

[illegible]

[illegible]

Na osnovu člana 44. Statuta fakulteta, Nastavno-naučno veće Tehnološko-metalurškog fakulteta u Beogradu je na sednici održanoj 5. 3. 2020. godine donelo sledeću

ODLUKU

Usvaja se akcioni plan za sprovođenje strategije obezbeđenja i unapređenja kvaliteta Tehnološko-metalurškog fakulteta, kao i odgovarajući standardi i postupci za obezbeđenje kvaliteta opisani u Izveštaju o samovrednovanju.
Sastavni deo odluke čini tekst Akcionog plana.

PREDSEDNIK NN VEĆA FAKULTETA

Prof. dr Petar Uskoković



Dostaviti:

Dekanu
Poslovnom sekretaru
Arhivi

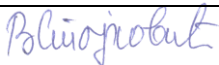


Univerzitet u Beogradu

Tehnološko-metalurški fakultet

ПИ.8.1.1

ПЛАНИРАЊЕ И ПРАЋЕЊЕ ПОСЛОВАЊА

Израдио: Представник руководства за ИМС мр Весна Стојковић	Прегледао: Продекан за инфраструктуру, квалитет и организацију проф.др Жељко Камберовић	Одобрио: Декан ТМФ-а проф.др Петар Ускоковић
		

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Ова процедура дефинише поступак планирања, израде и усвајања Годишњег Плана пословања ТМФ и праћења његове реализације преко анализа, извештаја и пословних информација.

Ова процедура се примењује на нивоу Факултета и свим организационим јединицама у процесу планирања пословања, праћења реализације циљева и извештавања руководства о постигнутим резултатима.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001:2015;
- SRPS ISO 14001:2015;
- SRPS OHSAS 18001:2008;
- Пословник ИМС Факултета.

3. ОДГОВОРНОСТ

Декан је одговоран за садржај и примену ове процедуре као и предлагање Савету:

- Програма рада Факултета, Пословне политике и мера за њено спровођење,
- Финансијског плана и коришћење средстава за инвестиције,
- Обезбеђивање наменског коришћења средстава које Факултет стиче од оснивача за остваривање програма у оквиру своје делатности.

Продекан за финансијско-материјално пословање и одговорна лица у организационим целинама ТМФ активно учествују у изради Годишњег програма рада Факултета и извештавању о реализацији планова својих целина. За свој рад одговорни су Декану.

Одговорности осталих запослених у реализацији овог процеса дате су у поглављу 4 процедуре

4. ПОСТУПАК

4.1. Покретање иницијативе за израду Плана

Поступак доношења Плана пословања покреће Декан на основу усвојених смерница у оквиру Универзитета и предлога Наставно-научног већа везаних за број студената који се уписују на студијске програме као и висине школарина. за сваку пословну годину.

Оперативни носилац процеса израде Годишњег Плана пословања је Продекан за финансијско-материјално пословање преко Шефа службе за финансијско-материјално пословање који сачињава План активности за израду плана на нивоу Факултета у слободној форми.

План активности се, уз детаљна упутства и смернице, доставља свим организационим целинама према којима треба извршити планирање појединих елемената-полазних основа Плана пословања. Координацију ових планских активности врши Шеф службе за финансијско-материјално пословање.

4.3 Израда полазних основа

Израда полазних основа Годишњег плана почиње анализом улазних података који се односе на одобрени број буџетских студената студената који одобрава Влада на основу мишљења Сената Универзитета на предлог Наустановно-научног већа ТМФ (најкасније до 15.фебруара за наредну годину) као и одлуке Сената Универзитета о броју буџетских студената уписаних на студијске програме (најкасније до 15.априла) као и анализом пословања ТМФ за претходну годину.

Полазне основе Програма предлаже Декан.

На бази свих ових података катедре и остале организационе целине раде оперативне планове својих организационих целина:

4.4 Израда предлога Годишњег плана пословања

Годишњи Програм рада ТМФ садржи :

- Основне смернице Факултета за следећу годину,
- Претпоставке и опште услове пословања у којима се доноси план (друштвени оквир и положај Факултета крајем године која претходи години доношења плана);
- Циљеви и основна опредељења политике развоја, квалитета заштите животне средине, здравља и безбедности на раду у планској години;
- Основни правци ангажовања који произилазе из постављених циљева пословне политике и политике квалитета и заштите;
- Основне елементи пословања, средства којима Факултет располаже, план кадрова и политику запошљавања, план инвестиција, план набавке и план одржавања и
- Финансијски план.

На основу извршене пројекције финансијског резултата и прикупљених оперативних планова за израду предлога Годишњег плана Шеф службе за финансијско-материјално пословање са својим сарадницима израђује предлог Годишњег програма.

Факултет стиче средства за обављање делатности из следећих извора:

- 1) средства која обезбеђује оснивач;
- 2) школарине;
- 3) донација, поклона и завештања;
- 4) средства за финансирање научноистраживачког и стручног рада;
- 5) пројеката и уговора у вези са реализацијом наставе, истраживања и консултантских услуга;
- 6) накнада за комерцијалне и друге услуге;
- 7) оснивачких права из уговора са трећим лицима; и
- 8) других извора у складу са законом.

Овим средствима Факултет самостално управља и она су основа за израду Плана пословања ТМФ.

4.5 Усвајање Годишњег програма рада ТМФ

Након усаглашавања са свим организационим целинама и Наставно-научним већем Декан предлаже Савету најкасније до половине априла текуће године:

- Програм рада Факултета, пословну политику и мере за њено спровођење и
- Финансијски план и коришћење средстава Факултета за инвестиције.

Декан обезбеђује наменско коришћење средстава које Факултет стиче од Републике Србије за остваривање програма у оквиру своје делатности и он је наредбодавац јза извршење финансијског плана Факултета;

4.6 Преиспитивање и праћење реализације Годишњег плана ТМФ

После усвајања свих ових докумената одговорна лица у организационим целинама праве своје детаљне годишње планове разбијене на недељне, месечне и кварталне планове. Резултати реализације се прате преко детаљних дневних, седмичних, месечних, кварталних и годишњег извештаја. Сви планови и извештаји се достављају Служби за одржавање рачунарске мреже како би преко мреже били доступни онима којима су намењени. На захтев, аутори извештаја их достављају одређеном кругу корисника и у папирној форми.

За састанке руководства (декански колегијум и наставно научно веће) изабрани извештаји се штампају и достављају присутнима на састанку. Поред извештаја и анализа о реализацији планова раде се по потреби, а на захтев надлежних лица, извештаји и анализе чија се суштина, форма и динамика одређују посебно за сваки појединачни случај.

4.7 Екстерни извештаји и анализе

Екстерне извештаје и анализе за потребе надлежних органа, привредне коморе, статистику министарстава и сл., а на основу важећих прописа, закона, уредби и захтева овлашћених органа сачињава лице које за то овласти Декан.

5.0 ДОКУМЕНТАЦИЈА

Из ове процедуре произилазе следећи записи и прилози:

- Годишњи план рада ТМФ
- Финансијски план



Univerzitet u Beogradu

Tehnološko-metalurški fakultet

ПИ.8.2.1

УТВРЂИВАЊЕ ЗАХТЕВА И ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

Израдио: Представник руководства за ИМС мр Весна Стојковић	Прегледао: Продекан за инфраструктуру, квалитет и организацију проф.др Жељко Камберовић	Одобрио: Декан ТМФ-а проф.др Петар Ускоковић
		

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Процедура дефинише утврђивање и преиспитивање захтева корисника образовних услуга и корисника осталих услуга које пружа Факултет од првог контакта са корисницима до испуњавања захтева у складу са могућностима Факултета. Сврха процедуре је да се у поступку утврђивања и преиспитивања захтева прихватају само они захтеви корисника које Факултет може у целости испунити. Овом процедуром утврђују се и смернице за комуникацију, анкетирање и утврђивање задовољства, рекламација и примедби корисника.

Процедура се примењује у свим организационим целинама Факултета за послове који се односе на пружање образовних услуга (основне академске, дипломске и докторске студије) и свих свих осталих услуга (израда студија, пројеката, елабората, анализа и пружање графичких услуга).

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001:2015;
- Пословник ИМС Факултета (ПО);
- Статут ТМФ;
- Закон о високом образовању
- Правилник о систематизацији послова и задатака Факултета;

3. ОДГОВОРНОСТ

Декан ТМФ одговоран је за садржај ове процедуре.

Продекани су одговорни за контролу примене ове процедуре у својим областима – студијама а за свој рад одговарају Декану ТМФ.

Шефови катедри, свако у домену обавеза својих катедри, одговорни су за реализацију свих послова који су предвиђени документима Универзитета и Факултета а који се односе на комплетно пружање услуга образовања.

Секретар Факултета врши надзор над радом свих служби ТМФ.

Шеф Службе за наставно-студентске послове одговоран је за примену ове процедуре у процесима од пријема студената на основне академске студије па до издавања диплома свих нивоа образовања по завршетку .

Руководиоци организационих целина, свако у домену свог делокруга рада, одговорни су за оне елементе уговора који се односе на њихову целину, за верификацију валидности уговора у домену њихових одговорности и записа о преиспитивању уговора. Они су координатори активности које претходе непосредном потписивању уговора од стране Декана. Одговорни су за примену ове процедуре, израду нацрта уговора према захтевима корисника (усвојене понуде), затим завршног преиспитивања и верификације уговора пре потписа од стране Декана.

Шефови служби општих послова и Шеф службе за финансијско-материјално пословање одговорни су за правну и финансијску валидност сваког уговора.

4. ПОСТУПАК

4.1 Дефиниције и скраћенице

ТМФ/Факултет – Технолошко-металуршки факултет;

Захтев - потреба или очекивање које је исказано или уобичајено у пракси Факултета и његових корисника или је обавезно по законима и стандардима;

Корисници образовања - кандидати за упис на основне академске, дипломске докторске студије и уписани студенти свих степена студија;

Преиспитивање уговора - Систематске активности које се спроводе на Факултету са корисником пре и после потписивања уговора и током његове реализације, да би се обезбедило да су сви захтеви дефинисани без двосмислености, да су документовани и да могу бити остварени од стране Факултета;

Задовољство корисника – мишљење корисника о степену до којег су испуњени његови захтеви.

4.2. Утврђивање захтева корисника

4.2.1 Утврђивање захтева корисника образовања

Факултет пружа различите врсте образовних услуга кроз разне студијске програме и степене студија сагласно Закону о високом образовању, Статуту ТМФ, другим законским захтевима и условима акредитације образовања. На Факултету се стално предлажу и унапређују постојећи студијски програми пратећи потребе академских и стручних аспеката, као и потребе привреде и друштва у целини.

Сагласно овим захтевима Факултет развија своје ресурсе како би могао да реализује процесе који прате пружање свих облика образовних услуга (потребан стручни кадар свих нивоа образовања и звања, учионице, опрема, лабораторије, услови радне средине, уџбеници, библиотека, службе за студентска питања и др.).

На Факултету се стално прате потребе и захтеви студената за све постојеће услуге, као и за могуће нове услуге у оквиру процеса образовања.

4.2.1.1 Пријем студената

Под пријемом студената подразумевају се све активности које претходе њиховом упису на прву годину основних академских, дипломских и докторских студија што је детаљно описано у процедури ПИ.7.5.4, Пријем студената.

Факултет је успоставио добру комуникације са будућим студентима јер, поред конкурса за упис у средствима јавног информисања и сајта ТМФ (www.tmf.bg.ac.rs) издаје **Информатор ТМФ** за сваку годину пре почетка свих активности везаних за упис у следећу годину студија. У њему су дати сви подаци о ТМФ, студијским програмима, предметима који се изучавају у оквиру студијских програма, условима уписа, пријемном испиту и начину бодовања, формирању ранг листе, као и образац пријаве за конкурс на прву годину студија. У Информатуру се дају и програми предмета који се полажу на пријемном испиту као и решени задаци са претходних пријемних испита.

Остали корисници услуга образовања (студенти старијих година, кандидати за дипломске и докторске студије) информишу се о садржају и потребним условима за упис у жељену годину студија и избору студијског програма такође путем интернет странице Факултета, преко огласних табли или директно у Служби за студентска питања.

4.2.1.2 Преиспитивање захтева корисника образовања

На Факултету се стално утврђују и прате потребе и захтеви привреде и друштвене заједнице у целини за образовањем студената. У том циљу се развијају, предлажу и примењују нови и унапређују постојећи наставни програми за образовање студената одговарајућег профила, прате

потребе и захтеви студената, као и осталих корисника, за све постојеће услуге из области образовања, као и за могуће нове услуге које захтевају студенти или други корисници.

Резултати ових активности представљају основ за доношење одлуке о новој услузи коју Факултет може да понуди, односно за утврђивање могућности за стално подизање квалитета већ постојећих услуга у оквиру процеса образовања.

У циљу сталног унапређивања основне делатности и пружања услуга корисницима Факултет стално комуницира са корисницима услуга. Комуницирање има за циљ да кориснике (студенте и остале кориснике образовних услуга) потпуније информише о активностима које се спроводе ради задовољења њихових потреба. Комуницирање са корисницима има за циљ да смањи евентуално незадовољство пруженим услугама или да повиси задовољство пруженим услугама.

4.2.2 Утврђивање захтева осталих корисника

Ова активност почиње истраживањима и анализом тржишта, на бази остварених контаката, јавних конкурса, тендера и писмених или усмених (екстерних или интерних) захтева корисника. Код свих контаката везаних за давање понуда треба инсистирати на писаном захтеву корисника, а када се ради о усменом захтеву (телефоном или лично) лице које прими усмени захтев корисника дужно је да направи писмену забелешку у слободној форми и преда је руководиоцу своје ОЦ.

4.2.2.1 Израда и преиспитивање понуде

Поступак израде понуде покреће надлежни руководилац у својој ОЦ.

У случајевима када предмет понуде захтева учешће више организационих целина Факултета, Декан усмено одређује одговорна лица из служби, центара и/или лабораторије за израду понуде уз истовремени усмени налог за реализацију понуде. По комплетирању свих информација које се односе на улазне елементе понуде, преиспитују се захтеви и предлози за понуду са аспекта:

- могућности реализације,
- расположивости ресурса,
- рока реализације,
- трошкова,
- цене коштања, и
- других релевантних параметара.

Одговорно лице које Руководилац ОЦ задужи са својим сарадницима разматра захтеве корисника и ако је потребно контактира корисника ради разјашњења како би понуда испунила све захтеве корисника. Свака понуда треба да садржи елементе који чине и садржај будућег уговора., то су, пре свега:

- Назив и адреса подносиоца захтева за понуду,
- Назив, адреса и телефони Факултета и ОЦ која нуди услугу или је носилац услуге,
- Број и датум захтева за понуду или јавног позива/тендера,
- Предмет посла,
- Цена извршења посла,
- Начин и услови плаћања,
- Условe за извршење посла и
- Рокове извршавања посла.

Коначни текст понуде се доставља кориснику поштујући све рокове које је корисник или конкурс за достављање понуде тражио.

Понуда се сматра прихваћеном када корисник обавести Факултет писаним путем, што се и сматра датумом прихватања понуде и приступа се изради уговора. У случају да се понуда не прихвати свака активност се даље прекида и понуда остаје одложена у архиви Факултета.

4.2.2.2 Израда и преиспитивање уговора

Руководилац ОЦ/одговорно лице припрема нацрт уговора или тражи предлог уговора од стране корисника.

Преиспитивање уговорних докумената пре потписа уговора врши се за све облике уговора. Преиспитивање врше Декан, Секретар, Шеф службе финансијско-материјалне послове и Шеф Службе за опште послове, односно сви они коју су укључени у реализацију уговора. После преиспитивања ради се коначни текст уговора и штампа у договореном броју примерака.

Закључен уговор или анекс (потписан и оверен од обе уговорне стране) доставља се Шефу службе за финансијско-материјално пословање који региструје уговор. Контролисане копије се достављају ОЦ које су задужене за реализацију уговора. Време и начин чувања архивског примерка уговора и анекса одређен је законским прописима.

Уговор се сматра прихваћеним када је потписан са обе стране. Датумом закључења уговора сматра се датум под којим је он заведен код корисника и кад се уговор нађе у поседу обе уговорне стране, односно датум који је дефинисан уговором и везан за доставу потребних подлога, узорака за испитивање или уплату аванса.

4.3 Утврђивање задовољства корисника

4.3.1 Утврђивање задовољства корисника образовања

У циљу сталног унапређивања процеса образовања на Факултету се стално комуницира са корисницима образовања (студенти) што има за циљ перманентно и потпуно информисање о активностима које се спроводе ради задовољења њихових потреба. Такође, комуницирање са корисницима има за циљ да смањи евентуално незадовољство пруженим услугама, као и да повиси задовољство.

Ради утврђивања узрока незадовољства корисника, на Факултету је предвиђено је решавање молби, жалби и приговора у наставном процесу (ближе дефинисано у оквиру процедуре ПИ.8.7.1 Управљање неусаглашеностима и примена корективних мера.

Активностима које су ту описане дају могућност за перманентно унапређење наставних планова и студијских програма користећи истовремено и предлога студената свих степена студија достављене преко Студентског парламента и Студента продекана.

У том циљу студенти имају обавезу да на крају сваког семестра учествују у вредновању квалитета наставе и наставника на начин предвиђен општим актом Универзитета и Факултета, односно попуњавањем анкете.

Студентска анкета спроводи се испуњавањем посебно прописаног обрасца – Упитника.

Циљ анкете је:

- да се прибави мишљење студената о педагошком раду наставника и сарадника и да се добијени резултати примене на побољшање педагошког процеса;
- да се прибави мишљење студената о општим условима студија и да се добијени резултате искористе за њихово побољшање и
- да се прибави основа за мишљење студената о педагошкој оспособљености наставника и сарадника које се користи за поступак избора у звања.

Студенти попуњавају анкетне листове за сваког предавача и за сваки предмет посебно тако што питања укључују све активности наставника укључујући и вежбе за поједине предмете.

Наставно-научно веће Факултета образује Комисију за спровођење поступка студентског вредновања. Комисију за спровођење поступка студентског вредновања обрађује податке, анализира их и припрема *Извештај о резултатима студентског вредновања* у коме сваки наставник добија просечну оцену. Посебни део Извештаја чини статистички приказ појединачних извештаја за сваког наставника и за сваки предмет тог наставника чији се педагошки рад вредновао. Овај Извештај се објављује на интернет страници Факултета (www.tmf.bg.ac.rs/interno). Такође се користи као улазни документ у годишње преиспитивање од стране руководства на Факултету. Уколико је утврђена нека неусаглашеност покреће се одговарајућа превентива /корективна мере и предлажу мере за побољшање, односно унапређење задовољства корисника образовања.

4.3.2 Утврђивање задовољства осталих корисника

У поглављу 4.2.2 дефинисан је начин утврђивања захтева корисника од прве комуникације до уговарања, а дају се и смернице за комуникацију, анкетирање и утврђивање захтева и задовољства, рекламација и примедби корисника у погледу квалитета услуга.

Ова процедура се примењује у свим ОЦ ТМФ које успостављају комуникацију са корисницима и утврђују захтеве и задовољство корисника у циљу повећања квалитета својих услуга.

Задовољство корисника се мери следећим факторима:

1. **Фактори који изазивају незадовољство** су најчешће неефикасни процеси или неусаглашене карактеристике производа/услуга у односу на захтеве корисника и законске прописе;
2. **Фактори који причињавају задовољство** су процеси који испуњавају очекивања корисника у погледу карактеристика производа и услуга (они не компензују факторе који изазивају незадовољство) и
3. **Фактори који изазивају одушевљење** су карактеристике услуга/ производа које нису биле очекиване и познате кориснику, али су позитивно доживљене са његове стране.

Пошто се потребе и захтеви корисника мењају, ТМФ стално прати промене њихових захтева и задовољстава и тиме обезбеђује лојалност корисника.

У циљу што реалнијег утврђивања нивоа задовољства корисника ТМФ идентификује задовољство корисника преко квантитативних и квалитативних података и информација на један од следећих начина :

а) Периодично помоћу анкета – Најзначајнијим корисницима се најмање једном годишње доставља Анкетни лист на обрасцу ФИ.8.2.1.0.1 (Прилог 1 ове процедуре) са молбом да га попуне и доставе ТМФ. Понекад због релативног слабог одзива, ову анкету треба попуњавати лично путем директног разговора са представницима корисника. Организацију анкетирања и прикупљање одговора из анкета (обиласком корисника) врши Одговорно лице ОЦ које даје производ/услугу кориснику, а обраду анкетних листова у Извештају о задовољству корисника у слободној форми врши **Представник руководства за ИМС**. У овај извештај он укључује податке о утврђеним неусаглашеностима и све остале податке који јасно говоре о задовољству или незадовољству корисника.

б) Мерење задовољства корисника преко исказаних рекламација- Представник руководства за ИМС врши анализу приспелих примедби и рекламација и уноси податке ове анализе у *Извештај о задовољству корисника*.

4.3.2.1 Преиспитивање извештаја и побољшање квалитета пружања услуга.

Извештај о задовољству корисника пружа податке за дефинисање мера унапређења система управљања квалитетом на годишњим преиспитивањима од стране руководства на Факултету. У исто време представља полазну основу за унапређења процеса пружања услуга и побољшања односа са корисницима. Уколико руководство Факултета утврди да има могућности за побољшање у том циљу покреће одређене корективне/превентивне мере .

5.ДОКУМЕНТАЦИЈА

Из ове процедуре произилазе следећи прилози:

Прилог 1: Анкетни лист (ФИ.8.2.1.0.1)

Прилог 1. Анкетни лист

 Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet	Документ: Анкетни лист	Ознака: ФИ. 8.2.1.0.1
		Датум:

МЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

Назив фирме:			
Адреса:	Телефон:		Фах:
Особа за контакт:			

Молимо да попуните овај Анкетни лист који има за сврху оцењивање успешности сарадње са Вашом организацијом и да га проследите поштом или е-маилом ТМФ-у.

Степен Вашег задовољства изразите заокруживањем бројева од 1 до 5.

Да ли сте задовољни роком у коме добијате одговор на Ваше захтеве?	1 2 3 4 5
--	-----------

Да ли сте задовољни са роковима пружања наших услуга?	1 2 3 4 5
---	-----------

Да ли сте задовољни квалитетом наших производа/ услуга?	1 2 3 4 5
---	-----------

Да ли сте задовољни брзином решавања рекламација на квалитет наших производа/услуга (уколико их има)?	1 2 3 4 5 Нема
---	-------------------

Да ли сте задовољни са нивоом комуникације коју сте остварили са нашим запосленима?	1 2 3 4 5
---	-----------

Ваши предлози и сугестије за унапређење сарадње:
--

Место и датум:	(М.П.)	Потпис:
----------------	---------	---------



Univerzitet u Beogradu

Tehnološko-metalurški fakultet

ПИ.8.5.1

УПРАВЉАЊЕ ОБРАЗОВАЊЕМ

Израдио: Представник руководства за ИМС мр Весна Стојковић	Прегледао: Продекан за инфраструктуру, квалитет и организацију проф.др Жељко Камбировић	Одобрио: Декан ТМФ-а проф.др Петар Ускоковић
		

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овом процедуром се дефинишу поступци и начин организације и управљања процесима образовања који чине основне академске, мастер и докторске студије у складу са Болоњском декларацијом на Технолошко-металуршком факултету Универзитета у Београду, односно у складу са правилима студирања заснованим на Европском систему преноса и акумулације бодова (у даљем тексту: ЕСПБ бодови), водећи рачуна о циљевима и исходу наставе, ефикасности студирања и потребама привреде.

Процедуром се дефинишу активности и одговорности свих извршилаца који учествују у овим процесима од поступка пријема студената до коначне реализације наставног процеса на свим студијски програмима основних академских, мастер и докторских студија.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001:2015;
- SRPS ISO 14001:2015;
- SRPS OHSAS 18001:2008;
- Пословник ИМС Факултета (ПО);
- Статут ТМФ;
- Закон о високом образовању;
- Закон о научноистраживачкој делатности;
- Правилник о начину и поступку стицања звања и заснивање радног односа наставника, сарадника и истраживача;
- Универзитетски Правилник о обезбеђењу квалитета;
- Универзитетски Правилник о студентском вредновању педагошког рада наставника;
- Правилник о упису студената Универзитета у Београду;
- Правилник о основним и мастер академским студијама
- Правилник о докторским академским студијама ;
- Правилник о пријави, изради и одбрани завршног рада на основним академским студијама;
- Правилник о полагању испита;
- Правилник о уџбеницима;
- Правилник о раду библиотеке;
- Правилник о канцеларијском и архивском пословању;
- Пријем студената (ПИ.8.5.4);
- Рад Службе за наставно-студентска питања (ПИ.8.5.5);
- Упутство за безбедан рад студената у лабораторији (УИ.8.5.1.1)
- Управљање неусаглашеностима и примена корективних и превентивних мера (ПИ.9.1.1).

3. ОДГОВОРНОСТИ

Декан ТМФ одговоран је за примену законских и других захтева који се односе на свеукупно пословање ТМФ. За свој рад одговоран је Савету ТМФ.

Продекани ТМФ одговорни су за садржај и примену ове процедуре у процесима за које су надлежни и које организују и спроводе на ТМФ. За свој рад одговорни су Декану ТМФ.

Шефови катедара одговорни су за непосредну примену ове процедуре у процесу наставе која се обавља за потребе њихових катедара. За свој рад одговорни су Декану ТМФ.

Секретар ТМФ одговоран је за примену ове процедуре у процесима које обављају стручне службе ТМФ. За свој рад одговоран је Декану ТМФ

4. ПОСТУПАК

4.1 Наставни планови и студијски програми

Студијске програме Факултета доноси Универзитет на предлог и уз сагласност Наставно-научног већа Факултета и Већа групације, у форми коју прописује Сенат универзитета, а коначно усваја Сенат Универзитета.

На основу усвојене политике и циљева ТМФ, Наставно-научно веће Факултета предлаже студијске програме, даје предлог ужих научних области, даје детаљне наставне планове (за одређену школску годину) и ближе дефинише правила студирања које се изводи на Факултету.

4.2 Пријем студената

Процес пријема студената се врши према Правилнику о упису студената Универзитета, Статуу факултета, а непосредно се спроводи по процедури ПИ.8.5.4 Пријем студената, која дефинише начин пријема студената закључно са уписом студената, и дефинише одговорности учесника и надлежних органа у том процесу.

4.3 Управљање наставним процесима

Наставни процеси су основна делатност Факултета. У складу са тим Факултет настоји да наставне процесе организује на што квалитетнији начин. У складу са тим:

- наставне активности изводе компетентни учесници – наставници и остали сарадници чија се стручност и педагошка способност оцењује приликом избора и запослења и периодично, при реизбору и избору у виша звања наставника и сарадника.
- за наставне процесе користи се радни простор и опрема (кабинетска, учионичка, дидактичка и лабораторијска) и стручна литература (уџбеници, помоћни уџбеници, ауторизована скрипта, часописи,) високог степена погодности за образовање потребног квалитета,
- корисници услуга – студенти се за учешће у наставном процесу претходно квалификују на основу успеха у претходном школовању и провери знања при упису.

4.4 Реализација наставних процеса

Учесници у реализацији наставног процеса на свим облицима студија су:

- студенти,
- наставници и сарадници факултета,
- ненаставно особље факултета и

- органи факултета.

При реализацији (планирање, извођење, праћење) наставног процеса, долази до међусобног комуницирања свих учесника којим се реализује управљање наставним процесом.

4.5.1 Планирање наставних процеса

Студијски програми на Факултету изводе се према акредитованом годишњем плану извођења наставе.

Факултет организује и изводи студије у току школске године која, по правилу, траје 12 календарских месеци.

Школска година има, по правилу, 42 радне недеље, од чега 30 наставних недеља и 12 недеља за консултације, припрему испита и испите.

Школска година дели се на зимски и летњи семестар, од којих сваки има, по правилу, 15 наставних недеља и 6 недеља за консултације, припрему испита и испите.

Настава се организује и изводи по семестрима (зимски и летњи), у складу са планом извођења наставе.

Годишњим планом извођења наставе утврђују се:

- годишњи план рада;
- наставници и сарадници који ће изводити наставу према студијском програму;
- места за извођење наставе;
- почетак и завршетак, као и временски распоред извођења наставе;
- облици наставе (предавања, вежбе, семинари, консултације, провера знања и др.);
- распоред часова наставе;
- распоред испита у испитним роковима;
- могућност извођења наставе на страном језику;
- остале чињенице релевантне за уредно извођење наставе.

Годишњи план извођења наставе доступан је јавности и обавезно се објављује на интернет страницама Факултета (www.tmf.bg.ac.rs).

Декан предлаже Календар наставе који Наставно-научно веће утврђује пре почетка школске године. Такође, Наставно-научно веће усваја на предлог Декана Комисију за састављање распореда. Комисија прави распоред часова и доставља на увид наставницима и студентима. Коначан распоред објављује се на интернет страницама Факултета. Сваки наставник и сваки студент налази свој лични распоред наставе.

Сви распореди (наставе, испита, консултација) благовремено су доступни наставницима и студентима на интернет страницама Факултета, и доследно се спроводе.

4.5.2 Извођење наставних процеса

Током семестра, сагласно општим актима Универзитета и Факултета (Универзитетски Правилник о обезбеђењу квалитета, Универзитетски Правилник о студентском вредновању педагошког рада наставника, Правилник о основним и дипломским академским студијама и др.) врши се извођење планиране наставе у складу са студијским програмима. Могуће неусаглашености, на пример због измене у распореду услед оправданих разлога, врши се преко корективних мера на нивоу Катедре, а према процедури ПИ.8.7.1 Управљање неусаглашеностима и примена корективних мера.

4.5.3 Праћење наставних процеса

Наставни процеси на Факултету се прате кроз многе активности, али је најзначајније:

1.Праћење квалитета наставе , што се ради анкетирањем студената, сумирањем резултата ових анкета и њиховом анализом ,а непосредно спроводи према процедури ПИ 8.2.1 Утврђивање захтева и задовољства корисника

2.Праћење успешности студирања , што подразумева утврђивање просечног времена трајања студија, добијене оцене, сртепен пролазности на испитима итд., а непосредно спроводи према процедури ПИ 9.1.1 Анализа успешности студирања.

4.6 Рад лабораторија

Лабораторије подржавају делове процеса рада на факултету и користе се за потребе:

- наставног процеса (извођење вежби, практичан рад студената у оквиру пројеката, израда семинарских,завршних, дипломских , мастер радова и докторских дисертација),
- развојних истраживања (лабораторијски експерименти, пробе, испитивања и сличне активности које се врше при изради научно-истраживачких пројеката),
- пружања екстерних услуга корисницима.

На почетку школске године студенти прве године добијају писано Упутство за безбедан рад студената у лабораторији (УИ.8.5.1.1), упознају се са њим, полажу обавезан колоквијум и потписују формулар-изјаву (ФИ.8.5.1.0.1.) којом потврђују да ће се при извођењу вежби понашати у складу са добијеним упутством. Студент узима један део Изјаве, а други остаје као прилог у његовом досијеу.

Резултати рада лабораторија су дати са тачношћу и поузданошћу у границама могућности мерне и испитне опреме. Рад лабораторија је тако организован да корисници њихових интерних и екстерних услуга не могу да утичу на резултате испитивања.

4.7 Вођење завршних, завршних-мастер радова и докторских дисертација

Основне академске студије се завршавају полагањем свих предвиђених испита, испуњавањем осталих студијских обавеза и израдом и одбраном завршног рада.

Мастер студије завршавају се полагањем свих предвиђених испита и испуњавањем осталих студијских обавеза, израдом завршног-мастер рада и његовом јавном одбраном.

Докторске студије завршавају се полагањем свих предвиђених испита, израдом и јавном одбраном докторске дисертације.

Правилником о основним академским и мастер студијама Факултета ближе се уређује одбрана завршног, односно завршног-мастер рада.

Процеси вођења израде завршних радова, завршних-мастер радова и докторских дисертација, укључују све активности које почињу подношењем пријаве за израду и завршавају јавном одбраном, Сваки од ових процеса се рашчлањује на начин који дефинише прецизно сваку фазу , обавезе учесника и рокове.

О свим овим активностима се воде, евидентирају и чувају одговарајући записи који обезбеђују да се наведени процеси одвијају у контролисаним условима и могућности потпуне идентификације и трајне заштите права корисника – студента.

4.8 Рад Службе за наставно-студентска питања

Процес рада Службе за наставно-студентска питања дефинисан је процедуром ПИ.8.5.5 Рад Службе за наставно-студентска питања ,у којој су дате одговорности и активности за упис студената у све године студија, упис предмета летњег семестра, вођење матичне књиге студената,пријаву, полагање и упис оцена са испита, као и пријем молби и издавање уверења из надлежности ове Службе.

Записи у раду Службе за наставно-студентска питања су усклађени са Правилником о садржају образаца и начину вођења евиденције коју прописује Универзитет у Београду и Технолошко металуршки факултет. Посебна пажња се посвећује усклађивању рада Службе са потребама корисника њених услуга – студената.

4.9 Признавање испита, нострификација и давање мишљења

Активности подношења и пријема захтева, прикупљања мишљења, обликовања решења о признавању испита и достава решења обављају се под надлежношћу Службе за наставно-студентска питања и Декана Факултета сагласно општим актима Универзитета и Факултета.

Активности подношења и пријема захтева, избора комисије за нострификацију и еквиваленцију, израде и разматрања извештаја, обликовања и доставе решења као и евентуалног разрешења жалби обављају се сагласно општим актима Универзитета и Факултета, а под надлежношћу Службе за наставно-студентска питања, наставно-научног већа, оформљене комисије и по потреби Савета Факултета.

Факултет трајно чува документацију о признавању испита, нострификацији и давању мишљења. Евиденција коју води Факултет део је јединственог информационог система Универзитета, у складу с општим актом који доноси Сенат.

Факултет води: матичну књигу студената, евиденцију о издатим дипломама и додацима диплома и записник о полагању испита.

Матична књига студената, књига промовисаних доктора наука и књига почасних доктора наука трајно се чувају.

4.10 Издавачка и документационо- информациона делатност

Издавачка делатност на факултету обухвата обликовање рукописа, рецензију, припрему и штампање следећих публикација:

- Уџбеника за потребе наставног процеса (књиге, скрипте, практикуме, приручнике за вежбе, збирке задатака и сл.)
- Монографија као резултат научно истраживачког рада,
- Часописа, као облик размене научних и стручних информација,
- Зборника радова и других публикација из делатности факултета.

Правилником о уџбеницима се уређује припремање, одобравање, издавање и употреба уџбеника и друге наставне литературе која се користи у образовно-стручном и образовно-научном раду на Факултету и друга питања од значаја за ту област.

Документационо - информациона делатност представља процес подршке свим процесима рада на факултету. Она обухвата:

- Рад библиотеке Факултета,
- Коришћење рачунарске мреже (интернет и интранет) и
- Друге облике интерних и екстерних информационо- комуникационих активности.

Рад библиотеке је организован у складу са важећим интерним и државним прописима у предметној области, што подразумева одговарајуће складиштење, чување и издавање библиотечких јединица (књиге, часописи и др.) корисницима. *Правилником о раду библиотеке ТМФ* регулишу се положај, организација рада и библиотечно-књижничарски послови Библиотеке.

За коришћење рачунарске мреже и средстава за извођење осталих интерних и екстерних информационо-комуникационих активности Факултет поседује одговарајућу опрему, а друге активности обављају стручни учесници у складу са расположивим радним упутствима.

5. ДОКУМЕНТАЦИЈА

Из ове процедуре произилази :

Прилог 1. Изјава студента пре почетка рада у лабораторији (ФИ.8.5.1.0.1)

Остале активности ове процедуре документују се прописаним формализованим обрасцима и записима у слободној форми Универзитета и Факултета.



Univerzitet u Beogradu
Tehnološko-metalurški fakultet

ИЗЈАВА

(Име и презиме студента)

(број индекса)

Овим потврђујем да сам упознат/а са начином безбедног рада у лабораторијама Технолошко металуршког факултета, да сам разумео/ла правила и да ћу се за време извођења лабораторијских вежби понашати у складу са прописаним мерама, како не бих угрозио/ла личну безбедност и безбедност других.

Уколико због мог непоштовања прописаних мера дође до повреда или акцидената, лично ћу сносити одговорност.

У Београду -----
(датум)

(потпис)



Univerzitet u Beogradu
Tehnološko-metalurški fakultet

ИЗЈАВА

(Име и презиме студента)

(број индекса)

Овим потврђујем да сам упознат/а са начином безбедног рада у лабораторијама Технолошко металуршког факултета, да сам разумео/ла правила и да ћу се за време извођења лабораторијских вежби понашати у складу са прописаним мерама, како не бих угрозио/ла личну безбедност и безбедност других.

Уколико због мог непоштовања прописаних мера дође до повреда или акцидената, лично ћу сносити одговорност.

У Београду -----
(датум)

(потпис)



Univerzitet u Beogradu

Tehnološko-metalurški fakultet

ПИ.8.7.1

УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИМА И ПРИМЕНА КОРЕКТИВНИХ МЕРА

Израдио: Представник руководства за ИМС мр Весна Стојковић	Прегледао: Продекан за инфраструктуру, квалитет и организацију проф.др Жељко Камберић	Одобрио: Декан ТМФ-а проф.др Петар Ускоковић
		

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

На ТМФ се неусаглашености могу јавити у:

1. наставном процесу при пружању образовних услуга (основне, мастере и докторске академске студије) и
2. осталим процесима и активностима пружања других услуга (научно-истраживачки рад, израда студија, елабората, пројеката, лабораторијска испитивања, графичке услуге)

Ова процедура обухвата све активности од утврђивања неусаглашености па до дефинисања корективних мера (КМ) за елиминисање узрока неусаглашености, спречавања њиховог поновног јављања и елиминисања могућих узрока потенцијалних неусаглашености.

Примењују се у свим организационим целинама Факултета.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001:2015;
- SRPS ISO 14001: 2015;
- SRPS OHSAS 18001:2008;
- Пословник ИМС Факултета (ПО);
- Статут ТМФ;
- Закон о високом образовању

3. ОДГОВОРНОСТ

Декан ТМФ одговоран је за садржај ове процедуре.

Секретар Факултета врши надзор над радом свих служби ТМФ. За свој рад одговара Декану ТМФ.

Руководиоци организационих целина на Факултету су одговорни за идентификацију неусаглашености и спровођење КМ/ПМ. За свој рад одговарају Декану.

Представник руководства за ИМС је одговоран за контролу примене ове процедуре и извештавање. За свој рад одговара Декану.

4. ПОСТУПАК

4.1 Дефиниције и скраћенице

ТМФ/Факултет – Технолошко-металуршки факултет;

Органи факултета – Савет и Декан;

Стручни органи факултета – Наставно- научно веће и Изборно веће;

Неусаглашеност – неиспуњавање специфицираних захтева;

Корективна мера – мера предузета ради отклањања узрока постојеће неусаглашености са циљем да се спречи његова поновна појава;

ОЦ – Организациона целина ТМФ (катедра, служба, Центар, Лабораторија);

Захтев - потреба или очекивање које је исказано или уобичајено у пракси Факултета и његових корисника или је обавезно по законима и стандардима;

Наставни процес – образовна делатност Факултета која се огледа кроз све врсте студија и стално стручно образовање и усавршавање.

4.2. Неусаглашености у наставном процесу

Неусаглашености у наставном процесу представљају одступања од специфицираних захтева и одступања у односу на очекивања учесника тог процеса. Учесници у реализацији наставног процеса су:

- корисници услуга образовања (студенти),
- наставници и сарадници Факултета,
- ненаставно особље Факултета и
- органи Факултета.

Основу за спречавања појаве неусаглашености у наставном процесу представља јавност у раду, пре свега код оцењивања студената (колоквијуми, семинарских радови, писмени и усмени испити). Код оцењивања писмених радова мора се омогућити увид у рад и указати на грешке због којих је дата одговарајућа оцена. У случају појаве других спорних питања или неусаглашености учесници у непосредном комуницирању се коригују и међусобно разрешавају све што је спорно. О овом начину усаглашавања када се неусаглашености решавају у међусобним контактима учесника не воде се записи.

Али уколико се између учесника не реши настала неусаглашеност онда незадовољна страна има право да упuti захтев за решавање неусаглашености надлежном органу ТМФ у писаној форми.

4.2.1 Решавање молби, жалби и приговора у наставном процесу

У циљу остваривања својих права студенти подносе писане захтеве уз прилагање одговарајуће документације или се само позивају на њу ако се она налази у њиховим досијеима. Захтеви се могу односити на:

- признавање испита са других факултета,
- признавање стране високошколске исправе,
- поништавање испита ако студент није задовољан оценом на испиту,
- молбу за накнадно извршавање наставних обавеза које из оправданих разлога није извршио,
- захтев за прелазак на други студијски програм у току студија и
- остале личне захтеве који се односе на статус студента или на сам наставни процес.

На све захтеве Шеф Службе за наставно студентска питања или друга сужба (функција) доноси решење у року и на начин како је то предвиђено законом, Статутом или другим општим актима Факултета. Надлежни орган ТМФ у писменом одговору на захтев даје поуку о правном леку.

Уколико студент у писаном одговору на свој захтев није задовољан или није успео да у непосредном усаглашавању разреши проблем а сматра да је оштећен, има право на приговор на добијено решење.

Студенти који су незадовољни одлуком имају право да поднесу приговор органу ТМФ датом у поуци о правном леку.

Поред студената наставно и ненаставно особље Факултета такође може о да уложи приговор на:

- општа акта Факултета,
- решења која су донета по Статуту и другим општим актима Факултета,
- квалитет наставног процеса,
- организацију наставе,

- начин извођења наставе,
- избор у звање наставника и сарадника итд.

Надлежни орган је дужан да доноси решење у писаној форми у року предвиђеном у Статуу или општим актом Факултета. Незадовољна страна може уложити жалбу органу датом у поуци о правном леку.

Представник руководства за ИМС по истеку школске године прави у слободној форми Извештај систематизованог прегледа свих приговора по врстама, ради њихову анализу и сагледава однос позитивно решених приговора у односу на укупан број приговора.

Овај документ се доставља Декану и пружа податке за дефинисање мера побољшања и унапређења система управљања квалитетом на годишњим преиспитивањима од стране руководства на Факултету.

Молбе, захтеви и приговори учесника заједно са донетим одлукама и решењима се после обраде података одлажу у досије сваког учесника и чувају трајно.

4.3 Неусаглашености у осталим процесима и активностима

Сви учесници процеса и активности које се одвијају на Факултету, а не спадају у процес образовања су дужни да уоче појаву било каквог одступања или неусаглашености у односу на специфициране захтеве. Потребно је да се неусаглашеност идентификује, документује записом и о томе обавести руководиоца одговарајуће ОЦ или Декан Факултета. За утврђену неусаглашеност се предлажу одговарајуће корективне/превентивне мере и прате ефекти њиховог спровођења.

Разликујемо следеће врсте неусаглашености:

1. Неусаглашености на улазу, које се јављају током процеса набавке материјала, опреме и др. или у случају када је Факултет корисник неке услуге
2. Неусаглашености производа/услуге коју пружа Факултет другим корисницима
3. Остале неусаглашености које се могу јавити у било ком процесу или активности на ТМФ-у.

4.3.1 Неусаглашености на улазу

Материјал, опрема и услуге које се набављају подлежу обавезној улазној контроли и утврђивању да ли одговарају захтеваним/уговореним спецификацијама или постоје неусаглашености.

Уколико се ради о малој неусаглашености (грешка у количини, ознаци, грешка у отпремници испоручиоца, недостаје документ о испоруци и квалитету и сл.) њу са испоручиоцем решава Референт набавке или друго лице из ОЦ уз усмено информисање Руководиоца те ОЦ.

Код већих неусаглашености (немогућност употребе, погрешна испорука и сл.) Руководилац ОЦ одређује *Одговорно лице* за решавање конкретне рекламације. Ово лице после идентификације, анализе и оцене даје предлог решења и потписује први део *Записника о покретању неусаглашености* (ФИ.8.7.1.0.1). На бази ове идентификације и оцене неусаглашености Руководилац ОЦ прихвата одлуку или доноси другачију одлуку о решењу неусаглашености, укључујући и евентуално договор са испоручиоцем.

Код великих неусаглашености (нпр. која захтева враћање комплетне испоруке, понављање комплетне услуге и сл.) Руководилац ОЦ, после разговора са испоручиоцем, доноси одлуку у консултацији са Деканом који тада потписује комплетни записник (образац ФИ.8.7.1.0.1).

Копија Записника доставља се Испоручиоцу, Референту набавке и Представнику руководства за ИМС.

4.3.2 Неусаглашености производа/услуге коју пружа Факултет

Свака рекламација или примедба на количину и квалитет коју корисници производа/услуга ТМФ доставе усмено или у писаном облику мора бити регистрована *Записником о рекламацији* (ФИ.8.7.1.0.2), у делу који се односи на ОСНОВНЕ ПОДАТКЕ О РЕКЛАМАЦИЈИ.

Рекламација се доставља ОЦ на коју се односи без обзира ко је примио рекламацију у име ТМФ. Записник о рекламацији се доставља Руководиоцу ОЦ који предузима потребне мере за решавање рекламације.

Корисник мора бити обавештен у писаној форми о решењу рекламације најкасније 7 дана од пријема рекламације. Код већих рекламација писани одговор кориснику се мора доставити у року од три дана, са информацијом до ког рока ће се решити рекламација.

Идентификацију узрока рекламације и предлагање одговарајућих корективних и превентивних мера Руководилац ОЦ, у случају процене да то тражи и измену докумената ИМС, решава преко *Налого за покретање и предлог КМ* (ФИ.8.7.1.0.3). Ефекти спроведених корективних и превентивних мера се обавезно проверавају и оцењују како не би дошло до поновне неусаглашености.

Уколико је рекламација већег обима, нејасна или захтева додатну контролу производа/услуге Руководилац ОЦ у договору са Деканом организује контролу испорученог производа, односно пружене услуге код корисника.

После обављене стручне контроле, одлучује се да ли је:

- Рекламација неоправдана,
- Рекламација оправдана и са корисником се договара задовољавајуће решење,
- Рекламација оправдана и мора се извршити нова испорука производа/услуге (у односу на количину и квалитет).

За реализацију донетог решења рекламације одговоран је Руководилац ОЦ, који о резултатима решења обавештава корисника.

4.4 Примена корективних

4.4.1 Захтев за предузимање КМ

Захтев за предузимање корективних мера Руководилац ОЦ покреће на основу:

- Захтева Декана ;
- Извештаја о неусаглашености;
- Интерних и екстерних провера система ИМС;
- Рекламација корисника и заинтересованих страна и
- Предлога запослених.

Именовање лица за предлагање и предузимања КМ врши се на обрасцу *Налог за покретање и предлог КМ* (ФИ.8.7.1.0.3). Вођа Тима за предузимање КМ је по правилу из ОЦ где се појавила конкретна неусаглашеност.

4.4.2 Спровођење КМ

Вођа Тима за предузимање КМ/ПМ врши контролу спровођења КМ и прати ефекте извршених промена. Он прави *Извештај о предузетим КМ* (ФИ.8.7.1.0.4) у коме даје своја запажања о ефективности истих.

Уколико је потребно извршити измене докумената ИМС Вођа Тима за предузимање КМ је обавезан да предложи ове измене и предлог упути Представнику руководства за ИМС. Предлог је у облику неформализованог записа који се прилаже уз ФИ.8.7.1.0.3.

Зависно од величине измена Представник руководства за ИМС доноси одлуку да ли ће бити урађена ревизија или ново издање документа.

4.4.3 Проверавање спровођења КМ

Представник руководства за ИМС, заједно са Вођом Тима за предузимање (и спровођење) корективних мера, након истека одређеног рока, подноси извештај Декану, да су мере спроведене.

Напомена: Извештаји о свим рекламацијама и из свих области достављају се Представнику руководства који прави списак свих неусаглашености на обрасцу *Евиденција КМ* (ФИ.8.7.1.0.5). Овај документ пружа податке за дефинисање мера побољшања и унапређења система управљања квалитетом на годишњим преиспитивањима од стране руководства на Факултету.

5. ДОКУМЕНТАЦИЈА

Из ове процедуре произилазе следећи записи и прилози :

- Молба или захтев - у слободној форми,
- Одлука - одговор надлежног органа на молбу или захтев студената - у слободној форми или формализован на одговарајућем обрасцу,
- Приговор - од студената или осталих учесника - у слободној форми,
- Решење - одговор надлежног органа на приговор - у слободној форми или формализован на одговарајућем обрасцу.
- Записник о решавању неусаглашености;
- Записник о рекламацији;
- Налог за покретање и предлог КМ;
- Извештај о спроведеним КМ;
- Евиденција КМ (чува се до ажурирања нове евиденције).

Прилог 1. Записник о покретању неусаглашености (ФИ.8.7.1.0.1);

Прилог 2. Записник о рекламацији (ФИ.8.7.1.0.2).

Прилог 3. Налог за покретање и предлог КМ (ФИ.8.7.1.0.3);

Прилог 4. Извештај о спроведеним КМ (ФИ.8.7.1.0.4);

Прилог 5. Евиденција КМ (ФИ.8.7.1.0.5).

Прилог 1.

 Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet	Документ:	Ознака:
	Записник о покретању неусаглашености	ФИ.8.7.1.0.1
		Ред.бр.
		Датум:

ПОДАЦИ О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

Испоручилац робе/услуге:

Доставница:

дана:

Назив материјала/услуге:

Испоручена количина/обим:

Рекламирана количина/обим:

Опис неусаглашености и предлог решења:

Датум

Одговорно лице

ОДЛУКА:

1.Прихвата се горњи предлог

2.Нови предлог одлуке

.....

.....

Одлуку донео

Датум

Одобрио:

Достављено:

-

-

-

Прилог 2.

 Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet	Документ: Записник о рекламацији	Ознака: ФИ.8.7.1.0.2
		Ред.бр.
		Датум:

ОСНОВНИ ПОДАЦИ О РЕКЛАМАЦИЈИ

- Корисник:
- Производ/услуга:
- Начин достављања рекламације:
- Опис и анализа узрока рекламације:

- Остале напомене:

Датум:

Примио информацију:

ПРЕДЛОГ РЕШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Утврђено:

Предлог као одговор кориснику:

- рекламација је неоправдана,
- рекламација је оправдана,
- количини производа, односно пруженој услузи се смањује

фактурисана или

наплаћена вредност на износ.....динара

- испоручује се додатна/нова количина производа, односно услуга се поново пружа

Напомена:

Одговорно лице:

Датум:

ТРОШКОВИ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ:	
Датум	Одговорно лице

Одобрио:

Достављено:

-

Прилог 3.

 Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet	Документ: Налог за покретање и предлог КМ	Ознака: ФК.8.7.1.0.3
		Ред.бр.
		Датум:

Порекло неусаглашености: ☐ Интерна (провера) ☐ Екстерна ☐ Рекламација ☐ Остало	
Врста неусаглашености (односи се на): ☐ Производ ☐ Услугу ☐ Процес ☐ Систем квалитета	
Опис неусаглашености :	
Анализа неусаглашености:	
Предлог корекција или КМ:	
За екипу за предузимање КМ одређујем: 1. 2. 3.	
Рок за спровођење КМ :	
Руководилац ОЦ:	Датум:

Предлагач КМ :	Потпис:	Датум :
1.....		
2.....		
3.....		

Достављено :

- Декану
- Руководиоцу ОЦ
- Архиви ИМС

Прилог 4.

 Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet	Документ:	Ознака:
	Извештај о спроведеним КМ	ФИ.8.7.1.0.4
		Ред.бр.
	Датум:	

На основу Налога за покретање КМ: _____ (уписати број налога) од: _____
предузете су КМ за отклањање узрока следећих неусаглашености:

Опис предузетих мера:**Ефекти примене КМ:****Закључак:****Напомене:**

(Попуњава Лице задужено за спровођење КМ)

Достављено:

- Декану,
- Руководиоцу ОЦ
- Представнику руководства
- Архиви ИМС

Прилог 5.

 Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet	Документ: Евиденција КМ	Ознака: ФИ.8.7.1.0.5
		Ред.бр.
		Датум:

Р.б	Документ	Налог/захтев	Датум	Опис КМ/ПМ	Ефекти

(Води евиденцију и попуњава Представник руководства)

Достављено:

- Декану
- Руководиоцу ОЦ
- Архиви ИМС



Univerzitet u Beogradu

Tehnološko-metalurški fakultet

ПИ.9.1.1

АНАЛИЗА УСПЕШНОСТИ СТУДИРАЊА

Израдио: Представник руководства за ИМС мр Весна Стојковић	Прегледао: Продекан за инфраструктуру, квалитет и организацију проф.др Жељко Камберовић	Одобрио: Декан ТМФ-а проф.др Петар Ускоковић
		

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Један од разлога увођења Болоњске декларације и њене имплементације у високошколском образовању је ефикасније студирање, односно бољи успех студената у савладавању планираних задатака што за крајњи циљ има повећање броја студената који завршавају студије у предвиђеном року.

Процедуром се дефинишу редослед и начин извођења, пратећа документација и одговорности учесника у процесу анализе успешности студирања на Факултету. Односи се на организовање редовних и ванредних контролних активности у циљу утврђивања и анализе квалитета процеса образовног рада на Факултету и повећања ефикасности студирања на свим облицима студија (основне академске, дипломске и докторске).

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001:2015;
- Пословник ИМС Факултета (ПО);
- Статут ТМФ;
- Закон о високом образовању ;
- Правилник о основним и мастер академским студијама;
- Правилник о докторским академским студијама;
- Правилник о студентском вредновању педагошког рада наставника;
- Правилник о полагању испита и оцењивању на испиту;
- Правилник о уџбеницима;
- Наставни планови и програми Факултета.

3. ОДГОВОРНОСТ

Декан ТМФ одговоран је за садржај и примену ове процедуре.

Продекан за наставу је одговоран су за реализацију и контролу примене ове процедуре на Факултету. За свој рад одговара Декану.

Шефови катедара, свако у домену обавеза својих катедара, одговорни су за реализацију свих послова који се односе на предмет процедуре. За свој рад одговарају Декану ТМФ.

Секретар Факултета врши надзор над радом свих служби ТМФ који су везани за предмет ове процедуре. За свој рад одговара Декану ТМФ.

Шеф Службе за наставно-студентска питања одговоран је за примену ове процедуре у делу који се односи на пружање података везаних за ову процедуру. За свој рад одговара Секретару Факултета.

4. ПОСТУПАК

4.1 Дефиниције и скраћенице

ТМФ/Факултет – Технолошко-металуршки факултет;

Наставни процес – образовна делатност Факултета која се огледа кроз све облике студија (основне академске, дипломске и докторске), као и стално стручно образовање и усавршавање.

4.2. Основни подаци

Анализа успешности студирања заснива се на подацима који су везани за проверу знања студената, учесталост полагања појединих испита, постигнутом успеху (оценама) итд. Према обиму (броју наставних предмета који су обухваћени анализом), изводи се као:

- редовна анализа :
 - за наставне предмете катедре или студијског програма као анализа успешности студирања у оквиру одређене катедре или студијског програма, односно
 - за све наставне предмете из наставног плана свих студијских програма Факултета као анализа успешности студирања на факултету у целини;
- ванредна анализа (по указаној потреби) :
 - појединачно за сваки наставни предмет,
 - за групу наставних предмета са одређеним заједничким обележјем једног студијски програма,
 - за све наставне предмете једног студијског програма.

4.3. Иницирање анализе

Редовне анализе се према овој процедури обавезно изводе једном годишње, на крају школске године, без посебног иницирања. Анализе обухватају период претходне школске године и изводе се под руководством Продекана за наставу.

Повремене анализе иницира било који наставник или Студент продекан када се укаже потреба за анализом. Захтев за анализу треба обавезно да садржи: називе предмета и временски период за који се анализа тражи, образложење уочене потребе за анализом и потпис иницијатора анализе.

4.4. Припрема података за анализу

Подаци за анализу успешности студирања добијају се из планова студијских програма, испитних пријава, из досијеа студента, записника са испита из архиве Службе за наставно-студентска питања и евиденције која се води преко Матичне књиге студената. Основни подаци се односе на групу наставних предмета из студијског програма који је предмет анализе, одређени временски период и годину студија. Као допунске изворе података Тим за анализу може користити и податке из наставних планова и програма факултета, податке са других, сродних факултета и податке прикупљене преко организованих активности анкетирања студената, наставника и сарадника ТМФ.

4.5. Анализа успешности студирања

Прикупљени подаци се обраде тако што се групишу у три основна параметра који се даље користе за анализу успешности студирања:

1. Просечно време трајања студија,
2. Оцена успеха и
3. Степен пролазности (апсолутни и релативни).

Просечно време трајања студија представља “*брзину тока*” процеса образовања, а оцена успеха је “*мера квалитета*” процеса образовања.

Апсолутни степен пролазности представља однос броја студената који су положили испит према броју који су имали право да полажу испит из предмета на који се анализа односи.

Релативни степен пролазности представља однос броја студената који су положили испит према броју који су изашли на испит.

Оба ова параметра представљају изведену “*брзину тока*” процеса образовања.

Сви овако добијени параметри се користе ради лакшег сагледавања комплетне анализе успешности студирања за одређени период или најчешће за одређену школску годину.

Поред ових параметара Тим за анализу може да изврши и следеће додатне анализе основних параметара успешности студирања у циљу утврђивања критичних места процеса образовања у целини:

- анализу основних параметара за различите године студија, студијске програме, групе наставних предмета и наставне предмете;
- поређење основних параметара са претходним периодима на Факултету и другим сродним факултетима;
- друге анализе за које Тим за анализу процени да могу бити значајне за преиспитивање успешности студирања и процеса образовања на Факултету.

Добијени подаци се анализирају од стране Тима и Продекана за наставу и на основу тога закључује да ли су испуњени сви захтеви утврђени мисијом, циљевима и политиком ТМФ у оквиру процеса образовања. Уколико су утврђени захтеви испуњени даје се предлог мера за њихово побољшање у наредном периоду. Уколико захтеви нису испуњени ради се даља анализа:

- наставних планова – у смислу квалитета наставног процеса – структуре наставних предмета по студијским програмима и годинама студија и редоследа полагања испита;
- наставних програма – у смислу структуре наставне грађе и њене усаглашености са осталим предметима из наставног плана и потребама профила студија, и
- начина извођења наставе-предавања и вежби, обезбеђења потребне и довољне литературе и услова полагања испита,

у циљу утврђивања узрока незадовољавајућег стања. На основу тога тим и Продекан за наставу дају свој предлог корективних мера.

4.6. Извештавање

Тим за анализу сачињава *Извештај о анализи успешности студирања* у слободној форми и доставља на захтев Декану и представнику руководства за ИМС.

На основу извештаја о редовним годишњим анализама успешности студирања и извештаја о ванредним анализама Декан покреће корективне мере поступајући у складу са процедуром Управљање неусаглашеностима и примена корективних мера (ПИ.8.7.1).

Извештај о анализи успешности студирања и Извештај о спроведеним КМ представљају улазне документе преиспитивања од стране руководства, где се као излаз даје предлог мера за побољшање успешности студирања и процеса образовања на Факултету.

5. ДОКУМЕНТАЦИЈА

Из ове процедуре не произилазе формализовани записи.