



PRIRUČNIK SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA TRAVNIK

Broj protokola: V01-01-08-01/23

Datum: 30.10.2023. godine

Odobrio: Senat Internacionalnog univerziteta Travnik u Travniku



1 SADRŽAJ

1 Sadržaj.....	2
2 Internacionalni univerzitet Travnik	3
3 Definicije i skraćenice	8
4 Politika kvaliteta Internacionalnog univerziteta Travnik	10
5 Kontekst poslovanja Internacionalnog univerziteta Travnik	12
6 Predmet i područje primjene sistema upravljanja kvalitetom internacionalnog univerziteta Travnik	13
7 Procesni pristup.....	15
8 Izmjene poslovnika sistema upravljanja kvalitetom	17
Dodatak A: procesni model internacionalnog univerziteta travnik	18



2 INTERNACIONALNI UNIVERZITET TRAVNIK ...

Prva organizaciona jedinica Internacionalnog univerziteta Travnik u Travniku osnovana je 2007. godine pod nazivom Fakultet za privrednu i tehničku logistiku. Neposredno nakon toga, Ministarstvo obrazovanja, nauke, kulture i sporta SBK donosi Rješenje za rad i upis u registar visokoškolskih ustanova SBK Ekonomskog fakulteta Travnik. Iste godine Ministarstvo obrazovanja, nauke, kulture i sporta SBK donosi Rješenje o osnivanju i uvođenju u Registar Saobraćajnog fakulteta Travnik. Početkom 2010. godine osniva se Ekološki fakultet Travnik.

Rješenjem Ministarstva obrazovanja, nauke, kulture i sporta SBK broj: 03-38-2/10-6 od 05.03.2010. godine Internacionalni univerzitet Travnik upisuje se u registar visokoškolskih ustanova SBK. Rješenjem o upisu u Sudski Registar Općinskog suda u Travniku 02.02.2015. godine broj: 051-0-Reg-14-000662 kojim se studijski program proširuje na nastavno-naučne oblasti biotehničkih nauka.

Time su stečeni uslovi za osnivanje Univerziteta po Okvirnom zakonu o visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovni („Službeni glasnik BiH“ broj 59/07) po kojem Univerzitet može biti osnovan pod uslovom da realizuje najmanje pet različitih studijskih programa iz najmanje tri naučne oblasti.

Internationalni univerzitet Travnik u Travniku 2017. godine je preselio u novu zgradu koja posjeduje više od 10.500 metara kvadratnih.

Univerzitetom upravljaju Senat i Upravni odbor koji zajednički imenuju Rektora Univerziteta. Upravni odbor je kolegijalni organ upravljanja odgovoran za poslovanje Univerziteta. Upravni odbor Univerziteta ima sedam (7) članova, od kojih dva (2) člana imenuje Senat Univerziteta, a pet (5) članova imenuje osnivač. Senat je najviše stručno, akademsko tijelo odgovorno za sva stručna i akademska pitanja na Univerzitetu.

Senat čine:

- Dekani fakulteta;
- Tri predstavnika studenata;
- Rektor i prorektori Univerziteta.

Rektor za svoj rad u domenu akademskih pitanja odgovara Senatu, a za svoj rad u domenu poslovanja odgovara Upravnom odboru. Rektor u obavljanju poslova iz djelokruga svog rada pomažu prorektori. Univerzitet ima dva prorektora iz reda akademskog osoblja i to:

- Prorektor za nastavu i studentska pitanja;
- Prorektor za naučno-istraživački rad.

Za obavljanje administrativnih poslova koji pomažu obavljanju cjelokupnog nastavnog i naučno-istraživačkog procesa na Univerzitetu organizovano je šest stručnih službi i to:

- Služba za opće, pravne i kadrovske poslove;
- Studentska služba;
- Služba za ekonomsko finansijske poslove;
- Služba za izdavačku djelatnost;
- PR služba;
- Služba za informatičku podršku.



Svi zaposlenici službi su odgovorni Rektor, generalnom menadžeru i izvršnom menadžeru. Ovakva organizaciona struktura Univerziteta pokazala se kao veoma efikasna u izvršavanju svojih zadataka, te omogućava da se nastavni i naučno-istraživački proces nesmetano odvija. Univerzitet u svom sastavu ima organizacione jedinice – fakultete, koji izvode nastavni i naučno- istraživački rad. U svom sastavu Univerzitet ima sedam organizacionih jedinica:

- Ekonomski fakultet Travnik
- Saobraćajni fakultet Travnik
- Ekološki fakultet Travnik
- Pravni fakultet Travnik
- Fakultet za medije i komunikacije Travnik
- Fakultet informacionih tehnologija Travnik
- Fakultet politehničkih nauka Travnik.

Organizacione jedinice u svom sastavu imaju podorganizacione jedinice institute:

- Institut Fakulteta politehničkih nauka Travnik,
- Institut Ekonomskog fakulteta Travnik,
- Institut Saobraćajnog fakulteta Travnik,
- Institut Ekološkog fakulteta Travnik,
- Institut Fakulteta za medije i komunikacije Travnik,
- Institut Pravnog fakulteta Travnik i
- Institut Fakulteta informacionih tehnologija Travnik.

Pored organizacionih jedinica i instituta na Univerzitetu je osnovan i Centar za cjeloživotno učenje. Prema članu 114., stav (1) Statuta Univerzitet može uvesti programe cjeloživotnog učenja.

Univerzitet je u saradnji sa Microsoft-om pokrenuo Microsoft Imagine Akademiju kako bi svojim studentima omogućio sticanje vještina koje su u 21. stoljeću potrebne za uspjeh u poslovnom svijetu. Za ove potrebe kupljeno je 12 jednogodišnjih licenci. Na ovaj način Univerzitet je postao jedna od 16000 Microsoft Imagine akademija koje se nalaze širom svijeta. Microsoft Imagine Akademija je sveobuhvatan program koji podržava tekuće tehnološko obrazovanje za studente, nastavnike i ostale stručnjake u obrazovanju i obuhvata kompjuterske osnove programiranja na visokom nivou, uz *oblak* i upravljanje infrastrukturom pomoću Microsoftovih tehnologija.

2.1. Primjena Bolonjskog procesa

U nastojanju da se intenziviraju aktivnosti na internacionalizaciji i međunarodnom priznavanju diploma, fakulteti su započeli sa realizacijom nastavnog plana i programa (u daljem tekstu NPP) zasnovanog na evropskom sistemu prenosa i prikupljanja bodova (European Credits Transfer System – ECTS), odnosno na tzv. kreditnom sistemu studiranja.

U nastojanju da se intenziviraju aktivnosti na internacionalizaciji i međunarodnom priznavanju diploma, fakulteti su započeli sa realizacijom nastavnog plana i programa zasnovanog na evropskom sistemu prenosa i prikupljanja bodova (European Credits Transfer System – ECTS), odnosno na tzv.



kreditnom sistemu studiranja. Prema Zakonu o visokom obrazovanju SBK („Službene novine SBK“ broj 4/13, čl. 122), koji je usklađen sa Bolonjskom deklaracijom, na akademskim studijama postoje tri ciklusa:

- **Prvi ciklus ili dodiplomski studij**, odnosno preddiplomski studij vodi do akademskog zvanja završenoga dodiplomskoga studija (the degree of Bachelor) ili ekvivalent, stečenog nakon najmanje tri i najviše četiri godine redovnog studija nakon sticanja svjedočanstva o završenoj srednjoj školi, koji se vrednuje s najmanje 180, odnosno 240 ECTS bodova;
- **Drugi ciklus ili postdiplomski studij** vodi do akademskog zvanja magistar određene oblasti ili ekvivalent, stečenog nakon završenog dodiplomskog studija, traje jednu godinu ili dvije godine, a vrednuje se sa 60, odnosno 120 ECTS bodova, i to tako da u zbiru s prvim ciklusom nosi 300 ECTS bodova;
- **Treći ciklus ili doktorski studij** vodi do akademskog zvanja doktor (nauka) ili ekvivalent, traje tri godine i vrednuje se sa 180 ECTS bodova, i to tako da u zbiru s prva dva ciklusa nosi 480 ECTS bodova.

Primjena Bolonjskog modela studiranja, na Univerzitetu, započela je akademske 2007/2008. godine kada je prvoosnovana organizaciona jedinica, Fakultet za privrednu i tehničku logistiku, počela s nastavnim procesom. Sve organizacione jedinice koje su danas u sastavu Univerziteta opredjelile su se za primjenu oba modela studiranja po bolonjskom procesu, tj. 3+2+3 i 4+1+3. Jedan ECTS odgovara 25-30 sati rada studenta. Predmeti na fakultetima su jednosemestralni. Broj predmeta po semestru se kreće između četiri i šest i podijeljeni su na obavezne i izborne predmete. Opterećenje studenata aktivnom nastavom u toku sedmice je između 20 i 30 sati. Uspjeh studenata se prati tokom cijelog studijskog procesa. Pri tome se primjenjuju savremene metode i tehnike poučavanja, kao i praktična obuka studenata. Jedna akademska godina nosi 60 ECTS bodova i to po 30 ECTS bodova po semestru. Primjena Bolonjskog procesa studiranja podrazumijeva mobilnost nastavnika i saradnika sa drugim ustanovama iz zemlje i inostranstva.

2.2. Ishodi učenja

Nastavni plan i program i ishodi učenja su utemeljeni na:

- Zakonu o visokom obrazovanju SBK (Službene novine SBK 04/13);
- Standardima i normativima za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja na području SBK (Službene novine SBK 11/13);
- Statutu;
- Osnovama kvalifikacijskog okvira u Bosni i Hercegovini;
- Bloomovoj taksonomiji.

Ovim dokumentom definisani su ishodi učenja po smjerovima na svim ciklusima, te ishodi učenja po svakom predmetu. Osim toga, za svaki predmet definisani su i ciljevi izučavanja, sadržaj predmeta, metodologija nastave, osnovna i dodatna literatura, maksimalan broj studenata na predavanjima i vježbama, broj sati predavanja i vježbi te broj ECTS bodova.



2.3. Istraživanje i naučno istraživački rad

Naučno-istraživački rad na Univerzitetu se odvija kroz aktivnosti projektnih timova koje sačinjavaju nastavnici i saradnici fakulteta, studenti doktorskih akademskih studija, istraživači koji su angažovani kao saradnici na projektima, kao i istraživači uposleni u drugim naučno-istraživačkim institucijama, privrednim subjektima i dr.

U cilju podrške naučno-istraživačkom radu Univerzitet izdaje Naučni časopis Internacionalnog univerziteta Travnik u Travniku pod nazivom "Nauka i tehnologija", koji se izdaje dva puta godišnje, Časopis je multidisciplinaran i obuhvata slijedeće oblasti: ekonomiju, pravo, ekologiju, medije i komunikacije, saobraćaj, informacione tehnologije i politehničke nauke. Radovi se mogu pisati i objavljivati i na bosanskom i na engleskom jeziku.

Impakt faktor za naučni časopis "Nauka i tehnologija" iznosi 4.756. SJIFactor je međunarodno priznata platforma koja u svojoj bazi ima preko 21 000 časopisa, promovise naučna dostignuća i daje podršku izdavačkim i naučnim zajednicama zainteresovanim za istraživačke aktivnosti u inovacijama i primjenjenim naučnim područjima.

Univerzitet svake godine organizuje konferencije i savjetovanja a u skladu sa Procedurama za organizovanje naučnih konferencija i savjetovanja i naučno-stručnih skupova koje su usvojene odlukom Senata. Postupkom se definiše način izvođenja i nosioci aktivnosti u procesu organizovanja i rada naučnih konferencija-savjetovanja i naučno-stručnih skupova. Procedure imaju za cilj obezbeđenje kvaliteta naučnih konferencija-savjetovanja i naučno-stručnih skupova koji se održavaju u organizaciji Univerziteta. Po završetku svake konferencije donose se zaključci i preporuke koji su od značaja, te se isti dostavljaju državnim organima i institucijama, poslovnim asocijacijama, evropskim i regionalnim tijelima, kompanijama – izvozniciima u regiji, akademskoj zajednici, nevladinom sektoru, medijima i drugim zainteresiranim na području Zapadnog Balkana. Posebno se dostavljaju ministarstvima na državnom, federalnom i kantonalnim nivoima.

Kao dodatni podsticaj uključivanja studenata u naučno-istraživački rad, Univerzitet je Nastavnim planom i programom za III ciklus studija predvidio obavezu objavljivanja dva naučna rada zvanja doktora nauka.

2.4. Veze sa okruženjem privredom i socijalnim partnerima

Na počecima Univerzitet je prepoznao svoj društveni značaj, kao i značaj saradnje sa akterima u okruženju, te je pokazao značajan angažman u ovom segmentu kroz saradnju sa privrednim subjektima, organizacijama nevladinog sektora i državnim institucijama. Iako strateški orijentisan na obrazovanje kadrova koje će imati kompetencije prikladne većem geografskom području, Univerzitet je u svom kratkom postojanju postigao značajan uspjeh u vidu saradnje sa socijalnim partnerima i privredom u cjelini.



2.5. Finansiranje

Univerzitet se finansira isključivo od vlastitih prihoda. U dosadašnjem periodu Univerzitet je ostvario i realizovao prihode u skladu sa zakonskom legislativom za ovu oblast.

Svi prihodi i rashodi za jednu kalendarsku godinu propisuju se finansijskim planom za tu godinu, a zaključuju se završnim računom Univerziteta za istu godinu. Upravni odbor donosi finansijski plan za kalendarsku godinu najkasnije do prvog marta tekuće godine.

2.6. Resursi

Ukupna površina zgrade m ²	10.195,53
Ukupna površina korisnog prostora m ²	4.101,34
Površina učioničkog prostora m ²	1.858,04
Površina bibliotečkog prostora m ²	89,11
Površina laboratorijskog prostora m ²	151,05
Površina prostora za studentski standard (smještaj, ishrana, rekreacija) m ²	222,66
Broj amfiteatara i/ili velikih predavaonica	3
Broj učionica	23
Broj sjedećih mjesta za nastavu za studente	1.251
Broj računarskih učionica	2
Broj računara u računarskim učionicama	42
Broj računara u ostalim prostorijama	70
Ukupan broj računara	112
Broj laboratorija	2
Ukupan broj bibliotečkih jedinica	14.297
Ukupan broj knjiga u biblioteci	6.949

Kontakt informacije:

Naziv: Internacionalni univerzitet Travnik

Adresa: Aleja Konzula - Meljanac bb, 72270 Travnik, Bosna i Hercegovina

www.iu-travnik.com

Tel: +387 30 509 682

Fax: +387 30 540 587

E-mail: studentska@iu-travnik.com

Info centar Sarajevo: +387 33 717 010 (Tel/Fax)



3 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U okviru sistema upravljanja kvalitetom Internacionalnog univerziteta Travnik koristimo definicije i skraćenice date u standardu ISO 9000 i standardu ISO 21001.

- **EOMS** - Educational Organisations Management System (sistem menadžmenta obrazovne organizacije),
- **FMEA** – Failure Mode Effect Analyiss (Analiza efekata grešaka)
- **SBK** – Srednje Bosanski Kanton
- **NPP** – Nastavni planovi i programi
- **ECTS** - European Credit Transfer and Accumulation System
- **Zainteresovana strana** - osoba ili organizacija koja može da utiče, da bude pod uticajem, ili da smatra da je pod uticajem odluke ili aktivnosti Internacionalnog univerziteta Travnik,
- **Sistem menadžmenta (upravljanja)** - skup međusobno povezanih ili međusobno djelujućih elemenata Internacionalnog univerziteta Travnik za uspostavljanje politika i ciljeva i procesa za ostvarivanje tih ciljeva,
- **Efektivnost** - obim u kome su realizovane planirane aktivnosti i ostvareni planirani rezultati,
- **Politika** - namjere i usmjerenje Internacionalnog univerziteta Travnik, izražene od strane Rektora Internacionalnog univerziteta Travnik,
- **Rizik** - efekat nesigurnosti,
- **Kompetentnost** - sposobnost da se primijene znanje i vještine radi ostvarivanja predviđenih rezultata,
- **Dokumentovane informacije** - informacije za koje se od Internacionalnog univerziteta Travnik zahtijeva da njima upravlja i da ih održava, kao i medijum na kojem se nalaze,
- **Proces** - skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koje ulazne elemente transformišu u izlazne elemente,
- **Performanse** - mjerljiv rezultat,
- **Usaglašenost** - ispunjenost zahtjeva,
- **Neusaglašenost** - neispunjenost zahtjeva
- **Korektivna mjera** - mjera za otklanjanje uzroka neusaglašenosti i sprječavanje njenog ponavljanja,
- **Stalno poboljšanje** - aktivnost koja se ponavlja radi unapređenja performansi,
- **Obrazovna organizacija** - organizacija čija je osnovna djelatnost obezbjeđivanje obrazovnih proizvoda i obrazovnih usluga,
- **Obrazovna usluga** - proces koji podržava sticanje i razvoj kompetentnosti studenata kroz podučevanje, učenje ili istraživanje,
- **Obrazovni proizvod** - resurs za učenje materijalna ili nematerijalna dobra koja se koriste u pedagoškoj podršci za obrazovnu uslugu,
- **Student** - korisnik koji stiče i razvija kompetentnost korišćenjem obrazovne usluge,



- **Korisnik** - osoba ili grupa ljudi koja ima korist od proizvoda i usluga obrazovne organizacije i kojima je obrazovna organizacija u obavezi da služi na osnovu svoje misije,
- **Eduktor** - osoba koja obavlja aktivnosti podučavanja,
- **Nastavni plan i program** - dokumentovane informacije o tome šta, zašto, kako i koliko dobro studenti treba da uče na sistematičan i predviđen način,
- **Društvena odgovornost** - odgovornost Internacionalnog univerziteta Travnik za uticaj svojih odluka i aktivnosti na društvo i životnu sredinu, kroz transparentno i etičko ponašanje koje doprinosi održivom razvoju, uključujući zdravlje i dobrobit društva, uzima u obzir očekivanja zainteresovanih strana i u skladu je sa primjenjivim zakonom i konzistentno sa međunarodnim normama ponašanja i integrisano je u cijelo Internacionalnom univerzitetu Travnik,
- **Vizija** - težnje Internacionalnog univerziteta Travnik u odnosu na željeno buduće stanje usklađene sa našom misijom,
- **Misija** - razlog za postojanje, mandat i predmet i područje rada Internacionalnog univerziteta Travnik, prevedena u kontekst u kojem radimo,
- **Strategija** - plan za ispunjenje misije Internacionalnog univerziteta Travnik i za ostvarivanje vizije Internacionalnog univerziteta Travnik,
- **Predmet** - poseban skup aktivnosti podučavanja i učenja koji je projektovan da ispunjava definisane ciljeve učenja ili ishode učenja. Predmet je nastavna jedinica koja obično traje jedan semestar, vodi je jedan ili više profesora, a pohađa je određeni broj studenata. Po pravilu obuhvata jedan predmet i ima fiksni program predavanja. Po završetku predmeta polaznici mogu dobiti titule ili bodove (kreditne jedinice),
- **Program** - konzistentan skup predmeta koji su projektovani tako da ispune definisane ciljeve učenja ili ishode učenja i koji vode do priznavanja statusa,
- **Podučavanje** - rad sa studentima kako bi im se pružila pomoć i podrška pri učenju,
- **Cjeloživotno učenje** - pružanje ili korišćenje prilika za učenje tokom čitavog života ljudi, sa ciljem da se njeguje njihov stalni razvoj,
- **Vještina** - skup znanja o načinu na koji se nešto radi (know-how), koji omogućava osobi da ovlada nekom aktivnošću i da bude uspješna u izvršenju zadatka,
- **Znanje** - činjenice, informacije, principi ili razumijevanje, stečeni kroz iskustvo, istraživanje ili obrazovanje
- **Verifikacija** - potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su ispunjeni specifični zahtjevi,
- **Validacija** - potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su ispunjeni zahtjevi za specifično predviđeno korišćenje ili primjenu.



4 POLITIKA KVALITETA INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA TRAVNIK

Politika kvaliteta Internacionalnog univerziteta Travnik u Travniku (u daljem tekstu: Univerzitet) predstavlja osnovu za projektovanje postupaka razvoja svih procesa rada na Univerzitetu, a u skladu sa kantonalnim/nacionalnim propisima i principima Bolonjske deklaracije. U provođenju Politike kvaliteta Univerzitet ostvaruje saradnju sa studentima i korisnicima rezultata nastavnog, naučnog, umjetničkog i stručnog rada Univerziteta, kao i sa visokoškolskim ustanovama i institucijama visokog obrazovanja u zemlji i inozemstvu. Ispunjavajući zahtjeve korisnika u procesima obrazovanja, istraživanja i uspješne primjene naučnih i umjetničkih dostignuća u procesima i metodama rada i poslovanja svrha Univerziteta jeste da obezbjedi povjerenje i zadovoljstvo korisnika kvalitetom svojih usluga i servisa.

Univerzitet teži da se razvije u modernu evropsku visokoškolsku instituciju prepoznatljivu po svojim nastavnim, naučnim i stručnim dostignućima svršenih studenata i da se kao ravnopravni partner uključi u evropske obrazovne i istraživačke tokove.

Univerzitet provodi nastavni, naučnoistraživački i umjetnički proces stalnim inoviranjem nastavnih sadržaja i primjenom savremenih metoda i tehnika u obrazovanju, naučno-istraživačkom i umjetničkom radu na način kompatibilan sa trendovima obrazovanja u Evropi i svijetu, u skladu sa zahtjevima korisnika visokog obrazovanja uz stalno unapređenje kvaliteta svojih procesa, aktivnosti i usluga.

Stvaramo okruženje u kome jasno podstičemo primjenu svih savremenih metoda i tehnika u visokom obrazovanju, kontinuiranom poboljšanju i inovacijama u nastavnom procesu, naučno-istraživačkom i stručnom radu.

Svjesni smo našeg značaja u društvenoj zajednici i pozicije koju imamo u društvu. Poštujemo sve zakonske propise iz oblasti našeg poslovanja koji su na snazi u Bosni i Hercegovini ali i međunarodne standarde iz oblasti visokog obrazovanja. Svojim postupcima i aktivnostima težimo ka tome da budemo prepoznati kao društveno odgovorna organizacija koja pruža vrhunsko obrazovanje i istraživanje i unapređuje znanja.

Jedan od zadataka našeg Univerziteta je da intelektualna dobra nastala na Univerzitetu prenosi u privredu i društvene aktivnosti, sa osnovnim ciljem razvoja i napretka društva zasnovanog na znanju.

Mi kao Univerzitet obavezni smo da pružamo podršku i pomoć akademskom osoblju i studentima Univerziteta u postupku identifikacije, procjene i pravne zaštite i iskorištavanja intelektualnih dobara. Univerzitet gradi svoj nastavni, naučno-istraživački, umjetnički razvoj i uspjeh ostvarivanjem svojih osnovnih operativnih ciljeva:

- Optimizacija broja studenata i povećanje interesovanja za studije na Univerzitetu;
- Praćenje i unapređenje znanja i kompetencija nastavnog i nenastavnog osoblja
- Optimalno korištenje materijalnih i ljudskih reursa;
- Unapređenje kvaliteta naučno-istraživačkih i umjetničkih aktivnosti;
- Unapređenje kvaliteta bibliotekarskih i informatičkih resursa;
- Unapređenje kvaliteta uslova rada i fizičkih resursa (prostora i opreme);
- Unapređenje kvaliteta postojeće i izrada nove dokumentacije;



- Jačanje uloge zaposlenih i studenata u samovrednovanju i ocjeni kvaliteta;
- Povećanje nivoa kvaliteta procesa upravljanja;
- Izgradnju i širenje kulture kvaliteta

Organi upravljanja Univerziteta obezbjeđuju razumijevanje, primjenu i održavanje ove politike kvaliteta na svim organizacionim nivoima na Univerzitetu. Pravo i obaveza svih zaposlenih na Univerzitetu i organizacionim jedinicama u okviru Univerziteta je da provode politiku kvaliteta, unapređuju kvalitet i da svojim radom doprinose naučnom i stručnom ugledu Univerziteta. Zaposleni i studenti odgovorno provode Politiku kvaliteta i daju prijedloge za dalje unapređenje kvaliteta. Kontinuirano i sistematski pratimo i osluškujemo potrebe i očekivanja svih zainteresovanih strana i naše napore usmjeravamo uvijek prema tome da njihove potrebe ispunimo i stalno poboljšavamo zadovoljstvo svih zainteresovanih strana.

Prof. dr. sc. Rajko Kasagić

Datum: 27.05.2023. godine



5 KONTEKST POSLOVANJA INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA TRAVNIK

Internacionalni univerzitet Travnik je analizirao ključne interne aspekte rada i zahtjeve zainteresovanih strana kako bi utvrdio strateški pravac poslovanja. Ovakav pristup zahtijeva razumijevanje unutrašnjih i vanjskih pitanja koja se odnose na rad **Internacionalnog univerziteta Travnik** i zahtjeve zainteresovanih strana, što je prikazano u dokumentu Kontekst poslovanja Internacionalnog univerziteta Travnik (V01-01-08-02/23) i Analiza zainteresovanih strana (V01-01-08-03/23).

Pitanja konteksta poslovanja se prate i ažuriraju po potrebi, i razmatraju se kao dio preispitivanja od strane rukovodstva.

Pitanja konteksta poslovanja koja su gore utvrđena, analizirana su kroz analizu rizika sa kojima se suočava **Internacionalni univerzitet Travnik** i zahtjeve zainteresovanih strana. Zainteresovane strane su one zainteresovane strane koje koriste naše usluge i proizvode ili na koje mogu uticati naši proizvodi i usluge i naši postupci, ili one strane koje inače imaju značajan interes za naš Univerzitet.

Dobijene informacije o analizama konteksta poslovanja, zahtjevima zainteresovanih strana i analizi rizika, koristi rukovodstvo **Internacionalnog univerziteta Travnik** kako bi se utvrdilo strateški pravac rada našeg Univerziteta. Preispitivanje konteksta poslovanja se vrši tokom preispitivanja od strane rukovodstva, a periodično se ažurira kako se uslovi i situacije mijenjaju.



6 PREDMET I PODRUČJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA TRAVNIK

Na osnovu analize gore navedenih pitanja konteksta poslovanja, interesovanja zainteresovanih strana, a uzimajući u obzir obim usluga i prizvoda, **Internacionalni univerzitet Travnik** je odredio obim primjene sistema upravljanja kvalitetom.

Sistem upravljanja kvalitetom **Internacionalnog univerziteta Travnik** odgovara prirodi naše organizacije i naših proizvoda i zahtjevima odgovarajućih zakona i propisa.

Sistem se primjenjuje na aktivnostima koje se odvijaju na lokaciji **Internacionalnog univerziteta Travnik, Aleja Konzula – Meljanac bb, 72270 Travni, Bosna i Hercegovina**

Zahtjevi standarda ISO 9001:2015 i standarda ISO 21001:2018 se primjenjuju na slijedeće aktivnosti:

Razvoj i implementacija akademskih programa za I, II i III ciklus visokog obrazovanja, naučno-istraživački rad, izdavačka djelatnost u okviru oblasti ekonomskih nauka, pravnih nauka, politehničkih nauka, informacionih tehnologija, medija i komunikacija, saobraćajnih i nauke o ekologiji.

Nema isključenja iz opsega primjene zahtjeva standarda ISO 9001:2015 i ISO 21001:2018.

Prilikom definisanja zahtjeva za sistem upravljanja kvalitetom Internacionalnog univerziteta Travnik adekvanto primjenjujemo slijedeće osnovne principe za naše obrazovne proizvode i usluge:

- **Fokus na studente i druge korisnike** – sistem upravljanja kvalitetom Internacionalnog univerziteta Travnik prvenstveno je fokusiran na zadovoljavanje zahtjeva studenata i drugih korisnika uz nastojanje da nadmašimo njihova očekivanja. Aktivno uključujemo studente u vlastito učenje, uzimajući u obzir potrebe društvene zajednice, viziju i misiju našeg Univerziteta, te ciljeve i ishode kursa koji studen pohađa.
- **Vizionarsko liderstvo** – angažujemo studente i druge korisnike u kreiranju, pisanju i implementaciji misije, vizije i ciljeva Internacionalnog univerziteta Travnik.
- **Angažovanje ljudi** - od suštinskog značaja za naš Univerzitet, je da svi uključeni ljudi budu kompetentni, ovlašteni i angažovani u isporuku proizvoda i usluga Internacionalnog univerziteta Travnik.
- **Procesni pristup** - Dosljedni i predvidljivi rezultati rada se ostvaruju i efikasnije kada se aktivnosti razumiju i kada se njima upravlja kao međusobno povezanim procesima koji funkcionišu kao koherentan sistem, uključujući ulazne i izlazne elemente.
- **Poboljšanje** – predstavlja suštinski značaj za Internacionalni univerzitet Travnik kako bi održali postojeći nivo performansi, efikasno reagovali na promjene u našim internim i eksternim uslovima poslovanja i kreirali nove prilike.
- **Donošenje odluka na osnovu dokaza** – adekvatne rezultate mogu da donesu odluke i nastavni planovi i programi koji su definisani na osnovu analize i vrednovanja podataka i informacija.



- **Upravljanje međusobnim odnosima** – kako bi osigurali održivi uspjeh Internacionalnog univerziteta Travnik, upravljamo međusobnim odnosima sa svim zainteresovanim stranama, bilo da se radi o internim ili eksternim zainteresovanim stranama.
- **Društvena odgovornost** – društveno odgovorno poslovanje obezbjeđuje nam održiv i dugoročan uspjeh. Našim odlukama i postupcima doprinosimo održivom razvoju, uključujući kvalitetno obrazovanje za sve, zdravlje i sigurnost, te dobrobit društva.
- **Pristupačnost i jednakost** – uvijek u svim našim postupcima želimo da budemo inkluzivna, fleksibilna, transparentna i odgovorne institucija i onda kada se bavimo pojedinačnim i posebnim potrebama, interesima i sposobnostima studenata.
- **Etičko ponašanje u obrazovanju** – težimo ka tome da stvorimo etičko profesionalno okruženje u kome se sa svim zainteresovanim stranama postupa podjednako, izbjegavaju se sukobi interesa, a aktivnosti se provode u korist društva.



7 PROCESNI PRISTUP

Internacionalni univerzitet Travnik je usvojio procesni pristup za svoj sistem upravljanja kvalitetom.

Identifikovanjem osnovnih procesa unutar **Internacionalnog univerziteta Travnik**, a zatim i adekvatnim upravljanjem procesima smanjujemo potencijal za nastanak neusaglašenosti u procesima rada. Umjesto toga, neusaglašenosti i rizike identifikujemo u realnom vremenu, putem mjera preduzetih u okviru svakog od najviših procesa.

Napomena: ne smatraju se sve aktivnosti "procesima" - izraz "proces" u ovom kontekstu ukazuje na to da je aktivnost podignuta na viši nivo kontrole i upravljanja. Kontrole navedene ovdje se primenjuju samo na identifikovanim osnovnim procesima.

7.1. Identifikovani su slijedeći osnovni procesi:

- 7.1.1. Prijem studenata
- 7.1.2. Realizacija nastavnog procesa
- 7.1.3. Vođenje i odbrana završnog rada (I, II i III ciklus)
- 7.1.4. Naučno-istraživački rad
- 7.1.5. Razvoj nastavnih planova i programa
- 7.1.6. Izdavačka djelatnost
- 7.1.7. Konferencije i načuni skupovi
- 7.1.8. Međunarodni projekti
- 7.1.9. Osigurnjajae kvaliteta

7.2. Identifikovani su slijedeći upravljački procesi:

- 7.2.1. Planiranje poslovanja
- 7.2.2. Definisiranje politike i ciljeva
- 7.2.3. Upravljanje resursima
- 7.2.4. Preispitivanje EOMS od strane rukovodstva
- 7.2.5. Upravljanje rizicima i prilikama

7.3. Identifikovani su slijedeći pomoćni procesi:

- 7.3.1. Biblioteka
- 7.3.2. Laboratorije
- 7.3.3. Nabavka
- 7.3.4. Informatički poslovi
- 7.3.5. Upravljanje dokumentima
- 7.3.6. Administrativni poslovi
- 7.3.7. Finansije i računovodstvo
- 7.3.8. Arhiva

7.4. Identifikovani su slijedeći procesi poboljšanja:

- 7.4.1. Samoevaluacija
- 7.4.2. Anketiranje studenata
- 7.4.3. Mjerenje zadovoljstva korisnika



7.4.4. Upravljanje neusaglašenostima

7.4.5. Intenre provjer EOMS

7.4.6. Korektivne mjere

Svaki proces može biti podržan drugim aktivnostima, kao što su aktivnosti ili podproces. Praćenje i kontrola procesa na najvišem nivou osigurava efikasno sprovođenje i kontrolu svih podređenih aktivnosti ili podproces.

Svaki osnovni proces ima dokument Procesna lista koji definiše:

- primenljive ulaze i izlaze
- vlasnika(e) procesa
- primjenjive odgovornosti za proces
- primenljive rizike i prilike (date u Registru rizika i prilika)
- kriterijume i metode koje se koriste kako bi se osigurala efikasnost procesa
- ciljeve kvaliteta vezane za taj proces (KPI – ključne indikatore performansi procesa, date u dokumentu Ciljevi kvaliteta)

Sekvenca interakcije procesa ilustrovana je u Dodatku A.

Svaki proces ima barem jedan cilj ustanovljen za proces i to predstavlja izjavu o namjeri odnosno svrsi tog procesa. Svaki cilj procesa je potkrepljen najmanje sa jednim "metričkim" ili ključnim pokazateljm učinka (KPI) koji se mjeri kako bi se utvrdila sposobnost procesa da ispuni cilj.

Tokom godine, podatke o KPI mjere i prikupljaju vlasnici procesa, kako bi prezentovali podatke **Internacionalnog univerziteta Travnik**. Podatke zatim analizira rukovodstvo, kako bi adekvatno postavilo ciljeve i izvršilo prilagođavanja u svrhu dugotrajnog kontinualnog poboljšanja. Mjerenja, zajedno sa trenutnim položajem i rezultatima za svaki cilj, evidentiraju se u evidencijama vezanim za svaki proces. Kada proces ne ispunjava cilj ili kada se naiđe na neočekivani problem sa procesom, provodi se korektivni postupak za istraživanje i rješavanje problema. Pored toga, traže se i implementiraju mogućnosti za poboljšanje za identifikovane procese.

Svaki proces koji obavlja treća strana smatra se "procesom koji se vrši preko outsourcinga" i mora se kontrolisati. Outsourced procesi i metode kontrole koje se implementiraju za svaki, definisane su u sledećoj tabeli:

Pomoćni outsource procesi

Outsource proces	Dobavljač
Fizička zaštita i obezbjeđenje	SEC ONE d.o.o
Održavanje higijene i čistoće	AGENCIJA MASTER CLEAN
Smještaj i ishrana	INTERTREND D.O.O
Zaštita na radu	EMG VITING D.O.O
Održavanje opreme	SCHINDLER D.O.O, SERVIS RASHLADNE OPREME
Održavanje softvera	DISTI D.O.O, BAXDEV s.d, DEVDOT



8 IZMJENE POSLOVNIKA SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Oznaka	Strana	Datum	Opis

DODATAK A: PROCESNI MODEL INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA TRAVNIK



