

ИЗВЈЕШТАЈ РЕЦЕНЗЕНТА ЗА СТУДИЈСКИ ПРОГРАМ

Подаци о високошколској установи		
Назив, адреса и е-mail адреса институције	Универзитет у Бањој Луци Булевар војводе Петра Бојовића 1А 78000 Бања Лука info@unibl.org	
Интернет адреса	www.unibl.org	
Назив, број и датум акта о оснивању	РЕПУБЛИКА СРПСКА – НАРОДНА СКУПШТИНА Закон о измјенама и допунама Закона о високом образовању (Службени гласник Републике Српске, Број 30/07)	
Пореско-идентификациони број (ПИБ)	401017720006	
Матични број додијељен од Републичког завода за статистику	01040251	
Име, презиме и адреса (назив и сједиште) оснивача	РЕПУБЛИКА СРПСКА	
Број и датум одлуке о именовању лица овлашћеног за заступање	Број: 02/04-3.733-1/18 20.03.2018. године	
Број и датум дозволе за рад високошколске установе	07.23/602-3900/09, од 22.06.2009. год.	
Број и датум дозволе за рад ван сједишта	07.23/612-625-2/10, од 12.11.2010. год.	
Организационе јединице на којима се изводе студијски програми и одговорна лица	Електротехнички факултет, проф. др Бранко Блануша	
Контакт особа:	Проф. др Страин Посављак, проректор	
Број телефона:	+387 51 321 181	
Студијски програми пријављени за евалуацију		
Назив студијског програма:	Ниво студија	Назив(и) излазних квалификација
Рачунарство и информатика	Први циклус	Дипломирани инжењер електротехнике 240 ЕЦТС

ДОБРЕ СТРАНЕ:

Б.2

Академске студије **Рачунарства и информатике** првог циклуса образовања на Електротехничком факултету Универзитета у Бањој Луци у трајању од четири године, односно 8 семестара, завршавају се стицањем академског звања **Дипломирани инжењер електротехнике – 240 ECTS**, са назнаком назива завршеног студијског програма. По успешном завршетку студија, студенти имају одговарајућа знања и вештине у области рачунарства и информатике са нагласком на софтверско или рачунарско инжењерство, у зависности од смера који је студент изабрао приликом уписа друге године студија, како је то дефинисано у *Елаборату о оправданости измјене студијског програма Рачунарство и информатика на I циклусу студија (прилог Б.10)*.

Основни образовни циљ студијског програма јесте оспособљавање будућих дипломираних инжењера електротехнике за самостално и тимско решавање инжењерских задатака у области рачунарства и информатике, а посебно из ужег усмерења кроз један од два смера:

- **Софтверско инжењерство** – профил са нагласком на информационим технологијама и софтверском инжењерству,
- **Рачунарско инжењерство** – профил са нагласком на рачунарском инжењерству.

Наставни план и програм је унапређен кроз додатно профилисање студијског програма и усклађивање са новијим *IEEE* и *ACM* препорукама. Спровођење поступка развоја и одобравања студијског програма као и учешће студената и других заинтересованих страна у овом процесу поткрепљено је следећом документацијом:

- Одлука Наставно-научног вијећа о именовању Комисија за измјену и допуну наставних планова и програма (*прилог Б.11*),
- Записник са састанка Комисије (*прилог Б.12*),
- Одлука Наставно-научног вијећа о усвајању записника са састанака комисија за измјену и допуну наставних планова и програма (*прилог Б.13*),
- Одлука Наставно-научног вијећа о усвајању Елабората о оправданости измјене студијског програма Рачунарство и информатика (*прилог Б.14*),
- Записник са сједнице Наставно-научног вијећа (*прилог Б.15*) на којој је усвојен Елаборат о оправданости измјене студијског програма Рачунарство и информатика (*прилог Б.10*), који доказује директно учешће студената у усвајању студијског програма.

Установа поседује *Упутство за израду и побољшање студијских програма* (http://unibl.org/uploads/files/strane/zakoni_i_interni_propisi/11.Uputstvo-za-izradu-i-poboljsanje-SP.pdf).

Према Статуту Установе активни учесници у развоју и одобравању студијских програма су студенти и друге заинтересоване интерне и екстерне стране. Студенти су укључени у рад Сената Универзитета, Наставно-научног вијећа и Савеза студената Електротехничког факултета.

Активни учесници у креирању и усвајању студијских програма јесу и друге заинтересоване стране преко комисија које формира Наставно-научно вијеће.

Изразне компетенције студената обухваћене су садржајима у оквиру наставних планова и програма (силабусима предмета). Силабуси предмета садржани су у *Елаборату о оправданости измјена студијског програма (прилог Б.10)*. Садржаји су равномерно распоређени по предметима. Укупан број од 240 ECTS кредита остварује се кроз **обавезне и изборне предмете**.

Наставни план, са расподелом ECTS кредита и припадајућим фондом часова, садржан је у *Елаборату о оправданости измјене студијског програма Рачунарство и информатика на првом циклусу студија (прилог Б.10)*, и издвојен је као посебан **прилог Б.25**.

Студенти стичу квалификације у складу са циљевима студијског програма. Као гаранција стицање

одговарајуће квалификације јесте усаглашеност наставног плана и програма са препорукама водећих струковних организација и удружења за развој додипломских студијских програма у области рачунарства, првенствено *IEEE* и *ACM* (*IEEE/ACM Curricula Recommendations*).

СТИЦАЊЕ стручних и генеричких компетенција кроз поједине предмете у оквиру студијског програма дефинисано је у оквиру *матрице исхода учења (прилог Б.18)*.

Мерење задовољства свршених студената стеченим знањима и вештинама на студијском програму спроводи се периодично. Ова активност спроводи се приликом измена студијских програма.

Б.3

Студенти директно учествују у креирању студијских програма, као и процесу учења и подучавања о чему сведочи *Одлука о именовању Комисије за израду елабората студијског програма (прилог Б.11)*.

На Универзитету у Бањој Луци се од 2008. године изводи редовна годишња евалуација наставног процеса и рада наставног особља путем анкетања студената. *Правилник о анкетању студената о квалитету наставног процеса*, детаљно прописује поступке и процедуре везане за анкетање студената о квалитету наставног процеса. Електротехнички факултет, почев од 2003. године спроводи електронско анкетање студената о квалитету наставног процеса. Анкета се спроводи на крају зимског и на крају летњег семестра. Добијени резултати користе се за побољшања и унапређења наставног процеса. Осим тога, студенти директно учествују преко својих представника у раду Наставно-научног вијећа Факултета и Сената Универзитета. Студенти имају 20% представника у Научно-наставном вијећу факултета. Правилник о начину избора и броја чланова Студентског парламента и избору студената у наставном вијећу факултета доступан је на сајту факултета.

У наставном процесу примењују се савремене методе учења, а посебно се планира и вреднује коришћење различитих метода реализације наставе и других облика учења. Студенти су обавезни да присуствују свим облицима наставе, о чему се воде редовне евиденције. Консултације са студентима се одржавају редовно, у заказаним седмичним терминима. Наставно особље је на располагању студентима и ван заказаних термина путем електронске поште. Факултет користи прилагођену Moodle платформу за е-учење, као платформу за подршку класичном наставном процесу. Сваки студент има могућност и право приступа платформи за е-учење.

Наставници и сарадници су у обавези да редовно евидентирају присуство студената свим облицима наставе. *Примјер евиденције присуства студената предавањима* дат је у *прилогу Б.28*.

Број стечених бодова на предметима одговара стварном оптерећењу студената. **Бодовна вредност сваког предмета изражена је сходно ЕЦТС-у.** На свакој години првог циклуса образовања може се постићи 60 ЕЦТС бодова.

Расподела оптерећења на предиспитне и испитне обавезе на свим предметима садржана је у оквиру силабуса, који су саставни део *Елабората о оправданости измјене студијског програма Рачунарство и информатика на I циклусу студија (прилог Б.10)*.

Предиспитне и испитне обавезе у оквиру студијског програма *Рачунарство и информатика* добро су балансиране и у складу су са додељеним *ECTS* кредитима.

На већини предмета, предиспитне обавезе учествују са 40-50%, а завршини испит у складу са тим, са 60-50%. Постоје и предмети на којима предиспитне обавезе, с обзиром на веће оптерећење и нагласак на самосталном и истраживачком раду у реализацији пројектног задатка, носе и до 70% поена. На сваком предмету се може освојити 100 поена. Однос између поена који се могу стећи кроз предиспитне обавезе и испитне обавезе је у сразмери која је предвиђа Болоњском декларацијом.

Испитивање и оцењивање студената су усаглашени са исходима учења и осмишљени су с циљем да

се утврди да ли су исходи учења испуњени. Успешност студента у савлађивању сваког предмета на студијском програму изражава се поенима на скали 0-100 у складу са *Правилима студирања на I и II циклусу*. Вредновање предиспитних обавеза није униформно по предметима, а дефинисано је елаборатима лиценцираних студијских програма. У складу са *Правилима студирања*, сваки наставник има обавезу да на уводном предавању упозна студенте са начином оцењивања.

Правилником о завршним радовима на првом (прилог Б.26) циклусу студија, као и препорукама за писање дипломских радова (*прилог Б.27*) детаљно су дефинисана сва правила везана за израду и одбрану завршних радова. Завршни радови студената одговарају академским захтевима у складу са нивоом студија.

Електротехнички факултет, почев од 2003. године спроводи електронско анкетирање студената о квалитету наставног процеса. Анкета се спроводи на крају зимског и на крају летњег семестра. За анкетирање се користи веб апликација (www.old.etfbf.net/anketa), коју је за потребе анкетирања реализовао Рачунарски центар Електротехничког факултета. Наведени су: **Примјер анкетног формулара (прилог Б.07)** и **Примјер резултата анкете (прилог Б.09)**. Резултати анкете анализирају се на седницама катедри и Наставно-научног вијећа. Квалитет и значај електронске анкете коју спроводи Електротехнички факултет, истакнут је у *Екстерном евалуационом извјештају 2008. године (прилог Б.08)*.

Студенти су упознати са правилима студирања и процедуром жалбе преко докумената који су им стално доступни на веб сајту и студентској служби факултета: *Правила студирања на првом и другом циклусу студирања* и *Статут Универзитета у Бањој Луци*.

Б.4

Процедура уписа студената регулисана је *Правилима студирања на I и II циклусу Универзитета у Бањој Луци*, као и *Статутом Електротехничког факултета*. Конкурс за упис на студијске програме објављује се у јавним гласилима и на веб страници Факултета и Универзитета.

Процедура за стицање и признавање квалификација регулисана је *Статутом Универзитета*, (члановима 162-171). Поступак еквиваленције раније стечених знања дефинисан је *Статутом* (члан 172), *Правилником о поступку еквиваленције раније стечених звања, поступку вредновања високошколских исправа и за потребе наставка школовања на Универзитету у Бањој Луци* и *Измјенама Правилника о поступку еквиваленције раније стечених звања, поступку вредновања високошколских исправа и за потребе наставка школовања на Универзитету у Бањој Луци*. У складу са законом и *Правилима студирања на I и II циклусу Универзитета у Бањој Луци*, студенту се може омогућити прелаз са других студијских програма у оквиру истих или сродних области студија.

Све информације о расположивим програмима размене и начинима конкурисања, студенти могу пронаћи на интернет страницама Факултета и Универзитета.

Упутство за израду и побољшање студијских програма, које је доступно на факултетском сајту дефинише:

- начин усвајања, развоја и ревидирања студијских програма,
- садржај студијског програма, излазне квалификације и исходе учења као и њихову везу са *Квалификацијским оквиром Европског простора високог образовања*,
- учешће интерних и екстерних заинтересованих страна у изради и побољшању студијских програма,
- оптерећење студената помоћу ЕЦТС бодова.

Током студирања и након завршетка студија, студенти стичу квалификације у складу са циљевима студијског програма.

Статутом Универзитета студентима се гарантује мобилност и признавање остварених бодова у

току дотадашњег образовања на другом универзитету у складу са *Законом о високом образовању РС и правилима Европског система преноса и акумулације бодова (ECTS)*. Мобилност студената регулисана је и *Правилима студирања на првом и другом циклусу студија* (чланови 41-43). У складу са уговором који студент закључује са Универзитетом, признаје му се еквивалентни остварени број бодова.

Електротехнички факултет Универзитета у Бањој Луци учествовао је у неколико пројеката размене студената у оквиру *ERASMUS+* програма кредитне размене. Подаци о мобилности студената Електротехничког факултета, у периоду 2013-2016. године, дати су у табели Б.8.

Б.5

Електротехнички факултет Универзитета у Бањој Луци сваке године израђује извештај о раду, у којем се анализира постојеће стање и прати остварење циљева.

У израду извештаја укључено је академско и административно особље, као и представници студената.

У Апликационом обрасцу се наводи да је у академској 2016/17. години, наставу на сва три студијска програма I циклуса на Електротехничком факултету Универзитета у Бањој Луци изводило укупно 68 наставника и сарадника. Од овог броја, у сталном радном односу на Универзитету у Бањој Луци је 53 (23 наставника и 30 асистената), од чега је 49 запослених са Електротехничког факултета. У наставном процесу је хонорарно ангажовано 15 наставника са других високошколских установа. Може се сматрати да је тај број ангажованих наставника и сарадника задовољавајући.

Универзитет у Бањој Луци има успостављене јасне и транспарентне процедуре и критеријуме усаглашене са законским захтевима за запошљавање наставника.

Избори се обављају у складу са одредбама *Закона о високом образовању Републике Српске, Правилником о поступку и условима избора наставника и сарадника на Универзитету у Бањој Луци* и другим правилницима.

Процедура избора и запошљавања наставника и сарадника примењује се на транспарентан начин. Сви избори спроводе се на основу јавно објављеног конкурса.

Критеријуми за запошљавање наглашавају значај компетенција наставника за процес подучавања. Посебно место у извештају заузима научно-истраживачки рад на Факултету: учешће у пројектима, организација научних и стручних скупова, издавање часописа, објављени радови у часописима и учешће на конференцијама. **Извештај за 2016. годину** дат је у **прилогу Б.04**. Унутрашња организација Универзитета у Бањој Луци и систематизација радних места са описом послова који се обављају, посебним условима које запослени треба да испуњавају за обављање послова на радном месту, бројем извршилаца, дефинисани су *Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији радних мјеста Универзитета у Бањој Луци*.

Спроводи се редовна анализа квалификационе и старосне структуре особља, за коју је задужен Секретар Факултета.

Б.6

Факултет располаже укупним простором 5.500 m^2 , у два повезана грађевинска објекта. Електротехнички факултет Универзитета у Бањој Луци располаже значајном рачунарском и информатичком опремом и специјализованим лабораторијама које омогућавају одвијање наставног процеса. Обим инвестиција/изведених радова на опремању Факултета сваке године наводи се у годишњем извештају о раду. **Извештај о раду Факултету за 2016. годину** дат је у **прилогу Б.04**.

У наставном процесу користи се 7 рачунарских лабораторија са укупно 112 радних места. Сви

рачунари су умрежени. Приступ интернету омогућен је наставном особљу и администрацији. Студентима је омогућен слободан WLAN приступ интернету. Све рачунарске лабораторије су опремљене ажурираним верзијама одговарајућег софтвера за извођење наставе. Специјализоване лабораторије (7 лабораторија), поред технолошке базе за научно-истраживачки рад, омогућавају извођење лабораторијских вежби.

Факултет поседује солидно снабдевену библиотеку и читаоницу.

Универзитет информисе студенте путем универзитетске веб странице и веб страница факултета, огласних табли, водича за студенте, брошура и студентских служби. Све важне информације о раду високошколске установе и о сервисима који су доступни студентима, редовно се ажурирају и објављују на званичној интернет страници Универзитета у Бањој Луци и факултетским веб страницама. Информације на факултетском сајту су доступне и на енглеском језику.

Б.8

Електротехнички факултет поред класичне огласне табле, има развијену и сопствену електронску огласну таблу – CMS (www.old.etfbf.net), путем које се објављују све информације о наставном процесу и другим активностима на Факултету.

На Електротехничком факултету Универзитета у Бањој Луци доступна су три студентска сервиса: **Студентска служба online, eLearning и DreamSpark.**

Електротехнички факултет има добру комуникацију и сарадњу са студентским организацијама. На званичној Фејсбук страници Савеза студената објављују се информације, а студентима се омогућава давање предлога, сугестија и примедби.

Ради повећања видљивости и присутности Универзитета у Бањој Луци на интернету усвојен је *Правилник о мјерама за повећање видљивости и присутности Универзитета у Бањој Луци и његових организационих јединица на Интернету*. На нивоу Универзитета запослен је и стручни сарадник за односе са јавношћу. Универзитет издаје редовни месечни билтен.

Редовно се израђује електронски и штампани водич за будуће студенте. Водич је доступан на веб страници http://unibl.org/uploads/files/strane/opste_novosti/vodic%20za%20studete.pdf.

Б.9

Студијски програм *Рачунарство и информатика* на првом циклусу прошао је кроз једну екстерну евалуацију у оквиру пројекта *Tempus JEP 19015-2004 (Quality assurance of Curricula through accreditation, 2005-2007)*, након чега је 2008. године и пробно акредитован од стране агенције ASIIN (*Akkreditierungsagentur für Studiengänge der Ingenieurwissenschaften, der Informatik, der Naturwissenschaften and der Mathematik e.V.*).

Позитивне оцене, као и недостаци и препоруке за унапређење из екстерног евалуационог извештаја, илустровани су на сл. Б.4. Апликационог обрасца.

Препоруке експертског тима су коришћене за унапређење система квалитета као и самог студијског програма. Посебно се издвајају препоруке и спроведене активности које се односе на унапређење курикулума, док су остале препоруке и спроведене активности описане у одељку Б.10 (*Периодично вањско осигурање квалитета*).

Главне препоруке из *Екстерног евалуационог извештаја за унапређење курикулума*, које се односе на додатно профилисање студијског програма, реализоване су ревизијом студијског програма 2014. године.

Изменама студијског програма 2014. године, уведена је Стручна пракса као изборни предмет у осмом

семестру, који носи 6 ECTS кредита. У току је припрема уговора са послодавцима.

Формирано је Удружење инжењера електротехнике који су дипломирали на ЕТФ-у и оно има неформални утицај на курикулум.

Дефинисана су универзитетска правила која регулишу мобилност, формирана је универзитетска канцеларија, именовани координатори на факултетима и припремљени информациони пакети.

Б.10

Универзитет у Бањој Луци екстерно је евалуиран од стране Агенције за акредитацију високошколских установа Републике Српске (RS HEAA) 2013. године. **Извјештај о екстерној евалуацији дат је у прилогу Б.59.** На основу препорука Комисије за екстерну евалуацију, направљен је план накнадних активности за побољшање квалитета Универзитета у Бањој Луци.

Електротехнички факултет је дефинисао сопствени *Интерни акт о активностима и мјерама за унапређење наставног процеса (прилог Б.02)*, који се односи на пријем студената на студије и на сам наставни процес. У току је прва итерација успостављања интегралног система квалитета. Радило се на:

- унапређењу библиотечког фонда и приступу електронским базама,
- унапређењу истраживачког рада и
- кадровском јачању.

СЛАБЕ СТРАНЕ:

Б.2

Наведени су референтни студијски програми за дати студијски програм и приложене су изјаве о подударности, али нису детаљно објашњене стручне сличности и разлике.

Универзитет је усвојио *Правилник о поступку провјере оригиналности завршних радова студената на II и III циклусу студија Универзитета у Бањој Луци* и располаже системом за утврђивање плагирања завршних радова (**прилог Б.60**), но провера оригиналности завршног рада I циклуса студија у надлежности је само Комисије за дипломски рад.

Учешће студената I циклуса студија у научно-истраживачком раду није било предвиђено наставним планом и програмом студијског програма *Рачунарство и информатика*, све до измена од 2014.године, којима је предвиђена и **Студентска пракса** као изборни предмет у осмом семестру. Студенти би требало да реализују праксу у привредним субјектима са којима Факултет склопи уговор о извођењу стручне праксе са дефинисаним циљевима учења. **Уговори** Факултета са привредним субјектима, организаторима стручне праксе нису приложени. Није наведен у Апликационом обрасцу **пример дневника праксе**, али се може наћи на сајту Факултета у одељку **Правилници**, као **прилог 4 - Дневник стручне праксе**. Као **прилог 3** истог одељка наводи се **Програм стручне праксе**.

Мали број студената првог циклуса је укључено у писање научно-стручних радова, презентовање радова на конференцијама и у раду на пројектима.

Б.3

Факултет нема усвојене документе који садрже критеријуме за вредновање остваривања исхода учења. Међутим, вредновање остваривања исхода учења на студијским програмима спроводи се повремено, приликом анкетања свршених студената и послодаваца који их запошљавају.

Није детаљно описан начин како се врши избор метода и технологија учења и подучавања.

Б.4

Мобилност студената првог нивоа академских студија је недовољна. Иако је Електротехнички факултет Универзитета у Бањој Луци учествовао у неколико пројеката размене студената у оквиру

ERASMUS+ програма кредитне размене (подаци о мобилности студената Електротехничког факултета у периоду 2013-2016.године), ипак се може сматрати да је мали број студената учествовао у размени. Осим слабе мобилности студената, може се уочити и слаба мобилност наставног особља. У Апликационом обрасцу се напомиње да је главна препрека за већу мобилност студената и наставника и долазак страних студената на Електротехнички факултет (осим за трећи циклус студија) непостојање студијских програма на енглеском језику.

У Апликационом обрасцу само је наведено да је на Универзитету у току израда *Правилника о мобилности студента*, који ће ближе уредити ову проблематику.

Није прецизирано који интерни прописи регулишу поступке и одговорна тела за анализу уписа студената.

Нема примера **Додатка дипломе** из којег би се виделе компетенције свршених студената.

Б.5

Политика управљања људским ресурсима није постојала на нивоу Универзитета, али представља део *Стратегије Универзитета за период 2017–2025. године*. Треба је примењивати.

Биографије свих наставника нису доступне. Биографија наставника чији је избор у току може се видети у *Изјештају о пријављеним кандидатима за избор у звање (прилог Б.39)*. Подаци о наставницима и њихови библиографски подаци доступни су само на сајту факултета.

Факултет нема развијене процедуре за евалуацију рада и напредовање административног особља.

Б.6

Иако Установа врши улагање у физичке ресурсе, као подршку студентима и извођењу наставе потребно је детаљније документовати и планирати.

Установа не располаже адекватним сегментом система информисања студената о расположивим ресурсима и планом обука административног и помоћног особља за пружање подршке студентима приликом коришћења ресурса.

Б.8

Електротехнички факултет Универзитета у Бањој Луци нема усвојену званичну политику комуницирања са јавношћу, нити развијену стратегију којом би се дефинисале циљне групе, облици комуницирања са њима, и начини успостављања институционалних односа са јавношћу.

Б.9

У Апликационом материјалу се наводи да је у посљедње три године остварено 15-ак размена студената на свим циклусима. Овај број студената би се у наредном периоду требао повећати.

Б.10

Посветити пажњу свим препорукама Комисије за екстерну евалуацију.

ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ:

Б.2

Детаљније образложити стручне сличности и разлике са сродним факултетима.

Приложити **уговоре** Факултета са привредним субјектима, организаторима стручне праксе.

Навести и у документацији **пример дневника стручне праксе**. *Пример дневника стручне праксе* се може наћи на сајту Факултета у одељку *Правилници / Дневник стручне праксе (прилог 4)*.

Радити на повећању учешћа студената у научно-истраживачком раду.

Б.3

Усвојити документе који садрже критеријуме за вредновање остваривања исхода учења.

Детаљније описати начин како се врши избор метода и технологија учења и подучавања.

Б.4

Приложити *Правилник о мобилности студената*, који ближе уређује ову проблематику.

Повећати мобилност студената и наставног особља.

Прецизирати који интерни прописи регулишу поступке и одговорна тела за анализу уписа студената.

Приложити *Додатак дипломе*.

Б.5

Примењивати политику управљања људским ресурсима.

Приложити биографске и библиографске податке свих наставника.

Развити на Факултету процедуре за евалуацију рада и напредовање административног особља.

Б.6

Унапредити сегмент система информисања студената о расположивим ресурсима и план обука административног и помоћног особља за пружање подршке студентима приликом коришћења ресурса.

Б.8

Потребно је на Електротехничком факултету Универзитета у Бањој Луци усвојити политику комуницирања са јавношћу и развијати стратегију којом би се дефинисале циљне групе, облици комуницирања са њима, као и начини успостављања институционалних односа са јавношћу.

Б.9

Повећати број размена студената и наставника на свим циклусима студирања.

Б.10

Покушати отклонити већину уочених недостака на основу препорука Комисије за екстерну евалуацију и даље континуирано радити на унапређењу система квалитета.