

**PANEVROPSKI UNIVERZITET**

**APEIRON**  
**ΑΠΕΙΡΟΝ**

**Banja Luka**

**za multidisciplinarne i virtuelne studije**  
**Pan-European University for Multidiscipline & Virtual Studies**

## **POSLOVNIK KVALITETA**

**na Panevropskom univerzitetu "APEIRON"**

**PQ-QMS-001**

**ISO 9001:2008/IWA:2**

**ESG-ENQA**

Banja Luka, 17. maj. 2013.

**PANEVROPSKI UNIVERZITET**



**Banja Luka**

**za multidisciplinarne i virtuelne studije**

**Pan-European University for Multidiscipline & Virtual Studies**

---

**Banja Luka:** Bosna i Hercegovina/RS, Pere Krece 13, Pošt. fah 51 Banja Luka 78102; [www.apeiron-uni.eu](http://www.apeiron-uni.eu) **Studentska služba:** Tel: +387 (0) 51 430 890; 430 892; 430 893; 430 894; 247 983; 247 984; Fax: 430 891; **WEB mail:** [info@apeiron-uni.eu](mailto:info@apeiron-uni.eu); **Rektorat:** Tel: +387 (0) 51 247 920; Fax; 247 921; E-mail: [Rektorat@apeiron-uni.eu](mailto:Rektorat@apeiron-uni.eu); **Vijeće za postdiplomske i doktorske studije:** +387 (0) 51 247 977; **Menadžment:** +387 (0) 51 247 942; **Direktor:** +387 (0) 51 247 943; [management@apeiron-uni.eu](mailto:management@apeiron-uni.eu); **Biblioteka:** +387 (0) 51 247 941; **Računovodstvo:** +387 (0) 51 247 945; Fax: +387 (0) 51 430 898; E-mail: [finansije@apeiron-uni.eu](mailto:finansije@apeiron-uni.eu);

---

## **POSLOVNIK KVALITETA**

### **na Panevropskom univerzitetu "APEIRON"**

Kontrolisna kopija: DA  
Br. Kopije : 001  
Oznaka dokumenta: PQ-QMS-001  
Rev: 003  
Izdanje: 1

Odobrio: Direktor Panevropskog univerziteta

.....

## UVODNA RIJEČ REKTORA PANEVROPSKOG UNIVERZITETA „APEIRON”

Poštovani studenti, uvažene kolege, dragi prijatelji, cijenjena gospodo!

Naše dugoročno opredjeljenje je kontinuirano unapređenje svih procesa koji se odvijaju unutar Panevropskog univerziteta „APEIRON”, što predstavlja jedan od najvažnijih principa međunarodnih standarda serije ISO 9001:2008 koji je usklađen sa smjernicama za visoko obrazovanje IWA:2 i sa standardima i smjernicama za osiguranje kvaliteta u evropskom prostoru visokog obrazovanja ESG-ENQA. Primjenom najsavremenijih metoda i tehnika, uz aktuelne i primjenljive nastavne programe želimo da izgradimo i razvijemo modernu i funkcionalnu organizaciju.

Nastojimo da pratimo svjetske trendove visokog obrazovanja i cjeloživotnog učenja, težimo potpunom ispunjavanju zahtjeva okruženja, kako bi smo obezbjedili povjerenje i zadovoljstvo naših studenata, privrede i društvene zajednice.

Ovaj Poslovnik kvaliteta opisuje naš sistem upravljanja kvalitetom i njegov cilj je da:

- ⇒ *saopšti misiju i viziju Univerziteta,*
- ⇒ *definiše i predstavi Politiku kvaliteta i Ciljeve kvaliteta Univerziteta,*
- ⇒ *prikaže naše tumačenje standarda ESG-ENQA, IWA:2 i ISO 9001:2008 i njihovu konkretnu primjenu u našem poslovanju,*
- ⇒ *definiše odgovornosti i ovlaštenja neophodna za funkcionisanje sistema kvaliteta,*
- ⇒ *obezbjedi osnovu za provjeru sistema upravljanja kvalitetom.*

Osim toga, ovaj Poslovnik kvaliteta služi i kao dokaz usaglašenosti našeg sistema upravljanja kvalitetom sa zahtjevima Standarda i smjernica za osiguranje kvaliteta u evropskom prostoru visokog obrazovanja (European standards and guidelines for quality assurance in higher education area – ESG), ENQA 2009 i Kriterijumima za akreditaciju visokoškolskih ustanova u BiH te standardima serije ISO 9001:2008 i smjernicama IWA:2.

**“ŠKOLA EVROPSKIH ZNANJA”, “VAŠ NAJBOLJI PROJEKAT ZA BUDUĆNOST” i  
”UČIMO ZA ŽIVOT” – su slogani našeg Univerziteta**

Banja Luka,  
25.02.2011.

Rektor



# 1. PROFIL USTANOVE

## 1.1. PRAVNA OSNOVA

### Djelatnost

Panevropski univerzitet "APEIRON" je **obrazovno-naučna ustanova** koja, u okviru svoje matične djelatnosti, samostalno i/ili u saradnji sa partnerima obavlja osnovne akademske studije prvog ciklusa, specijalističke, profesionalne i istraživačke studije drugog ciklusa i doktorske studije trećeg ciklusa, programe cjeloživotnog učenja (*life-long learning*) i programe stručnog osposobljavanja i usavršavanja.



*Slika 1: zvanični logo Univerziteta Apeiron*

Panevropski univerzitet samostalno, ili u saradnji sa drugim obrazovnim i istraživačkim organizacijama i ustanovama, obavlja osnovna i primjenjena istraživanja i istraživanja koja su u funkciji razvoja obrazovne djelatnosti.

Panevropski univerzitet može obavljati i druge poslove, koji su u funkciji njegovih registrovanih djelatnosti, u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju i Statutom ustanove.

### Zaštita od diskriminacije

Panevropski univerzitet neće vršiti **diskriminaciju** u pogledu opštih i specijalnih ljudskih prava prema bilo kojem licu po osnovu rase, vjeroispovjesti, nacionalnog ili etničkog porijekla, životne dobi (*nakon punoljetstva*), pola, seksualne orijentacije, bračnog ili roditeljskog statusa, invalidnosti ili bilo kojeg fizičkog hendikepa, civilnog statusa i državljanstva, izvora prihoda, te materijalnog statusa, a posebno prava na upis na Univerzitet, prava na produžetak studija i prava na obrazovanje, uslova studiranja i ocjenjivanja postignuća studenta, pristupa slobodnim resursima Univerziteta, tretmana i angažovanja na Univerzitetu, odnosno, mogućnosti zaposlenja na Univerzitetu.

Zaštita od diskriminacije iz prethodnog stava odnosi se i na akademsko osoblje i drugo zaposleno osoblje na Panevropskom univerzitetu.

### Status pravnog lica – rješenja i dozvole za rad

Panevropski univerzitet je pravno lice.

Panevropski univerzitet "APEIRON" je nastavno-naučna, visokoškolska ustanova u privatnom vlasništvu, koja svoju djelatnost obavlja na osnovu licence Ministarstva prosvjete i kulture Republike Srpske broj: 07.2-4777/07 od 01.08.2007. godine, 07.023/602-3172-5/08 od dana 28.09.2009. godine, 07.023/612-86-2/10 od 06.09.2010. godine, 07.023/612-35-2/10 od 06.12.2010. godine i 07.023-612-4-1/13 od dana 13.05.2013. godine, Dozvole za rad br. 07.2-9624/07 od 28.12.2007 i 07.023/602-6968/09 od dana 27.11.2009. godine, Dozvole za rad van sjedišta br. 07.023/612-83-3/10 od dana 17.09.2010. godine i 07.023/612-35-3/10 od dana

18.05.2011. godine, Dozvole za izvođenje obrazovanja na daljinu br. 07.2-9624-1/07 od 28.12.2007, Dozvole za izvođenje studijskih programa u drugom ciklusu studija br. 07.023/612-193-7/11 od dana 30.12.2011. godine (Fakultet pravnih nauka), 07.023/612-193-6/11 od dana 20.12.2011. godine (Fakultet informacionih tehnologija) i 07.023/612-193-5/11 od dana 13.12.2011. godine (Fakultet poslovne ekonomije). Univerzitet je osnovan 2005. godine i upisan je kao visokoškolska ustanova u sudskom registru Osnovnog suda u Banjoj Luci pod brojem: U/I 4847/05, kao i u Registru visokoškolskih ustanova Ministarstva prosvjete i kulture Republike Srpske pod brojem 11-I/08.

Panevropski univerzitet obavlja djelatnost visokog obrazovanja van sjedišta u licenciranim studijskim programima i ciklusima u Bijeljini prema rješenju Ministarstva prosvjete i kulture Republike Srpske br. 07.023/612-86-2/10 od 06.09.2010. godine i u Novom Gradu prema rješenju Ministarstva prosvjete i kulture Republike Srpske br. 07.023/612-35-2/10 od 06.12.2010. godine.

Rješenje o ispunjavanju uslova i dozvola za rad i izvođenje licenciranih studijskih programa su javni dokumenti koje Panevropski univerzitet izlaže na uvid javnosti putem svoje internet stranice i na druge pogodne načine.

#### Autonomija ustanove

Univerzitetu je zajamčena **sloboda obrazovnog i naučnog stvaralaštva**, koja uključuje i pravo akademskog osoblja i studenata da kritički razmatraju primljena znanja, da nude nove ideje i kontraverzna mišljenja bez izlaganja eventualnim represalijama, te pravo na slobodu govora koje može biti ograničeno samo zakonom.

Panevropski univerzitet je **autonoman** u obavljanju svoje djelatnosti.

Prostor Univerziteta je **nepovrediv** u skladu sa Zakonom.

## **1.2. ISTORIJA USTANOVE**

Panevropski univerzitet je nastao iz Fakulteta poslovne ekonomije – College of Modern Management u jesen 2003 godine, kao projekat partnerstva javnog i privatnog sektora, sa motivima stvaranja privatne, nezavisne i autonomne visokoškolske ustanove bazirane na principima Bolonjske reforme visokog obrazovanja i najboljih tradicija anglosaksonskih koledža i evropskog akademizma. Ciljevi projekta su bili reinženjering nastavnih planova i programa i prilagođavanje didaktičkih metoda u skladu sa pristupom koji se primjenjuje na američkim i evropskim visokoškolskim ustanovama, tako da se ostvari alternativa zastarjelim programima i niskoj efikasnosti studija na javnim univerzitetima i konzervativnom akademskom okruženju koje je opstruisalo reforme visokog obrazovanja, te da se mladoj generaciji u BiH ponude alternativne vrijednosti altruizma, tolerancije, rada, učenja i sticanja humanog i poslovnog kapitala kroz težak i uporan rad, te preuzimanje društvene odgovornosti za dobrobit lokalnih i širih zajednica.

- Panevropski univerzitet "APEIRON" je visokoškolska ustanova koja je registrovana kao Univerzitet rješenjem Ministarstva prosvjete i kulture Republike Srpske broj: **6-01-3535/05** od **19.10.2005.** godine.
- Univerzitet je upisan kao visokoškolska ustanova u sudskom registru Osnovnog suda u Banjoj Luci pod brojem: **U/I 4847/05** od dana **17.03.2006.** godine.
- Panevropski univerzitet „APEIRON“ obavlja djelatnost na osnovu Rješenja o ispunjenosti uslova za početak rada Panevropskog univerziteta "APEIRON" izdatog od

strane Ministarstva prosvjete i kulture Republike Srpske broj: **07.2-4777/07** od **01.08.2007.** godine, te Dozvole za rad/licence izdane od strane Ministarstva prosvjete i kulture RS br. **07.2-9624/07** od **28.12.2007.** za izvođenje licenciranih studijskih programa.

- Naučno-istraživački Institut Univerziteta "APEIRON" u Banjoj Luci osnovan je **27.09.2007.** godine. Rješenjem Ministarstva nauke i tehnologije u Banjoj Luci broj **06/6-040/050-3/08** od **11.03.2008.** godine dobio je odobrenje za rad i upisan je u knjigu registra naučnoistraživačkih ustanova. Institut saraduje na naučno-istraživačkim projektima i ima potpisane sporazume o naučno-nastavnoj i naučnoistraživačkoj saradnji sa više eminentnih naučnoistraživačkih i obrazovnih institucija, među kojima su: Institut ekonomskih nauka u Beogradu, Institut za razvoj (IDCE) u Parizu, Institut Univerziteta Norrköping (Švedska), Institut Fraunhofer IAO (Njemačka).
- Univerzitet je upisan u registar visokoškolskih ustanova pod brojem **11/I** rješenjem Ministarstva prosvjete i kulture RS broj **07.023/600-3919/08** od 10.06.2008. godine.
- Organizacija "European Business Assembly" iz Oksforda dodijelila je Panevropskom univerzitetu "APEIRON" iz Banja Luke evropsku nagradu za kvalitet u obrazovanju na 48. promociji nagrada "Socrates" koje se tradicionalno dodjeljuju tokom Samita lidera u Oksfordu svake godine. Darku Uremoviću, predsjedniku Upravnog odbora, uručena je nagrada "Ujedinjena Evropa" koja se dodjeljuje kao najviše međunarodno priznanje za lične zasluge u razvoju društvene zajednice, te ličnog doprinosa u razvoju evropskih integracija. Panevropski univerzitet "APEIRON" je ovo priznanje dobio za "... sistem obrazovanja koji je preuzeo najbolje primjere obrazovnog procesa visokoškolskih ustanova u Evropi, ali i kao priznanje za profesionalizam nastavnog osoblja, kvalitet istraživačkog rada, te uvođenje i ostvarivanje međunarodnih standarda i programa...". Ovo priznanje su na svečanoj dodjeli **20. juna 2011.** godine na Oksfordskom univerzitetu, primili mr Siniša Aleksić, direktor Panevropskog univerziteta i Darko Uremović, projekt menadžer za razvoj i predsjednik Upravnog odbora.
- Na Univerzitetu je uveden međunarodni standard upravljanja kvalitetom ISO 9001:2008 za visoko obrazovanje, obrazovanje odraslih, naučna istraživanja i eksperimentalni razvoj. Univerzitet je certifikovan od strane akreditacionog tijela TÜV Rheinland InterCert Kft. **8. avgusta 2011.** godine pod brojem 75 100 50210.
- Osnovan je Saobraćajni fakultet kao nova organizaciona jedinica s studijskim programom Drumski saobraćaj i transport u maju 2013. godine.

Na uticajnoj svjetskoj rang listi Webometrics Ranking ([www.webometrics.info](http://www.webometrics.info)) sastavljenju prema obimu internet aktivnosti univerziteta i visokih škola, početkom 2012. godine, između više od 20 hiljada visokoškolskih ustanova, Panevropski univerzitet "APEIRON" Banjaluka je među najbolje rangiranim visokoškolskim ustanovama u BiH. Rang lista je obuhvatila sve podatke o visokoškolskim ustanovama objavljene na internetu, broj objavljenih radova nastavnika i studenata na internetu, internet aktivnosti studenta, dinamičnost prikazivanja informacija... Cilj rang liste je da ocijeni, koliko su univerziteti i visoke škole aktivni učesnici informacionog društva 21. vijeka.

### 1.3. ORGANIZACIJA I UPRAVLJAČKA STRUKTURA

Panevropski univerzitet je registrovan i organizovan kao integralni univerzitet. Organizacione jedinice Univerziteta nemaju status pravnog lica. Po tom osnovu uspješno je ostvarena sinergija

svih resursa univerzeta: finansijskih, radnih, kadrovskih, nastavnih i tehničkih.

U zavisnosti od nastavno-naučnih i pedagoških zahtjeva odn. zahtjeva obima i vrste posla, Panevropski univerzitet "APEIRON" je osnovao različite tipove organizacionih jedinica u svom sastavu i to:

- 📖 organizacione jedinice za ostvarivanje obrazovne i naučno-istraživačke djelatnosti,
- 📖 organizacione jedinice za logistiku i
- 📖 funkcionalne organizacione jedinice.

### ***Organizacione jedinice za ostvarivanje obrazovnih i naučno-istraživačkih djelatnosti***

Kao organizacione jedinice za **ostvarivanje obrazovnih naučno-istraživačkih i drugih edukativnih djelatnosti** Panevropski univerzitet "APEIRON" na osnovnim, specijalističkim, magistarskim i doktorskim studijima organizuje **fakultete i/ili studijske grupe, institute, katedre, odjeljenja (filijale) i strukovne akademije**. Organizacione jedinice za ostvarivanje obrazovne djelatnosti nemaju svojstvo pravnog lica. U pravnom prometu nastupaju pod zajedničkim nazivom Panevropskog univerziteta "APEIRON" dopunjen svojim nazivom i koriste pečat i štambilj univerziteta dopunjen svojim nazivom.

Na Univerzitetu su osnovane sljedeće organizacione jedinice sa statusom Fakulteta u okviru kojih su locirani određeni licencirani studijski programi:

#### **01. Fakultet poslovne ekonomije - *College of Modern Management***

Oznaka	Naziv studijskog programa/ odsjeka	Engleski naziv
01.07.110.	Preduzetnički menadžment	Business Administration & Entrepreneurship
01.07.120.	Menadžment bankarstva, finansija i trgovine	Banking, Finance & Trade Management
01.07.130.	Menadžment javne uprave	Public Administration & Governance

#### **02. Fakultet pravnih nauka – *Law College***

Oznaka	Naziv studijskog programa/ odsjeka	Engleski naziv
01.07.210.	Opšte-pravna studijska grupa	General Law Study Group
01.07.220.	Poslovno pravo	Business Law

#### **03. Fakultet informacionih tehnologija – *College of Information Technologies***

Oznaka	Naziv studijskog programa/ odsjeka	Engleski naziv
01.07.310.	Poslovna informatika	Information Technology



		Management
01.07.320.	Nastavnička informatika	Computer Science Teaching

**04. Fakultet zdravstvenih nauka - College of Health Sciences**

Oznaka	Naziv studijskog programa/ odsjeka	Engleski naziv
01.07.410.	Sestrinstvo	Nursing
01.07.420.	Menadžment u zdravstvu	Health-Care Management
01.07.430.	Fizioterapija i radna terapija	Physiotherapy & Occupational Therapy
01.07.440.	Sanitarni inženjering	Sanitary Engineering
01.07.450.	Laboratorijsko-medicinski inženjering	Laboratory Medical Engineering

**05. Fakultet sportskih nauka - College of Sports Sciences**

Oznaka	Naziv studijskog programa/ odsjeka	Engleski naziv
01.07.510.	Sportski menadžment	Sport Management
01.07.520.	Sportski trener	Sports Training & Coaching
01.07.530.	Pedagoško-nastavni studijski program u sportu	Sports Lecturing

**06. Fakultet filoloških nauka**

Oznaka	Naziv studijskog programa/ odsjeka	Engleski naziv
01.07.610.	Ruski jezik	
01.07.620.	Nastavno-prevodilački studijski program ruskog jezika	

## 07. Saobraćajni fakultet

Oznaka	Naziv studijskog programa/ odsjeka	Engleski naziv
01.07.710.	Drumski saobraćaj i transport	Trafic & Transportation Engineering

Matičnost Fakulteta i studijskih programa u sastavu Fakulteta kao nastavnih organizacionih jedinica definisana je Statutom Univerziteta (član 165 Statuta), Elaboratima o osnivanju Fakulteta i Elaboratima o licenciranju studijskih programa.



Slika 2: zvanična loga fakulteta Univerziteta Apeiron

Na svim Fakultetima Panevropskog univerziteta formirana su Naučno-nastavno vijeća, izabrani dekani i prodekani. Ovi organi uživaju specifičan novu akademske samostalnosti i odlučuju u okviru svojih ovlaštenja precizno definisanih Statutom univerziteta (članovi 180-182 Statuta).

Na univerzitetu je osnovan Naučno - istraživački institut Univerziteta APEIRON kao organizaciona jedinica univerziteta koji je rješenjem Ministarstva nauke i tehnologije u Banjoj Luci broj **06/6-040/050-3/08** od **11.03.2008.** godine dobio odobrenje za rad i upisan u knjigu registra naučnoistraživačkih ustanova. Detaljan opis Instituta je dat u poglavlju „Naučno-istraživački rad - Organizacija naučno-istraživačkog rada“

Na Univerzitetu su osnovane Katedre, kao niže organizacione jedinice Univerziteta. Katedre su takođe osnovane po principu integralnog univerziteta:

### SPISAK KATEDRI

- 01.06.010.** Katedra za matematiku i primjenjenu matematiku
- 01.06.020.** Katedra za računarski inženjering i CAD tehnologije
- 01.06.030.** Katedra za informacione sisteme i baze podataka
- 01.06.040.** Katedra za softverski inženjering i vještačku inteligenciju
- 01.06.050.** Katedra za računarske komunikacije, mreže i zaštitu
- 01.06.060.** Katedra za računarsku grafiku i dizajn
- 01.06.070.** Katedra za fiziku i biofiziku
- 01.06.080.** Katedra za hemiju, biohemiju i kliničku hemiju
- 01.06.090.** Katedra za farmakologiju i toksikologiju

- 01.06.100. Katedra za anatomiju, histologiju i embriologiju
- 01.06.110. Katedra za fiziologiju, patofiziologiju i patologiju
- 01.06.120. Katedra za biologiju i humanu genetiku
- 01.06.130. Katedra za mikrobiologiju
- 01.06.140. Katedra za medicinsku propedeutiku i etiku;
- 01.06.150. Katedra za epidemiologiju i zarazne bolesti
- 01.06.160. Katedra za internu medicinu i njegu
- 01.06.170. Katedra za hirurgiju, traumatologiju, ginekologiju i njegu
- 01.06.180. Katedra za oftalmologiju, ORL i njegu
- 01.06.190. Katedra za pedijatriju i njegu
- 01.06.200. Katedra za hematologiju i transfuziologiju
- 01.06.210. Katedra za psihijatriju, medicinsku i razvojnu psihologiju
- 01.06.220. Katedra za higijenu, socijalnu i porodičnu medicinu
- 01.06.230. Katedra za fizikalnu i sportsku medicinu i rehabilitaciju
- 01.06.240. Katedra za radiologiju, radiološku zaštitu i ergonomiju
- 01.06.250. Katedra za balneoterapiju
- 01.06.260. Katedra za javno zdravstvo i menadžment u zdravstvu
- 01.06.270. Katedra za tehnologiju namirnica, ishranu i dijetetiku
- 01.06.280. Katedra za upravljanje i tehnologiju vode
- 01.06.290. Katedra za ekologiju
- 01.06.300. Katedra za sanitarnu tehniku i nadzor
- 01.06.310. Katedra za ekonomsku teoriju, analizu i planiranje
- 01.06.320. Katedra za marketing i menadžment
- 01.06.330. Katedra za poslovne i javne finansije
- 01.06.340. Katedra za preduzetničku ekonomiju
- 01.06.350. Katedra za knjigovodstvo i računovodstvo
- 01.06.360. Katedra za međunarodne ekonomske odnose
- 01.06.370. Katedra za građansko pravo
- 01.06.380. Katedra za krivično pravo, kriminologiju i forenziku
- 01.06.390. Katedra za međunarodno *pravo*
- 01.06.400. Katedra za teorijske, metodološke i istorijsko-pravne nauke
- 01.06.410. Katedra za poslovno pravo
- 01.06.420. Katedra za upravno-pravne nauke i javnu upravu
- 01.06.430. Katedra za komunitarno pravo
- 01.06.440. Katedra za precedentno pravo
- 01.06.450. Katedra za administraciju, pravnu informatiku i dokumentaristiku

- 01.06.460. Katedra za komparativno-političke nauke
- 01.06.470. Katedra za filozofsko, sociološko-kulturološke nauke
- 01.06.480. Katedra za psihološko-pedagoške nauke
- 01.06.490. Katedra za komunikološke nauke
- 01.06.500. Katedra za filološke nauke
- 01.06.510. Katedra za naučne osnove sporta
- 01.06.520. Katedra za sport i sportske igre
- 01.06.530. Katedra za sportsku rekreaciju
- 01.06.540. Katedra za ekonomiku, menadžment i organizacione nauke u sportu

Panevropski univerzitet "APEIRON" je za potrebe razvoja cjeloživotnih studija i stalnog stručnog obrazovanja i usavršavanja razvio i odgovarajuće **strukovne akademije** u skladu sa članom 25 stav 3-6 Zakona o visokom obrazovanju Republičke Srpske. Djelatnost i rad strukovnih akademija je bliže uređena Statutom Univerziteta u članovima 169 – 171. Lica koja su obuhvaćena obrazovnim procesom strukovnih akademija nemaju status studenata. Po završetku strukovnih obrazovnih ciklusa, ova lica dobijaju odgovarajuća svjedočanstva/certifikate o završenom stručnom obrazovanju i usavršavanju.

Nastavni planovi i programi strukovnih akademija razvijeni su u saradnji sa privrednim i strukovnim organizacijama u zemlji i inostranstvu. Trenutno je aktivna **IT strukovna akademija** za stručno obrazovanje u oblasti informacionih tehnologija. Panevropski univerzitet je **Microsoft IT Academy Platinum Pro** partner u polju edukacije i implementacije Microsoftovih tehnologija, te licencirani akademski testni centar za „**PearsonVue**“ i „**Prometric**“ kompanije koje na globalnom nivou obezbjđuju usluge testnih centara za korporacijske potrebe i potrebe različitih ustanova i organa uprave različitih država.

### **Logističke organizacione jedinice**

Kao **logističke organizacione jedinice** Univerzitet organizuje Rektorat i stručnu službu.

Rektorat čine: Rektor i prorektori.

Rektor **rukovodi** radom Panevropskog univerziteta "APEIRON" zajedno sa direktorom, a u okviru ovlaštenja definisanih Zakonom i Statutom univerziteta. Rektor je prvenstveno odgovoran za akademska pitanja i nastavni proces, dok je direktor univerziteta odgovoran za organizaciono-finansijska pitanja. Rektor je **samostalan** u obavljanju poslova iz svog djelokruga i za svoj rad u domenu akademskih pitanja odgovara Senatu Panevropskog univerziteta, a u domenu poslovanja odgovara Upravnom odboru Panevropskog univerziteta "APEIRON".

Rektor ima prava i dužnosti utvrđene Zakonom, a Statutom univerziteta posebno su istaknute njegove nadležnosti: odgovara za ostvarivanje obrazovne i naučne djelatnosti i rukovodi stručnim radom na Univerzitetu; aktivno učestvuje u kreiranju osnova poslovne politike, i kreiranju programskih, planskih i razvojnih dokumenta; donosi nastavni plan obaveznih i izbornih predmeta, osnovnih, specijalističkih i magistrskih studija; utvrđuje organizaciju izvođenja nastave u toku školske godine po semestrima; donosi odluku o rasporedu obaveznih predmeta u zavisnosti od prethodnog obrazovanja; rješava zahtjeve za prelazak studenta sa drugog istorodnog fakulteta ili sa jednog na drugi smjer unutar Univerziteta i odlučuje o priznavanju ispita prilikom prelaska sa druge visokoškolske ustanove; donosi rješenje o poništavanju ispita na zahtjev studenta; odlučuje o zahtjevima i naknadama za ispunjavanje zaostalih predispitnih obaveza; odlučuje po prigovorima studenata na upisne liste, prigovorima

na ocjene i rješenju o prelasku u narednu godinu studija; potpisuje svjedočanstva i diplome; predlaže godišnji program rada i plan razvoja; izvršava odluke Upravnog odbora iz svoje nadležnosti i svog djelokruga; prije početka školske godine odlučuje o smjerovima i usmjerenjima za koje će se u toj školskoj godini držati nastava; koordinira i nadzire rad prorektora; predlaže tijelima visokoškolske ustanove mjere za unapređenje rada; predlaže upravnom odboru mjere za efikasno i zakonito obavljanje djelatnosti visokoškolske ustanove; izvršava odluke upravnog odbora i Senata Panevropskog univerziteta; rektor univerziteta učestvuje u radu rektorske konferencije.

Na Univerzitetu su postavljeni sljedeći prorektori:

- ✎ Prorektor za nastavu;
- ✎ Prorektor za naučni rad i međunarodnu saradnju;
- ✎ Prorektor za kvalitet, razvoj i finansije;

Panevropski univerzitet "APEIRON", po potrebi posla a radi razmatranja i zauzimanja stavova o pitanjima iz djelokruga univerziteta može obrazovati i **Akademski kolegijum**. Kolegijum čine Rektorat, Upravni odbor, Board dekana i Board direktora organizacionih jedinica Panevropskog univerziteta. Rektor ili Predsjednik Upravnog odbora sazivaju sjednice Akademskog kolegijuma po potrebi radi razmatranja pitanja značajnih za rad i funkcionisanje Panevropskog univerziteta i njegovih organizacionih jedinica.

Panevropski univerzitet "APEIRON", je po potrebi posla, osnovao više **stručnih službi**, koje imaju status nižih organizacionih jedinica. Stručnu službu čine zaposleni na Panevropskom univerzitetu "APEIRON" koji obavljaju analitičke, pravne, finansijsko-računovodstvene, studentske i druge stručne i pomoćne poslove. Stručnom službom rukovodi **direktor** Panevropskog univerziteta "APEIRON"-a.

### ***Funkcionalne organizacione jedinice Univerziteta***

Kao **funkcionalne jedinice** Univerzitet organizuje:

- 📖 **Biblioteku** (detaljno opisanu u poglavlju „*Bibliotečki resursi*“);
- 📖 **Laboratoriju za informaciono-komunikacione tehnologije i učenje na daljinu:** (*ICT-information & communication technologies & DL-distance learning* detaljno opisanu u poglavlju „*Učenje na daljinu*“);

Laboratorija obezbjeđuje funkcionisanje i održavanje informacionog sistema Univerziteta uključujući i održavanje WEB portala Univerziteta, izgradnju obrazovnih sadržaja sistema učenja na daljinu, razvoj eksternih projekata softverskog reinžinjerinaga, WEB i grafičkog dizajna, i internet poslova, te podršku implementaciji Univerziteta kao ECDL testnog i edukativnog centra.

- 📖 **Centar za izdavačku djelatnost** (detaljno opisanu u poglavlju „*Bibliotečki resursi*“);
- 📖 **Business-inkubacioni centar;**

Namjenjen je za inicijalizaciju studentskih preduzetničkih projekata u formi malog biznisa koji ima za cilj da za svoje akademske korisnike obezbjedi agregaciju mikro-finansijske podrške preko *Obrtnog fonda za novo zapošljavanje*. Studentski samostalni poslovni poduhvati razvijeni i upravljani od strane studentskih grupa će biti implementirani u okvirima inkubacionog centra u skladu sa profilima utvrđenim na *Katedri za inovativno preduzetništvo* Univerziteta.

- 📖 **Business Club;**

Kao etablirana organizaciona jedinica Univerziteta podstiče neformalne oblike kulturnih i poslovnih veza kroz organizaciju neformalnih i formalnih susreta studenata, profesora, poslovnih ljudi i ostalih nosilaca društvenog života nastojeći da omogući kreativno posredovanje. Različite lokalne i međunarodne asocijacije će dobijati mogućnost za formalnu i neformalnu razmjenu mišljenja i ideja kroz klubske aktivnosti VIP - panela i okruglih stolova.

- ☒ **Centar za vođenje karijere** (*Career Guidance Centre* – detaljno opisan u poglavlju Nastavno osoblje - Kontakti sa privredom“);
- ☒ **Centar za odnose sa javnošću** Univerziteta (*Public Relation Centre*);
- ☒ **Sportski centar Univerziteta** Univerziteta (*Sports Centre*).

Obezbjeđuje studentima bavljenje sportskim i rekreativnim aktivnostima na bazi izvršenih anketa (*fitness, tenis, plivanje, sportske igre...*) za koje Univerzitet obezbjeđuje materijalnu i stručnu podršku. Univerzitet takođe obezbjeđuje sistematski trening i podršku za vlastite sportske ekipe i takmičenja.

Panevropski univerzitet "APEIRON" može obrazovati i druge organizacione jedinice (zavode, centre, laboratorije i dr.) u svom sastavu. Odluku o broju i vrsti organizacionih jedinica donosi Upravni odbor Univerziteta. Odlukom o obrazovanju organizacione jedinice uređuju se poslovi, ovlašćenja, unutrašnja organizacija, način rada, upravljanje, uvođenje i način upotrebe pečata i štambilja, finansiranje i obavljanje stručno-administrativnih poslova organizacione jedinice, te pitanja u vezi sa otvaranjem transakcionog podračuna organizacione jedinice.

Organizacione jedinice imaju Pravila o organizaciji i radu kojima se u cilju promocije inicijative jedinica, precizira na koji način i u kom omjeru jedinice imaju akademska i finansijska ovlašćenja i preuzimaju odgovornost unutar ustanove, način nastupa organizacionih jedinica na tržištu, način raspolaganja novčanim sredstvima koja se ostvare na tržištu, putem donacija ili na drugi način.

### ***Stručni i upravni organi univerziteta***

**Stručni organi** Panevropskog univerziteta "APEIRON" su:

- Senat Panevropskog univerziteta "APEIRON"-a,
- Naučno-nastavno vijeće Fakulteta,
- Vijeće katedre i
- Vijeće za postdiplomske i doktorske studije.

**Upravni organi** Panevropskog univerziteta su:

- Direktor,
- Rektor;
- Upravni odbor.

**Senat Panevropskog univerziteta** je najviši akademski stručni organ univerziteta. Nadležnosti, način izbora i način rada Senata su precizno definisani Zakonom o visokom obrazovanju Republike Srpske, Statutom Panevropskog univerziteta (član 177 – 179), te Poslovníkom o radu Senata.

**Vijeće za postdiplomske i doktorske studije** imenuje Senat univerziteta. Ovo vijeće se sastoji od Predsjednika vijeća, zamjenika predsjednika vijeća, prorektora za nastavu Panevropskog



univerziteta i Dekana svih Fakulteta odn. organizacionih jedinica u sastavu Panevropskog univerziteta. Članovi vijeća su redovni i vanredni profesori angažovani u nastavnom procesu na Univerzitetu. Mandat vijeća je **4** godine.

Zadaci Vijeća za postdiplomske i doktorske studije su da obavi **prethodni postupak i koordinira nastavni, naučni i istraživački proces** na postdiplomskim i doktorskim studijama kako bi taj proces bio efikasan i ažuran i kako bi se obezbjedio kvalitet i kredibilitet magistarskih i doktorskih studija. Vijeće za postdiplomske i doktorske studije prethodno razmatra i daje preporuke Senatu Panevropskog univerziteta po svim pitanjima vezanim za magistarske i doktorske studije i za proceduru evaluiranja, odobravanja i izrade magistarskih radova i doktorskih dizertacije i odbrane magistarskih i doktorskih teza. Vijeće za postdiplomske i doktorske studije takođe vrši i slijedeće **poslove**:

- Utvrđuje podobnost kandidata obzirom na matičnost studija za kandidate koji upisuju postdiplomski odn. doktorski studij nakon završenih četverogodišnjih studija odn. magistarskih studija na drugom univerzitetu;
- Izabira mentora i komentora za vođenje postdiplomskog i dokorskog studija određenog kandidata;
- Razmatra predložene teme postdiplomskog odn. dokorskog studija;
- Razmatra plan i program magistarskog i dokorskog studija;
- Predlaže sastav *Komisija za ocjenu podobnosti kandidata i teme i Komisija za ocjenu i odbranu magistarskih teza odn. dokorskih disertacija* koje bira Senat Panevropskog univerziteta;
- Razmatra izvještaje komisija iz prethodnog stava i prosljeđuje ih Senatu Panevropskog univerziteta na usvajanje;
- Razmatra periodične izvještaje mentora o realizaciji studija za pojedinačne kandidate;
- Razmatra zahtjeve za produženje roka za izradu magistarske teze odn. dokorske disertacije;
- Razmatra i druge zahtjeve magistarskih i dokorskih kandidata;

Predsjednik Vijeća sastavlja opšti program magistarskih i dokorskih studija i sastavlja spisak nastavnog osoblja koje će biti neposredno angažovano u izvođenju postdiplomskih i dokorskih studija prema kriterijumu naučne i pedagoške kompetentnosti u odnosu na ciljeve tih studija. Predsjednik Vijeća za postdiplomske i dokorske studije u saradnji sa kandidatom utvrđuju prijedlog za imenovanje mentora magistarskih i dokorskih studija.

Način rada, nadležnosti i način izbora Rektora i Direktora precino su definisani Zakonom o visokom obrazovanju Republike Srpske i Statutom Panevropskog univerziteta. Statutom su takođe precizno razgraničene nadležnosti Direktora i rektora.

Direktor Panevropskog univerziteta "APEIRON" je radnik sa posebnim ovlaštenjima i odgovornostima, koji obavlja poslove utvrđene Zakonom o visokom obrazovanju Republike Srpske i Statutom univerziteta. Direktor je odgovoran za organizaciono-finansijske poslove Panevropskog univerziteta. Direktor takođe rukovodi i radom stručnih službi univerziteta.

Na osnovu člana 16. Sporazuma o osnivanju *Univerziteta*, formira se **Upravni odbor Univerziteta**.

Upravni odbor ima 7 članova. Članove Upravnog odbora Univerziteta biraju osnivači članica koje su osnovale Univerzitet putem Upravnih odbora tako što je svaka članica Univerziteta

predstavljena sa jednim predstavnikom u Upravnom odboru Univerziteta, čime će se zaštititi interesi osnivača članica Univerziteta i ostvariti efikasan rad i kontrola zakonitosti rada Univerziteta.

U sastavu Upravnog odbora biraju se i po jedan predstavnik akademskog osoblja i studenata. Predstavnike akademskog osoblja bira i imenuje Senat, a predstavnike studenata bira Predsjedništvo Studentskog parlamenta Panevropskog univerziteta po proceduri utvrđenoj posebnim aktom. Mandat članova Upravnog odbora traje 5 godina. Mandat predstavnika studenata traje jednu godinu.

Upravni odbor obavlja slijedeće **poslove**: donosi Statut Panevropskog univerziteta "APEIRON" na prijedlog Senata uz prethodnu saglasnost Ministarstva prosvete i kulture; donosi pojedinačna i opšta akta iz svoje nadležnosti; donosi unutrašnju organizaciju Panevropskog univerziteta "APEIRON"-a i Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji; donosi odluku o obrazovanju novih unutrašnjih organizacionih jedinica; razmatra nacрте akata koje donose drugi organi i tijela na Univerzitetu; razmatra i donosi Odluku o visini naknada za studiranje na Univerzitetu za svaku školsku godinu; odlučuje o svim vanrednim zahtjevima korisnika usluga Univerziteta koji direktno utiču na ostvarivanje prihoda Univerziteta; donosi odluku o visini naknade nastavnom i drugom osoblju Univerziteta za redovne i vanredne radne aktivnosti i poslove obavljene na Univerzitetu; odlučuje o korištenju sredstava Panevropskog univerziteta "APEIRON" za investicije; donosi finansijski plan Panevropskog univerziteta na prijedlog direktora i vrši nadzor nad njegovom realizacijom; usvaja izvještaje o poslovanju i godišnji obračun Panevropskog univerziteta "APEIRON"; donosi godišnji program rada na prijedlog Senata; prati primjenu opštih akata i stara se o zakonitosti i javnosti rada na Panevropskom univerzitetu "APEIRON"; kreira osnove poslovne politike i utvrđuje obrazovnu, naučno-istraživačku i razvojno-investicionu politiku Panevropskog univerziteta; usvaja planove razvoja Univerziteta i preduzima mjere za njihovo sprovođenje; najmanje jednom godišnje podnosi osnivaču izvještaj o poslovanju Panevropskog univerziteta; odlučuje o pitanjima koja se odnose na opšti i materijalni položaj Panevropskog univerziteta "APEIRON" i njegovih radnika; imenuje stalne i povremene komisije iz svog domena rada i odgovornosti; kao konačni organ rješava o drugostepenim prigovorima i žalbama ukoliko drugačije nije riješeno u Zakonu ili ovom Statutu; donosi odluke o imenovanju i razrješavanju lica sa posebnim ovlaštenjima i odgovornostima; imenuje i razrješava direktora; razmatra prijedlog za izbor Rektora i prorektora univerziteta i upućuje ga Senatu univerziteta;

Za pitanja koja su od neposrednog interesa za akademsko osoblje Upravni odbor Panevropskog univerziteta mora pribaviti **mišljenje Senata** univerziteta odn. Naučno-nastavnog vijeća Fakulteta. Za pitanja koja su od neposrednog interesa za studente mora da se pribavi mišljenje studentskog predstavničkog tijela.

Upravni odbor odlučuje o raspodjeli dobiti i o pokriću gubitaka, o zaduženju ustanove i o davanju kredita, o udruživanju sa drugim ustanovama i o izmjenama i dopunama djelatnosti jednoglasno. Ukoliko nema saglasnosti, odlučuje se većinom glasova pod uslovom da osnivači koji glasaju za odluku imaju dvije trećine osnivačkog uloga. O statusnim pitanjima i o povećanju ili smanjenju osnivačkog kapitala – uloga, Upravni odbor odlučuje jednoglasno.

Način rada, kao i druga pitanja značajna za rad Upravnog odbora, utvrđuju se **Poslovníkom o radu Upravnog odbora**.

Predsjednik Upravnog odbora vodi sjednice, stara se o redu na sjednicama, potpisuje akta i odluke donesene na sjednici Upravnog odbora. Predsjednik Upravnog odbora Panevropskog univerziteta APEIRON može da bude **profesionalno lice** u radnom odnosu ili lice vezano



odgovarajućim ugovorom, kojemu se pored poslova iz prethodnog stava dodjeljuju i poslovi vezani za razvoj i institucionalnu izgradnju Panevropskog univerziteta i koje za svoj rad dobija odgovarajuću nadoknadu.

#### 1.4. SJEDIŠTE UNIVERZITETA – UNIVERZITETSKI KAMPUS

Sjedište Univerziteta je u Banjoj Luci na adresi Pere Krece br. 13 gdje je u renoviranom i rekonstruisanom prostoru bivše fabrike obuće "Bosna" smješten studentski kampus kapaciteta **5.000** m<sup>2</sup> zatvorenog prostora i **9.100** m<sup>2</sup> okolnog uređenog zemljišta. U ovom prostoru, koji je opremljen sa najsavremenijom edukativnom opremom i učilima, računarskom i telekomunikacionom opremom, locirani su dva amfiteatra, više desetina učionica, kabineti za profesore, biblioteka i čitaonica, prostorije rektorata i uprave univerziteta, prostorije dekanata svih fakulteta, kancelarije administrativne i studentske službe Univerziteta, kabineti za bazične medicinske nauke i laboratorije za hemiju, fizikalnu hemiju, kliničku hemiju i biohemiju, Laboratorija za informaciono-komunikacione tehnologije i učenje na daljinu i dva kabineta za informatiku.

Prostor unutar učionica je organizovan tako da podstiče interaktivan rad studenata i profesora a sve učionice su opremljene za izvođenje studija učenja na daljinu sa standardnom ugrađenom opremom za tele-conferencing i video-streaming. Učionice su opremljene sa IP video-kamerama, širokopoljnim stacionarnim mikrofonom, multimedijanim računarom za akviziciju i digitalizaciju svih ulazno-izlaznih sadržaja u/iz učionice, projekcionim uređajima i projekcionim panelima. Sva predavanja se snimaju, digitalizuju i katalogiziraju u informacionom sistemu učenja na daljinu, omogućavajući studentima da u bilo koje vrijeme i sa udaljenih lokacija pregledaju bilo koji čas odnosno nastavnu jedinicu.

Na univerzitetu je izvršeno integralno umrežavanje sa **24/7** pristupom internetu svakog pojedinog računara preko širokopoljne veze ukupnog kapaciteta od **27** mbps.

Za potrebe obrazovanja i naučno-istraživačkog razvoja angažovani su kadrovi sa naučnim dignitetom i koeficijentom kompetentnosti koji su sposobni i spremni da preuzmu rizik i odgovornost za obnovu svojih lokalnih i globalnih zajednica i transformaciju BiH u "društvo znanja" (*society of knowledge*) odnosno "društvo učenja" (*society of learning*).

Zato je opredjeljenje Panevropskog univerziteta "APEIRON" da razvija multidisciplinarnе studijske programe iz naučnih oblasti koje imaju najveći potencijal za budućnost, te da implementira savremene pedagoške tehnologije zasnovane na interaktivnoj nastavi, savremenim pedagoškim radionicama, virtuelnim nastavnim okruženjima i primjeni ICT (*Information & Computer Technologies*) i e Learning tehnologija.



Efikasnost i efektivnost studija, atraktivnost multidisciplinarnih nastavnih programa koji korespondiraju sa budućim tehnološkim i socijalnim izazovima, te psihološko i preduzetničko animiranje studenata kroz primjenu interaktivnih pedagoških tehnologija u organizaciji i

izvođenju nastavno-naučnog procesa, proizvodi visoku prolaznost kao funkciju prenetih znanja i vještina studentima, ali ima za posljedicu i visoku motivisanost studenata.

Univerzitet u svojoj praksi primjenjuje i principe cjeloživotnog učenja (*life-long learning*) i ostvarivanja demokratskog prava na učenje i obrazovanje, promociju evropske transparentnosti studija i mobilnosti studenata i profesora, promociju "evropske dimenzije" (*vrijednosti ujedinjene Evrope*) u visokom obrazovanju, uspostavljanje evropskog sistema osiguranja kvaliteta visokog obrazovanja i sistema upravljanja, kontrole i evaluacije kvalitetom, principe obrazovanja orijentisanog ka studentu (*student-centred education*), javnost, transparentnost i kumuliranje svih oblika rada u sistemu ocjenjivanja i evaluiranja znanja i postignuća studenata.

Svestrani razvoj i prožimanje istraživačkih i poslovnih funkcija Univerziteta predstavlja osnovu ostvarivanja univerziteta kao poslovnog, inkubacionog i "career guidance" centra.

## **2. PREDMET I OPŠTI PODACI**

### **2.1. PREDMET**

Ovaj Poslovnik kvaliteta opisuje sistem upravljanja kvalitetom na Panevropskom univerzitetu APEIRON i njegova namjena je da:

⇒ *saopšti Misiju, Viziju, Politiku kvaliteta i Ciljeve kvaliteta,*

⇒ *objasni način kako zahtjeve standarda ISO 9001:2008 primjenjujemo u našem poslovanju*

⇒ *definiše odgovornosti i ovlaštenja*

⇒ *obezbjedi osnovu za provjeru Sistema upravljanja kvalitetom (QMS) nezavisnom sertifikacionom tijelu.*

Sistem upravljanja kvalitetom se primjenjuje na pripremu, razvoj i pružanje obrazovnih usluga u skladu sa zahtjevima ugovora sa studentima/klijentima. Osnovni cilj sistema jee osiguranje da Panevropski univerzitet APEIRON obezbjedi pružanje obrazovnih usluga, naučno-istraživačkih djelatnosti i nenastavne usluge visokog kvaliteta svojim studentima, odnosno svim zainteresovanim stranama. Sistem upravljanja kvalitetom je projektovan sa ciljem da zadovolji zahtjeve međunarodnog standarda ISO 9001:2008 prateći smjernice date u IWA:2 .

### **2.2. PODRUČJE PRIMJENE I ISKLJUČENJA**

Sistem upravljanja kvalitetom na Panevropskom univerzitetu APEIRON je usaglašen sa svim zahtjevima ISO 9001:2008, i osim tačke 7.5.2 koja se odnosi na validaciju procesa nema ni jedan element zahtjeva standarda kojeg je moguće isključiti iz opsega sistema.

Obrazloženje: Izlazni rezultati procesa obrazovanja se mogu vidjeti, i iz tog razloga se nije potrebno obavljati validaciju procesa.

Područje primjene sistema upravljanja kvaliteta na Panevropskom univerzitetu „APEIRON” obuhvata:

### **Visoko obrazovanje, obrazovanje odraslih i ostalo obrazovanje, naučna istraživanja i eksperimentalni razvoj.**

Iz procedura dokumenata sastava kvaliteta djelimično se izuzimaju svi ugovori, pravni i finansijski akti, pravilnici i svi ostali dokumenti koje posjeduje panevropski univerzitet APEIRON, a koji se po strukturi i tipu ne mogu svesti pod procedure i uputstva, nego imaju karakter podzakonske i interne regulative.

## **3. VEZE SA STANDARDIMA**

Poslovnik kvaliteta je izrađen na osnovu standarda:

- ⇒ **BAS EN ISO 9000: 2006** – *Sistemi upravljanja kvalitetom – Osnove i rječnik*
- ⇒ **BAS EN ISO 9001: 2009** – *Sistemi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi*
- ⇒ **BAS EN ISO 9004: 2010** – *Upravljanje za održiv uspjeh organizacije – Pristup, upravljanje kvalitetom;*
- ⇒ **BAS IWA 2 - Sistemi upravljanja kvalitetom – Smjernice za primjenu ISO 9001:2008 u edukaciji.**
- ⇒ **ESG-ENQA** – *Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u evropskom prostoru visokog obrazovanja*

### **3.1. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE**

#### **3.1.1. DEFINICIJE**

<b>Proces</b>	Sistem aktivnosti koji koristi resurse da ulaze pretvori u izlaze.
<b>Glavni procesi</b>	Dijelovi cjelokupnog procesa; procesi za realizaciju usluga koje su specificirale zainteresovane strane. Ovi procesi daju novostvorenu vrijednost za univerzitet. Glavni procesi su podijeljeni na operativne procese i procese upravljanja i podrške.
<b>Operativni procesi</b>	Glavni procesi univerziteta koji čine lanac procesa od identifikacije zahtjeva i očekivanja zainteresovanih strana do njihovog ispunjenja.
<b>Procesi upravljanja i podrške</b>	Glavni procesi univerziteta koji služe za upravljanje univerzitetom i obezbjeđenje stalne podrške operativnim procesima.

<b>Parcijalni proces</b> <b>“Autors” proces</b>	Dijelovi glavnih procesa koji obuhvataju suštinske (ključne) zadatke. Procesi koji su bitni ili neophodni za funkcionisanje organizacije, a koje za nju obavlja druga organizacija.
<b>Poslovnik o kvalitetu</b>	Dokument koji opisuje sistem upravljanja kvalitetom organizacije.
<b>Kvalitet</b>	Sposobnost skupa bitnih karakteristika proizvoda/usluge, sistema ili procesa da ispune zahtjeve korisnika i drugih interesnih grupa.
<b>Sistem upravljanja kvalitetom</b>	Sistem koji uspostavlja politiku kvaliteta i ciljeve kvaliteta i dostizanje tih ciljeva.
<b>Politika kvaliteta</b>	Opšte namjere i smjernice organizacije koje se odnose na kvalitet kao zvanično definisane i izrađene od strane najvišeg rukovodstva (top menadžmenta). Politika kvaliteta treba da bude u skladu sa ukupnom politikom organizacije i treba da obezbjedi okvir za utvrđivanje ciljeva kvaliteta.
<b>Ciljevi kvaliteta</b>	Nešto čemu se teži ili usmjerava, a odnosi se na kvalitet. Ciljevi kvaliteta treba da budu zasnovani na politici kvaliteta organizacije. Ciljevi kvaliteta se specificiraju za različite nivoe u organizaciji. Na operativnom nivou ciljevi kvaliteta treba da budu mjerljivi.
<b>Obezbjeđenje kvaliteta</b>	Dio upravljanja kvalitetom, usmjeren na obezbjeđenje povjerenja da su ispunjeni zahtjevi kvaliteta.
<b>Unapređenje kvaliteta</b>	Dio upravljanja kvalitetom, usmjeren na povećanje efektivnosti i efikasnosti.
<b>Dokumenti sistema kvaliteta</b>	Politika kvaliteta, Poslovnik o kvalitetu, plan kvaliteta, procedura, uputstvo i zapis.
<b>Procedura</b>	Specificiran način za obavljanje aktivnosti ili procesa. Procedure mogu biti dokumentovane ili ne. Kada je procedura dokumentovana, često se koristi termin “dokumentovana procedura” ili “napisana procedura”.
<b>Uputstvo</b>	Dokument koji sadrži preporuke ili prijedloge za rad
<b>Zapis</b>	Dokument koji sadrži postignute rezultate ili obezbjeđuje dokaz o

obavljenim aktivnostima.

**Korisnici/klijenti** Sve zainteresovane strane koji ostvaruju interakciju sa univerziteom. Mogu biti interni i eksterni.

### 3.1.2. OZNAKE I SKRAĆENICE

<b>QMS</b>	Sistem upravljanja kvalitetom
<b>OJ</b>	Organizaciona jedinica univerziteta
<b>PRK</b>	Predstavnik rukovodstva za kvalitet
<b>RU</b>	Radno uputstvo ili uputstva, instrukcija
<b>DSQ</b>	Dokumentacija sistema kvaliteta

## 4. SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM (QMS)

### 4.1. OPŠTI ZAHTJEVI

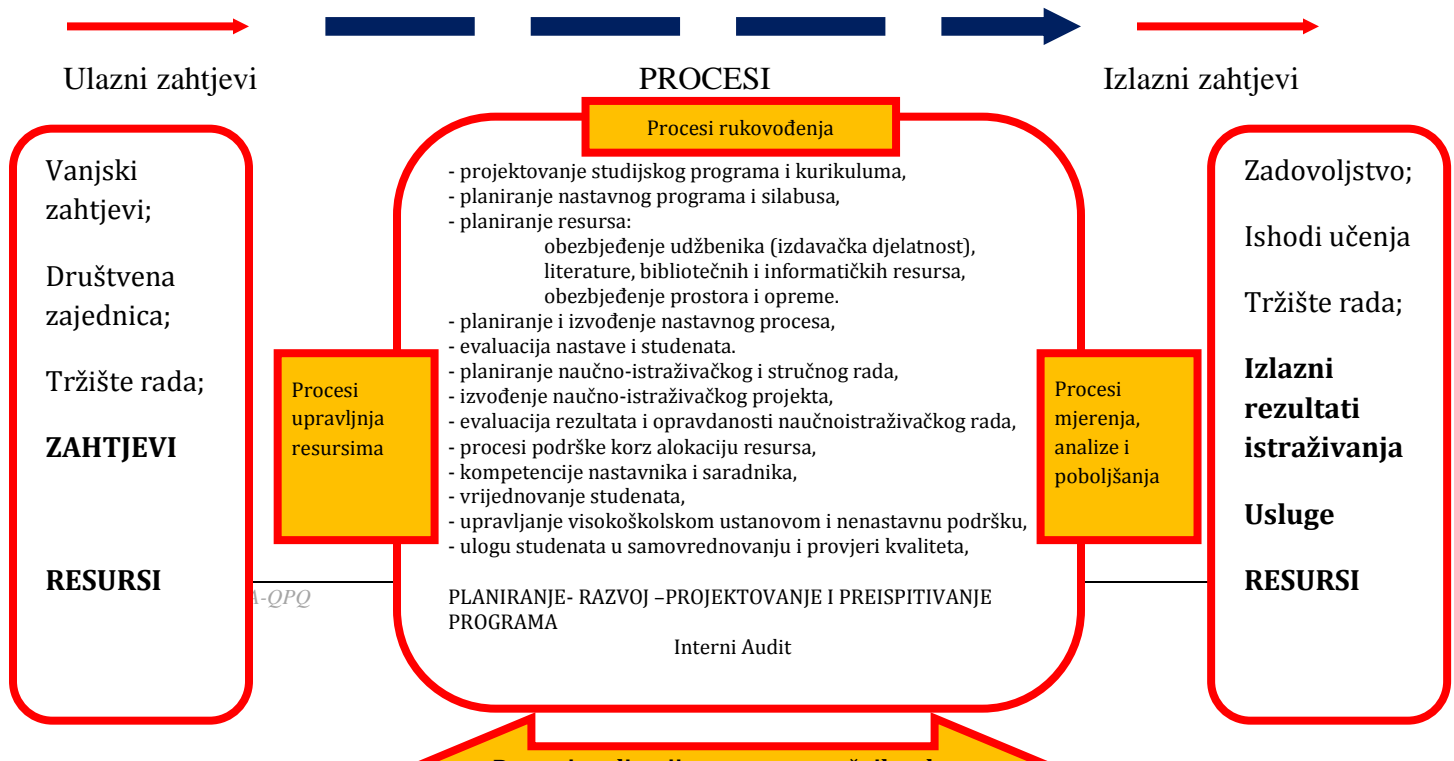
Radi efikasnije primjene QMS-a definisani su procesi i određen je njihov redoslijed i interakcija. Svi procesi koji su osnova za uspješno funkcionisanje i neprekidno poboljšanje QMS-a u univerzitetu su razvrstani u sljedeće kategorije:

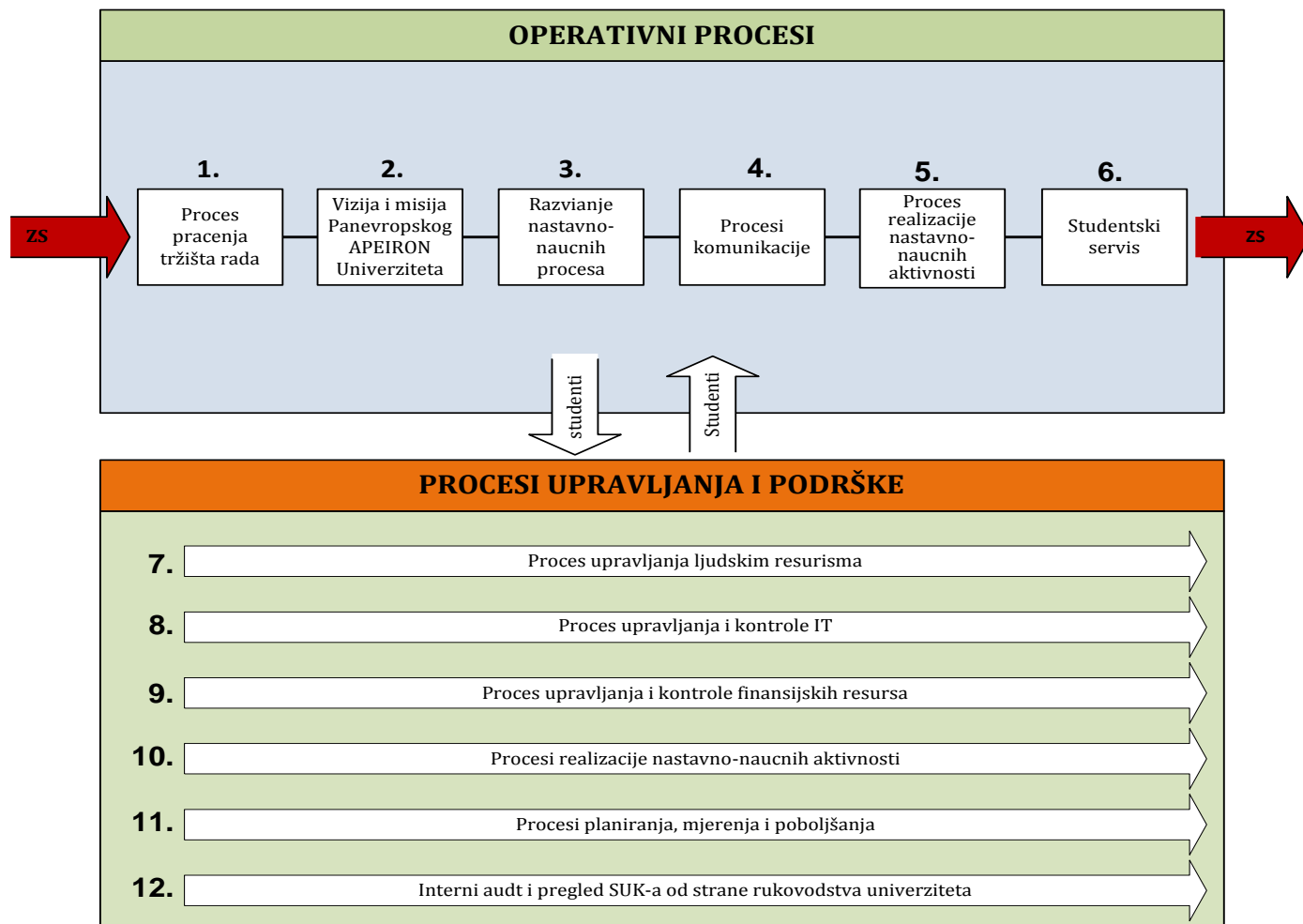
- ⇒ *Cjelokupan proces,*
- ⇒ *Glavni procesi*
- ⇒ *Parcijalni procesi*
- ⇒ *Vanjski, odnosno "outsourse" procesi*

Za glavne procese određeni su vlasnici procesa i definisane su glavne grupe aktivnosti

U organizacionim uputstvima su dati ciljevi, zadaci i parametri procesa, mjesto realizacije i kontrole mjerenja. Na osnovu njih vlasnici procesa vrše praćenje, kontrolu i analizu procesa i na osnovu toga definišu aktivnosti za njihovo poboljšanje. Na taj način vlasnici procesa uvijek znaju efekat definisanih procesa.

Slika 5: Opšti procesni model Univerziteta Apeiron





Slika 6: Interaktivni procesni model univerziteta Apeiron

### SPISAK INTRAKTIVNIH IDENTIFIKOVANIH PROCESA:

Procesi QMS na Panevropskom univerzitetu APEIRON su:

<b>APR1 -</b>	<b>Procesi sistema upravljanja kvalitetom u skladu sa ISO 9001:2008,</b>
PUA-PR 07	Preispitivanje sistema kvaliteta od strane rukovodstva Panevropskog univerziteta APEIRON;
PUA-PR 06	Interne provjere (auditi) QMS ili procesa;
PUA-PR 01	Kontrola dokumenata, podataka i informacija;
PUA-PR 02	Kontrola zapisa kvaliteta
PUA-PR 04,05	Korektivne i preventivne akcije;
PUA-PR 03	Kontrola neusaglašenog proizvoda –neusklađenosti;

**APR2-                    Procesi razvoja programa/predmeta, projektovanje i preispitivanje ISO 9001:2008,**

**Odgovornost rukovodstva**

- Ispitivanje i preispitivanje zahtjeva zainteresovanih strana;
- Preispitivanje ugovora i zahtjeva iz ugovora;
- Procesi vezani za planiranje i razvoj;

**APR3-                    Procesi vezni za razvoj programa/predmeta, projektovanje i preispitivanje u skladu sa ISO 9001:2008,**

**Upravljanje resursima**

- Razvoj i projektovanje nastavno-naučnih aktivnosti;
- Organizovanje kurseva i posebnih predavanja;
- Stručno usavršavanje i obučavanje;
- Izrada naučno-istraživačkih projekata;

**APR4 –                    Procesi regrutacije, prijem, upis, orijentacija i zapisi o studentima u skladu sa ISO 9001:2008,**

**Realizacija usluga**

- Promocija Panevropskog univerziteta APEIRON;
- Interno i eksterno komuniciranje
- Priznavanje ispita

**APR5 –                    Procesi upravljanja objektima, tehničkom podrškom i administrativnim uslugama u skladu sa ISO 9001:2008,**

- Obezbjedenje i održavanje objekata i sredstava za rad;
- Poslovi studentske službe panevropskog univerziteta APEIRON;
- Upravljanje bibliotekom;
- Nabavka;

**APR 6 –                    Procesi obezbjeđenja ljudskih resursa u skladu sa ISO 9001:2008,**

**Upravljanje resursima II dio**

- Zapošljavanje;
- Izbor u nastavna zvanja;

Procesi organizacije programa i predmeta

**Realizacija obrazovnih usluga**

- Prijem studenata;
- Organizacija naučnih konferencija i skupova;
- Izdavačka djelatnost;



**APR8 – Procesi isporuka programa/predmeta u skladu sa ISO 9001:2008,**

**Realizacija nastavnih i obrazovnih usluga II dio**

- Izvođenje nastave i praćenje realizacije studijskih planova i programa;
- Provjera znanja;
- Izrada završnog rada na diplomskim akademskim studijama;
- Izrada doktorske disertacije;
- Žalbe i pohvale zainteresovanih strana;

**APR 9 - Procesi ocjenjivanja/merjenja i analiza za poboljšanje ključnih procesa u skladu sa ISO 9001:2008,**

**Mjerenje, analiza i poboljšanje**

- Ocjenjivanje zadovoljstva studenata;
- Evaluacija rada nastavnog i nenastavnog osoblja;
- Analiza uspješnosti studiranja;
- Analiza povratnih informacija od korisnika.

## **4.2. ZAHTJEVI U POGLEDU DOKUMENTACIJE**

### **4.2.1. NIVOI DOKUMENTACIJE**

Na narednom poglavlju su dati nivoi dokumentacije kvaliteta. Ova dokumentacija sadrži osnovne organizaciono-metodološke procedure, radne metode i pravila Univerziteta.

Na Univerzitetu postoje četiri hijerarhijska nivoa dokumentacije:

#### ***NIVO 1***

- ⇒ STRATEGIJA OSIGURANJA KVALITETA na Panevropskom univerzitetu "APEIRON";
- ⇒ PRAVILNIK O OSIGURANJU KVALITETA na Panevropskom univerzitetu "APEIRON"
- ⇒ PRAVILNIK O RADU ODBORA ZA OSIGURANJE KVALITETA na Panevropskom univerzitetu "APEIRON";
- ⇒ Politika i ciljevi kvaliteta;

***Poslovnik kvaliteta koji propisuje sistem kvaliteta Univerziteta (dokument koji specificira elemente sistema upravljanja kvalitetom).***

#### ***NIVO 2***

- ⇒ *Planovi kvaliteta (dokument koji specificira elemente sistema upravljanja kvalitetom i resurse koji će biti upotrijebljeni u konkretnom slučaju (proces, radni nalog, projekat);*
- ⇒ *Opšte procedure i pravilnici, koje propisuju opštu organizaciju Univerziteta i glavne procese i funkcije;*
- ⇒ *Procedure QMS-a;*



⇒ *Opšta i organizaciona uputstva;*

⇒ *Opšte smjernice;*

### **NIVO 3**

⇒ *Metode i procedure (know how) funkcionalnih organizacionih jedinica*

⇒ *Radne procedure organizacionih jedinica*

⇒ *Radna, procesna i tehnička uputstva*

⇒ *Radne instrukcije i standardi;*

⇒ *Zapisi QMS-a;*

### **NIVO 4**

Četvrti nivo čine dokumenti o registraciji podataka, informacija i događaja koje generiše poslovni sistem Univerziteta. To su podaci, zapisi ili druge forme informacija koje omogućavaju mjerenje progressa i nekog važnog trenda aktivnosti.

Dokumente NIVOA 1 i NIVOA 2 distribuira funkcije kvaliteta prema listi distribucije koju odobrava direktor Univerziteta ili dekan fakulteta u ovisnosti od prirode dokumenta.

Dokumente NIVOA 3 i NIVOA 4 distribuira fakultet koji je odgovoran za njihovu izradu i kontrolu. Dokumenti NIVOA 1 moraju biti striktno primjenjeni u svim procesima i organizacionim jedinicama Univerziteta, izuzev u posebnim slučajevima po instrukcijama i odobrenju direktora Univerziteta.

#### **4.2.2. POSLOVNIK KVALITETA**

Poslovnik kvaliteta je dokument koji opisuje sistem upravljanja kvalitetom na Univerzitetu. Poslovnik kvaliteta se poziva na procedure i pruža uputstva rukovodiocima organizacionih dijelova (jedinica) Univerziteta za održavanje i razvoj dokumentovanog sistema upravljanja kvalitetom. Poslovnik kvaliteta je izradio Odbor za kvalitet, a odobrio direktor. PRK (Predstavnik Rukovodstva za kvalitet) je odgovoran za verifikaciju primjene ovog Poslovnika kvaliteta i za sprovođenje njegove revizije. Poslovnik kvaliteta se redovno preispituje i ažurira prema potrebi. Svaka revizija i izmjena pojedinih dijelova ili stranica se evidentira na matičnom listu Poslovnika kvaliteta, a odobrava ih direktor. Poslovnik kvaliteta je izrađen i autorizovan potpisima kao original. Originalni primjerak se čuva kod PRK-a; Lista primalaca kopija Poslovnika kvaliteta je pod kontrolom PRK-a. Kopije koje se dostavljaju zainteresovanim stranama, studentima, sertifikacionom tijelu i drugim poslovnim partnerima priprema PRK na osnovu originala Poslovnika kvaliteta i te kopije nisu pod kontrolom Univerziteta.

#### **4.2.3. UPRAVLJANJE DOKUMENTACIJOM**

Panevropski APEIRON univerzitet je uspostavio i dokumentovao proceduru za upravljanje dokumentacijom sistema kvaliteta, oznaka PUA-PR 01 i podacima uključujući i eksterna dokumenta kao što su zakonski propisi, standardi ili zahtjevi studenata i slično. Interna i eksterna dokumentacija koja se primjenjuje na Univerzitetu evidentirana je u odgovarajućim listama za čije je ažuriranje odgovoran PRK. Procedura je uspostavljena radi definisanja kontrola, potrebnih u svrhu:

- a) odobravanja adekvatnosti dokumenata prije izdavanja,
- b) preispitivanja i ažuriranja, kad je neophodno, i ponovnog odobravanja dokumenata,

- c) osiguranja da su izmjene i trenutni status revizije dokumenta identifikovani,
- d) osiguranja da su relevantne verzije primjenjivih dokumenata raspoložive na mjestima na kojima se koriste,
- e) osiguranja da dokumenti ostaju citljivi i da ih je moguće lako identifikovati,
- f) osiguranja da su dokumenti eksternog porijekla, koje je panevropski univerzitet APEIRON odredio kao neophodne za planiranje i djelovanje sistema upravljanja kvalitetom, identifikovani i da je njihova distribucija kontrolisana, i
- g) preventivnog sprečavanja nenamjerne upotrebe zastarjelih dokumenata.

#### 4.2.4. UPRAVLJANJE ZAPISIMA O KVALITETU

Panevropski APEIRON univerzitet je uspostavio proceduru za identifikaciju, prikupljanje, označavanje, čuvanje, odlaganje i uništenje zapisa o kvalitetu, oznaka PUA-PR 02 u cilju osiguranja potpune kontrole internih i eksternih zapisa. Zapisi o kvalitetu se uredno vode radi dokazivanja usaglašenosti sa specifičnim zahtjevima i efikasnosti sistema upravljanja kvalitetom. Zapisi o kvalitetu su čitljivi, lako dostupni i čuvaju se tačno definisani period, na određenom mjestu, zaštićeni od uništenja. U slučaju da je to regulisano ugovorom, zapisi o kvalitetu moraju biti dostupni za vrednovanje. Zapisi o kvalitetu koji se daju zainteresovanim stranama dostavljaju se preko PRK-a uz odobrenje direktora Univerziteta.

## 5. ODGOVORNOST RUKOVODSTVA

### 5.1. OPREDIJELENOST RUKOVODSTVA

Rukovodstvo Panevropskog univerziteta APEIRON svoju oprijedjeljenost za razvoj i održavanje, kao i za neprekidno poboljšanje QMS-a pokazuje na slijedeće načine:

- ⇒ *Dokumentovanjem Politike kvaliteta,*
- ⇒ *Dokumentovanjem Ciljeva kvaliteta,*
- ⇒ *Planiranjem kvaliteta,*
- ⇒ *Prenošenjem kroz Univerzitet značaja zadovoljenja zahtjeva zainteresovanih strana, kao i zahtjeva propisa i uredbi,*
- ⇒ *Sprovođenjem preispitivanja QMS-a od strane rukovodstva,*
- ⇒ *Potpunim uključivanjem svih zaposlenih u ispunjenju zahtjeva QMS-a,*
- ⇒ *Obezbjeđenjem potrebne organizacione strukture,*
- ⇒ *Obezbjeđenjem potrebnih resursa,*
- ⇒ *Planiranjem neprekidnog poboljšanja.*

### 5.2. ORIJENTACIJA - FOKUSIRANJE NA ZAINTERESOVANE STRANE

Fokusiranje na zainteresovane strane najviše rukovodstvo je iskazalo **Politikom kvaliteta i Ciljevima kvaliteta**. Dokaz našeg fokusiranja prema zainteresovanim stranama je i izjava Rektora, kao i misija i vizija našeg Univerziteta. Pored toga, pri preispitivanju QMS-a od strane rukovodstva analizira se Izvještaj o zahtjevima, potrebama i očekivanjima zainteresovanih strana.

Menadžment (rukovodstvo) Univerziteta obezbjeđuje uslove da se potrebe i očekivanja zainteresovanih strana, a prije svih naših studenata, identifikuju, a zatim i zadovolje, kroz pristup

zasnovan na partnerskom poslovnom odnosu, shvatajući da su naš uspjeh i uspjeh naših studenata međusobno zavisni.

### 5.3. POLITIKA KVALITETA

Rukovodstvo Panevropskog univerziteta APEIRON definiše **Politiku kvaliteta** u skladu sa misijom i vizijom Univerziteta i ona sadrži fokus za sve zainteresovane strane. **Politika kvaliteta** pruža okvir za utvrđivanje i preispitivanje ciljeva kvaliteta. **Politika kvaliteta** je javno objavljena. **Politika kvaliteta** se preispituje u okviru preispitivanja QMS-a od strane rukovodstva, kako bi se osigurala njena stalna adekvatnost.



## POLITIKA KVALITETA

Panevropski univerzitet „APEIRON“ svoju viziju budućnosti zasniva na pretpostavkama da se društva u regionu jugoistočne i istočne Evrope, nalaze u procesu promjena, reformi i tranzicije prema građanskom demokratskom društvu, koje karakterišu parlamentarni pluralizam, pravna država, vladavina zakonitosti i tržišna privreda sa dominacijom privatnog vlasništva. Bez sumnje je da je tom novom vremenu potrebno novo duboko znanje, koje prije svega znači iskorak iz postojećeg kulturno-civilizacijskog okruženja BiH/RS ka novom pogledu na svijet i drugačijem pristupu ekonomiji, pravnom sistemu, zdravstvenoj zaštiti, diseminaciji informacija i sticanju znanja. U okviru tih zadataka Panevropski univerzitet „APEIRON“ nastoji na sebe preuzeti odgovornost edukatora.

Panevropski univerzitet je u mogućnosti je da postigne visok nivo nastavno-naučnog procesa u skladu sa integracionim procesima definisanih Bolonjskom deklaracijom, te da kvalitetom usluge obezbijedi trajno povjerenje i zadovoljstvo studenata, privrede i društva.

Obrazovanje studenata se bazira na najboljim iskustvima i tradicijama američkih koledža, evropskih univerziteta i primjeni svih reformskih principa iniciranih Bolonjskim procesom reforme evropskog visokog školstva.

Politika kvaliteta Panevropskog univerziteta „APEIRON“ predstavlja prioritet ukupne poslovne politike i ima za cilj trajni napredak, uz maksimalno ispunjenje zahtjeva i zadovoljenje potreba svih korisnika usluga, poslovnih partnera, zaposlenih i društva u cjelini.

Sistem upravljanja kvalitetom je usmjeren na stalno poboljšavanje nastavno-naučnog procesa te na stalno inoviranje procesa rada i zasniva se na zahtjevima ISO 9001:2008 i smjernicama IWA 2

Menadžment Panevropskog univerziteta „APEIRON“ ima posebnu odgovornost za kvalitet i njegovo trajno unapređenje. Odgovornost za obezbjeđenje kvaliteta obaveza je svakog zaposlenog za posao koji obavlja.

Misija Panevropskog univerziteta „APEIRON“ je da da puni doprinos poboljšavanju kvaliteta života stanovništva te da zauzme značajnu ulogu u razvoju ekonomije u državi putem organizovanja akademskih studija za mlade i programa cjeloživotnog učenja (*life long learning*).

Univerzitet će vršiti kontinuirano poboljšavanje kvaliteta nastavnih programa, razvijati najviše standarde kvaliteta i afirmisati najviše standarde nastave i evaluacije stečenih znanja.

Politika kvaliteta obavezujuća je za sve učesnike u procesima rada Univerziteta.

*Rev 0.0.QPK*

*Banja Luka*

*Predsjednik Upravnog odbora*

*17.Novembar 2010.godine*

*slika 7: Politika Kvaliteta*

## 5.4. PLANIRANJE

### 5.4.1. CILJEVI KVALITETA

Opšti ciljevi Sistema upravljanja kvalitetom su:

- ⇒ *Održavati efektivan Sistem upravljanja kvalitetom Panevropskog univerziteta APEIRON u saglasnosti sa međunarodnim standardima ISO 9001:2008 (Sistemi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi)*
- ⇒ *Postići i održavati nivo kvaliteta koji povećava ugled Panevropskog univerziteta APEIRON kod naših studenata i ostalih zainteresovanih strana.*
- ⇒ *Obezbeđivati nastavno-naučne usluge i usluge najvišeg kvaliteta u skladu sa potrebama, očekivanjima i mogućnostima naših studenata i ostalih zainteresovanih strana.*
- ⇒ *Neprekidno povećavati zadovoljstvo naših studenata i ostalih zainteresovanih strana.*
- ⇒ *Obezbeđivati usaglašenost rada i poslovanja Univerziteta sa zakonskim i sigurnosnim propisima.*
- ⇒ *Obezbeđivati sigurnu i zdrava ambijent za sve zaposlene*
- ⇒ *Neprekidno poboljšavati naše poslovne procese, sisteme i sposobnosti, tako da možemo povećavati vrijednost naših usluga.*

Najviše rukovodstvo Panevropskog univerziteta APEIRON je osiguralo da se ciljevi kvaliteta, uspostavljaju na relevantnim funkcijama i nivoima unutar Univerziteta. Ciljevi kvaliteta su mjerljivi i usaglašeni sa politikom kvaliteta.

### 5.4.2. PLANIRANJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Rukovodstvo Univerziteta primjenjuje planiranje kvaliteta za aktivnosti i resurse koji su neophodni za zadovoljenje **Politike kvaliteta, Ciljeva kvaliteta** i zahtjeva za kvalitetom. Planiranje kvaliteta je integralni dio našeg sistema upravljanja kvalitetom. Ovo podrazumijeva izradu planova za realizaciju svih glavnih procesa, parcijalnih procesa, kao i procesa poboljšanja. Planovi koji se izrađuju su dugoročni, na godišnjem, polugodišnjem i mjesečnom nivou.

Neki od primjera planova koje koristi panevropski APEIRON univerzitet su:

- ⇒ *Plan upisa studenata;*
- ⇒ *Plan nabavke;*
- ⇒ *Plan internih audita;*
- ⇒ *Plan obuke zaposlenih;*
- ⇒ *Plan poslovanja;*
- ⇒ *Plan istraživanja tržišta rada;*
- ⇒ *Plan aktivnosti za ostvarenje ciljeva kvaliteta;*

## 5.5. ODGOVORNOSTI, OVLAŠTENJA I KOMUNIKACIJE

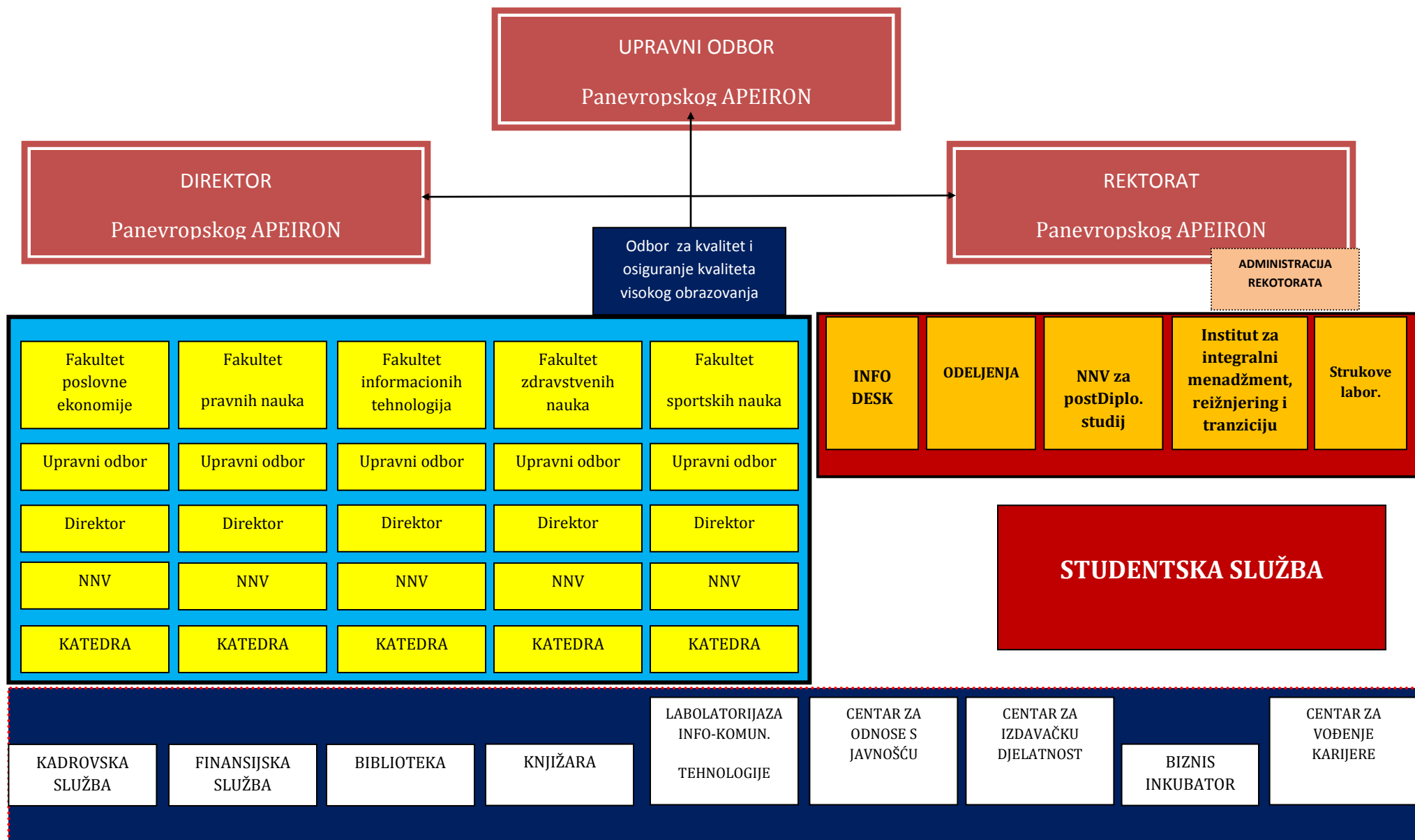
### 5.5.1. ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Rektor Univerziteta je definisao i prenio zaposlenima odgovornosti i ovlašćenja, da bi se sistem upravljanja kvalitetom efektivno i efikasno primjenjivao i održavao i da bi se postigli utvrđeni **Ciljevi kvaliteta**.

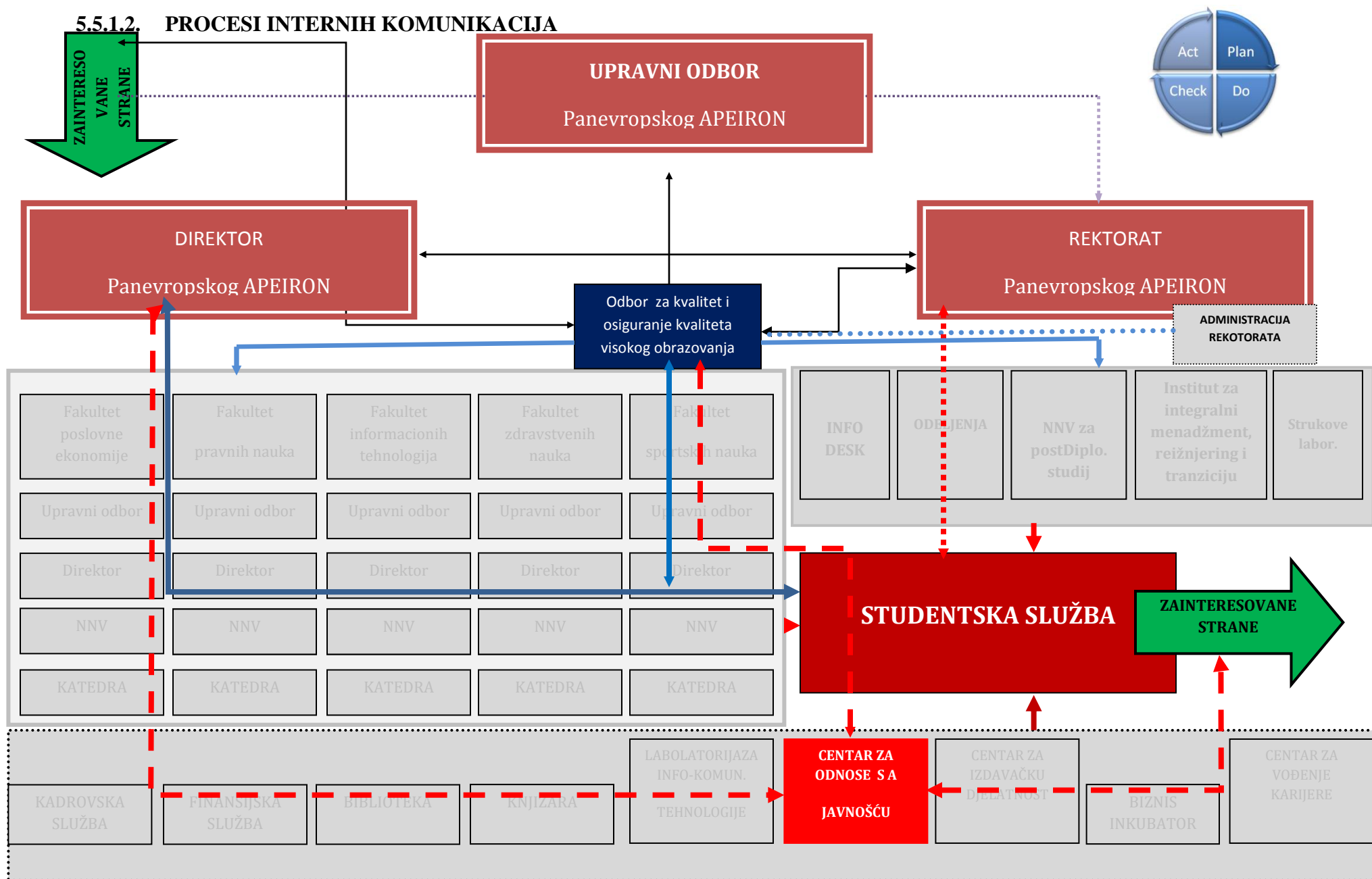
Na taj način postignuto je uključivanje i oprijedjeljenost zaposlenih za sistem kvaliteta Panevropskog univerziteta APEIRON.

Funkcije i njihove međusobne veze, kao i odgovornosti i ovlaštenja definisane su u **Pravilniku o radu Panevropskog univerziteta APEIRON.**

### 5.5.1.1. ORGANIZACIONA ŠEMA - Panevropskog APEIRON univerziteta



5.5.1.2. PROCESI INTERNIH KOMUNIKACIJA





## 5.5.2. PREDSTAVNIK RUKOVODSTVA

Najviše rukovodstvo Univerziteta je odredilo člana rukovodstva koji, nezavisno od drugih odgovornosti, ima odgovornost i ovlaštenje koji uključuju:

- a) osiguranje da se procesi, potrebni za sistem upravljanja kvalitetom, uspostavljaju implementiraju i održavaju,
- b) izvještavanje najvišeg rukovodstva o performansama sistema upravljanja kvalitetom i svim potrebama za poboljšavanjem, i
- c) osiguranje promovisanja svjesnosti o zahtjevima zainteresovanih strana.

## 5.5.3. PROCESI INTERNIH KOMUNIKACIJA

U sistemu Univerziteta su uspostavljene interne komunikacije između različitih nivoa i funkcija koja se odnosi na saopštavanje **Zahtjeva za kvalitet, Politiku kvaliteta i Ciljeve kvaliteta**. Obezbjedenje ovih informacija predstavlja osnov za neprekidno poboljšanje i uključivanje zaposlenih u ostvarenju **Ciljeva kvaliteta**.

Najčešće se koriste se sljedeći vidovi komunikacija:

- ⇒ *Sastanci,*
- ⇒ *Oglasne table,*
- ⇒ *Politika kvaliteta je istaknuta na svim potrebnim mjestima,*
- ⇒ *Podaci i dokumenti na intranetu.*

Svoje prijedloge za unaprijeđenje kvaliteta, kao i prijavu neusaglašenosti, zaposleni dostavljaju PRK-u i/ili svom neposrednom rukovodiocu.

Neposredni rukovodilac je odgovoran da podnosioca zahtjeva (u pisanoj formi) obavijesti o Rezultatima podnijetih prijedloga.

## 5.6. PREISPITIVANJE OD STRANE RUKOVODSTVA

### 5.6.1. OPŠTE ODREDBE

Dva puta godišnje (obično u januaru i septembru) Rektor i članovi Odbora za kvalitet preispituju adekvatnost, efektivnost i efikasnost Sistema kvaliteta u odnosu na **Politiku kvaliteta i Ciljeve kvaliteta**.

### 5.6.2. ULAZI U PREISPITIVANJE

PRK je odgovoran za prikupljanje svih potrebnih izvještaja neophodnih za izradu Izvještaja o preispitivanju QMS-a koje dostavlja članovima Odbora za kvalitet. Osnov za preispitivanje QMS-a su izvještaji o:

- ⇒ *Ostvarenim ciljevima,*
- ⇒ *Rezultatima sa internih audita,*
- ⇒ *Neusaglašenostima,*
- ⇒ *Reklamacijama i žalbama studenata,*
- ⇒ *Zadovoljstvu zainteresovanih strana,*
- ⇒ *Rezultatima korektivnih i preventivnih akcija,*
- ⇒ *Rezultatima sa prethodnih preispitivanja,*

- ⇒ *Promjenama koje mogu uticati na sistem upravljanja kvalitetom,*
- ⇒ *Poboljšanjima.*

### **5.6.3. IZLAZNI REZULTATI PREISPITIVANJA**

Nakon preispitivanja QMS-a izrađuje se Zapisnik sa sastanka Odbora za kvalitet i usvaja Plan aktivnosti sa definisanim akcijama, odgovornim licima za sprovođenje definisanih akcija i rokovima za njihovo izvršavanje, a koji se odnose na:

- ⇒ *Poboljšanje QMS-a i njegovih procesa,*
- ⇒ *Poboljšanje kvaliteta usluga koje je vezano za zahtjeve korisnika,*
- ⇒ *Potrebne resurse.*

## **6. UPRAVLJANJE RESURSIMA**

### **6.1. OBEZBJEĐENJE RESURSA**

Rukovodstvo Univerziteta je svjesno da su resursi od suštinske važnosti za ostvarivanje misije, vizije, strategije i ciljeva univerziteta vezanih za QMS, pa iz tog razloga utvrđuje zahtjeve i potrebe za slijedećim resursima:

- ⇒ *Ljudskim,*
- ⇒ *Nastavno-naučnim potrebama i opremi,*
- ⇒ *Objektima i radnom prostoru,*
- ⇒ *Materijalima i djelovima,*
- ⇒ *Informacijama,*
- ⇒ *Internoj i eksternoj dokumentaciji,*

### **6.2. LJUDSKI RESURSI**

#### **6.2.1. OPŠTE ODREDBE - PRINCIPI KADROVSKE POLITIKE**

U svrhu obezbjeđenja efektivnog i efikasnog funkcionisanja QMS-a, rektor Panevropskog univerziteta "APEIRON" 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 novoprimitljeni zaposleni moraju biti upoznati sa:

- ⇒ *Vizijom i misijom Panevropskog univerziteta APEIRON,*
- ⇒ *Politikom kvaliteta i Ciljevima kvaliteta,*
- ⇒ *Mjrama koje proizlaze iz Zakona o zaštiti na radu i protiv požarnoj zaštiti,*
- ⇒ *Procedurama, Planovima kvaliteta i Uputstvima koja se odnose na aktivnosti za koje je svaki zaposleni odgovoran.*
- ⇒ *O upoznavanju sa sadržajem i značajem navedenih dokumenata, zaposleni radnici potpisuju izjavu koja se odlaže u njihov dosije.*

Odgovornost za obuku novoprimljenog radnika snosi njegov budući rukovodilac.

Rezultati i sertifikati obuke se evidentiraju u personalnoj evidenciji.

Obrazovnu i naučnu djelatnost na Univerzitetu obavljaju nastavnici i saradnici opredeljeni da ispunjavaju viziju, misiju i ciljeve Univerziteta, koji poštuju klauzulu o nediskriminaciji, slobodu obrazovnog i naučnog stvaralaštva, pravo na slobodno i kritičko mišljenje i slobodu govora.

Profesorski kadar i nastavno osoblje angažovano na Panevropskom univerzitetu svoj pedagoški rad stavljaju na uvid javnosti tako što je taj rad predmetom objektivnog procjenjivanja i periodične evaluacije. Od nastavnog osoblja se traži da budu odgovorni kako za kvalitet i nivo znanja koji prenose studentima, tako i za stepen prolaznosti studenata, te da prihvataju i primjenjuju kodeks nastavničke etike.

U nastavnom procesu, angažovani su kako matični profesori, tako i "ad hoc" predavači koji dolaze iz društvene i privredne prakse BiH, iz inostranstva odn. iz zemalja neposrednog okruženja. Studenti će imati privilegiju da pored predavanja čuju i mišljenja relevantna za sadržaje koje se uče na univerzitetu koja u različitim vidovima (pojedinačna predavanja, seminari, serije predavanja, studije slučaja...) iznose vodeće ličnosti iz najuspješnijih korporacija, društvenih i političkih institucija iz regije odn. iz Evropske Unije. U nastavnom procesu angažovan je (i zaposlen) jedan broj profesora iz inostranstva odn. predavača iz zemalja bivše Jugoslavije. Jedan broj angažovanih profesora članovi su stranih i domaćih Akademija nauka i umjetnosti.

Trajno opredjeljenje Univerziteta je da se u različitim formama u nastavnom i obrazovnom procesu postupno uvedu domaći kadrovi – magistri i doktori nauka, koji su svoje stručne i naučne radove posvetili teoriji i praksi tranzicijskog procesa u Bosni i Hercegovini i Jugoistočnoj Evropi. Posebna pažnja će se posvetiti kadrovima, koji su bili ili su još uvijek angažovani u neposrednoj društvenoj praksi, organima uprave ili u privredi.

Panevropski univerzitet trajno ulaže u izgradnju sopstvenih kadrova, mladih magistranata i doktoranata, što je jedan od principa njegove poslovne politike, selekcionišući i usmjeravajući najbolje studente za naučni rad, finansirajući i kofinansirajući izradu njihovih doktorskih radova u zemlji i u inostranstvu, izdavajući njihove naučne radove i promovisući te kadrove u akademska zvanja. Time Univerzitet ostvaruje svoju misiju vezanu za diseminaciju naučnog podmlatka i kontinuiranu supstituciju gostujućih profesora sa izvornim i domaćim kadrovima.

### **6.2.2. RAZVOJ I USAVRŠAVANJE NASTAVNOG OSOBLJA**

Stalno stručno obrazovanje i usavršavanje akademskog osoblja, administrativnog, stručnog i tehničkog osoblja je predmet posebne pažnje na Panevropskom univerzitetu.

Sadržaje i način realizacije stalnih i pojedinačnih programa stručnog obrazovanja i usavršavanja donosi Senat, Panevropskog univerziteta na godišnjem nivou.

Upravni odbor kontinuirano odobrava pojedinačno učešće akademskog osoblja Panevropskog univerziteta na međunarodnim naučnim i stručnim konferencijama i skupovima, tako što snosi cjelokupne troškove učešća, ili parcijalne troškove vezane za kotizaciju, troškove puta i troškove

smještaja.

Panevropski univerzitet "APEIRON" kontinuirano i na odgovarajući način saopštava nova dostignuća u nauci i struci. Sistematsko prezentovanje rezultata naučno-istraživačkog rada i stručnih projekata Panevropskog univerziteta i njegovog akademskog osoblja vrši se putem naučno-stručnih časopisa čiji je osnivač Panevropski univerzitet i koji izlaze 4 - 6 puta godišnje:

Da bi se obezbijedila neophodna **kompetentnost i svjesnost zaposlenih** čiji rad utiče na kvalitet, na Univerzitetu se definišu potrebe za obukom i na osnovu toga se sistematski planiraju i izvode obuke.

Senat Univerziteta daje ocjenu obučenosti na osnovu:

- ⇒ *Stručne spreme sistematizovane za radno mjesto,*
- ⇒ *Radnog iskustva koje posjeduje zaposleni,*
- ⇒ *Stručne vještine kojom je ovladao zaposleni,*
- ⇒ *Obuke koje je zaposleni prošao u prethodnom periodu.*

Na osnovu ocjene o obučenosti, potrebe za upotpunjavanjem stručnog znanja i vještina zaposlenih kao i ličnih želja pojedinaca, rukovodioci iskazuju potrebe za obukom putem zahtjeva za obukom i dostavljaju ih PRK-u, koji u saradnji sa Rektorom ili Dekanom izrađuje jedinstven **Plan obuke** za Univerzitet.

PRK organizuje i koordinira izvođenje obuke. Obuke mogu biti interne, izvedene od strane kompetentnih lica sa Univerziteta i eksterne obuke. PRK izrađuje **Izveštaj o osposobljavanju**, na osnovu koga Odbor za kvalitet preispituje uspješnost osposobljavanja zaposlenih.

### 6.2.3. IZBOR U ZVANJE I NAPREDOVANJE NASTAVNOG OSOBLJA

Nastavnici i saradnici **biraju se u zvanje**, ili u viša zvanja ili se ponovno biraju u isto zvanje u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju, Zakonom o radu, Pravilnikom o sticanju akademskih zvanja i zasnivanju radnog odnosa akademskog osoblja Panevropskog univerziteta, Pravilnikom o organizaciji rada i sistematizaciji radnih mesta na Panevropskom univerzitetu i Pravilnikom o radnim odnosima.

Nastavnici i saradnici biraju se zvanja na Panevropskom univerzitetu za uže naučne oblasti.

Nastavnici i saradnici biraju se na **izborni period** koji je regulisan Zakonom o visokom obrazovanju. Predavač stranog jezika ili vještina bira se na period od 4 (četiri) godine sa mogućnošću ponovnog izbora. Prilikom izbora u isto ili više zvanje uzima se u obzir ispunjenje uslova u vremenu od poslednjeg izbora.

Nastavnik i saradnik imaju pravo na mirovanje rokova za izbor u akademska zvanja u vrijeme dok obavljaju dužnost rektora ili prorektora ili dok obavljaju drugu javnu funkciju.

Nastavniku ili saradniku koji se nalazi na porodiljskom odsustvu ili bolovanju duže od godinu dana izborni period se produžava za to vrijeme.

Postupak sticanja naučno-nastavnih i saradničkih zvanja, izbora u zvanje, angažovanja akademskog osoblja sa drugih visokoškolskih ustanova i zasnivanja radnog odnosa, izbor nastavnika stranih jezika i vještina, te angažovanje istaknutih naučnika ili stručnjaka, bliže se reguliše Pravilnikom o sticanju akademskih zvanja i zasnivanju radnog odnosa akademskog osoblja Panevropskog univerziteta;

Kandidat za izbor u naučno-nastavno zvanje, koji se prvi put bira i koji ranije nije izvodio nastavu u visokoškolskim ustanovama, dužan je da pred komisijom koju formira Naučno-nastavno vijeće fakulteta održi predavanje iz nastavnog predmeta uže naučne oblasti za koju je konkurisao. Univerzitet je dužan da javno oglasi vrijeme održavanja ovog predavanja.

Ukoliko se nastavnik bira prvi put u zvanje na užoj naučnoj oblasti, a već ima izbor u zvanje u drugoj oblasti, tada se bira na isti nivo zvanja kojeg već ima.

Izbor akademskog osoblja vrši se na osnovu **javnog konkursa**. Rektor Panevropskog univerziteta u ime Senata univerziteta raspisuje konkurs **za izbor u zvanje**, ili u viša zvanja ili ponovni izbor u isto zvanje nastavnika i saradnika na prijedlog Upravnog odbora univerziteta. Senat univerziteta ili Nastavno-naučno vijeće fakulteta mogu da daju inicijativu za izbor u naučno-nastavno zvanje Upravnom odboru univerziteta.

Konkurs za izbor nastavnika i saradnika u viša zvanja ili ponovni izbor u isto zvanje objavljuje se najkasnije šest (6) mjeseci prije isteka perioda na koji je nastavnik odnosno saradnik biran.

Izbor u zvanje nastavnika i saradnika Panevropski univerzitet obavlja najkasnije u roku od šest (6) mjeseci od dana objavljivanja konkursa. U slučaju da procedura izbora akademskog osoblja nije završena u navedenom roku, neće se pokretati postupak raskida ugovora o radu sa akademskim osobljem iz prethodnog stava, do okončanja postupka izbora, a najduže u roku od godinu dana od dana raspisivanja konkursa.

Konkurs iz prethodnog člana sadrži sljedeće elemente: naznaku uže naučne oblasti i nastavničkog zvanja za koje se raspisuje, opšte i posebne uslove koje kandidat treba da ispuni, naznaku o vrsti radnog angažovanja odn. radnog odnosa, rok za prijavljivanje i dokumenta koja kandidat prilaže kao dokaz da ispunjava uslove. Konkurs može da sadrži i druge dodatne elemente

Kandidat obavezno mora da priloži sljedeća dokumenta: svoju biografiju, originalne ili ovjerene prepise diploma, spisak radova i same radove koji su uslov za izbor u zvanje. Konkursom se od kandidata mogu tražiti i drugi dodatni dokumenti.

Konkurs je otvoren **15** dana od dana objavljivanja.

Kandidate koji uz prijavu nisu podnijeli potrebnu dokumentaciju Rektor će po isteku roka za podnošenje zahtjeva pismeno obavjestiti da njihovi zahtjevi neće biti razmatrani.

Naučno-nastavno vijeće fakulteta u roku od **8** dana po završetku konkursa imenuje *Komisiju za pripremu izvještaja o prijavljenim kandidatima*.

Komisija se sastoji od najmanje tri nastavnika iz naučnog polja, od kojih je najmanje jedan iz uže naučne oblasti za koju se nastavnik, odnosno saradnik bira, od kojih najmanje jedan član komisije mora biti u radnom odnosu na drugoj visokoškolskoj ustanovi.

Članovi komisije su u istom ili višem zvanju od zvanja u koje se kandidat bira.

**Izvještaj komisije** o rezultatima raspisanog konkursa i prijavljenim kandidatima sadrži: biografske podatke, pregled i mišljenje o dosadašnjem naučnom odn. stručnom radu svakog prijavljenog kandidata, podatke o objavljenim radovima, mišljenje o ispunjavanju drugih uslova utvrđenih Zakonom o visokom obrazovanju, prijedlog za izbor određenog kandidata u zvanje nastavnika odn. saradnika u skladu sa raspisanim konkursom, te ispunjavanje drugih elemenata propisanih Uredbom o uslovima za osnivanje i početak rada visokoškolskih ustanova i postupku utvrđivanja ispunjenosti uslova, Pravilnikom o sticanju akademskih zvanja i zasnivanju radnog odnosa akademskog osoblja Panevropskog univerziteta i ovim Statutom.

Komisija je dužna da izvještaj o prijavljenim kandidatima dostavi Rektor u roku od **30** dana od dana prijema rješenja o imenovanju.

Izbor kandidata u zvanja nastavnika i saradnika obavlja Senat univerziteta, na osnovu izvještaja Komisije o prijavljenim kandidatima iz prethodnog člana. Odluka o izboru u zvanje donosi se većinom glasova ukupnog broja članova senata.

Rektor je dužan da u roku od 8 dana od dana donošenja odluke izvjesti sve učesnike konkursa o rezultatu konkursa.

Kandidat može podnijeti zahtjev za preispitivanje odluke o izboru kandidata u naučno-nastavna zvanja, Senatu univerziteta, u roku od 15 dana od dana prijema obavještenja o odluci senata. Odluka senata, po zahtjevu za preispitivanje, je konačna i protiv iste se može pokrenuti upravni spor.

Rješenje o izboru saradnika-predavača stranih jezika ili vještina i rješenje o angažovanju istaknutog naučnika odn. stručnjaka sa definisanim programom angažovanja donosi Rektor univerziteta na prijedlog Upravnog odbora univerziteta. Nastavno-naučna vijeća fakulteta ili Senat univerziteta mogu da podnesu Upravnom odboru inijiativu za angažovanje istaknutih naučnika odn. stručnjaka.

Angažovanje lica iz prethodnog stava vrši se u skladu sa Zakonom o radu i Pravilnikom o sticanju akademskih zvanja i zasnivanju radnog odnosa akademskog osoblja Panevropskog univerziteta.

Za angažovanje ovih lica se ne raspisuje javni konkurs osim ukoliko ova lica zasnivaju radni odnos.

Univerzitet može da **angažuje** nastavnike koji imaju izbor sa drugih visokoškolskih ustanova za izvođenje nastave u skladu sa Ugovorom za izvođenje nastave koji sklapaju Univerzitet i nastavnik.

Angažovanim nastavnicima ne mora da se vrši ponovni izbor u zvanje na Panevropskom univerzitetu, već se donosi akt o preuzimanju postojećeg zvanja. Ukoliko je izbor u zvanje angažovanog nastavnika izvršen na pojedinačnom predmetu, Panevrpski univerzitet donosi akt o nivelaciji i ekvivalenciji izbora u zvanje prema užim nastavnim oblastima u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju i podzakonskim aktima.

Penzionisani profesori mogu biti članovi u komisijama za izbore u akademska zvanja do navršanih 75 godina života, ukoliko nema mogućnosti da se u komisiji angažuju nastavnici iz radnog odnosa.

### **6.3. INFRASTRUKTURA**

Na osnovu vrste i obima procesa, vrste i značaja usluga rukovodstvo je definisalo i obezbjedilo neophodne materijalne resurse:

- ⇒ *Adekvanom opremom,*
- ⇒ *Objektima i radnim prostorom,*
- ⇒ *Materijalima i bibliotekom,*
- ⇒ *Informacijama,*
- ⇒ *Internom i eksternom dokumentacijom,*
- ⇒ *Računarskoj opremi i programima, te licenciranim software-om.*



Da bi se obezbjedila stalna raspoloživost i pouzdanost materijalnih resursa i time obezbjedila potpuna sposobnost procesa realizacije naših naučno-istraživačkih usluga, rukovodstvo je dokumentovanim procedurom Održavanje sredstava za rad, oznaka PUA-PR 13 definisalo aktivnosti, odgovornosti i ovlašćenja za:

- ⇒ *Planiranje,*
- ⇒ *Nabavu,*
- ⇒ *Rukovanje,*
- ⇒ *Servisiranje i održavanje nastavne opreme,*
- ⇒ *Čuvanje i usavršavanje opreme,*
- ⇒ *Održavanje materijalnih resursa, kako bi se obezbijedilo potpuno zadovoljstvo korisnika naših usluga i ostalih zainteresovanih strana.*

#### **6.4. RADNO OKRUŽENJE**

Panevropski univerziteta APEIRON upravlja radnim okruženjem, potrebnim za dostizanje uskladenosti sa zahtjevima za obavljanje usluga. Kvalitet radnog okruženja, neophodan da se postigne usaglašenost sa zahtjevima kvaliteta usluga, odnosno zahtjevima procesa rada, se obezbjeđuje na način koji uzima u obzir:

- ⇒ adekvatan nastavni prostor,
- ⇒ uslove radnog okruženja i
- ⇒ kvalitetno funkcionisanje sredstava za rad - opreme.

##### **6.4.1. Uslovi rada učesnika u procesima rada**

Jedna od najbitnijih faktora kvaliteta procesa rada, a s tim u vezi i kvaliteta samih usluga predstavljaju uslovi rada i radno okruženje u kojoj aktivni učesnici u procesu rada izvode projektovane aktivnosti, a s ciljem obezbjeđenja zadovoljstva u radu. Na Univerzitetu su obezbjeđeni i održavaju se odgovarajući uslovi rada, što između ostalog obuhvata i :

- ⇒ fiziološke uslove - vezane za parametre radne sredine (temperatura, buka, kvalitet, osvjetljenje, itd);
- ⇒ vazduha, štetne materije...) u radnim prostorijama učesnika u radu i prostorima za pružanje usluga studentima.
- ⇒ bezbjednosne uslove - određene elementima sigurnosti učesnika u pogledu zaštite od povreda na radu, zaštite od požara, itd koji se na Univerzitetu obezbjeđuju u skladu sa zakonskim i drugim propisima,
- ⇒ psiho-sociološke i motivacione uslove, koji su na Univerzitetu obezbjeđeni odgovarajućim sadržajem rada, položajem učesnika u procesima rada, mogućnostima itd.

##### **6.4.2. Uslovi kvalitetnog funkcionisanja opreme i sredstava**

Skup uslova koji obezbjeđuju funkcionisanje opreme u skladu sa dokumentovanim procedurama rada na Univerzitetu obuhvata:

- ⇒ opšte uslove funkcionisanja elemenata infrastrukture vezane za obezbjeđenje kvaliteta tokova informacija na Univerzitetu, koji su obezbjeđeni prije svega sa:
- ⇒ progresivnošću tokova informacija,

- ⇒ jasnim označavanjem odjeljenja, radnih prostorija i ostalih elemenata infrastrukture,
- ⇒ podesnim položajem komunikacionih sistema i urednošću i higijenom.

Svi navedeni elementi kvaliteta radne sredine se na Panevropskom univerzitetu APEIRON obezbjeđuju u procesima održavanja infrastrukture.

## **7. REALIZOVANJE PROIZVODA I USLUGA**

### **7.1. PLANIRANJE REALIZACIJE DJELATNOSTI UNIVERZITETA**

Planiranje i upravljanje nastavnim procesom je osnova planiranja poslovanja Panevropskog univerziteta APEIRON. Proces nastavnog planiranja usluga zasnovan je na godišnjim ugovorima sa studentima, realizaciji iz prethodne godine i istraživanju tržišta rada. Na osnovu toga se utvrđuju potrebe tržišta rada za uslugama Univerziteta i izrađuje godišnji plan nastavnih usluga, koji je osnova za izradu drugih planova: godišnji plan realizacije nastavnih usluga, godišnji plan nabavke, godišnji plan poslovanja, itd.

Kod procesa planiranja nastavnih usluga, posebna pažnja se poklanja:

- ⇒ Obezbjedenju sposobnosti resursa i nadzoru u svim fazama realizacije nastavnih usluga, kako u glavnim tako i u parcijalnim procesima i
- ⇒ Obezbjedenju dokumentacije i zapisa za upravljanje glavnim i parcijalnim procesima, kako bi se ispunili dokumentovani ciljevi kvaliteta i zadovoljili zahtjevi, potrebe i očekivanja korisnika usluga i ostalih zainteresovanih strana.

Planiranje realizacije se izvodi u skladu sa:

- ⇒ planom poslovanja Univerziteta;
- ⇒ nastavnim planovima i programima Univerziteta;
- ⇒ planovima kvaliteta;
- ⇒ trenutnim potrebama – zahtjevima zainteresovanih strana;
- ⇒ planovima izdavačke djelatnosti;
- ⇒ planovima održavanja.

Godišnji plan Panevropskog univerziteta APEIRON obuhvata planiranje:

- ⇒ broja studenata na osnovnim i postdiplomskim studijama,
- ⇒ izvođenje vaspitno-obrazovnog rada i njegovog rasporeda,
- ⇒ naučno-istraživačke djelatnosti,
- ⇒ izdavačke djelatnosti,
- ⇒ kadrova,
- ⇒ investicija,
- ⇒ planiranje ostalih aktivnosti.



## **7.2. PROCESI KOJI SE ODOSE NA ZAJINTERESOVANE STRANE**

### **7.2.1. UTVRĐIVANJE ZAHTJEVA VEZANIH ZA NASTAVNO-NAUČNI PROCES**

Panevropski univerzitet APEIRON je uspostavio, dokumentovao i održava procedure za utvrđivanje zahtjeva vezanih za naše usluge, kao i koordinaciju aktivnosti i međusobnih veza sa korisnicima naših usluga, čime su utvrđeni:

- ⇒ Potrebe za uslugama Univerziteta,
- ⇒ Zahtjevi za uslugama koje je specificirale zainteresovane strane (studenti, društvena zajednica, potrebe privrede, itd),
- ⇒ Zahtjevi tržišta rada sa aspekta kvaliteta,
- ⇒ Zahtjevi iz propisa koji se odnose na nastavne usluge,
- ⇒ Zahtjevi koje zainteresovane strane nisu navele, ali koji su neophodni za specificiranu ili poznatu upotrebu,
- ⇒ Očekivanja zainteresovanih strana (studenata).

Na Panevropskom univerzitetu APEIRON se stalno utvrđuju potrebe i zahtjevi društvene zajednice za obrazovanjem menadžera, predlažu i primjenjuju novi i unapređuju postojeći nastavni programi za obrazovanje studenata odgovarajućeg profila. Na Univerzitetu se takođe 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, ali i ostali korisnici. Rezultati ovih aktivnosti predstavljaju osnov za donošenje odluke o nekoj novoj mogućoj usluzi koju Univerzitet može da ponudi, odnosno utvrđivanje mogućnosti za stalno podizanje kvaliteta postojećih usluga. U slučaju plasmana određene usluge ili proizvoda iz domena rada Univerziteta, odnosno nakon održavanja naučne konferencije ili skupa, izvođenja seminara, pružanja usluge ili realizacije projekta po zahtjevu naručioca, sprovodi se postupak prikupljanja i analize povratnih informacija od korisnika usluga.

### **7.2.2. PREISPITIVANJE ZAHTJEVA KORISNIKA**

Panevropski univerzitet APEIRON je uspostavio, dokumentovao i razvio postupak za preispitivanje zahtjeva zainteresovanih strana čija primjena omogućava:

- ⇒ Preispitivanje svih raspoloživih podataka u cilju utvrđivanja stvarnih zahtjeva,
- ⇒ Utvrđivanje sposobnosti Univerziteta da korišćenjem svojih resursa (ljudski i materijalni) zadovolji sve ugovorene zahtjeve,
- ⇒ Dokumentovanje rezultata u zapisima, ugovornim specifikacijama i drugima odgovarajućim dokumentima za evidenciju,
- ⇒ Internom i eksternom evaluacijom.

### **7.2.3. JAVNO INFORMISANJE, KOMUNIKACIONE STRATEGIJE I POLITIKE KOMUNIKACIJE SA JAVNOŠĆU**

Panevropski univerzitet APEIRON u skladu sa dokumentovanom **Politikom kvaliteta** i dokumentovanim procedurama QMS, posvećuje posebnu pažnju komunikaciji sa zainteresovanim stranama kroz preduzimanju akcija kao što su:

- ⇒ Obuka zaposlenih o značaju efikasne komunikacija,
- ⇒ Promocija Panevropskog univerziteta APEIRON na terenu,

- ⇒ Prikupljanje informacija od društvene zajednice i privrednika, kako u direktnom kontaktu, tako i putem anketa,
- ⇒ Stalna komunikacija sa zainteresovanim stranama povodom rješavanja tekućih pitanja poslovanja, uključujući i njihove žalbe i preporuke za poboljšanje nastavnog procesa,
- ⇒ Obrada upita, ugovora ili anketa, uključujući i njihove izmjene.

Na ovaj način se prikupljaju veoma važne informacije čijom se analizom dobiju neophodni podaci za pokretanje procesa kontinualnog poboljšanja sistema upravljanja kvalitetom. Panevropski univerzitet APEIRON u cilju što bolje informisanosti svojih korisnika je pokrenuo i svoj TV kanal.

U okviru Centra za odnose sa javnošću Univerziteta (*College Public Relation Centre*) – obezbjeđeno je angažovanje studenata na PR aktivnostima Univerziteta u formi interne prakse. U okviru ovog centra studentima je omogućeno uređivanje vlastitog periodičnog časopisa



Strateški cilj obaveznog, redovnog i cjelovitog informisanja javnosti o kvantitativnim i kvalitativnim pokazateljima postignuća na Univerzitetu postiže se kroz:

- Komunikaciju sa bivšim studentima i jačanje alumni sa ciljem promovisanja ugleda Univerziteta kod nas i u svijetu;
- Intenzivnije povezivanje sa privrednim subjektima u regiji koji su direktno zainteresovani za obrazovanje sve kvalitetnijih stručnjaka, koji će osim kvalitetnih povratnih informacija o postignutim nivoima znanja na pojedinim stepenima obrazovanja omogućiti i kvalitetnu poslovnu saradnju na nastavnom, stručnom i istraživačkom području;
- Komunikaciju sa vanjskim zainteresovanim stranama;
- Upoznavanje javnosti o postignućima studenata, novim studijskim programima, kvalitativnim i kvantitativnim pokazateljima rada Univerziteta.
- Uspostavljanje intenzivnijih odnosa sa javnošću, na internet stranicama formirati podstranice „Saopštenja za javnost“, kontinuirano informisanje o bitnim događanjima, saradnjama sa stranim ustanovama, mobilnosti studenata, kvalitetu nastavnog procesa, sistemu učenja na daljinu, priznavanju diploma u inostranstvu i slično.

Javnost informacija o radu i rezultatima rada sistema osiguravanja kvaliteta su dostupne svim zainteresovanim stranama kroz:

- Informisanje unutrašnjih učesnika sistema osiguravanja kvaliteta podrazumjeva uspostavljanje sistema informisanja zainteresovanih strana o svim aktivnostima vezanim uz osiguravanje kvaliteta.
- Informacioni sistem omogućava zainteresovanim stranama aktivnu komunikaciju.
- Informacije o sistemu osiguravanja kvaliteta su podijeljene na one koje će biti javno dostupne (internet stranica) i na one koje će biti dostupne isključivo zaposlenima sa Univerziteta (intranet),

Javno informisanje i komunikacija sa javnošću doprinosi:

- Pozitivnom mišljenju i stavovima studenata;
- Pozitivnom mišljenju i stavovima zaposlenih radnika;
- Kvalitetu nastavnog procesa;
- Jačanju brenda i imidža ustanove u javnosti;

#### **7.2.3.1. Komunikacija kroz efikasnost/prolaznost/standardi znanja**

Blok sistemom nastave, nastavnim programima i udžbenicima formatiranim prema bolonjskoj metrici studija, obezbjeđivanjem udžbeničke literature, snimljenim predavanjima i multimedijским izvorima za učenje, interaktivnim radom u učionici sa malim grupama studenata, organizovanjem pedagoških radionica (*seminari, studije slučaja, pravne klinike, simulacije, VIP paneli, studentski projekti, instruktivni kampovi, kolaborativno učenje*) postiže se visoka motivacija studenata i visoka prolaznost na studiju sa evropskim standardom preuzetih znanja i vještina. Planirana prolaznost na studiju je 80 %.

Javnost transparentnost i kumuliranje svih oblika rada studenata karakteristike su sistema ocjenjivanja u kojem se ocjena formira na osnovu vrednovanja svih izvora rada studenata (*rad u nastavnom procesu, rad u okviru slobodnih pedagoških formi i procjena aktivnog znanja na ispitu*). U sistemu vertikalne prohodnosti tokom studija boduju se i ostala postignuća studenata vezana za praksu, radno iskustvo, objavljene radove i učešće u projektima, te ranije formalne i neformalne oblike edukacije kroz koje je student prošao.

#### **7.2.3.2. Transparentnost studija i specijalizacije**

Programima specijalizacije, modularnim pristupom u izgradnji kurikuluma i režimom intenzivnih studija studentima je omogućeno da stiču atraktivna specijalistička zvanja kao dodatne odrednice osnovnih zvanja, te da u režimu dopunskih jednogodišnjih studija stiču i drugu diplomu pored osnovne diplome u okvirima kompatibilnih studijskih programa. Na Univerzitetu je organizovana razmjena studenata preko partnerskih visokoškolskih ustanova sa kojima Univerzitet ima potpisane ugovore.

#### **7.2.3.3. Objavljivanje informacija o programima i akademskim zvanjima**

Senat Panevropskog univerziteta „APEIRON” razmatra i usvaja akreditovane studijske programe, kao i nastavne planove i programe svih ciklusa i svih vidova studija po odsjecima, grupama ili smjerovima.

Akadske titule, stručna ili naučna zvanja koja se stiču na studijskim programima Panevropskog univerziteta utvrđuje Senat univerziteta u dokumentu Nomenklatura stručnih, akademskih i naučnih naziva koji se stiču na studijskim programima Panevropskog univerziteta "APEIRON" na osnovu zvanja definisanih u licenciranim studijskim programima koja su usklađena sa Uredbom o korištenju akademskih titula, sticanju stručnih i naučnih zvanja koju donosi Vlada Republike Srpske, odnosno, sa posebnim Zakonom koji uređuje ovu oblast, a u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju Republike Srpske. Nazivi akademskih titula, odnosno, stručnih zvanja sa odgovarajućim skraćenicama utvrđuju se i na engleskom jeziku.

Nastavni planovi i programi svih ciklusa i svih vidova studija po odsjecima, grupama ili smjerovima te akademska i naučna zvanja koja se stiču na studijskim programima Panevropskog univerziteta "APEIRON", po usvajanju od strane Senata za određenu školsku godinu, objavljuju

se javnosti putem Centra za odnose sa javnoću, uz koordinaciju Pravne službe Univerziteta, na sljedeći način:

- Objavljivanje na zvaničnim internet stranicama Univerziteta: studijskih programa, nastavnih planova, akademskih zvanja, Nomenklature stručnih, akademskih i naučnih naziva koji se stiču na studijskim programima Panevropskog univerziteta "APEIRON",
- Objavljivanje konkursa za upis u štampanim medijima,
- Štampanje Brucoškog vodiča i ostalih promotivnih materijala (lifleti, flajeri, plakate i sl.) koji se distribuiraju maturantima u srednjim školama, javnim ustanovama,...
- Organizovanje otvorenih vrata Univerziteta za maturante srednjih škola i za njihove roditelje;
- Putem ostalih sredstava javnog informisanja (radio, televizija, štampani mediji,...)
- Ostali načini komunikacije sa javnošću.

### **7.3. PROJEKTOVANJE I RAZVOJ**

#### **7.3.1. PLANIRANJE PROJEKTOVANJA I RAZVOJA**

Panevropski univerzitet APEIRON je uspostavio, dokumentovao i održava postupke za projektovanje i razvoj novih nastavno-naučnih proizvoda i usluga. Univerzitet obavlja poslove istraživanja, projektovanja i razvoja koji obuhvataju: razvoj nastavnih planova i programa, izradu naučno-istraživačkih projekata i projekata po zahtjevu naručioca i razvoja novih usluga.

##### **A) *Razvoj nastavnih planova i programa***

Aktivnosti vezane za utvrđivanje, razvoj i unapređenje nastavnih planova i programa obavljaju se prema dokumentovanom postupku, a u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju i Statutom Univerziteta, sa ciljem ostvarenja potrebnog kvaliteta diplomiranih studenata određenog profila. Rukovodstvo Univerziteta, na osnovu misije, ciljeva i politike, je imenovalo Tim za razvoj, koji oblikuje zadatak za izradu nastavnih planova i programa.

Na osnovu zadatka, Tim za razvoj sačinjava nacrt nastavnog plana, uz korišćenje određenih podloga, kao što su: uputstvo dekana ili Rektora, razvojna predviđanja, ugledni inostrani planovi, mišljenja članova katedri, ekspertske ocjene stručnjaka iz realnih procesa, iskustva iz realnih procesa rada, zahtjevi nadležnog ministarstva, komora i strukovnih udruženja, itd. Nacrt nastavnog plana razmatra Nastavno-naučno vijeće i, na osnovu razmatranja, utvrđuje prijedlog nastavnog plana (*u slobodnoj formi*). Prijedlog nastavnog plana razmatra Nastavno-naučno vijeće nekog od fakulteta Univerziteta i, nakon prihvatanja, dostavlja ga na saglasnost Nastavno-naučnom vijeću.

Ako se u bilo kom koraku utvrdi potreba za korekcijama, ponavlja se prethodno izvršeni korak. Nastavni program za pojedinačni predmet iz usvojenog nastavnog plana utvrđuje predmetni nastavnik u vidu skice (koju raspravlja sa ekspertima iz područja), a za Tim nacrta programa predmeta, pri čemu koristi odgovarajuće podloge, kao što su: programi predmeta na razvijenim univerzitetima, savremena literatura i iskustva iz realnih procesa rada. Nacrt svih programa predmeta razmatra se sa stanovišta međuzavisnosti predmeta, stope preklapanja materije i mogućnosti poboljšanja i utvrđuju prijedlog nastavnog programa. Prijedlog nastavnog programa za sve predmete razmatra i usvaja Nastavno-naučno vijeće Fakulteta. Ako se u bilo kom koraku utvrdi potreba za korekcijama, ponavlja se prethodno izvršeni korak.

## **B) Izrada naučno-istraživačkih projekata**

Izrada naučno-istraživačkih projekata, u kojima učestvuje Univerzitet ili fakulteti obavlja se u skladu sa odgovarajućim zakonima i pravilnicima nadležnih ministarstava Republike Srpske.

### **7.3.2. ULAZ DIZAJNA I RAZVOJA**

Plan razvoja novog nastavno- naučnog projekta ili procesa se planira, a planom se upravlja na kontrolisani način što uključuje:

- ⇒ faze razvoja i projekta,
- ⇒ ocjenu pojedinih faza u skladu prema složenosti projekta,
- ⇒ odgovornosti i ovlašćenja u izradi projekta.

Prilikom planiranja i realizacije novog projekta određuju se voditelj projekta i lica odgovorna za izradu plana, provođenje, nadzor i ovjeravanje projekta. Plan razvoja odobrava Rektor ili Dekan u zavisnosti od prirode samog projekta.

Razvoj i projektovanje započinje nakon određivanja ulaznih podataka – zahtjeva koji se odnose na projektovanje. Ti zahtjevi se zapisuju i održavaju.

Ulazni podaci za razvoj i projekt sadrže:

- ⇒ zahtjeve za funkciju i izvođenje projekta,
- ⇒ potrebne zahtjeve utvrđene prema zakonu ili propisima,
- ⇒ prema potrebi podatke iz prijašnjih projekata,
- ⇒ ostale zahtjeve bitne za sigurnu i uspješnu realizaciju projekta.

### **7.3.3. IZLAZ DIZAJNA I RAZVOJA**

Izlazni podaci dobiveni projektovanjem se provjeravaju i uspoređuju s ulaznim podacima. Izlazi u praksi sadrže i moraju:

- ⇒ odgovarati ulaznim podacima – zahtjevima za projektovanje,
- ⇒ sadržavati podatke za nabavku i realizaciju aktivnosti,
- ⇒ sadržavati podatke za kontrolu i nadzor procesa,
- ⇒ sadržavati kriterije za prihvatanje,
- ⇒ sadržavati kriterije koji su bitni za sigurnu i ispravnu upotrebu ili provođenje procesa.

### **7.3.4. PREISPITIVANJE DIZAJNA I RAZVOJA**

U podesnim fazama, Univerzitet obavlja sistematsko preispitivanje dizajna i razvoja, shodno planiranim aranžmanima radi:

- ⇒ ocjene sposobnosti rezultata dizajna i razvoja da ispune zahtjeve, i
- ⇒ identifikovanja bilo kojih problema i predlaganja neophodnih akcija.

U takvim preispitivanjima učestvuju i predstavnici funkcija, zainteresovanih za fazu(e) dizajna i razvoja koja se preispituje.

### **7.3.5. VERIFIKACIJA DIZAJNA I RAZVOJA**

Verifikacija mora biti obavljena u skladu sa planiranim aranžmanima radi osiguranja da su izlazi dizajna i razvoja zadovoljili zahtjeve ulaza dizajna i razvoja.

### **7.3.6. VALIDACIJA DIZAJNA I RAZVOJA**

Validacija dizajna i razvoja se obavlja u skladu sa planiranim aranžmanima radi osiguranja da je rezultirajući nastavni proizvod u stanju da zadovolji zahtjeve za specificiranu ili namjeravanu upotrebu, gdje je ista poznata. Gdje god je primjenljivo Univerzitet će izvršiti validaciju kako bi isti bio kompletiran prije same realizacije.

### **7.3.7. KONTROLA IZMJENA DIZAJNA I RAZVOJA**

Izmjene dizajna i razvoja na Univerzitetu su identifikovane i zapisi održavani. Izmjene su na odgovarajući način preispitivane, verifikovane, validirane i odobrene prije implementiranja. Preispitivanje izmjena dizajna i razvoja obično uključuje i procjenu uticaja izmjena

Za prihvaćene projekte lice koje je ovlašteno za naučno-istraživački rad sačinjava predlog plana naučno- istraživačkih projekata, **na obrascima PUA-NIP i PUA-PNI** koji verifikuje Nastavno-naučno veće Fakulteta panevropskog APEIRON univerziteta.

Odluku o izboru i uključenju projekta u program istraživanja donosi rektorat i za izabrane projekte dostavlja elemente za zaključenje ugovora. Oblikovanje teksta ugovora vrši rukovodilac projekta, a konačno preispitivanje i potpisivanje ugovora vrši dekan. Plan realizacije projekta sačinjava rukovodilac projekta u vidu osnovnog plana i programa istraživanja (za cijeli period) i operativnih planova i programa istraživanja (za svaku godinu). Planovima se utvrđuju: cilj istraživanja, detaljna struktura istraživanja, dinamika istraživanja (faze i rokovi), način koordinacije u razradi dijelova projekta, resursi za izradu projekta. U upravljanju projektom učestvuju dekan, Nastavno-naučno veće Fakulteta, odnosno Univerziteta, rukovodilac projekta, rukovodioci podprojekata/tema. Kontrolu toka realizacije projekta vrši rukovodilac projekta u cilju provjere ostvarenja planiranih rezultata istraživanja, rokova i trošenja sredstava.

Rezultati istraživanja i prateći zapisi u toku realizacije projekta odlažu se i čuvaju u posebnom registru projekta. Ocjenjivanje uspješnosti projekta, u toku realizacije i po završetku projekta, izvodi Upravni odbor Univerziteta.

Aktivnosti na razvoju novih usluga se obavljaju u slučaju kada se pokrene inicijativa da se razvije usluga koju Univerzitet do tada nije nudio korisnicima. Razvoj nove usluge može da bude iniciran na osnovu prethodno obavljenog istraživanja tržišta na osnovu prijedloga neke od organizacionih jedinica Univerziteta ili na osnovu zahtjeva korisnika. Sve inicijative se dostavljaju najprije projekt menadžeru za razvoj koji ih razmatra zajedno sa rukovodiocima organizacionih jedinica koje će biti uključene u razvoj.

U okviru razmatranja, moraju se utvrditi, preispitati i dokumentovati ulazni zahtjevi za uslugu. Ukoliko se ide u razvoj nove usluge, imenuju se rukovodioci projekta razvoja, koji izrađuju plan projekta razvoja usluge (**u slobodnoj formi**). Plan projekta obuhvata: ulazne zahtjeve za uslugu, pregled aktivnosti po fazama projektovanja i razvoja, predviđene rezultate projektovanja, kontrolne tačke u kojima će se obavljati preispitivanje, verifikacija i (eventualna) validacija, članove projektnog Tima i terminski plan realizacije projekta.

Projekat realizuju rukovodilac projekta i članovi projektnog Tima u skladu sa utvrđenim planom. Kao rezultat projektovanja, izrađuje se konačna dokumentacija za uslugu: dokumentacija (specifikacije) za uslugu, dokumentacija (specifikacije) za vršenje usluge - uputstva za rad. ***Ova dokumentacija se izrađuje u skladu sa pravilima definisanim u okviru Uputstva za izradu***



**dokuemnata sistema kvaliteta, oznaka PUA-RU 01 ili u slobodnoj formi.** U toku realizacije projekta rukovodilac projekta je odgovoran za koordinaciju i komunikaciju između članova projektnog Tima. U pojedinim fazama projektovanja vrši se preispitivanje i verifikacija rezultata projektovanja u cilju provjere zadovoljenja ulaznih zahtjeva za uslugu.

Kad god je moguće, vrši se provera rezultata projektovanja putem ispitivanja, alternativnih proračuna, simulacije ili upoređenja sa drugim sličnim projektima. U slučaju kada je moguće obaviti provjeru usluge u realnim uslovima, vrši se validacija projekta, prema uanpred utvrđenom planu. O izvršenim preispitivanjima, verifikacijama i validaciji vode se zapisi i obavještava rukovodstvo Univerziteta.

## **7.4. NABAVKA**

### **7.4.1. PROCES NABAVKE**

Panevropski univerzitet APEIRON je uspostavio, dokumentovao i održava procedure koji obezbjeđuju da nabavljeni materijalni resursi i usluge budu usklađeni sa definisanim zahtjevima (specifikacijama). Generalna politika Univerziteta je da uspostavi blisku saradnju sa dobavljačima u cilju poboljšanja procesa nabavke i kvaliteta materijalnih resursa i usluga. Dobavljači se biraju na osnovu svoje sposobnosti da zadovolje definisane zahtjeve Univerziteta, a posebno da zadovolje zahtjeve kvaliteta, adekvatnim cijenama i rokovima isporuke. Nabavka materijalnih resursa i usluga se vrši od dobavljača koji se nalaze na Listi odobrenih dobavljača. Listu odobrenih dobavljača kompletira i ažurira PRK Ugovaranje nabavke materijalnih resursa i usluga vrše lica koja su utvrđena procedurom postupak nabavke PUA-PR 08.

### **7.4.2. INFORMACIJE O NABAVCI**

Panevropski univerzitet APEIRON obezbjeđuje adekvatnost specifikacija za nabavku materijalnih resursa i usluga, prije njihovog dostavljanja, kojima jasno definiše proizvod ili uslugu, potreban kvalitet i zahtjeve vezane za isporuku. Kada je potrebno mogu se uključiti i dodatni zahtjevi i kriterijumi vezani za proizvod ili uslugu.

### **7.4.3. VERIFIKACIJA NABAVALJENOG PROIZVODA**

Nabavkom se određuje metodologija prijema, da bi se obezbjedio ulaz isključivo usaglašenih proizvoda i usluga i održavali zapisi o performansama isporučilaca, i definisali vrsta i obim kontrole. ***Ovlaštena lica vrše procjenu nabavljenih proizvoda i usluga radi osiguranja da oni zadovoljavaju specificirane zahtjeve nabavke. Vode se zapisi o mjerama preduzetim za ocjenjivanje dobavljača.***

U slučaju kada se utvrdi neusaglašenost proizvoda ili usluga pokreće se postupak reklamacije, definisan Procedurom nabavke PUA-PR 08.

Zapisi, koje o našim isporučiocima formira nabavka, dostupni su licima ovlaštenim za provođenje postupka nabavke. Ove aktivnosti imaju za cilj provjeru usaglašenosti kvaliteta proizvoda i usluga sa definisanim specifikacijama, kao i provjeru usaglašenosti sa zahtjevima kupca/korisnika.



## **7.5. NASTAVNI PROCES I PRUŽANJE INTELEKTUALNO-OBRAZOVNIH USLUGA**

### **7.5.1. KONTROLA OBRAZOVNIH I USLUŽNIH AKTIVNOSTI**

Panevropski univerzitet APEIRON je uspostavio, dokumentovao i održava postupke planiranja i izvođenja procesa pružanja usluga. Proces pružanja usluga na Univerzitetu je zasnovan na planiranju realizacije usluga i kontroli realizacije nastavnih aktivnosti, kako bi se u potpunosti zadovoljili zahtjevi, potrebe i očekivanja korisnika usluga i ostalih zainteresovanih strana.

Univerzitet obezbjeđuje resurse i definiše odgovornosti i ovlaštenja za izvođenje i kontrolu nastavnih aktivnosti i na taj način obezbjeđuje potpunu sposobnost procesa pružanja usluga. Da bi se obezbjedile stalna raspoloživost i pouzdanost usluga Univerzitet je uspostavio aktivnosti i odgovornosti planiranja, nabavke, rukovanja i održavanja resursa.

Sve reklamacije zainteresovanih strana na izvršene usluge Univerziteta uspješno rješavaju razumijevajući da su naše zadovoljstvo i zadovoljstvo naših studenata međusobno zavisni.

Svi zaposleni u nastavno-naučnom procesu i zaposleni u procesima servisiranja studenata se pridržavaju tehničkih i organizacionih uputstava, instrukcija i standarda u svom svakodnevnom radu. Lice ovlašteno za odnose sa javnošću je odgovorno za nadzor svih faza realizacije javnih usluga, vođenje evidencije i izradu izvještaja o realizaciji usluga. Za svaki projekat se utvrđuju: naziv projekta, globalna struktura projekta (potprojekti i teme), nosilac istraživanja i ostali učesnici u istraživanju. Osnovni procesi rada na Univerzitetu obuhvataju: nastavne procese, naučno-istraživačke procese (razvojni procesi koji su obrađeni u tački 7.3 Poslovnika), procese realizacije nastavnih usluga, izdavačku djelatnost i procese podrške (administrativni procesi, dokumentaciono-informacioni procesi i sl.).

#### **A) UPRAVLJANJE NASTAVNIM PROCESIMA**

Nastavni procesi su osnova misije Univerziteta, odnosno njegove svrhe postojanja. U skladu sa tim Panevropski univerzitet APEIRON nastavne procese organizuje na način da:

- ⇒ nastavne aktivnosti izvode kompetentni učesnici - nastavnici i saradnici čija se stručnost i pedagoška sposobnost ocjenjuje prilikom izbora i zaposlenja i 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 obezbjeđenje potrebnog kvaliteta i uslova rada, i ustanove kao centri za obavljanje stručne prakse;
- ⇒ Stručna studentska praksa izvodi se prema pravilniku o stručnoj praksi kao i u laboratorijama fakulteta;
- ⇒ korisnici usluga - studenti se za učešće u nastavnom procesu prethodno kvalifikuju na osnovu raspisanog konkursa;

#### **A.1) REALIZACIJA NASTAVNOG PROCESA**

Nastavni procesi na osnovnim akademskim, diplomskim, specijalističkim, magistarskim i doktorskim studijima realizuju se kroz slijedeće aktivnosti:

- ⇒ planiranja nastavnog procesa - putem nastavnih planova i programa za osnovne,

- ⇒ diplomske, specijalističke, magistarske i doktorske studije koje, za određeni planski period, donosi Nastavno-naučno veće Fakulteta;
- ⇒ izvođenja nastave - u organizaciji rukovodilaca studijskih programa / smjer / za grupe nastavnih predmeta, što obuhvata predavanja, vježbanja i stručne prkese u skladu sa utvrđenim rasporedom časova koji se donosi i javno objavljuje neposredno prije početka svakog semestra,
- ⇒ provjere znanja studenata - putem kolokvijuma, seminarskih radova, projekata i ispita u utvrđenim ispitnim rokovima,
- ⇒ kontrole - u vidu autokontrole, stalnog nadzora od strane šefova studijskog programa, i prodekana za nastavu i analize uspješnosti studiranja.

## **A.2) IZRADA DIPLOMSKIH/ZAVRŠNIH RADOVA, SPECIJALISTIČKIH RADOVA, MAGISTARSKIH TEZA I DOKTORSKIH DISERTACIJA**

Završna faza osnovnog, nastavnog procesa - organizovanje završnog ispita na osnovnim i poslijediplomskim studijama, kao i organizovanje izrade i odbrane doktorskih disertacija su procesi kojima je, u skladu sa njihovim značajem, na Univerzitetu posvećena posebna pažnja, naročito u pogledu jasnog utvrđivanja redoslijeda aktivnosti, načina izvođenja, prateće dokumentacije i odgovornosti učesnika.

Procesi izrade diplomskih/završnih i specijalističkih radova, magistarskih teza i doktorskih disertacija, uključujući sve aktivnosti koje počinju podnošenjem prijave za izradu i završavaju promocijom, razrađeni su na način koji podrazumeva precizno određene faze, obaveze učesnika i rokove. O svim aktivnostima se vode, evidentiraju i čuvaju odgovarajući, internim i državnim propisima utvrđeni zapisi koji obezbjeđuju da se navedeni procesi odvijaju u kontrolisanim uslovima i mogućnost potpune identifikacije i trajne zaštite prava korisnika - studenata, studenata poslediplomaca i doktoranata.

## **A.3) PROCESI VEZANI ZA RAD STUDENTSKE SLUŽBE**

Procedurom za rad Studentske službe definisane 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. Sve aktivnosti Studentske službe propisane su procedurama kojima je dokumentovan nastavni proces. Zapisi o radu Studentske službe su usklađeni sa Uputstvom za izradu dokumenata sistema kvaliteta i načinu vođenja evidencije koju vodi Univerzitet i fakulteti. Posebna pažnja se primjenjuje usklađivanju rada Studentske službe sa potrebama korisnika njenih usluga - studenata.

## **A.4) PRIZNAVANJE ISPITA, NOSTRIFIKACIJA I EKVIVALENCIJA**

Aktivnosti podnošenja i prijema zahtjeva, prikupljanja mišljenja, oblikovanja rješenja o priznavanju ispita i dostava rješenja obavljaju se pod nadležnošću studentske službe i dekana fakulteta. Aktivnosti podnošenja i prijema zahtjeva, izbora komisije za nostrifikaciju i ekvivalenciju, izrade i razmatranja izvještaja, oblikovanja i dostave rješenja, kao i eventualnog razrješenja žalbi obavljaju se prema Uputstvu za izdavanje rješenja o priznavanju ispita PUA-RU 04, a pod nadležnošću studentske službe i Nastavno-naučnog vjeća. Fakultet trajno čuva dokumentaciju o priznavanju ispita, nostrifikaciji i ekvivalenciji isprava.

## **B) UPRAVLJANJE PROCESIMA REALIZACIJE USLUGA**

U cilju obezbjeđenja kvaliteta usluga Univerzitet primjenjuje dokumentovane procedure kojima je definisan način obavljanja usluga.

### **B.1) PRUŽANJE USLUGA**

Za sve usluge Univerziteta postoje potrebne specifikacije kojima su obuhvaćeni: dokumentacija za usluge i dokumentacija (uputstva za rad) po kojoj se usluga vrši. Odgovorni učesnik zadužen za pružanje usluge obavlja poslove vezane za naručivanje usluge od strane korisnika, pripremu vršenja usluge i nadzor nad vršenjem usluge. Prije početka vršenja usluge obavlja se provjera raspoloživih kapaciteta opreme i izvršilaca.

### **B.2) NAUČNE KONFERENCIJE I SKUPOVI**

U cilju prezentacije naučnih i stručnih dostignuća, njihove razmjene sa partnerima iz okoline i provjere naučne i stručne kompetentnosti učesnika u naučno-istraživačkim 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/skupovi 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, odnosno
- ⇒ povremene - konferencije/skupovi koje Univerzitet ili njegova organizaciona jedinica organizuje po potrebi i u područjima koja nisu obuhvaćena programima stalnih konferencija/skupova.

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

## **C) IZDAVAČKA I DOKUMENTACIONO-INFORMACIONA DJELATNOST**

### **C.1) IZDAVAČKA DJELATNOST**

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

- ⇒ udžbenika za potrebe nastavnog procesa (knjige, skripta, praktikumi, priručnici za vježbe, zbirke zadataka i sl.),
- ⇒ monografija, kao rezultata naučno-istraživačkog 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 (CD, itd.).

Sve publikacije u izdanju Univerziteta, osim brošura, kataloga, radnih materijala za konferencije, skupove i seminare i sličnih materijala za jednokratnu upotrebu, podliježu recenziji. Odluke o izboru recenzenata, usvajanju recenzija i izdavanju publikacija donosi Nastavno-naučno veće Fakulteta ili na nivou Univerziteta.

## **C.2) DOKUMENTACIONO-INFORMACIONA DJELATNOST**

Dokumentaciono-informaciona djelatnost predstavlja proces podrške svim ostalim procesima rada na Univerzitetu. Organizovana je na način koji obezbjeđuje pristup i korištenje svih informacija relevantnih u radu učesnika u nastavnom, naučno-istraživačkom i drugim procesima na Univerzitetu.

Dokumentaciono-informaciona djelatnost obuhvata:

- ⇒ rad biblioteke,
- ⇒ korištenje računarske mreže (internet i intranet).

Rad Biblioteke je organizovan u skladu sa važećim internim i državnim propisima u predmetnoj oblasti, što podrazumjeva odgovarajuće skladištenje, čuvanje i izdavanje bibliotečkih jedinica korisnicima. Pod bibliotečkim jedinicama se podrazumevaju: knjige, časopisi, dokumenti zakonske i druge regulative (zakoni, propisi, pravilnici, uredbe, standardi i sl.), elaborati projekata, izdanja fakulteta i druge publikacije, CD ili drugi nosioci informacija sa odgovarajućim sadržajem, a koji su zavedeni u bibliotečki fond.

Sve bibliotečke jedinice su označene na način koji omogućuje njihovu identifikaciju i pretraživanje u bazi podataka. Rukovanje bibliotečkim jedinicama je organizovano i vođeno na način da se u svakom momentu može ući u trag bilo kojoj bibliotečkoj jedinici.

Za korišćenje računarske mreže i sredstava za izvođenje ostalih internih i eksternih informaciono-komunikacionih aktivnosti Univerzitet poseduje odgovarajuću opremu, a date aktivnosti obavljaju stručni učesnici u skladu sa raspoloživim radnim uputstvima.

### **7.5.2. VALIDACIJA PROCESA NA UNIVERZITETU**

*U okviru upravljanja svim procesima na fakultetima u sastavu Univerziteta, opisanim u tački*

*7.5.1. ovog poslovnika, u navedenim dokumentima sistema upravljanja kvalitetom predviđena je validacija kako u toku procesa rada tako i po završetku procesa. Uz ovu tačku vrijede referentna dokumenta koja su data u prethodnoj tački ovog Poslovnika.*

### **7.5.3. IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST**

Identifikacija podrazumjeva prepoznavanje nekog ili nečeg (usluga). Sljedljivost podrazumeva takav način vođenja dokumentacije i identifikaciju, koja omogućuje da se u bilo kojoj fazi procesa rada, od početka do završetka, može utvrditi unazad porjeklo i istorijat tog procesa realizacije usluge i da se može povezati sa zapisima i pratećom dokumentacijom iz tog procesa. Ovaj zahtjev standarda treba zadovoljiti samo u slučaju kada je to pogodno, a u zavisnosti od prirode i značaja usluge ili ako postoji zakonska obaveza ili zahtjev korisnika usluge kako o slijedi.

#### **7.5.3.1. IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST - NASTAVNI PROCES**

Na osnovu procedura sistema kvaliteta u vezi sa praćenjem aktivnosti studenata od upisa na neki od fakulteta Panevropskog univerziteta APEIRON, pa kroz nastavni proces, provjeru znanja, sve do diplomiranja, a isto tako i za posljediplomske studije (magistarske i doktorske) ostvaruje se potpuna identifikacija i sljedljivost.

U procesima za prijem studenata, za realizaciju nastavnog procesa i rad studentske službe, kao i procesima za izradu diplomskih i specijalističkih radova, magistarskih teza i doktorskih

disertacija bliže je definisan način rada koji, prema predviđenim zapisima, obezbjeđuje potpunu identifikaciju i sljedljivost.

Na sličan način je obezbjeđena identifikacija i sljedljivost kod priznavanja ispita, nostrifikacije i ekvivalencije isprava, kao i kod rješavanja molbi i žalbi u nastavnom procesu. Zapisi koji nastaju po navedenim procesima, a kojima se obezbjeđuje identifikacija i sljedivost, odlažu se u dosije kandidata i čuvaju trajno.

### **7.5.3.2. IDENTIFIKACIJA I SLJEDLJIVOST – PRUŽANJE USLUGA**

Pod uslugama se podrazumjevaju aktivnosti bilo kojeg fakulteta iz sastava Univerziteta koje se obavljaju na zahtjev korisnika usluga, a odnose se na kontrolu kvaliteta procesa ili usluga, laboratorijska ispitivanja, konsultantske usluge, seminare i druge potrebe korisnika. Identifikacija usluge se ostvaruje obavezno putem prateće dokumentacije (radni nalog i odgovarajući zapisi), kako je to definisano postupcima realizacije usluge, konsultantske usluge i izrade projekata po zahtjevu naručioca. Sljedivost usluge se ostvaruje putem radnog naloga i zapisa koji nastaju kontrolom kvaliteta toka usluge i završnom kontrolom kvaliteta usluge.

### **7.5.3.3. IDENTIFIKACIJA I SLJEDLJIVOST – NAUČNE KONFERENCIJE I SKUPOVI**

Naučne konferencije i naučno-stručni skupovi u svojoj realizaciji rezultuju odgovarajućom publikacijom. Organizovanje konferencija/skupova zahtjeva obezbjeđenje identifikacije i sljedivosti što se ostvaruje putem zapisa koji nastaju od iniciranja konferencije/skupa, donošenja odluke o organizovanju, planiranjem, prikupljanjem radova, pregledom radova, oblikovanjem materijala, realizacijom programa i analizom uspjeha konferencije/skupa.

### **7.5.3.4. IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST U IZDAVAČKOJ I INFORMACIONO-DOKUMENTACIONOJ DJELATNOSTI**

#### **7.5.3.4.1. IZDAVAČKA DJELATNOST**

Izdavačka djelatnost obuhvata:

- ⇒ udžbeničku građu,
- ⇒ monografije,
- ⇒ časopise,
- ⇒ zbornike i
- ⇒ druge publikacije Univerziteta.

U ovoj djelatnosti se ostvaruje potpuna identifikacija i sljedivost putem zapisa koji nastaju od podnošenja zahtjeva za publikaciju, prijema rukopisa, recenzije radova, pa do izdavanja publikacije.

#### **7.5.3.4.2. DOKUMENTACIONO-INFORMACIONA DJELATNOST**

Dokumentaciono - informaciona djelatnost omogućuje učesnicima u radu Univerziteta pristup i korištenje informacija relevantnih za odvijanje procesa rada. Pod bibliotečkom jedinicom se podrazumjeva: knjiga, časopis i druge publikacije kao i CD, mikrofilmovana cjelina ili bilo koji drugi nosilac informacija popunjen odgovarajućim sadržajem, a koji je zaveden u bibliotečki fond.

### **7.5.3.5. IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST U RADU LABORATORIJE I ODRŽAVANJU**

U radu laboratorije i održavanju se ostvaruje u potpunosti identifikacija i sljedivost.

### **7.6. ODRŽAVANJE**

Kada se radi o sredstvima za rad, bez obzira da li su zajednička, ili se nalaze u određenoj organizacionoj jedinici i nezavisno od izvođača intervencija održavanja – upotrebom sopstvenih resursa ili angaživanjem ovlašćenih serviser, ostvaruje se identifikacija i sljedivost kroz dokumentovane postupke procedurom PUA-PR 13. Na Univerzitetu je ustanovljena evidencija opreme putem pregleda opreme i kartona opreme za svaku jedinicu opreme.

Pored planiranja aktivnosti održavanja i preventivnih pregleda, vodi se evidencija u otkazima, a za intervencije na otklanjanju otkaza otvara se radni nalog ili se angažuje ovlašćeni serviser. Nakon izvršene popravke i prijema opreme unose se podaci u karton opreme.

### **7.7. IMOVINA KORISNIKA –STUDENTA**

Sa intelektualnim vlasništvom korisnika usluga se postupa na način definisan u okviru dokumentovanih procedura, kontrolisanim pristupom i arhiviranje dokumenata.

### **7.8. RJEŠAVANJE NEUSAGLAŠENOSTI**

Ukoliko toku realizacije ugovora dođe do odstupanja od ugovorenih zahtjeva, vrši se evidentiranje neusaglašenosti, obaveštava se korisnik i nastali problem se rješava u najkraćem realnom roku.

Zapisi o utvrđenim neusaglašenostima se održavaju i analiziraju i služe za preduzimanje korektivnih i preventivnih akcija.

### **7.9. OČUVANJE PROIZVODA**

U cilju očuvanja karakteristika sredstava i potrošnih materijala isporučenih od dobavljača i obezbjeđenja, aktivnostima rukovanja i očuvanja proizvoda se posvećuje posebna pažnja, što podrazumijeva:

- pohranjivanje materijala i njihovo odgovarajuće čuvanje od prijema od dobavljača do izdavanja za potrebe procesa rada u organizacionim jedinicama Univerziteta;
- pakovanje, isporuku proizvoda Univerziteta (diplome, uvjerenja) korisnicima;
- arhiviranje (građa, bibliotečki materijal).

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

Univerzitet koristi uslovne i adekvatne prostore, opremu i sredstva za pohranjivanje koji obezbjeđuju uslove za očuvanje karakteristika i potpunu identifikaciju ulaznih materijala i proizvoda, od potrošnih materijala, pa do laboratorijskih pomoćnih materijala, koji se čuvaju u odgovarajućim uslovima (temperatura, vlažnost, rok upotrebe), o čemu lica zadužena za iste postupaju sa posebnom pažnjom.



## **7.10. UPRAVLJANJE UREĐAJIMA ZA PRAĆENJE I MJERENJE**

Univerzitet u svojoj delatnosti ne koristi uređaje za praćenje i merenje u procesima vezanim za kvalitet proizvoda (ne utiče na zadovoljstvo korisnika isporučenim proizvodom), nego se sva oprema koristi u edukativne svrhe i za potrebe izvođenja vježbi.

Uređaji i oprema za praćenje i mjerenje se evidentiraju, prate i odobravaju preko obrasca Mjerni instrumenti – popis, plan i verifikacija umjeravanja, oznaka PUA-QMI.

## **8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠAVANJA**

### **8.1. OPŠTE ODREDBE**

Na Univerzitetu su identifikovani i dokumentovani glavni i parcijalni procesi, kao i ključni parametri tih procesa. Primjenjujući praćenja, mjerenja i analizu utvrđenih zahtjeva, rukovodstvo Univerziteta stalno ocjenjuje efekte dokumentovanih procesa. Na taj način ostvarena je strateška kontrolna petlja QMS-a kojom Univerzitet:

- ⇒ *Demonstrira usaglašenost svojih usluga;*
- ⇒ *Obezbjeđuje usaglašenost QMS-a sa zahtjevima standarda ISO 9001:2008;*
- ⇒ *Obezbjeđuje uslove za neprekidno poboljšanje QMS-a.*

Panevropski univerzitet APEIRON u cilju ispunjenja svoje misije stalno prati, analizira i poboljšava svoje procese kroz:

- ⇒ *analize povratnih informacija od korisnika i zainteresovanih strana;*
- ⇒ *praćenje realizacije nastavnog procesa;*
- ⇒ *analize uspjehnosti studiranja;*
- ⇒ *praćenje realizacije procesa usluga;*
- ⇒ *primjenu metoda i tehnika za unapređenje kvaliteta;*
- ⇒ *praćenje i analiziranje plana poslovanja;*
- ⇒ *sprovođenje internih audita;*
- ⇒ *izvođenja korektivnih i preventivnih akcija.*

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

### **8.2. PRAĆENJE I MJERENJA**

#### **8.2.1. Zadovoljenje korisnika**

Na Univerzitetu su definisane aktivnosti i odgovornosti u cilju utvrđivanja zahtjeva, potreba i očekivanja korisnika, kako bi se obezbjedilo ispunjenje iskazanih zahtjeva, povećao stepen zadovoljstva kupca i smanjio broj reklamacija.

Izvori informacija o zadovoljstvu korisnika su:

- ⇒ *Konstantan individualni razgovor sa korisnicima,*
- ⇒ *Direktna komunikacija sa korisnicima,*
- ⇒ *Reklamacije korisnika.*



Rezultati obrade prikupljenih podataka u formi odgovarajućih izvještaja redovno se razmatraju na sastancima i preispituju na polugodišnjem nivou preko vrijednosti parametara:

⇒ *Indeks zadovoljstva korisnika,*

⇒ *Broj reklamacija.*

Na osnovu ocjene o uspješnosti odgovorna lica sa Univerziteta ili organizacionih jedinica donose odluku o pokretanju korektivnih/preventivnih akcija i/ili akcija poboljšanja.

U cilju praćenja zadovoljenja zainteresovanih strana organizacija je identifikovala sljedeće zainteresovane strane, kao izvore informacija o njihovom zadovoljstvu:

⇒ *studente i poslijediplomce,*

⇒ *poslodavce diplomiranih studenata,*

⇒ *korisnike stručnog usavršavanja i obuke,*

⇒ *učesnike naučnih konferencija i naučno-stručnih skupova,*

⇒ *korisnike ostalih usluga Univerziteta,*

⇒ *zaposlene na fakultetima Univerziteta, i definisala postupke za praćenje njihovog zadovoljstva.*

### **8.2.2. INTERNA PROVJERA(AUDIT)**

Prema proceduri interna provjera PUA-PR 06 i planu internih provjera na godišnjem nivou na Univerzitetu se provode interne audite u cilju provjere usaglašenosti sistema upravljanja kvalitetom i utvrđivanja stepena njegove primjene.

Univerzitet je uspostavio, dokumentovao i održava proceduru za sprovođenje internih audita u planiranim intervalima, kako bi se utvrdilo da je QMS:

⇒ *Usaglašen sa zahtjevima standarda ISO 9001:2008,*

⇒ *Efektivno primijenjen i održavan.*

Interne provjere sistema kvaliteta se planiraju na godišnjem nivou, uzimajući u obzir status i važnost procesa i oblasti (organizacione jedinice) u kojima se vrši audit, kao i rezultate prethodnih provjera (audita).

Audite sprovode kvalifikovni auditori koji nemaju neposrednu odgovornost za provjeravani proces, čime se obezbjeđuje objektivnost i nepristrasnost.

U zahtjevu za korektivne akcije sa internog audita registruju se i rangiraju nađene neusaglašenosti. Rukovodilac auditirane organizacione cjeline je dužan da eliminiše nađene neusaglašenosti u predviđenom roku i o tome obavjesti auditora, koji provjerava i verifikuje efektivnost preduzetih akcija. Rezultati internih audita QMS-a, u formi odgovarajućih izvještaja, predstavljaju jedan od osnovnih ulaza za preispitivanje QMS-a od strane rukovodstva Univerziteta. Njihova analiza predstavlja osnov za ocjenu uspješnosti, adekvatnosti, efektivnosti i efikasnosti QMS-a.

### **8.2.3. NADGLEĐANJE I MJERENJE PROCESA**

Na Univerzitetu su identifikovani i dokumentovani glavni i parcijalni procesi.

Ključne karakteristike ovih procesa definisane su i dokumentovane u procesnim listama u kojima se utvrđuju ciljne vrijednosti, učestalost mjerenja, tačke u kojima se vrši mjerenje, lica odgovorna za mjerenje i način prikazivanja izmjerenih vrijednosti mjernih parametara.

Primjenom monitoringa i mjerenja izračunavaju se vrijednosti definisanih parametara. Obradom i analizom dobijenih vrijednosti, vlasnik procesa ocjenjuje efektivnost i efikasnost svog procesa.

Kada planirani rezultati nisu dostignuti, vlasnik procesa pokreće Procedura korektivnih ili preventivnih akcija u cilju obezbjeđenja sposobnosti svog procesa da zadovolji planirani cilj.

Nadgledanje i mjerenje procesa je dato u tabelama 1 i 2.

**Tabela 1: OPERATIVNI PROCESI**

RB	Glavni procesi	Parcijalni procesi	Vlasnici procesa (Odgovornost)	Procedure
01	Razumjeti tržište rada	Utvrđiti potrebe i očekivanja korisnika		
		Praćenje i mjerenje zadovoljstva korisnika		
02	Razviti viziju i strategiju	Strateško planiranje		
		Razvoj i poboljšanje organizacije Univerziteta		
03	Projektovati nastavne proizvode i usluge	Koncept novih nastavno-naučnih proizvoda/usluga		
		Detaljno projektovanje		
		Priprema kapaciteta		
04	Medijsko prezentovanje Univerziteta	Propaganda i cijene		
		Prodaja		
05	Realizacija nastavnih aktivnosti	Priprema nastave		
		Realizacija		
		Održavanje opreme		
06	Napлата i servisiranje korisnika	Napлата		
		Rješavanje zahtjeva i reklamacija korisnika		
		Ugostiteljske usluge		

**Tabela 2: PROCESI UPRAVLJANJA I PODRŠKE**

Oznaka	Glavni	Parcijalni procesi	Vlasnici procesa (Odgovornost)	Procedure
--------	--------	--------------------	--------------------------------	-----------

07	Razvijati i upravljanje ljudskim resursima unutar Univerziteta	Strategija razvoja ljudskih resursa		
		Razvoj i obuka zaposlenih		
		Upravljanje radom, nagrađivanjem i stimulacijom zaposlenih		
		Odnosi sa zajednicom		
08	Upravljanje informacionim resursima	Planiranje i razvoj informacionog sistema		
		Sistem sigurnosti i kontrole		
		Obrada, arhiviranje i pretraživanje		
		Upravljanje infrastrukturom i mrežom		
09	Upravljanje finansijskim i fizičkim resursima	Upravljanje i planiranje finansijskih resursa		
		Finansijska operativa i računovodstvo		
		Upravljanje fizičkim resursima		
10	Upravljanje poboljšanjem poslovnog sistema	Planiranje i praćenje poslovanja		
		Auditi sistema kvaliteta		
		Poređenje sa ostalim univerzitetima u regionu		
		Poboljšanje procesa i sistema		

#### 8.2.4. NADGLEDANJE I MJERENJE PROIZVODA/USLUGE

Vlasnici procesa su odgovorni za obezbjeđenje sposobnosti svojih procesa, u cilju potpunog zadovoljenja zahtjeva, potreba i očekivanja korisnika naših usluga u pogledu kvaliteta, rokova i cijena.

Ako, iz bilo kojih razloga, uslijedi reklamacija korisnika na pružene i/ili pružanje usluga, na Univerzitetu su definiani postupci, aktivnosti i odgovornosti za potpuno rješavanje reklamacija uz saglasnost korisnika.

### 8.3. KONTROLA NEUSAGLAŠENOG PROIZVODA/USLUGE

Panevropski univerzitet APEIRON je definisao aktivnosti i odgovornosti za identifikovanje neusaglašenosti i sprovođenje akcija u cilju njihovog eliminisanja iz procesa kako bi se spriječilo njihovo ponovno pojavljivanje i izbjegle negativne posljedice koje utiču na bezbjednost i kvalitet naših poslovnih aktivnosti u cjelini.

Na Univerzitetu se neusaglašenosti svrstavaju u dva nivoa:

⇒ *Kritične i*

⇒ *Manje neusaglašenosti.*

**Manje** neusaglašenosti se odmah eliminišu, a kao dokaz služi prijava neusaglašenosti koja sadrži opis i posljedice neusaglašenosti, kao i preduzete korekcije za eliminisanje nastale neusaglašenosti.

**Kritične** neusaglašenosti, za koje nije poznat uzrok nastajanja, rješavaju se u skladu sa Procedurama za korektivne i preventivne akcije PUA-PR 04 i PUA-PR 05..

Zapisi o neusaglašenostima su predmet internog audita QMS-a, a Periodični izvještaji o neusaglašenostima su predmet preispitivanja QMS-a od strane rukovodstva Univerziteta.

### 8.4. ANALIZA PODATAKA

Vlasnici procesa sistematskim prikupljanjem, obradom i analizom podataka procjenjuju učinak svojih procesa, a samim tim procjenjuju se i efekti na Univerzitetu u odnosu na definisane ciljeve kvaliteta. Statistička obrada podataka pruža dokaze o adekvatnosti i efektivnosti QMS-a.

### 8.5. POBOLJŠANJE

#### 8.5.1. STALNO POBOLJŠANJE

Na Univerzitetu je uspostavljen, dokumentovan i održavan postupak za stalno poboljšanje efektivnosti i efikasnosti QMS-a koristeći:

⇒ *Politiku kvaliteta,*

⇒ *Ciljeve kvaliteta,*

⇒ *Rezultate internih provjera(audita),*

⇒ *Analize podataka,*

⇒ *Korektivne i preventivne akcije,*

⇒ *Preispitivanje koje vrši rukovodstvo.*

Osnovu procesa stalnog poboljšanja čine planovi aktivnosti poboljšanja za određeni period, koji izrađuju i sprovode vlasnici procesa i o tome sačinjavaju odgovarajuće izvještaje.

Pri preispitivanju QMS-a od strane rukovodstva Univerziteta, ocjenjuju se efekti realizovanih aktivnosti poboljšanja.

#### 8.5.2. KOREKTIVNE AKCIJE

Univerzitet je uspostavio, dokumentovao i održava Proceduru za sprovođenje korektivnih akcija PUA-PR 04, na osnovu koga svi zaposleni mogu brzo identifikovati, evidentirati, analizirati i otkloniti uzroke stvarnih neusaglašenosti i spriječiti njihovo ponavljanje.

Proces korektivnih akcija je od ključnog značaja za uspješno funkcionisanje i održavanje QMS-a na Univerzitetu.

Vlasnici procesa na osnovu:

- ⇒ *Izveštaja o reklamacijama,*
- ⇒ *Izveštaja o neusaglašenostima,*
- ⇒ *Izveštaja sa internih audita,*
- ⇒ *Izveštaja o ostvarenju ciljeva kvaliteta,*
- ⇒ *Izveštaja o preispitivanju QMS-a,*
- ⇒ *Analize mjernih parametara iz procesnih lista,*
- ⇒ *Inicijative pojedinca i dr pokreću Procedura sprovođenja korektivnih akcija.*

Procedura sprovođenja korektivnih akcija obuhvata:

- ⇒ *Identifikovanje neusaglašenosti,*
- ⇒ *Utvrđivanje uzroka neusaglašenosti,*
- ⇒ *Definisanje i dokumentovanje korektivnih akcija,*
- ⇒ *Sprovođenje korektivnih akcija,*
- ⇒ *Promjena efektivnosti korektivnih akcija i*
- ⇒ *Izradu izvještaja.*

Izveštaj o sprovođenju korektivnih akcija je jedan od bitnih ulaza za preispitivanje QMS-a od strane rukovodstva Univerziteta.

### **8.5.3. PREVENTIVNE AKCIJE**

Preventivne akcije na Univerzitetu se sprovode po istom postupku kao i korektivne akcije. Razlika je u tome što se u postupku sprovođenja preventivnih akcija identifikuju uzroci potencijalnih neusaglašenosti ili druge nepoželjne situacije.

Vlasnici procesa na osnovu rezultata analize o:

- ⇒ *Neusaglašenostima,*
- ⇒ *Reklamacijama,*
- ⇒ *Indeksu zadovoljstva studenata,*
- ⇒ *Nerealizovanim, a planiranim aktivnostima,*
- ⇒ *Broju "izgubljenih" studenata(student koji su prešli na neki drugi univerzitet),*
- ⇒ *Efektima sprovedenih korektivnih akcija,*
- ⇒ *Mjernim parametrima procesa i dr pokreću Proceduru sprovođenja preventivnih akcija PUA-PR 05.*
- ⇒ *Procedura sprovođenja preventivnih akcija obuhvata:*
- ⇒ *Identifikovanje potencijalnih neusaglašenosti i njihovih uzroka,*
- ⇒ *Ocjenjivanje potrebe za preventivnim akcijama,*
- ⇒ *Definisanje preventivnih akcija,*

⇒ *Sprovođenje preventivnih akcija,*

## **9. IZDAVANJE, DOSTAVLJANJE I ARHIVIRANJE**

Ovaj Poslovník izdaje se, odobrava i revidira prema Proceduri za upravljanje dokumentacijom PUA-PR 01. Ovlaštenje za bilo kakve promjene Poslovníka ima samo PRK koji svojim potpisom odobrava i njegovo izdavanje.

Original ovog Poslovníka i svi podaci koji postoje u digitalnoj formi se čuvaju se kod PRK-a.

Kontrolisane kopije Poslovníka kvaliteta (QM- QM-01) dostavljaju se:

- ⇒ Direktorima fakulteta unutar panevropskog APEIRON univerziteta , po 1 primjerak,
- ⇒ Rektor i direktoru Panevropskog univerziteta APEIRON, po 1 primjerak.

Digitalna kopija važećeg Poslovníka nalazi se na intranetu Univerziteta u PDF formatu i tako je dostupna svim zaposlenim koji imaju pristup.

Nekontrolisane kopije Poslovníka, koje služe za informaciju, se distribuiraju uz odobrenje direktora Univerziteta.

## 10. PRILOZI

Prilog 1:	Sistem kvaliteta: Lista dokumenata kvaliteta
Prilog 2:	Sistem kvaliteta: Matrica odgovornosti

### Oznaka Naziv dokumenta QMS-a

PUA-Q.POK	Pravilnik o radu odbora za kvalitet
PUA-Q.SOK	Strategija osiguranja kvaliteta
PUA-Q.PO	Pravilnik o osiguranju kvaliteta

	<b>Procedure</b>
PUA-PR 01	Procedura upravljanje i kontrola dokumenata
PUA-PR 02	Procedura upravljanje i kontrola zapisa
PUA-PR 03	Procedura upravljanje i kontrola neusaglašenosti
PUA-PR 04	Procedura korektivne akcije
PUA-PR 05	Procedura preventivne akcije
PUA-PR 06	Procedura interna provjera (audit)
PUA-PR 07	Procedura preispitivanje sistema kvaliteta
PUA-PR 08	Procedura postupak nabavke
PUA-PR 09	Procedura prijavljivanja teme i odbrane diplomskog i specijalističkog rada
PUA-PR 10	Procedura upisa studenata na osnovne i specijalističke studije
PUA-PR 11	Procedura izdavanja uvjerenja o diplomiranju, diplome i dodatka diplomu
PUA-PR 12	Procedura evaluacije znanja i postignuća studenata
PUA-PR 13	Procedura održavanje sredstava za rad
	<b>Uputstva</b>
PUA-RU 01	Uputstvo za izradu dokumenata sistema kvaliteta
PUA-RU 02	Uputstvo za ocjenjivanje i izbor dobavljača



PUA-RU 03	Uputstvo za izradu i odbranu seminarskog rada
PUA-RU 04	Uputstvo za izradu rješenja o priznavanju ispita

**Matrica odgovornosti:**

ZAHTJEVI ISO 9001	Direktor Univerziteta	PRK	Dekan fakulteta	Ostali
<b>4. Sistem upravljanja kvalitetom</b>				
4.2.2 Poslovnik kvaliteta	P <sup>1</sup>	S <sup>2</sup>	S	S
4.2.3 Upravljanje dokumentacijom	P	S	S	S
4.2.4 Upravljanje zapisima o kvalitetu	S	P	S	S
<b>5. Odgovornost rukovodstva</b>				
5.1 Opredjeljenost rukovodstva	P	S	S	S
5.2 Usredsređenost na kupca	P	S	S	S
5.3 Politika kvaliteta	P	S	S	S
5.4 Planiranje	P	S	S	S
5.5 Odgovornost, ovlašćenje i komunikacija	P	S	S	S
5.6 Preispitivanje od strane rukovodstva	S	P	S	S
<b>6. Upravljanje resursima</b>				
6.1 Obezbeđivanje resursa	S	S	P	S
6.2 Ljudski resursi	S	S	P	S
6.3 Infrastruktura	P	S	S	S
6.4 Radna sredina	S	P	S	S
<b>7. Realizovanje proizvoda</b>				
7.1 Planiranje realizacije proizvoda	P	S	S	S
7.2 Procesi koji se odnose na kupca	S	S	P	S
7.3 Dizajn i razvoj	P	S	P	S
7.4 Nabavka	P	S	S	S
7.5 Proizvodnja i pružanje usluge	S	S	P	S
7.6 Kontrola uređaja za monitoring i mjerenje	S	P	S	S
<b>8 Mjerenje, analiza i poboljšanje</b>				
8.2 Monitoring i mjerenje				
8.2.1 Zadovoljstvo kupca	S	P	S	S
8.2.2 Interni audit	S	P	S	S
8.2.3 Monitoring i mjerenje procesa	S	P	S	S

<sup>1</sup> P - primarna odgovornost

<sup>2</sup> S - sekundarna odgovornost

ZAHTJEVI ISO 9001	Direktor Univerziteta	PRK	Dekan fakulteta	Ostali
8.2.4 Monitoring i mjerenje proizvoda	P	S	S	S
8.3 Kontrola neusaglašenog proizvoda	S	S	P	S
8.4 Analiza podataka	S	P	S	S
8.5 Poboljšanje	S	P	S	S
8.5.1 Neprekidno poboljšanje	S	P	S	S
8.5.2 Korektivna akcija	S	P	S	S
8.5.3 Preventivna akcija	S	P	S	S

**OVJERA AKTA**

**Broj protokola:**

1165-1/13

**Datum protokola:**

17.05.2013.

**Oznaka akta:**

PQ-QMS-001 Rev 003

**Datum stupanja:**

17.05.2013.

**Odgovorno lice/potpis:**

(1) *ime i prezime*

Risto Kozomara

*titula i zvanje*

dr sci. med. redovni prof.

(2) *ime i prezime*

Darko Uremović

*titula i zvanje*

projekt menadžer, dipl.inž

\_\_\_\_\_

*potpis*

\_\_\_\_\_

*potpis*

**Funkcija potpisnika:**

(1) Rektor

(2) Predsjednik upravnog odbora

**Zvanični pečat:**

