

## Запис о преиспитивању система управљања квалитетом

### I Општи подаци

Састанак  одржан дана  са почетком у  часова  
(ред. бр.) (датум) (време)

у сали  .  
(број) (место одржавања)

ЕВИДЕНЦИЈА ПРИСУТНОСТИ				
Ред. број	Позвани		Присутни	
	Име и презиме	Функција	ДА	НЕ
1	Проф. др Милија Сукновић	Декан	+	
2	др Сања Маринковић	Продекан за међународну сарадњу	+	
3	др Александар Ђоковић	Продекан за наставу	+	
4	Проф. др Александар Марковић	Продекан за организацију и финансије	+	
5	др Марко Петровић	Продекан за научно истраживачки рад	+	
6	Гордана Алексић Славински	Секретар Факултета	+	

### II Ток састанка

#### 1. Преиспитивање степена задовољства и рекламација корисника

Током школске 2016/17 године, организоване су три анкете, ради добијања повратне информације од стране студената о квалитету реализоване наставе и испита. Анкете су реализоване у претпоследњим недељама зимског и летњег семестра.

У следећој табели приказани су резултати анкете из летњег семестра. Са задовољством се може констатовати да су све вредности атрибута за посматране корисничке критеријуме биле нешто веће у односу на прошлу школску годину у исто време за летњи семестар. На седници ННВ, одржаној 28.06.2017.г., извршена је презентација реализоване анкете, а наставницима и сарадницима достављени су њихови појединачни лични резултати анкете. Донета је одлука, да се прворангираних 5 наставника и 7 сарадника награди куповином књига по сопственом избору у износу од 15.000,00 динара. Следи табеларни приказ, са упоредним прегледом у односу на прошлу школску годину.

Р.б.	ТВРДЊЕ	Просечна оцена 2016/2017	Просечна оцена 2015/2016
1.	Да ли се настава редовно одржава (предавања/вежбе)?	4.96	4,93
2.	Да ли се настава редовно одржава (консултације)?	4.89	4,84
3.	Разумљивост и начин излагања и обима материје предвиђене предметом	4.56	4,43
4.	Усаглашеност плана предавања и обима материје предвиђене предметом	4.52	4,31
5.	Подстицање студената на активност, критичко размишљање и креативност	4.49	4,34
6.	Предавања наставника/сарадника помажу студенту да лакше савлада материју предвиђену предметом	4.56	4,40
7.	Обим и квалитет препоручене литературе	4.22	4,16
8.	Наставник/сарадник даје корисне савете за будући рад студената	4.56	4,42
9.	Наставник/сарадник одговара на питања и води рачуна о студентским коментарима	4.72	4,58
10.	Професионалност и етичност наставника/сарадника у комуникацији са студентима	4.74	4,65
11.	Објективност и непристрасност у оцени знања студената	4.76	4,68
12.	Општи утисак	4.63	4,51

## 2. Преиспитивање резултата провера система управљања квалитетом

У протеклом периоду спроведена је једна интерна провера система менаџмента квалитета у свим подсистемима према захтевима стандарда ISO 9001:2015, а на основу претходно израђеног програма интерних провера. Током интерне провере утврђена је мања неусаглашеност која се односила на то да нису израђени сви Картони процеса као што је то дефинисано у Приручнику система менаџмента, што је дато у Извештају о неусаглашености.

10.01.2017. године обављена је ресертификациона провера система менаџмента квалитета факултета од стране сертификационог тела Bureau Veritas Certification. Тим проверивача су чинили: Душан Антовић – вођа тима и Бранка Митић – члан тима. Тим проверивача је спровео процесно засновану проверу која је фокусирана на значајне аспекте, ризике и циљеве. Методе провере које су коришћене су: интервјуи, посматрање

активности, преглед документације и записа. Провера је започета уводним састанком уз присуство руководства организације. Налази провере, коначни закључак провере и препоруке проверивача су представљени руководству организације током завршног састанка.

Током провере нису утврђене неусаглашености само су дата извесна запажања, а коначан резултат провере је добијање сертификата о усклађености система менаџмента факултета са захтевима стандарда ISO 9001:2008. Рок важења сертификата је до септембра 2018. године, до када је потребно прећи на нову верзију стандарда ISO 9001:2015.

### 3. Преиспитивање перформанси процеса и неусаглашености

Поред поменутих анкета за зимски и летњи семестар, спроведена је и анкета о квалитету реализованих испитних рокова, пре свега јануарског и фебруарског и објективности наставника на испиту. Ова анкета је реализована након завршетка поменута два испитна рока. Детаљна анализа поменуте анкете презентована је на седници ННВ, одржаној 02.03.2017.г. Следи табела са упоредним прегледом вредности атрибута, по четири релевантна критеријума. Може се констатовати да су резултати заиста јако добри.

Организација испита			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	8.92	1.41	1239
II	8.56	1.62	820
III	8.85	1.53	992
IV	8.89	1.51	1047

Усклађеност са литературом			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
8.90	1.63	1282	8.90
8.91	1.42	818	8.91
8.93	1.53	982	8.93
8.93	1.48	1051	8.93

Усклађеност са наставом			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	8.77	1.59	1241
II	8.80	1.40	786
III	8.90	1.53	954
IV	8.99	1.40	1045

Објективност на испиту			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак

I	9.03	1.46	1222
II	9.06	1.43	844
III	9.19	1.43	1058
IV	9.16	1.39	1490

Поређење са претходном школском годином		
Критеријум	2015/2016	2016/2017
Организација испита	8.69	8,83
Усклађеност са литературом	8.83	8,92
Усклађеност са наставом	8.76	8,86
Објективност на испиту	8.95	9,12

Активности библиотеке			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	9.02	1.30	165
II	8.92	1.24	179
III	8.87	1.34	210
IV	9.20	1.21	251

Активности рачунског центра			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	9.06	1.27	158
II	8.79	1.20	192
III	8.93	1.20	220
IV	9.02	1.23	263

Активности студентске службе			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	8.58	1.42	228
II	8.31	1.36	237
III	8.24	1.40	262
IV	8.51	1.52	308

Активности продекана за наставу			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	9.04	1.28	136
II	8.78	1.40	180
III	8.63	1.47	201
IV	8.56	1.53	256

Активности студента продекана			
По годинама			

Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	8.98	1.45	117
II	8.40	1.60	159
III	8.37	1.65	182
IV	8.39	1.63	223

Активности студентског парламента			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	9.05	1.44	126
II	8.36	1.61	172
III	8.06	1.61	197
IV	8.10	1.70	234

Оцена квалитета сајта Факултета			
По годинама			
Година	Оцена	СтдДев	Узорак
I	8.91	1.20	280
II	8.98	1.12	243
III	8.94	1.20	265
IV	8.93	1.28	309

#### 4. Преиспитивање статуса корективних и превентивних мера

У протеклом периоду није било покренутих корективних и превентивних мера.

#### 5. Преиспитивање политике квалитета и степена остварења дефинисаних циљева

Политика квалитета је адекватна.

Преиспитивање дефинисаних циљева квалитета:

- 1) Да више од 600 студената заврши основне и више од 600 студената заврши Мастер академске студије у овој школској години – делимично остварено, основне академске студије, у школској 2016/17 години, завршило 523 студента, а Мастер академске студије 606 студената.
- 2) Да више од 50% уписаног броја студената на свакој години студија оствари 60 ЕСПБ у школској 2015/16 години – није остварено – размотрити да ли је реално постављен овај циљ.  
Да просечно чекање дипломаца на налажење посла буде мање од 12 месеци – остварено – резултати анкете за дипломце од 10.09.2016. год.
- 3) Обезбедити да се на конкурс за упис у 2017/18 школску годину пријави више од 2000 кандидата за основне академске студије, више од 1200 кандидата за Мастер академске студије и више од 90 кандидата за докторске студије – делимично остварено. На основне академске студије пријављено 2181 кандидата чиме је испуњен постављени циљ али је на мастер академске студије пријављено је 1007 кандидата, на докторске студије пријављено 66 кандидата што је нешто мање од постављеног циља.

4) Пораст броја радова наставника и сарадника ФОН-а у часописима са SCI листе – није остварено - у 2017. год. објављено је око 150 радова колико је објављено и у предходној години.

6. *Преиспитивање мера проистеклих са претходних преиспитивања*

1) *У вези побољшања ефикасности система управљања*

Сва запажања која су проистекла са интерне провере су размотрена и реализована.

2) *У вези побољшања предмета рада*

За разне аналитике, као основу за закључивање, пројектован је и развој система Складишта података студентске службе. Посебно је посвећена пажња праћењу успешности организације и полагања испита и колоквијума, са посебним освртом на студенте који су по први пут уписани у једну од година студија. У наставку се даје један од извештаја о постигнутом успеху након завршеног фебруарског испитног рока.

Предмети прве године студија:

Предмет	Пријављени студенти	Број положилих	Положили / Пријављени (%)
Економија	1075	475	44.19
Математика 1	1355	164	12.10
Менаџмент	935	678	72.51
ОИКТ	922	643	69.74
Психологија	845	578	68.40
Социологија	481	253	52.60

Предмети друге године студија:

Предмет	Пријављени студенти	Број положилих	Положили / Пријављени (%)
Архитектура рачунара и оперативни системи	462	273	59.09
Економика пословања и планирање	319	157	49.21
Енглески језик 3	98	55	56.12
Инжењеринг процеса	57	45	78.95
Маркетинг	1021	337	33.01
Математика 3	769	109	14.17
Менаџмент људских ресурса	343	287	83.67
Основе квалитета	62	49	79.03
Принципи програмирања	93	4	4.30
Програмирање 2	415	282	67.95
Рачуноводство	171	77	45.03

Теорија вероватноће	1026	327	31.87
Француски језик 3	2	1	50.00

**Предмети треће године студија:**

Предмет	Пријављени студенти	Број положилих	Положили / Пријављени (%)
Електронско пословање	509	373	73.28
Економика пословања и планирање	3	2	66.6
Инжењерске комуникације и логистика	10	8	80.00
Инжењеринг процеса	7	7	100.00
Логистика	135	51	37.78
Локација и распоред објеката	79	67	84.81
Менаџмент људских ресурса	375	325	86.67
Нормативно регулисање квалитета	52	46	88.46
Односи с јавношћу	49	3	6.12
Операциона истраживања 1	885	451	50.96
Основе програмирања	98	56	57.14
Пословни информациони системи	2	1	50.00
Пословно право (акред.2014.)	82	67	81.71
Рачунарске мреже и телекомуникације	378	237	62.70
Стандардизација	5	4	80.00
Стандардизација 1	54	35	64.81
Теорија система	483		
Управљање квалитетом документације	19	6	31.58
Управљање документацијом	46	15	32.61
Управљање пројектима	398	157	39.45
Управљачко рачуноводство	185	79	42.70

**Предмети четврте године студија:**

Предмет	Пријављени студенти	Број положилих	Положили / Пријављени (%)
Анализа поузданости и	52	45	86.54

ризика			
Инжењеринг квалитета	51	22	43.14
Интелигентни системи	457	202	44.20
Интернет технологије	492	150	30.49
Информациони системи предузећа	87	38	43.68
Међународни менаџмент	198	131	66.16
Планирање производње и услуга	99	0	0.00
Пословна интелигенција	203	146	71.92
Пословно право (акред. 2009.)	198	141	71.21
Пројектовање информационих система	418	256	61.24
Рачунарски интегрисана производња	72	47	65.28
Симулација и симулациони језици	429	239	55.71
Систем заштите на раду	34	25	73.53
Систем квалитета животне средине	35	27	77.14
Финансијска тржишта	292	67	22.95

### 3) Потребни ресурси

Зарад квалитетнијег рада у овој школској години, реализована је набавка и проширење хардверске платформе у постојећим рачунарским учионицама. По салама опрема је следећа:

1. **Сала 109:** 26 рачунар типа Lenovo M700, i3-6100T, 8 GB RAM, SSD 128 GB, HDD, 500 GB, Gb lan;
2. **Сала 111:** 31 рачунар типа Lenovo M700, i3-6100T, 8 GB RAM, SSD 128 GB, HDD, 500 GB, Gb lan;
3. **Сала 005:** 31 рачунар типа Lenovo M700, i3-6100T, 8 GB RAM, SSD 128 GB, HDD, 500 GB, Gb lan;
4. **Сала 006:** 31 рачунар типа Lenovo M700, i3-6100T, 8 GB RAM, SSD 128 GB, HDD, 500 GB, Gb lan;
5. **Сала 020:** 31 рачунар типа Lenovo M700, i3-6100T, 8 GB RAM, SSD 128 GB, HDD, 500 GB, Gb lan;
6. **Сала Ц002:** 20 лаптоп рачунара, са конфигурацијом: Intel i3, 4 GB (за студенте) + 1 лаптоп за презентацију;
7. **Сала 310:** Интерактивна табла Smart SB 680, видео пројектор Panasonic PT-CX200EJ;
8. **Сала Сервер:**
  - HPE Storage MSA2040-M0S96A Disk Enclosures;



- *Server 2 x Xeon QuadCore, 24 GB RAM, 2 x 1 Gb network link 6 x 320 GB, RAID 5, Редудантно hot-swap напајање;*
- *Database Server Virtuelni server, Fedora Linux, 4 GB RAM;*
- *Moodle server, OpenSource софтвер за систем студија на даљину;*
- *OpenMeetings server, OpenSource софтвер за видео конференцију;*
- *Aplikativni DLS server, Virtuelni server, Fedora Linux, 4 GB RAM;*
- *Шасија blejd C700, са 16 рачунара генерације 1-6;*
- *Firewall: HPE MSR3044 router.*

#### 4) *Остало*

- Извршити анализу и корекцију Каталога услуга и Каталога процеса Факултета организационих наука – остварено.
  - Креирати картоне процеса (са основним информацијама о процесу, материјалним и људским ресурсима, праћењу процеса, анализи контекста и заинтересованих страна и анализи ризика) – делимично остварено.  
*Урађен је један број картона процеса али је потребно наставити са израдом и попунити картоне за све процесе који се одвијају на факултету.*
  - Преиспитати документ Д.УП.011 Управљање процесима на ФОН-у и ажурирати га у односу на стварно извођење датих процеса – остварено.  
*Документ Управљање процесима на ФОН-у је повучен, а у оквиру Приручника СМК креирани су Картони процеса помоћу којих ће се пратити процеси.*
  - Усагласити документацију СМК са захтевима нове верзије стандарда ISO 9001:2015. – остварено.  
*Измењен је документ Упутство за обликовање и означавање докумената СМК, тако што су обрасци докумената и записа прилагођени новој верзији стандарда и целокупна документација је пребачена на нове обрасце.*
7. *Преиспитивање измена које би могле утицати на систем управљања квалитетом*

С обзиром да се факултет мора прилагодити захтевима нове верзије стандарда ISO 9001:2015. извршена је корекција документа Упутство за обликовање и означавање документа и на основу њега је коригована целокупна документација система менаџмента квалитетом.

#### 8. *Преиспитивање перформанси екстерних испоручилаца*

За извођење наставе на Факултету ангажују се по потреби наставници и сарадници са других факултета. Са њима се закључују споразуми и уговори о ангажовању, у складу са Правилником о давању сагласности за рад наставника и сарадника Универзитета у Београду у другој високошколској установи. Вредновање њиховог рада се врши анкетама студената на исти начин као и наставника и сарадника запослених на факултету, што је приказано у анализама анкета.

#### 9. *Преиспитивање адекватности ресурса*

Постојећи ресурси су адекватни за обављање процеса образовања, али с обзиром да се тежи повећању броја уписаних студената, потребно је даље радити на

стварању могућности за повећање како просторних капацитета, тако и људских ресурса и опреме.

*10. Преиспитивање ефективности предузетих мера које се односе на ризике и прилике*

Предузете мере су ефективне као на пр.: увођење електронског чекирања одржане наставе допринело је једноставнијем праћењу одржавања наставе и испита и утицало је на смањење недозвољене замене предавача.

*11. Преиспитивање препорука за побољшања у функционисању система управљања квалитетом*

- Факултет организационих наука је установио начин утврђивања задовољства корисника дефинисан у поступку Д.МА.002. На основу добијених одговора из анкете о задовољству корисника извршена анализа добијених резултата би могла бити детаљнија, а постављени критеријуми јаснији како би се дефинисале конкретније мере за побољшање на основу саме анализе.

**Образложење:** Допуњен је документ Д.МА.002 Поступак утврђивања задовољства корисника у тачки 4.5 Анализа података о задовољству корисника тако што је додата реченица: За наставнике и сараднике чија је укупна просечна оцена међу последњих 5% вредности на ранг листи оцена, предузима се дисциплинска мера Продекана за наставу.

- Факултет организационих наука је усвојио акциони план за спровођење Стратегије обезбеђења квалитета. Објективни докази о извештају остварења Циља 1 би могли бити више у складу са предвиђеном реализацијом остварења циља.

**Образложење:** У Извештају о раду ФОН-а су описане активности које се односе на овај циљ и то у делу Промотивне активности и Рад студентских организација – ЕКОФОН.

### III Одлуке и мере

*1) У вези побољшања ефективности система управљања*

Спровести мере за отклањање неусаглашености и запажања која су проистекла са интерне провере.

*Одговоран: Представник Руководства за квалитет  
Рок за реализацију: 30.10.2018.*

*2) У вези потреба за изменама у систему менаџмента квалитетом*

У складу са припремљеном документацијом, система менаџмента, потребно је извршити ресертификацију система менаџмента квалитета према верзији стандарда ISO 9001:2015.

*Одговоран: Представник Руководства за квалитет  
Рок за реализацију: 15.09.2018.*

*3) У вези потребе за ресурсима*

У наредној школској години планира се већи број неопходних активности и мера у раду Рачунарског центра Факултета у складу са дефинисаном стратегијом развоја чиме би били створени услови за неометано спровођење свих пословних процеса Факултета. Активности ће пре свега бити усмерене на развој сервиса Факултета којима се уводе нове функционалности и унапређује комуникација са студентима на свим нивоима студија. Наставиће се активности на развоју и имплементацији новог начина инсталације неопходног софтвера заснованог на принципима виртуализације. Такође, планира се набавка нових рачунара за проширење капацитета рачунарских лабораторија и потребе научноистраживачког рада.

Планира се завршетак адаптације и реконструкције зграде сходно донацији Владе Републике Србије и повећање капацитета рачунарских сала са 120 на 240 радних места за студенте.

*Одговоран: Продекан за организацију и финансије  
Рок за реализацију: 30.09.2018.*

4) *Остало*

#### IV Термин следећег састанка

Биће договорен накнадно.

Крај састанка у  часова.  
(Време)

Укупно трајање састанка:  часова.  
(Време)

#### Председавајући

Декан, Проф. др Милија Сукновић

(функција, име и презиме)

(потпис)

#### Записничар

Мирјана Митровић

(функција, име и презиме)

(потпис)