

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ - ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА



Д.МА.002 ПОСТУПАК УТВРЂИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

САДРЖАЈ

1	ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ	2
2	ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ	2
3	ВЕЗЕ СА ПРОЦЕСИМА И ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА	2
4	ОПИС ПРОЦЕСА	2
4.1 А - 01	ПЛАНИРАЊЕ ПОСТУПКА УТВРЂИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА.....	2
4.2 А - 02	ПРИПРЕМА ЗА УТВРЂИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА	2
4.3 А - 03	СПРОВОЂЕЊЕ УТВРЂИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА	2
4.4 А - 04	ОБРАДА ПОДАКА	3
4.5 А - 05	АНАЛИЗА ПОДАКА О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА	3
4.6	ГРАФИЧКИ ОПИС ПРОЦЕСА	3
5	СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА.....	5
6	АУТОРИ И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА.....	6
7	ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА	6

Одобрио:

Проф. др Милија Сукновић, декан

Датум доношења: 15.12.2017.

1 ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Циљ овог документа је дефинисање начина планирања и спровођења утврђивања задовољства корисника услугама Факултета организационих наука (Факултета).

2 ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

2.1 Основни појмови из овог документа и њихове дефиниције садржани су у стандардима:

- SRPS ISO 9000:2007 Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik.

3 ВЕЗЕ СА ПРОЦЕСИМА И ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

3.1 Овим документом уређује се процес:

- П.МА.01.002.002 Истраживање и анализа корисника/купаца

3.2 Овај документ је у вези са:

- Правилник о студентском вредновању педагошког рада наставника

4 ОПИС ПРОЦЕСА

4.1 А - 01 ПЛАНИРАЊЕ ПОСТУПКА УТВРЂИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

Факултет спроводи утврђивање задовољства корисника путем упитника (анкете). Постоје три врсте упитника (анкета) за утврђивање задовољства корисника, и то:

1. Упитник за вредновање педагошког рада наставника Универзитета у Београду
2. Анкета о објективности наставника
3. Упитник дипломаца основних академских студија

За спровођење упитника (анкета) одговоран је Продекан за наставу који прави План за утврђивање задовољства корисника. Планом се дефинише начин утврђивања задовољства, термини у којима ће се вршити утврђивање задовољства корисника и тимови за припрему, реализацију и обраду података.

4.2 А - 02 ПРИПРЕМА ЗА УТВРЂИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

Одговорна лица дефинисана у Плану утврђивања задовољства корисника припремају на основу распореда наставе распоред спровођења анкете и умножавају одговарајуће упитнике (анкете) за сваког наставника и сарадника по свим предметима у текућем семестру уколико се врши вредновање педагошког рада наставника, тј. за сваког наставника по свакој години на репрезентативном предмету (предмету са највећим бројем пријављених студената) након испитног рока уколико се врши анкета о објективности наставника. Спровођење анкете дипломаца основних академских студија се спроводи приликом доделе диплома.

4.3 А – 03 СПРОВОЂЕЊЕ УТВРЂИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

Након извршене припреме одговорна лица спроводе анкете, а према Плану утврђивања задовољства корисника.

4.4 А - 04 ОБРАДА ПОДАТАКА

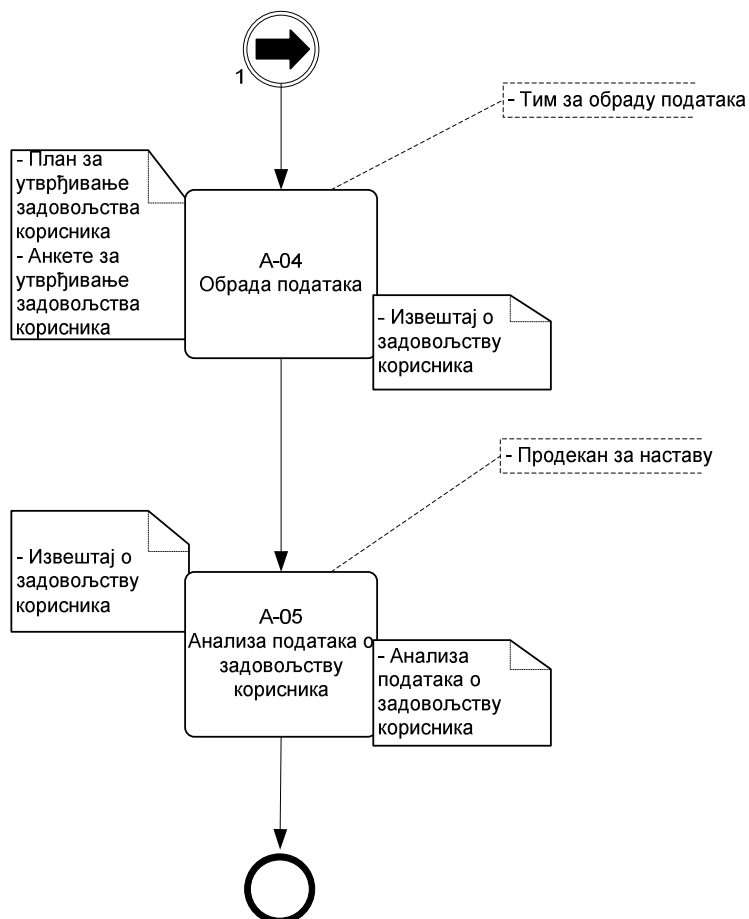
У овом кораку одговорна лица врше унос и обраду података путем специјализованог софтвера за те намене и SPSS.

4.5 А - 05 АНАЛИЗА ПОДАТАКА О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА

Одговорно лице врши анализу података на нивоу Факултета, за сваки студијски програм и за сваког наставника и сарадника, упоређујући са подацима од претходне године. За наставнике и сараднике чија је укупна просечна оцена међу последњих 5% вредности на ранг листи оцена, предузима се дисциплинска мера Проректора за наставу. Информације добијене анализом података служе као улаз у преиспитивање система менаџмента квалитетом од стране руководства.

4.6 ГРАФИЧКИ ОПИС ПРОЦЕСА





5 СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА

ТАБЕЛА 5.1 – Списак образаца и прилога

Р. бр.	Ознака	Назив	Начин идентификације записа	Одлагање на електронском медију	Одлагање на папирном медију	Период чувања
1.	Д.МА.002.001	Упитник за вредновање педагошког рада наставника Универзитета у Београду	Према датуму настанка записа	/	Регистратор: Упитник за вредновање педагошког рада наставника Универзитета у Београду	1 година

2.	Д.МА.002.002	Анкета о објективности наставника	Према датуму настанка записа	/	Регистратор: Анкета о објективности наставника	1 година
3.	Д.МА.002.003	Упитник дипломаца основних академских студија	Према датуму настанка записа	/	Регистратор: Упитник дипломаца основних академских студија	1 година

6 АУТОРИ И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА

Аутор документа: Доц. др Велимир Штавланин			
Учесници у изради			
1		2	

7 ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА

ТАБЕЛА 6.1 – Одговорности за примену документа

РБ	Активност		Презиме и име, или функција надлежног	Ознака
	Ознака	Назив		
1	А – 01	Планирање поступка утврђивања задовољства корисника	Продекан за наставу	ОС
2	А – 02	Припрема за утврђивање задовољства корисника	Тим за припрему утврђивања задовољства корисника	ОС
3	А – 03	Спровођење утврђивања задовољства корисника	Тим за реализацију утврђивања задовољства корисника	ОС
4	А – 04	Обрада података	Тим за обраду података	ОС
5	А – 05	Анализа података о задовољству корисника	Продекан за наставу	ОС

Ознаке надлежности: **ОС** – Одговоран за спровођење, **УС** – Учесник у спровођењу, **ОК** – одговоран за контролу, **ИН** – обавезно информисан.