguranje identifikacije i slijedljivosti, što se ostvaruje putem zapisa koji nastaju od iniciranja konferencije/skupa do donošenja odluke o organiziranju, planiranjem, prikupljanjem radova, pregledom radova, oblikovanjem materijala, realizacijom programa i analizom uspjeha konferencije/skupa. U ovoj djelatnosti se ostvaruje potpuna identifikacija i slijedljivost putem zapisa koji nastaju od podnošenja zahtjeva za publikaciju, prijema rukopisa, recenzije radova, pa do izdavanja publikacije. Dokumentaciono-informaciona djelatnost omogućuje učesnicima u radu Univerziteta pristup i korištenje informacija relevantnih za odvijanje procesa rada.

5.5. Imovina korisnika i očuvanja proizvoda

Posebna pažnja posvećena je čuvanju imovine studenata koja se odnosi na upisnu dokumentaciju (izvod iz knjige rođenih, svjedočanstvo i diploma o završenom prethodnom obrazovanju i drugo). Ova dokumentacija se ulaže u 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 u organizacionim jedinicama Univerziteta kao i pakovanje i isporuku proizvoda Univerziteta kupcima odnosno korisnicima.

Procesi skladištenja i čuvanja se na Univerzitetu odnose na ulazne materijale koji se za potrebe rada u organizacionim jedinicama Univerziteta dobavljaju od dobavljača. Univerzitet 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

Univerzitet u cilju ispunjenja svoje misije stalno prati, analizira i poboljšava svoje procese kroz:

- praćenje realizacije nastavnog procesa,
- analize uspješnosti studiranja,
- vannastavne djelatnosti,
- provođenje internih provjera.

Na ovaj način se osigurava stalno poboljšanje uspostavljenog sistema upravljanja kvalitetom.

U sistemu upravljanja kvalitetom osnovno je pratiti i mjeriti zadovoljstvo korisnika usluga Univerziteta. Kao najvažnije, izdvajaju se informacije o rezultatima u nastavno-naučnom procesu i povratnim informacijama od strane korisnika. Navedeni dokument bio dao opis metoda i tehnika koje se koriste za praćenje i analizu podataka o zadovoljenju korisnika usluga.

U toku realizacije nastavnih procesa vrši se provjera znanja studenata kroz vježbe (računske, umjetničke i druge), kolokvije, samostalne radove, ispite, završne radove. Osoblje koje učestvuje u realizaciji nastavnog i naučnog procesa podliježe, također, provjeri i ocjenjivanju. Anketa je tako koncipirana da pruža informacije o:

- kvalitetu izvođenja nastave,
- kvalitetu organiziranja nastavnog procesa,
- kvalitetu pomoćnih službi (studentska služba i održavanje).

Obradom i analizom ankete dobiva se izvještaj o anketi nastavnog procesa koji razmatra nadležni organ Univerziteta i preduzima korektivne i preventivne mjere. Stručni organi Univerziteta organiziraju i vrše kontrolu uspješnosti studiranja. Analiza uspješnosti studiranja vrši se po predmetima, užim naučnim oblastima i studijskim programima, uzimajući u obzir prosječnu ocjenu studenata, stepen prolaznosti studenata i prosječno vrijeme trajanja studija.

Rukovanje bibliotečkim jedinicama je organizirano na način koji omogućava identifikaciju i slijedljivost. 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. Univerzitet je obavezan da pribavi ocjenu i mišljenje korisnika o kvalitetu usluge poslije izvršene usluge.

Na Univerzitetu u Tuzli je ustanovljena sistemski zasnovana procedura stalnog izdvajanja, obrade i analize podataka, u cilju dobijanja relevantnih informacija o stanju procesa rada i otklanjanja odstupanja od propisanih zahtjeva. Imajući u vidu da se kvalitet osnovnih djelatnosti i pruženih usluga ugrađuje u svim fazama procesa rada, proces izdvajanja, obrade i analize podataka se odnosi na sve funkcije i sva radna mjesta Univerziteta.

6.2. Evaluacija studijskih programa

Plan osiguravanja kvalitete studijskoga programa sadrži dokumentaciju na kojoj se zasniva sistem osiguravanja kvalitete studijskoga programa i provodi postupke evaluacije rada nastavnika i saradnika, praćenja ocjenjivanja, evaluacije dostupnosti resursa za proces učenja, evaluacije podrške studentima, praćenja studentske prolaznosti, praćenja zadovoljstva svih učesnika studijskog programa te njihovo informisanje o studijskom programu. Samoevaluacija i monitoring studijskih programa provode se kako bi se osiguralo da se odobreni programi tokom vremena prilagođavaju razvoju određenog naučnog područja i razvoju prakse u određenoj struci. Istovremeno, fakulteti/ADU kontinuirano provjeravaju usvajaju li studenti definirane ishode učenja na zadovoljavajućem nivou odnosno prilagođavaju nastavne metode i metode procjene ishoda učenja u skladu s indikatorima njihove efikasnosti. U svrhu redovnog praćenja i analiziranja studija neophodno je pratiti plan izvođenja studija i njegovu usklađenost s programom. Plan za izvođenje sadrži: opšte podatke o predmetu (studij, broj sati, ECTS, web stranica kolegija, nosioci i saradnici na kolegiju i dr.), opis predmeta (ciljevi i očekivani ishodi, sadržaj predmeta, načini izvođenja nastave, obaveze studenata, bodovanje obaveza studenata, literatura, ispitni termini), dodatne potrebne informacije o predmetu (konsultacije s nastavnicima, saradnicima i dr.). Planovi za izvođenje za svaki predmet fakulteta/ADU izrađuju se i objavljuju na službenoj web stranici fakulteta najmanje sedam dana prije početka nastave. S ciljem omogućavanja raspoloživosti i dostupnosti resursa za učenje potrebno je poduzeti slijedeće aktivnosti: postaviti web stranice s nastavnim sadržajem, osigurati sve naslove obavezne literature, osigurati dovoljan broj primjeraka obavezne literature koja postoji samo u štampanom obliku, odnosno dovoljan broj istovremenih pristupa sadržaju u elektronskom obliku, osigurati dostupnost potrebnog softvera, planirati laboratorijske kapacitete i sl. Fakulteti/ADU će kreirati i periodične izvještaje o pokazateljima uspješnosti izvođenja studija. Na sjednicama naučno-nastavnih vijeća, na prvoj sjednici nakon završetka prethodne akademske godine prodekan za nastavu i voditelji odsjeka podnose izvještaj o studiju po godinama studija za prethodnu akademsku godinu. Izvještaj se zasniva na dostupnim pokazateljima kvaliteta rada kao što su prolaznosti po predmetima, izvještajima nastavnika, studentskim evaluacijama i dr. Studentska evaluacija je osnovni način utvrđivanja studentskog iskustva na nastavi određenog predmeta. Fakulteti/ADU su ih dužni redovno provoditi u cilju unaprjeđenja nastavnog procesa. Procjena stvarnog studentskog opterećenja odnosi se na poređenje predviđenih ECTS bodova i stvarnog opterećenja studenata prema pojedinim aktivnostima na predmetu. Provodi se za sve predmete. Nakon završetka predavanja i završetka ispita nastavnici kreiraju izvještaj o provedenoj nastavi na predmetu koji uključuje podatke o uspješnosti studiranja, samoanalizu nastavnika i prijedloge za unaprjeđenje učenja na predmetu. Fakulteti/ADU definiraju procedure djelovanja nakon dobivenog izvještaja, a što predstavlja osnovu za unaprjeđenje kvaliteta nastavnog rada. Izvještaj nastavnik prilaže prodekanima za nastavu i u svoju arhivu koji na uvid šalje voditelju studijskog programa/uže naučne oblasti/odsjeka. Fakulteti/ADU moraju provoditi ispitivanje prikladnosti postignutih ishoda učenja studenata koji su završili određeni ciklus studija sa stvarnim potrebama tržišta rada, npr. putem anketiranja ili zajedničkim tematskim sastancima nastavnika, poslodavaca i njihovih zaposlenika (alumni), strukovnih udruženja, predstavnika tržišta rada i drugih relevantnih organizacija. Važno je da se ovo ispitivanje provodi svakih 3 do 5 godina. Postizanju primjerenih ishoda učenja doprinosi i uključivanje predstavnika privrede u izvođenje nastave.

6.3. Procedure za unaprjeđenje kvaliteta procesa

Stalnost procesa unaprjeđenja na Univerzitetu zasnovana je na obavezi svih učesnika u procesima rada, ustanovljenoj sistematizacijom poslova na radnim mjestima da stalno, svakodnevno:

- planiraju procese iz sopstvenog područja rada,
- kvalitetno izvode procese na svom radnom mjestu,
- kontrolišu kvalitet sopstvenih procesa i uočavaju eventualne neusuglašenosti i
- analiziraju efekte sopstvenih procesa i predlažu inovacije i druge mjere unaprjeđenja.

U obavezi rukovodstva Univerziteta je da, primjenjujući usvojenu politiku kvaliteta, vodi Univerzitet ka ostvarenju postavljenih ciljeva i pri tome vrši analizu:

- ostvarenja ciljeva Univerziteta,
- rezultata ocjenjivanja (internih i eksternih provjera),
- efekata izvedenih korektivnih i preventivnih mjera,
- procesa preispitivanja sistema upravljanja kvalitetom od strane rukovodstva.

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

Procedure koje obuhvataju većinu procesa na Univerzitetu a koje potiču unaprjeđenje kvaliteta su:

- Procedure za izbor u zvanja nastavnika i saradnika
- Procedure za javne nabavke
- Procedure održavanja sredstava za rad
- Procedure za izdavačku djelatnost
- Procedure za promociju djelatnosti Univerziteta
- Procedure za evaluaciju i realizaciju studijskih programa
- Procedure prijema studenata
- Procedure izrade naučnoistraživačkih projekata
- Procedure provjere znanja studenata
- Procedure analize uspješnosti studiranja
- Procedure vrjednovanja relevantnosti nastavnog osoblja unutar uže naučne oblasti
- Procedure organiziranja naučnih konferencija i naučno-stručnih skupova
- Procedure zasnivanja radnog odnosa sa nenastavnim osobljem
- Procedure za vođenje i izradu završnih radova na studijama prvog, drugog i trećeg ciklusa
- Procedure priznavanja ispita u svrhu mobilnosti
- Procedure za priznavanje inostranih kvalifikacija
- Procedure za internu i eksternu evaluaciju kvaliteta
- Procedure za rad studentske službe
- Procedure za praćenje i ocjenu rada administrativnog osoblja
- Procedure organiziranja naučnih konferencija i naučno-stručnih skupova
- Procedure provjeravanja i ocjenjivanja nastavnog procesa
- Procedure za rješavanje zahtjeva i prigovora studenata u nastavnom procesu
- Procedure za povredu obaveza studenata

7. Evaluacija sistema kvalitete obrazovanja

7.1. Interna evaluacija

Nakon definirane organizacije i strukture sistema osiguranja kvaliteta na nivou Univerziteta u Tuzli, odgovornost za implementaciju i provedbu sistema snose organizacione jedinice na kojima se odvija obrazovni proces. Organizacione jedinice su obavezne kontinuirano pratiti, osiguravati i unaprjeđivati kvalitetu studentskih iskustava tokom studiranja. Ovaj proces temelji se na dinamičkom ciklusu kvaliteta čiji osnovni elementi su ocjena postojećeg stanja s ciljem poboljšanja kvaliteta (misija, vizija, analize, strategija), implementacija planiranih mjera, evaluacija rezultata i funkcioniranja sistema (interna i eksterna evaluacija) te usavršavanje i poboljšavanje sistema. Sistem osiguranja kvaliteta podrazumijeva provjeru i praćenje djelatnosti Univerziteta putem interne evaluacije vrjednovanja njegovih organizacionih jedinica. Za potrebe interne evaluacije sistema kvaliteta na organizacionim jedinicama Univerziteta potrebno je koristiti evaluacijski model koji uključuje: izradu samoanalize organizacione jedinice Univerziteta (samoevaluacioni izvještaj), definiranje i praćenje pokazatelja kvaliteta, provođenje studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave i nastavnika i provođenje evaluacije postignuća studenata. Za izradu samoevaluacije organizacione jedinice Univerziteta potrebno je pratiti statističke pokazatelje kvaliteta obrazovnog procesa - indikatore kvaliteta. Indikatori kvaliteta su vrijednosti koje su značajne za ocjenu kvalitetnog rada akademske ustanove i pomoću kojih pokušavamo izmjeriti kvalitetu njenog rada. To su empirijske informacije koje daju sliku o tome na koji način ustanova realizira svoje ciljeve i osigurava kontinuirano praćenje nivoa kvaliteta obrazovnog procesa. Neki od indikatora kvaliteta studenata koji su ključni za promatranja su broj prijavljenih za upis u odnosu na broj raspoloživih mjesta, broj diplomiranih studenata, duljina studiranja, broj koji se upisuje na II i III ciklus studija i prosječna ocjena studiranja a neki od indikatora kvaliteta fakulteta su objavljeni radovi, kvaliteta predavanja-inovacije, sponzorirani projekti, stručno iskustvo, interdisciplinarnе aktivnosti, saradnja s okruženjem i reputacija diplomiranih studenata. Obzirom na brojnost i kompleksnost pokazatelja uz osnovne postoje i brojni drugi mogući pokazatelji kvaliteta kao što su broj studenata koji učestvuju u naučnim istraživanjima, udio stranih studenata, inovativne inicijative u nastavi, odnos sati prakse (gradilište, laboratoriji) i teorije po pojedinim predmetima, broj i struktura publikacija, broj izložbi, prezentacija, naučnih i stručnih tribina, seminara i konferencija, broj sponzoriranih istraživanja (od strane privrede), nacionalna i međunarodna priznanja i nagrade studentima i nastavnicima, realizacija stručnih projekata i profit od stručnog rada. Pokazatelji kvaliteta obrazovanja i uvjeta studiranja definiraju se različitim kombinacijama varijabli kao što su:

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

Pokazatelji kvaliteta koji su neophodni za praćenje i mjerenje su:

- o broj prijavljenih u odnosu na broj upisanih studenata u I godinu studija,
- o broj upisanih u višu godinu studija,
- o broj diplomiranih studenata u godini,
- o prosječna duljina studiranja,
- o prosječna ocjena studiranja,
- o broj studenata koji se upisuju na II ciklus i III ciklus studija,
- o prolaznost i ocjena na ispitu,
- o zapošljavanje po diplomiranju.

Za svaki pokazatelj koji će se kontinuirano pratiti biti će kreirani obrasci o načinu praćenja i evidentiranja pokazatelja kvalitete koje na standardiziran i jedinstven način opisuju način prikupljanja i obrade podataka. Uporište za određivanje i praćenje indikatora su u dokumentima Univerziteta u Tuzli i njegovih organizacionih jedinica (Statutu, Pravilima studiranja, Pravilniku o ocjenjivanju i sl.). Tačno definiran način praćenja indikatora omogućuje poređenje sa drugim univerzitetima.

Univerzitet u Tuzli sprovodi interne evaluacije u cilju analize usuglašenosti sistema upravljanja kvalitetom i utvrđivanja stepena njegove primjene. Interne evaluacije se provode prema utvrđenom terminskom planu (redovne) ili po zahtjevu ovlaštenog lica (vanredne).

Pored toga provode se studentske evaluacije izvođenja nastave i nastavnika a čiji je cilj utvrđivanje dobrih strana rada nastavnika i otkrivanje područja i aktivnosti koja je nužno mijenjati. Rezultati provođenja studentske evaluacije osnova su za daljnji rad na poboljšanju nastave. Evaluacija se provodi printano ili elektronski, u pravilu pri kraju nastave 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. Rezultati evaluacije promatraju se u odnosu na prethodne rezultate (kako bi se pratio napredak od uvođenja promjena) i u odnosu na druge. Primjerenost i efikasnost uvedenog sistema upravljanja i unaprjeđenja kvalitete provjerava se periodički. Indikatori kvaliteta koje je neophodno pratiti jednom godišnje na nivou dokumenta u sistemu osiguranja i unaprjeđenja kvaliteta za studijski program/fakultet/Univerzitet je broj prijavljenih studenata za upis, broj upisanih studenata, broj diplomiranih studenata, duljina studiranja, prosječna ocjena studiranja, broj upisanih u višu godinu.

7.2. Eksterna evaluacija

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.