

Савет Високе школе модерног бизниса у Београду, на основу чл. 53. ст.1. тач. 12. Закона о високом образовању, стандарда 1. Упутства за припрему извештаја о самовредновању високошколске установе у саставу универзитета, интегрисаних универзитета и високих школа и чл.19. Статута Високе школе модерног бизниса, на предлог Директора Високе школе модерног бизниса, на седници одржаној 17.10.2012. године, донео је:

## **СТРАТЕГИЈУ ОБЕЗБЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА**

### **1. Увод**

Стратегија обезбеђења квалитета (у даљем тексту: Стратегија) је документ који дефинише основна начела и правце развоја квалитета у Високој школи модерног бизниса, уважавајући прописе, стандарде и најбољу праксу у области високог образовања. Ова Стратегија изражава опредељење Високе школе модерног бизниса да непрекидно и систематски унапређује квалитет у свему што ради. У складу са тим, у оквиру Стратегије и у складу са мисијом и визијом Високе школе утврђени су (1) приоритетни циљеви квалитета; (2) мере за обезбеђење квалитета; (3) субјекти обезбеђења квалитета; (4) области обезбеђења квалитета. Такође, посебан део је посвећен изградњи организационе културе квалитета.

У методолошком смислу, током прве фазе у изради ове Стратегије, на основу реалног сагледавања снага али и слабости, процењен је степен развоја система квалитета у Високој школи модерног бизниса. У следећем кораку, идентификовани су трендови у окружењу и на основу тога дефинисани правци развоја система квалитета, односно циљеви квалитета Високе школе модерног бизниса. Основни методолошки алат који је при томе коришћен је SWOT анализа.

Стратегија се базира на следећим полазним основама:

- Болоњска декларација (11.04.1997.) коју је потписала наша земља 2003. године;
- Лисабонска конвенција о признавању квалификација/диплома у високом образовању (11.04.2003. године) коју је ратификовала наша земља 2003. године.
- Закон о високом образовању (Сл. гласник РС, бр. 76/2005; 100/2007 - аутентично тумачење; 97/2008, 44/2010);
- Правилник о стандардима и поступку за акредитацију високошколских установа и студијских програма (Сл. гласник РС, бр. 106/2006, 112/2008);
- Правилник о стандардима за самовредновање и оцењивање квалитета високошколских установа (Сл. гласник РС бр.106/2006);

- Правилник о стандардима и поступку за спољашњу проверу квалитета високошколских установа (Сл. гласник РС, бр.106/2006);
- Упутства за припрему извештаја о самовредновању високошколске установе;
- Статут Високе школе модерног бизниса, Београд;
- Стандарди ИСО 9001.2008.
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, Helsinki, Finland 2005.,
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), 2004.,
- Стратегија развоја образовања у Србији до 2020 године (Сл. гласник РС, бр.107/2012);

Стратегија је резултат тимског рада запослених у Високој школи модерног бизниса као израз заједничког опредељења и настојања да континуирано унапређују квалитет према захтевима свих заинтересованих страна (стакхолдери). Дакле, према овом ширем схватању, квалитет се не подређује само студентима (клијентима, односно корисницима услуга високог образовања), већ ширем кругу субјеката (регулатори, власници капитала, запослени, пословни партнери, шира друштвена заједница).

Стратегија представља докуменат који дугорочно опредељује развој Високе школе модерног бизниса (до 3 године). Ова Стратегија се периодично преиспитује и по потреби мења, односно прилагођава пројектованим променама у интерној и екстерној средини.

## **2. Циљеви квалитета**

У складу са мисијом и визијом, Висока школа модерног бизниса је дефинисала следеће дугорочне циљеве, односно опредељења:

- побољшање квалитета студијских програма;
- унапређење квалитета наставног кадра, што ће подићи квалитет наставе на виши ниво;
- побољшање услова рада;
- подстицање академског понашања студената на етичким принципима;
- побољшање квалитета ненаставног кадра, што директно утиче на квалитет испоручене услуге;
- улагања у изградњу снажног бренд-а;
- мапирање и уређење процеса;
- изградња ефикасног информационог система са циљем ефикаснијег праћења и мерења постигнутих резултата у односу на постављене циљеве и главне конкуренте;
- успостављање и јачање контролних механизма;
- унапређење сарадње са студентима који су завршили основне и мастер академске студије Високе школе модерног бизниса, ради остваривања трајне и узајамне користи и интереса (Алумни клуб);
- јачање сарадње са локалном самоуправом и широм друштвеном заједницом како би се потврдила корпоративна друштвена одговорност;

- јачање сарадње са привредом;
- јачање сарадње са средњим школама;
- јачање сарадње са сродним домаћим и страним високошколским установама;
- развој посебних образовних програма;
- афирмација пројектног начина рада;
- повећање обима и врста услуга.

Наведени циљеви и опредељења треба да буду конкретизовани у Акционом плану који служи за реализацију ове Стратегије и у осталим тактичким, односно оперативним плановима Високе школе модерног бизниса. У том смислу, за сваки од циљева, прецизирају се критеријуми и параметри који служе за мерења постигнутих резултата, опис активности које ће бити предузете ради остваривања циљева, рокови и носиоци (субјекти) активности. Испуњеност циљева се континуирано прати на основу извештаја према динамици утврђеној у Акционом плану. Захваљујући томе могуће је благовремено уочити одступања од планираних перформанси и предузимати корективне мере.

### **3. Мере за обезбеђење квалитета**

Реализација постављених циљева квалитета подразумева обезбеђење свих неопходних ресурса (кадровских, организационих, финансијских, просторних, техничких) за унапређење квалитета. При томе, Висока школа модерног бизниса нарочито инсистира на предузимању следећих мера:

- Обавезно самовредновање и редовна оцена квалитета студијских програма у складу са стандардима Националног савета за високо образовање у интервалима од највише од три године;
- Формирање Комисије за обезбеђење квалитета чији је задатак да континуирано прати, односно контролише квалитет и да предлаже одговарајуће мере за унапређење квалитета у Високој школи модерног бизниса;
- Поштовање високих критеријума за избор наставника и сарадника, као и њихово усклађивање са националним и међународним критеријумима;
- Стална обука и стручно усавршавање свих запослених;
- Набавка савремених наставних средстава, књига и стручних часописа;
- Успостављање континуиране сарадње са послодавцима и дипломираним студентима ради прикупљања и анализе повратних информација о квалитету студијских програма и стеченим компетенцијама (провера стечених знања применом у пракси);
- Екстерна провера квалитета;
- Сарадња, размена информација и искустава са угледним домаћим и међународним високообразовним установама сличног усмерења;
- Примена методолошких алата и техника TQM-а и ENQA ради унапређења процеса (шеме за унапређење квалитета, дијаграми, статистички алати и методе мерења);
- Транспарентност постигнутих резултата у обезбеђењу квалитета;

- Изградња, развој и стално промовисање културе квалитета, као и иновативне климе у Високој школи модерног бизниса.

Наведене мере за обезбеђење квалитета усклађене су са активностима које су детаљно описане и образложене у Акционом плану за обезбеђење квалитета. На овај начин обезбеђен је ефикасан механизам за превођење ове Стратегије у конкретне резултате, односно за остваривање циљева квалитета.

#### **4. Области обезбеђења квалитета**

Висока школа модерног бизниса, у складу са TQM пословном филозофијом, форсира квалитет у сваком облику своје делатности. При томе, усмерава пажњу нарочито на следеће области:

- Квалитет студијских програма;
- Квалитет наставног процеса;
- Квалитет ненаставне подршке и услова за рад (студентска служба, финансије, библиотека, правни послови, кадровски послови, послови информационе и техничке подршке);
- Квалитет научно-истраживачког и стручног рада;
- Квалитет студената;
- Квалитет уџбеника и литературе;
- Квалитет ресурса; и
- Квалитет управљања (планирање, организација, контрола).

Све ове области су међусобно повезане, односно условљене што захтева холистички приступ на основу којег се усклађују интереси делова и целине. У том смислу, Висока школа модерног бизниса ће афирмисати пројектни начин рада који подразумева формирање интердисциплинарних, односно мултидисциплинарних тимова који су посвећени реализацији специфичних задатака у свакој области обезбеђења квалитета, водећи рачуна о функционисању целокупног система.

#### **5. Субјекти обезбеђења квалитета**

У Високој школи модерног бизниса, у складу са TQM пословном филозофијом, субјекти обезбеђења и унапређења квалитета су сви запослени и студенти. При томе, посебну улогу имају следећи органи:

- Савет;
- Научно наставно веће;
- Директор;
- Комисија за обезбеђење квалитета;
- Катедре;
- Студентски парламент.

Права и обавезе наведених субјеката су регулисана Статутом Високе школе модерног бизниса, одговарајућим правилницима и одлукама надлежних органа. Надзор у обезбеђењу квалитета може бити поверен и специјализованим консултантским фирмама о чему се закључује посебан уговор, на основу одлуке коју доноси Директор Високе школе модерног бизниса.

## **6. Организациона култура квалитета**

Данас постоји консензус о истакнутом значају организационе културе у управљању квалитетом. У том контексту се чак и TQM може дефинисати као стварање организационе културе у којој се константно тежи постизању сатисфакције потрошача, односно клијената кроз интегрисани систем методолошких алата, техника и обуке. На овај начин TQM се посматра као "културни покрет" усмерен у правцу успостављања менаџмент филозофије која мотивише запослене да преузму сву одговорност за достизање врхунског квалитета у производњи и услугама.

Висока школа модерног бизниса посвећена је изградњи организационе културе у којој квалитет представља једну од основних вредности. Имајући то у виду, ова вредност се поштује и цени у сваком сегменту организационе културе. Манифестује се кроз уверења и ставове и битно утиче на мишљење и понашање свих запослених у Високој школи модерног бизниса.

Висока школа модерног бизниса опредељена је за Европски модел управљања квалитетом, односно развој имиџа и културе квалитета која се заснива на следећим покретачима: (1) Лидерство; (2) Запослени; (3) Политика и стратегија; (4) Партнерства и ресурси и (5) Процеси. Ови покретачи треба да генеришу следеће резултате: (1) Задовољство запослених; (2) Задовољство клијената; (3) Позитиван утицај на друштво и (4) Унапређење кључних пословних перформанси (напомена: иста логика је примењена и приликом дефинисања критеријума за оцену модела пословне извршености, односно доделу европске награде за квалитет (EFQ Excellence Model). Овако схватање организационе културе квалитета приступно је у земљама Европске Уније.

Улога и функције организационе културе су вишеструке и могу се поделити у две групе: интерне и екстерне. Једна од најважнијих интерних функција је да обезбеди унутрашњу кохезију, тако што запослени деле заједничка веровања, вредности, норме понашања и ставове. Захваљујући оваквом културном складу може се постићи боља координација активности и међусобних односа у организацији. Осим тога, организациона култура има и функцију мотиватора, јер снабдева организацију духовном енергијом која подстиче ентузијазам и лојалност запослених. Са друге стране, организациона култура има изражен и екстерни утицај. Рефлектује вредности и ставове организације на оркужење и одређује његову слику у јавности (image).

Веза између организационе културе и бренд-а је симбиотичка. Њихове улоге се у многим сегментима допуњују и преплићу. Организациона култура нуди потрошачима специфичан (јединствен) садржај који је уграђен у бренд. Овај садржај у којем доминира квалитет чини бренд јединственим и подстиче код потрошача позитивне утиске и емоције.

Захваљујући томе, Висока школа модерног бизниса гради своју индивидуалност, настоји да стекне предности у односу на главне конкуренте и на тај начин унапреди своју тржишну позицију.

## **7. Повезаност образовне, научно-истраживачке и стручне делатности**

Висока школа модерног бизниса подстиче своје наставнике и сараднике да се баве научно-истраживачким радом. На овај начин се ствара основа да се у наставне садржаје уграде резултати истраживања и решења конкретних проблема у пракси. Такође, тако се студентима обезбеђује прилика да стичу знања и вештине не само кроз класичан вид наставе, већ и кроз учешће у научно-истраживачким пројектима наставника и сарадника.

## **8. Акциони план**

На основу ове Стратегије, Комисија за обезбеђење квалитета ће дефинисати Акциони план у којем ће бити детаљно утврђени циљеви, мере, активности, носиоци и рокови за реализацију постављених циљева, односно спровођење Стратегије. Овај Акциони план усваја Савет Високе школе модерног бизниса.

## **9. Завршне одредбе**

Стратегија обезбеђења квалитета Високе школе модерног бизниса ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли. Исто тако, овај докуменат биће објављен на Интернет страници Високе школе модерног бизниса.

Ступањем на снагу ове Стратегије престаје да важи Стратегија за обезбеђење квалитета Високе школе модерног бизниса у Београду која је усвојена 24.10.2008. године.

У Београду,

Председник Савета

---

Мр Александар Дејановић