

**KLASA:003-11/19-01/42**

**URBROJ:2170-57-01-19-2**

**Rijeka: 20. prosinca 2019.**

# **PRIRUČNIK OSIGURAVANJA KVALITETE VELEUČILIŠTA U RIJECI**

**RIJEKA, 2019.**

## Sadržaj

1.	UVOD .....	1
2.	KRATKO O VELEUČILIŠTU U RIJECI.....	2
3.	SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU U RIJECI .....	4
4.	PLANIRANJE AKTIVNOSTI .....	7
4.1.	ANALIZA OKRUŽENJA VELEUČILIŠTA U RIJECI .....	7
4.2.	POSTUPAK PROVOĐENJA SWOT ANALIZE / ANALIZE RIZIKA.....	7
4.3.	POSTUPAK IZRADE ILI REVIZIJE STRATEŠKIH DOKUMENATA (STRATEGIJE, POLITIKE, AKCIJSKI PLANOVI) .....	8
4.4.	OPERATIVNO PLANIRANJE .....	8
5.	PROVEDBA - VODIČ ZA OSIGURAVANJE KVALITETE PO PODRUČJIMA .....	10
5.1.	Interno osiguravanja kvalitete i društvena uloga visokog učilišta (ESG 1.1., ESG 1.7., ESG 1.8., ESG 1.10) .....	10
5.2.	Studijski programi (ESG 1.2., ESG 1.9.) .....	11
5.3.	Nastavni proces i podrška studentima (ESG 1.3., ESG 1.4., ESG 1.6.) .....	13
5.4.	Nastavnički i institucijski kapaciteti (ESG 1.5., ESG 1.6.) .....	15
5.5.	Stručna i/ili znanstvena djelatnost.....	16
5.6.	Procesi potpore i ostali procesi.....	17
	PRIOLOG: POSTUPCI OSIGURAVANJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU U RIJECI.....	19
1.	Anketiranje dionika .....	19
2.	Postupak unutarnje prosudbe (internog audita) .....	20
3.	Postupak upravljanja dokumentima sustava osiguravanja kvalitete .....	25
4.	Postupak analize uspješnosti polaganja ispita.....	26
5.	Postupak periodičnog unutarnjeg vredovanja studijskih programa i programa cjeloživotnog učenja.....	26

## 1. UVOD

Osiguravanje kvalitete na Veleučilištu u Rijeci predstavlja skup sustavnih aktivnosti usklađenih sa Standardima i smjernicama osiguravanja kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja – ESG standardima i ISO normom 9001:2015.

Pravilnikom o sustavu osiguravanja kvalitete određeno je područje djelovanja, ustroj i djelovanje Povjerenstva za kvalitetu. Sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci provodi se na raznim razinama i različitim mehanizmima. Na upravljačkoj razini tijela odgovorna za osiguravanje kvalitete su Uprava i Stručno vijeće, na savjetodavnoj razini to su Povjerenstvo za kvalitetu i Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete, dok su na izvedbenoj i izvršnoj razini ključni dionici pročelnici odjela, voditelji studija, voditelji stručnih službi i ostalih procesa, ali i svi zaposlenici, svatko u svom djelokrugu rada i djelovanja.

Ovaj priručnik čini sastavni dio sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci i funkcija mu je pomoći u primjeni procesnog pristupa upravljanja organizacijom uz neprekidna poboljšavanja sveukupnih radnih sposobnosti organizacije. Opisuje se Demingovim krugom: **planiraj – djeluj – kontroliraj – poduzimaj** te je i sadržaj ovog priručnika utemeljen na toj logici.

Zadaća ovog Priručnika je odrediti ključna područja djelovanja Veleučilišta u Rijeci i unutar njih definirati standarde i smjernice kvalitete te povezati aktivnosti uspostavljanja sustava osiguravanja kvalitete sukladno normi ISO 9001:2015 i ESG standardima. Priručnik je vodič odgovornima, ali i svim dionicima, za osiguravanje kvalitete i promicanje kulture kvalitete.

## 2. KRATKO O VELEUČILIŠTU U RIJECI

Veleučilište u Rijeci je javno visoko učilište koje ustrojava i izvodi preddiplomske stručne i specijalističke diplomske stručne studija, obavlja visokostručni rad te znanstvenoistraživački rad kao i ustrojavanje i izvođenje programa stalnog usavršavanja. Navedena djelatnost Veleučilišta obavlja se u odjelima, ustrojstvenim jedinicama izvan odjela i dekanatu.

### **MISIJA\***

Veleučilište u Rijeci je visokoobrazovna institucija koja kroz obrazovni proces te stručni i istraživački rad u području tehničkih, biotehničkih i društvenih znanosti stvara kompetentne pojedince odgovarajućih teorijskih i praktičnih znanja koja im omogućuju nošenje s različitim izazovima okruženja i zapošljavanje na tržištu rada na dobrobit svih dionika sustava, gospodarstva i društva u cjelini.

### **VIZIJA\***

Veleučilište u Rijeci bit će vodeća visokoškolska ustanova u provođenju stručnog obrazovanja i primijenjenih istraživanja, tehnološki suvremena i fleksibilna, spremna na konstantno prilagođavanje potrebama gospodarstva i društvene zajednice. Partnerstvima za razvoj zajednice, suradnjom s gospodarstvom, uključenošću u Europski prostor visokog obrazovanja i Europski istraživački prostor te visokom razinom organiziranosti Veleučilište u Rijeci nastavit će pokazivati svoju javnu odgovornost te imati ulogu aktivnog dionika koji daje impuls razvoju društva.

---

\*Misija i vizija zamijenjene po donošenju Strategije razvoja Veleučilišta u Rijeci za razdoblje 2020.-2024. (veljača 2020.)

## Politika osiguravanja kvalitete

Klasa: 003-11/19-01/33  
Ur. Broj: 2170-57-01-19-2

### POLITIKA KVALITETE VELEUČILIŠTA U RIJECI

Veleučilište u Rijeci svoje postojeće stanje i funkcioniranje te daljnji razvoj temelji na težnji za visokom razinom kvalitete koja se ostvaruje primjenom standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja, ali i standardima operativnog djelovanja slijedeći normu ISO 9001:2015. Kvaliteta je naša temeljna vrijednost i usmjerenje kada su u pitanju svi procesi i segmenti našeg rada i djelovanja.

Politika kvalitete na Veleučilištu u Rijeci polazi od naše osnovne djelatnosti i kvalitetne izvedbe stručnih i specijalističkih diplomskih studija kao i temeljne zadaće koja se sastoji u izobrazbi stručnjaka orijentiranih prema praksi s ciljem samostalne primjene stručnih i znanstvenih metoda specifičnih za pojedino područje izobrazbe. U tu svrhu i studijski programi pojedinih studija sadržajno obuhvaćaju teoretska i primijenjena znanja uključujući i praksu u odgovarajućim radnim sredinama ovisno o profilu stručnjaka koji se obrazuju.

Naša nastojanja permanentnog rada na podizanju kulture kvalitete vidljiva su iz:

- misije, vizije, strategije, naših strateških ciljeva i načina njihova ostvarenja;
- sustava osiguravanja kvalitete koji se temelji na standardima i smjericama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA) i ISO 9001:2015 normi;
- postojanja i poštivanja svih potrebitih pravnih akata koji definiraju naša područja djelovanja;
- akreditiranih studijskih programa te Informacijskog sustava koji je podrška temeljnim aktivnostima u njihovom izvođenju;
- razvijene domaće i međunarodne suradnje;
- vanjskih i redovitih unutarnjih vrednovanja našeg sustava osiguravanja kvalitete i naknadnih postupanja u funkciji stalnog poboljšavanja kvalitete svih veleučilišnih procesa;
- stalnih napora na poboljšanju rada u nastavi, znanstvenim i stručnim istraživanjima te transfera znanja iz struke u nastavne procese;
- prepoznavanja studenata kao primarnih dionika našeg sustava osiguravanja kvalitete, koji neprestano procjenjuju kvalitetu i izražavaju svoje zadovoljstvo redovitim anketiranjem te aktivnim sudjelovanjem u procesima osiguravanja kvalitete te poslodavaca kao krajnjih dionika koji valoriziraju rezultate našeg rada zapošljavajući naše studente;
- osiguravanja transparentnosti rada te poticanja akademske čestitosti, odgovornosti, etičnosti, neovisnosti i nepristranosti u radu;
- intenzivne uspješne suradnje s našim dionicima: studentima, gospodarstvom, ustanovama, gradovima, županijama, nadležnim ministarstvom i nacionalnim agencijama;
- poticanja društveno odgovornog poslovanja i promicanja načela održivog razvoja.

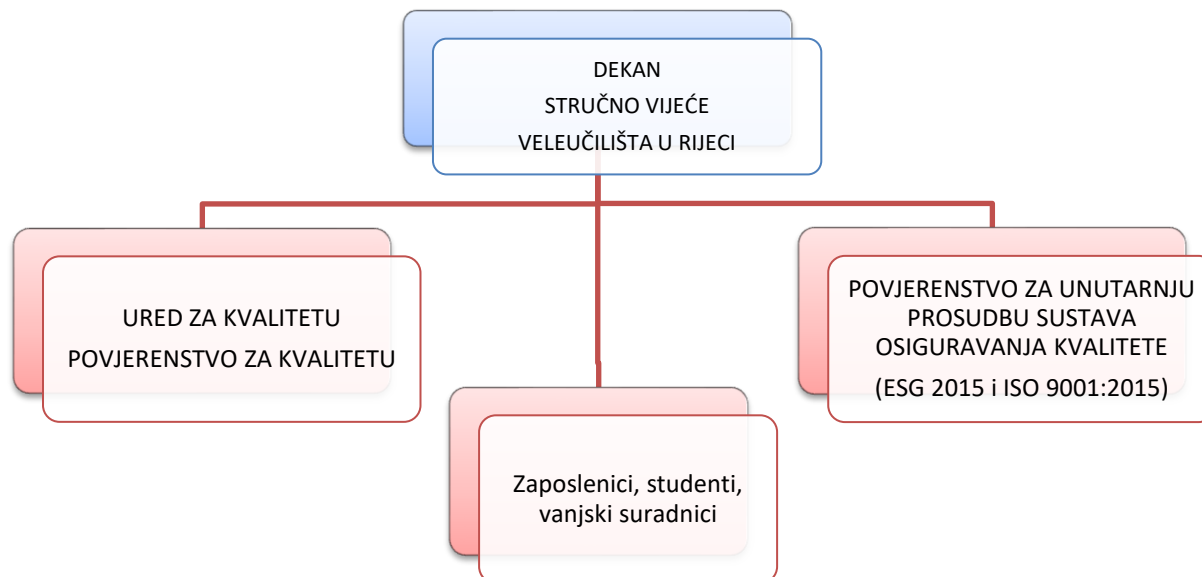
Naš sustav osiguravanja kvalitete usmjeren je prema stalnom preispitivanju studijskih programa, njihovom inoviranju i prilagođavanju potrebama i zahtjevima poslovne okoline i standardima izvrsnosti u visokom obrazovanju, kao i prema razvoju i uvođenju novih studija u funkciji razvoja hrvatskog gospodarstva i društva u cjelini.

Politika kvalitete redovito se preispituje, analizira i po potrebi prilagođava novim potrebama i zahtjevima.

U Rijeci, studeni 2019.

  
Dekan  
Dr. sc. Saša Hirnig, prof. v. š.

### 3. SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU U RIJECI



Povjerenstvo za kvalitetu Veleučilišta osniva se odlukom Stručnog vijeća Veleučilišta. Povjerenstvo ujedinjuje i koordinira sve aktivnosti vezane za kvalitetu te ima slobodu prilagodbe postupaka sustava za kvalitetu sukladno specifičnostima Veleučilišta. Članovi povjerenstva jesu: voditelj Ureda za kvalitetu Veleučilišta, pročelnici odjela (4), jedan predstavnik studenata, jedan predstavnik nenastavnog osoblja, jedan predstavnik vanjskih dionika i po potrebi voditelji samostalnih studija. Voditelj Ureda za kvalitetu Veleučilišta je predsjednik Povjerenstva.

U okviru svoje nadležnosti Povjerenstvo: upravlja sustavom za kvalitetu Veleučilišta, provodi strateško planiranje i donosi odluke o smjernicama i postupcima osiguranja unaprjeđenja kvalitete i predlaže dekani i Stručnom vijeću konkretne projekte i aktivnosti te potiče inovacije u svrhu osiguranja i unaprjeđenje kvalitete, organizira i koordinira postupke vrednovanja, analizira dobivene rezultate, predlaže različita postupanja, informira dionike o provedenim aktivnostima. Pravilnikom o kvaliteti predviđeno je osnivanje Odbora za upravljanje i unaprjeđenje kvalitete na svakom odjelu u sustavu Veleučilišta. Članovi odbora su: pročelnik, jedan predstavnik nastavnika i jedan predstavnik studenata. Trenutno Odbori nisu aktivni, pročelnici i voditelji samostalnih studija su članovi Povjerenstva za kvalitetu i problematika iz područja osiguranja kvalitete uspješno se rješava na razini Povjerenstva za kvalitetu. Mi smo integrirano visoko učilište te se takav način djelovanja pokazao djelotvornim. Odbori su ostavljeni kao dio SOK-a u slučaju da se na nekom Odjelu ukaže potreba za njihovim aktivnim djelovanjem.

Pravilnik o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci određuje ključne ciljeve unutarnje prosudbe SOK-a. Ciklusi unutarnje prosudbe traju jednu akademsku godinu. Članove Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete imenuje Stručno vijeće Veleučilišta u Rijeci, ima najmanje 5 članova: jedan prodekan, dva predstavnika nastavnog osoblja, jedan predstavnik nenastavnog osoblja i jedan predstavnik studenata. Predsjednik Povjerenstva u rad Povjerenstva može uključiti i druge relevantne osobe. Norme koje čine temelj za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete su ESG 2015 i ISO 9001:2015.

U nastavku je popis ključnih procesa na kojima se temelji sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci:

<b>Ključni poslovni procesi (aktivnosti) i postupci sustava upravljanja kvalitetom</b>
<b>UPRAVLJAČKI PROCESI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prijem zaposlenika i vanjskih suradnika</li> <li>- Izbori u zvanja</li> <li>- Stručno usavršavanje djelatnika</li> <li>- Zaprimanje, kolanje i izlučivanje dokumentacije</li> </ul>
Planiranje (ciljevi, strategija, financijski planovi)
Organizacija (stručne službe, odjeli)
Nadzor (ostvarenje ciljeva, interni auditi)
<b>OSNOVNI PROCESI</b>
Nastavni procesi i studentska pitanja <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promjene studijskih programa</li> <li>- Programi cjeloživotnog obrazovanja</li> <li>- Priprema, izvođenje i evidencija nastave</li> <li>- Priprema, održavanje i evidencija ispita</li> <li>- Podjela diploma</li> <li>- Razredbeni postupak, upisivanje i evidencija studenata</li> <li>- Provođenje anketa</li> </ul>
Stručno-znanstveni rad <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upravljanje projektima</li> <li>- Praćenje i poticanje stručno-znanstvenog rada zaposlenika</li> </ul>
Izdavačka djelatnost
Mobilnost i međuinstitucionalna suradnja
Osiguravanje kvalitete <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anketiranje dionika</li> <li>- Nadzor nad dokumentima i podacima</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- Unutarnje prosudbe</li><li>- Nadzor nad nesukladnostima</li><li>- Popravne i preventivne radnje</li></ul>
Ostalo (Uredništvo weba, Promidžba na društvenim mrežama, Studentski zbor, Cjeloživotno obrazovanje itd.)
<b>PROCESI POTPORE</b>
Studentska referada
Knjižnična djelatnost
Informatička podrška
Računovodstvo i nabava
Pravna i ostale službe <ul style="list-style-type: none"><li>- Pravna podrška</li><li>- Održavanje prostorija, opreme i nastavnih pomagala</li></ul>

Sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci ne djeluje samo u sklopu formalno navedenih mehanizama. Orijentacija je Uprave da se na svim razinama osvještuje važnost pojedinačnog doprinosa sveukupnoj kvaliteti institucije. Radi se na promoviranju kulture kvalitete i ugrađivanju mehanizama kvalitete u sve aspekte organizacijske kulture. Svi dionici našeg sustava (posebno studenti, svi zaposlenici, vanjski suradnici, lokalna zajednica i poslodavci) aktivan su činitelj sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci.



## 4. PLANIRANJE AKTIVNOSTI

### 4.1. ANALIZA OKRUŽENJA VELEUČILIŠTA U RIJECI

Analiza okruženja Veleučilišta u Rijeci podrazumijeva skeniranje i vrednovanje činitelja unutrašnje i vanjske okoline s ključnim ciljem pravovremenog uočavanja svih relevantnih utjecaja i promjena. Svrha je analize okruženja optimalno uklapanje Veleučilišta u Rijeci u okolinu u kojoj djeluje zadovoljavajući potrebe svih ključnih dionika.

SWOT analiza kao općeprihvaćeni strategijski alat metoda je koja će se koristiti prilikom analize okruženja. Njezin primarni cilj je biti alat za učinkovitu identifikaciju i analizu rizika / povoljnih čimbenika.

Njezini rezultati služiti će za donošenje / reviziju strategijskih ciljeva; kreiranje akcijskih planova; kreiranje i implementaciju operativnih planova odnosno donošenje relevantnih odluka.

### 4.2. POSTUPAK PROVOĐENJA SWOT ANALIZE / ANALIZE RIZIKA

SWOT analiza provodit će se najmanje **jednom godišnje**. U tijeku aktualnog strategijskog ciklusa služiti će preispitivanju početnih strategijskih varijabli i utvrđivanju potrebe za promjenama / revizijama u strategiji.

Na početku novog strategijskog ciklusa bit će alat za provođenje cjelovite situacijske analize. To znači da će se koristiti na više različitih razina i područja kao podloga za oblikovanje sveobuhvatne institucionalne SWOT analize.

SWOT analiza se može, po nalogu Uprave, provoditi i na razini pojedinih procesa. Bez obzira na kojoj se razini provodi uvijek je potrebno utvrditi tim za njezino provođenje.

Postupak provođenja SWOT analize je sljedeći:

- Imenovanje Povjerenstva i određivanje područja koje će se analizirati
- Utvrđivanje roka za njezinu provedbu
- Vođenje zapisnika s održanih sastanaka povjerenstva
- Utvrđivanje ključnih činitelja: prilika i prijetnji, snaga i slabosti.
- Opisno argumentiranje važnosti utjecaja identificiranih činitelja te procjenjivanje pripadajućih vjerojatnosti njihove realizacije.
- Utvrđivanje mogućih postupanja po ključnim činiteljima.
- Dostava rezultata provedene analize Dekanu.

Primjena metodologije obrade rizika sukladno *Smjernicama za provedbu procesa upravljanja rizicima kod korisnika proračuna* (Ministarstvo financija RH, 2009.) koristit će se prvenstveno za procjenu strateških rizika, na razini ključnih strateških ciljeva, a sukladno procjeni Uprave.

#### 4.3. POSTUPAK IZRADE ILI REVIZIJE STRATEŠKIH DOKUMENATA (STRATEGIJE, POLITIKE, AKCIJSKI PLANOVI)

Veleučilište u Rijeci donosi strateške dokumente za razdoblje od 3-5 godina. Strategiju Veleučilišta u Rijeci čini njezino osnovno strategijsko usmjerenje (misija i vizija), opći strategijski ciljevi za plansko razdoblje te ključni očekivani ishodi odnosno rezultati.

Akcijski planovi po važećoj strategiji donose se na godišnjoj razini; detaljno razrađuju implementaciju strategijskih ciljeva uvažavajući specifičnosti pojedinih procesa odnosno Odjela; u formi su taktičko-operativnih ciljeva, aktivnosti, mjerila i odgovornosti za izvršenje. Donose se početkom akademske godine, po podnošenju izvješća o ostvarenju iz prethodnog razdoblja uvažavajući ostvarenje iz prethodne godine te rezultate aktualne SWOT analize.

Prilikom donošenja akcijskih planova potrebno je pridati pozornost vezi između kratkoročnih i dugoročnih efekata s premisom da kratkoročni ciljevi i pripadajuće aktivnosti moraju pridonositi izvršenju dugoročnih (strategijskih) ciljeva.

Politika osiguravanja kvalitete preispituje se jednom godišnje na sastanku Povjerenstva za kvalitetu s Upravom (početkom akademske godine).

Akcijski plan aktivnosti po aktualnoj strategiji donosi Stručno vijeće, a usvaja Upravno vijeće. Godišnje izvješće o ostvarenju strategije za prošlo razdoblje usvaja Upravno vijeće. Ostvarenje akcijskih planova preispituje se tromjesečno na dekanskom kolegiju.

#### 4.4. OPERATIVNO PLANIRANJE

Na Veleučilištu u Rijeci redovito se donose godišnji odnosno operativni planovi.

**Financijsko planiranje (plan prihoda i rashoda / plan nabave)** određeno je pripadajućom pravnom regulativom; zahtjevima resornog ministarstva i zahtjevima uprave te navedeni zahtjevi moraju biti usklađeni. Ono se u Poslovniku neće detaljnije opisivati jer je determinirano računovodstvenim normama i ostalom regulativom.

Godišnji planovi po pojedinim procesima definirani su kako slijedi:

Ključni poslovni procesi (aktivnosti)	Planiranje
<b>UPRAVLJANJE</b>	Akcijski planovi po strategiji, provedenim unutarnjim i vanjskim vrednovanjima / programskim ugovorima.
<b>OSNOVNI PROCESI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nastavni procesi</li> </ul>	Plan upisa / upisnih kvota Izvedbeni planovi nastave
<ul style="list-style-type: none"> <li>Studentska pitanja</li> </ul>	Sukladno gantogramu rada studentske referade i gantogramu nastavne djelatnosti
<ul style="list-style-type: none"> <li>Izdavačka djelatnost</li> </ul>	Plan izdavačke djelatnosti
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilnost i međuinstitucionalna suradnja</li> </ul>	Plan rada Povjerenstva za međunarodnu suradnju
<ul style="list-style-type: none"> <li>Upravljanje projektima</li> </ul>	Plan rada Ureda za projekte
<ul style="list-style-type: none"> <li>Osiguravanje kvalitete</li> </ul>	Plan rada Povjerenstva za kvalitetu Plan rada Povjerenstva za unutarnju prosudbu
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ostalo (Uredništvo weba, cjeloživotno obrazovanje, centar karijera i sl.)</li> </ul>	Sukladno zahtjevu Dekana
<b>PROCESI POTPORE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Studentska referada</li> </ul>	Sukladno gantogramu
<ul style="list-style-type: none"> <li>Knjižnična djelatnost</li> </ul>	Plan godišnje nabave literature i ostalog
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatička podrška</li> </ul>	Plan godišnje nabave informatičke opreme i softvera
<ul style="list-style-type: none"> <li>Računovodstvo i nabava</li> </ul>	Financijski plan / Plan nabave
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pravna i ostale službe</li> </ul>	Plan izbora u zvanja (i ostalo prema zahtjevima Uprave) Ostalo sukladno gantogramu

**Izvešća o ostvarenom po akcijskim planovima i godišnjim planovima u okviru osnovnih procesa** baziraju se na akademskoj godini i dostavljaju dekanu i prezentiraju na Stručnom vijeću po završetku akademske godine. **Ostvarenje planova u okviru procesa potpore** prezentira se dekanu na koordinaciji stručnih službi ili na razini akademske godine ili na razini kalendarske godine, sukladno specifičnosti procesa odnosno zahtjeva uprave.

Praćenje aktivnosti sukladno izrađenim gantogramima ne zahtijeva formalno plansko izvješćivanje, ali podrazumijeva odgovornost za ostvarenje aktivnosti koje se nalaze u gantogramima. Gantogrami se prema potrebi revidiraju, odobravaju od strane odgovorne osobe i revidirane verzije dostavljaju voditelju Ureda za kvalitetu.

## 5. PROVEDBA - VODIČ ZA OSIGURAVANJE KVALITETE PO PODRUČJIMA

U ovom su dijelu Priručnika opisana područja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci; pripadajuće ključne aktivnosti za osiguravanje kvalitete te opći ciljevi kvalitete svakoga područja. Povjerenstvo za kvalitetu i Ured za kvalitetu, uz podršku posloводства, izrađuju godišnje Akcijske planove osiguravanja kvalitete po pojedinim područjima, a sukladno navedenim aktivnostima i ciljevima, te izvještavaju o njihovu ostvarenju.

### 5.1. Interno osiguravanja kvalitete i društvena uloga visokog učilišta (ESG 1.1., ESG 1.7., ESG 1.8., ESG 1.10)

Da bi visoko učilište ostvarivalo svoju misiju i ciljeve potreban mu je funkcionalan sustav unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji će osigurati djelovanje u smjeru strateških ciljeva temeljeno na etičkim standardima primijenjenim na svim razinama djelovanja i kod svih ključnih dionika, uvažavajući ne samo institucionalne interese već i širu društvenu ulogu visokih učilišta, prvenstveno polazeći od svojih primarnih dionika – studenata i njihovih potreba.

Norma ISO 9001: U skladu s ESG smjernicama standardi 1.1., 1.7., 1.8. i 1.10. integrirani su sa zahtjevom norme ISO 5.2. (politika kvalitete), 6.2. (ciljevi kvalitete i planiranje njihovih postizanja), 6.3. (planiranje promjena), 5.3. (uloge, odgovornosti i ovlaštenja u organizaciji), 7.4 (komunikacija), 7.5.1. (zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju - općenito ), 7.5.2. (kreiranje i ažuriranje), 7.5.3 (nadzor nad dokumentiranim informacijama), 9.3. (preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom), 9.1.3. (analiza i vrednovanje), 9.2. (unutarnja prosudba), 10.2 (nesukladnost i popravna radnja) i 10.3. (stalno poboljšavanje).

Ključne aktivnosti za osiguravanje kvalitete u ovom području su sljedeće:

- godišnje preispitivanje Politike osiguravanja kvalitete na zajedničkom sastanku Povjerenstva za kvalitetu i Uprave;
- godišnje izvješćivanje o ostvarenom po strateškim dokumentima / rezultatima unutarnjih i vanjskih vrednovanja / važećim ugovorima o programskom financiranju te planiranje postupanja po rezultatima;
- uključivanje studenata i vanjskih dionika u revizije strateških dokumenata, postupke unutarnje prosudbe sustava i sve ostale aspekte osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci, kadgod je primjenjivo;
- analiziranje, izvješćivanje i s time povezano postupanje o rezultatima provedenog anketiranja studenata o kvaliteti nastave, diplomiranih studenata, studenata i

- poslodavaca o zadovoljstvu stručnom praksom, ali i svih ostalih povratnih informacija prikupljenih drugim kanalima;
- praćenje profesionalnog usavršavanja svih zaposlenika; planiranje i izvješćivanje o usavršavanju nastavnog i nenastavnog osoblja; ocjenjivanje prikladnosti provedenih usavršavanja i oblikovanje potrebnih mjera;
  - postupanje po svakoj naznaci neetičnog ponašanja, netolerancije ili diskriminacije, narušavanja akademskog integriteta i slobode sukladno propisanim aktima, za studente i zaposlenike;
  - osiguravanje prikladnih i dostupnih informacija o svim važnim aspektima veleučilišnih aktivnosti (nastavnoj, stručnoj i /ili znanstvenoj, društvenoj) primarno putem internetskih kanala informiranja (web, društvene mreže);
  - poticanje razvoja suradnje i informiranja o aktivnostima te zajedničkih projekata sa srednjoškolskim i osnovnoškolskim institucijama;
  - poticanje i prikupljanje dokaza o stručnom angažmanu i /ili javnom djelovanju zaposlenika Veleučilišta;
  - poticanje i prikupljanje dokaza o aktivnostima povezanim s angažiranjem postojećih intelektualnih, ljudskih i fizičkih resursa na visokom učilištu kroz društvena angažiranost s posebnim naglaskom na uključivanje studenata u te aktivnosti;
  - evaluacija postojećih i razvoj novih studijskih programa, ali i programa cjeloživotnog učenja sukladno misiji i strateškom usmjerenju Veleučilišta u Rijeci te širim društvenim potrebama.

Ciljevi kvalitete iz područja Interno osiguravanja kvalitete i društvena uloga visokog učilišta:

- Uspostavljen sustav osiguravanja kvalitete kao temelj organiziranog djelovanja koji omogućava ostvarivanje Politike kvalitete, misije i vizije i strateških ciljeva.
- Uspostavljen učinkovit sustav upravljanja dokumentacijom koji omogućuje efikasnu analizu i djelovanje na osnovu dostupnih i svrhovitih dokumenata i informacija.
- Točno, nepristrano, objektivno, dostupno izvješćivanje javnosti o radu i djelovanju Veleučilišta.
- Društvena angažiranost Veleučilišta mjerena izravnim učincima na različite aspekte društvenog konteksta u kojemu djelujemo.

## 5.2. Studijski programi (ESG 1.2., ESG 1.9.)

Kvaliteta studijskih programa osnova je djelovanja i ispunjenja misije Veleučilišta u Rijeci. Bogatstvo raznolikosti studijskih programa temelj je naše prepoznatljivosti i potencijala interdisciplinarnosti. U području osiguravanja kvalitete studijskih programa postoje jasni zahtjevi: usklađenost njihovih ciljeva s misijom i strateškim ciljevima visokog učilišta te potrebama tržišta rada, usklađenost ishoda učenja studijskih programa s razinom i profilom

kvalifikacija koje se njima stječu, osiguravanje postignuća propisanih ishoda učenja, uvažavanje potreba svih ključnih interesnih skupina u postupku oblikovanja odnosno revizije ishoda učenja te usklađivanje ECTS bodova sa stvarnim studentskim opterećenjem

Norma ISO 9001: U području studijskih programa može se naći povezanost sa zahtjevom norme ISO 8.3 (projektiranje i razvoj usluga), 8.3.2 (planiranje projektiranja i razvoj), 8.3.3 (ulazni podaci projektiranja i razvoja), 8.3.4 (nadzor nad projektiranjem i razvojem), 8.3.5 (izlazi projektiranja i razvoja), 8.3.6 (izmjene projektiranja i razvoja), 8.5.1 (nadzor nad pružanjem usluga), 8.5.2 (označavanje i sljedljivost), 9.1.3. (analiza i vrednovanje).

Ključne aktivnosti za osiguravanje kvalitete u ovom području su sljedeće:

- kontinuirano revidiranje studijskih programa unaprjeđujući ih u skladu s trendovima u razvoju struke, preporukama strukovnih udruga, povratnih informacija s tržišta rada te povratnih informacija naših diplomiranih studenata i svih ostalih dionika i standardima kvalitete u visokom obrazovanju;
- osiguravanje da ishodi učenja naših studijskih programa odgovaraju razini i profilu kvalifikacija koji se s njima stječu;
- aktivno djelovanje u području aktivnosti povezanih s upisom standarda kvalifikacija i standarda zanimanja u Registar HKO u okviru kvalifikacija koje se stječu na Veleučilištu u Rijeci;
- redovito revidiranje ishoda učenja kolegija temeljiti na aktualnim promjenama u struci, povratnim informacijama studenata, poslodavaca, strukovnih udruženja, alumnija;
- periodičko provjeravanje i usklađivanje ECTS-bodova sa stvarnim studentskim opterećenjem;
- ažurno vođenje evidencije izmjena studijskih programa;
- donošenje izvedbenih planova za svaku akademsku godinu te njihovo javno objavljivanje sukladno institucionalnoj regulativi;
- redovito provođenje anketiranja stavova studenata o kvaliteti nastave i radu službi potpore studentima; stavova studenata i poslodavaca o kvaliteti stručne prakse; stavova diplomiranih studenata o kvaliteti studijskih programa. Na osnovu rezultata anketiranja planiranje i implementiranje sustavnih mjera poboljšanja;
- praćenje zapošljivosti diplomiranih studenata putem službenih statistika (HZZ), ali i razvoj i implementiranje institucijskog sustava praćenja zapošljivosti;
- praćenje i osiguravanja primjene odredbi Pravilnika o studiranju i Pravilnika o ocjenjivanju, ali i ostale regulative koja se odnosi na studente;
- redovito praćenje prolaznosti po kolegijima i poduzimanje korektivnih mjera sukladno rezultatima;

- nastaviti s potpisivanjem ugovora o suradnji s poslovnim subjektima u kojima studenti mogu odrađivati stručnu praksu;
- osiguravanje primjerenog sadržaja i kvalitete studentske stručne prakse koji trebaju odražavati ishode učenja studijskih programa;
- osiguravanje primjerenog sadržaja i kvalitete završnih radova koji trebaju odražavati ishode učenja studijskih programa;
- osiguravanje prikladnog priznavanja stečenih ECTS bodova izvan institucije npr. tijekom studentske mobilnosti ili kroz priznavanje prethodnog učenja.

Ciljevi kvalitete iz područja Studijski programi:

- Redovita primjena postupaka osuvremenjivanja svih programa koje Veleučilište izvodi.
- Osiguravanje postizavanja visoke kvalitete kvalifikacija stečenih na Veleučilištu u Rijeci, prikupljanjem i analiziranjem podataka o raznim aspektima provedbe studijskih programa te postizavanja definiranih ishoda učenja.
- Revizija postojećih i razvoj novih programa usklađen s potrebama tržišta rada, društvene zajednice te standarda kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja.

### 5.3. Nastavni proces i podrška studentima (ESG 1.3., ESG 1.4., ESG 1.6.)

Nastavni proces ključni je poslovni proces Veleučilišta u Rijeci. Osiguravanje kvalitete nastavnog procesa u funkciji je ostvarivanja ishoda učenja naših studijskih programa i uspješnog uključivanja naših diplomiranih studenata na tržište rada te ga moramo kontinuirano poboljšavati i osuvremenjivati. Podrška studentima u procesu usvajanja ishoda učenja dolazi primarno od nastavnika, ali i ostalih službi podrške (studentske referade, knjižnice, studentskog koordinatora, erasmus koordinatora, voditelja centra karijera, pravne službe i svih ostalih dionika Veleučilišta u Rijeci).

Ovo je područje integrirano sa zahtjevom norme ISO u točkama 5.1.2. (usmjerenost na korisnika), 5.3. (odgovornosti i ovlasti), 8.2. (zahtjevi za usluge), 8.5. (pružanje usluga), 8.5.1. (nadzor nad pružanjem usluga), 8.5.2. (označavanje i sljedljivost), 8.7. (nadzor nad nesukladnim izlazima), 9.1.3. (analiza i vrednovanje), 10.2. (nesukladnost i popravna radnja).

Ključne aktivnosti za osiguravanje kvalitete u ovom području su sljedeće:

- osiguravanje jasnih i objavljenih uvjeta upisa ili nastavka studija koji su jasno usklađeni sa zahtjevima studijskih programa i njihovu dosljednu primjenjivanost;
- jasno i redovito objavljivanje kriterija upisa prema jasno definiranim postupcima donošenja odluke o kriterijima upisa;

- priznavanje prethodno stečenih kvalifikacija te prijelazi s drugih visokih učilišta ili studijskih programa sukladno jasnim i transparentnim kriterijima odnosno važećoj i javno objavljenoj regulativi;
- redovito praćenje uspjeha studenata kroz studij i poduzimanje korektivnih mjera sukladno potrebama (praćenje prolaznosti, završnosti, odustajanja od studija);
- ažurno objavljeni silabusi svih kolegija u kojima su jasno navedeni ishodi učenja te pripadajući načini provjere i kriteriji ocjenjivanja;
- ažurno informiranje studenata o ocjenjivanju (sustavno informiranje o odredbama Pravilnika o ocjenjivanju i informiranje na razini studentskog postignuća u okviru pojedinačnih kolegija);
- redovito ažuriranje informacijskog paketa Veleučilišta u Rijeci prvenstveno namijenjen novim studentima, na hrvatskom i engleskom jeziku;
- poticanje korištenja fleksibilnih puteva učenja (npr. korištenje alata e-učenja, edukacije o suvremenim metodama učenja i poučavanja);
- osiguravanje stručnog usavršavanja, edukacija i međunarodne razmjene stručnog osoblja s ciljem njihova osobnog razvoja i s time povezane više razine motiviranosti i kvalitete usluge koju će pružiti studentima;
- osiguravanja dostupnosti nastavnog osoblja studentima kroz različite modalitete komunikacije (obavezni termini konzultacija nastavnika, posebno vrijeme konzultacija u okviru službi potpore – mobilnost, centar karijera, studentski koordinator i sl., komunikacija elektronskom poštom, komunikacija putem sustava za e-učenje);
- osiguravanje podrške studentima iz ranjivih i podzastupljenih skupina (individualni pristup studentima s invaliditetom, prilagodba ispitnih postupaka, stipendije za studente sa socioekonomskim statusom i ostale primjerene mjere potpore);
- omogućavanje i poticanje studenata na stjecanje međunarodnog iskustva s ciljem kontinuiranog rasta broja realiziranih studentskih mobilnosti odnosno broja inozemnih profesora koji sudjeluju u nastavi;
- osiguravanje jasnog i dosljednog vrednovanja i priznavanja ECTS bodova stečenih na inozemnim visokim učilištima;
- kvalitetno informiranje dolaznih studenata o mogućnostima studiranja na Veleučilištu u Rijeci s konačnim ciljem stalnog rasta broja dolaznih studenata te povećavanja broja kolegija koji se mogu cjelovito izvoditi na engleskom jeziku
- jasni i transparentni postupci studentskih žalbenih postupaka i rješenja;
- razvoj i primjena metoda provjere vrednovanja i ocjenjivanja studentskih postignuća:
- unaprjeđivanje nastavničkih kompetencija redovitim održavanjem edukacija;
- izdavanje diploma i dopunskih isprava o studiju u skladu s odgovarajućim propisima



- podrška studentima u vezi s njihovim budućim karijerama: intenziviranje aktivnosti centra karijera, karijerno savjetovanje, održavanje dana karijera, objavljivanje natječaja za posao i sl.

Ciljevi kvalitete iz područja Nastavni proces i podrška studentima:

- podupirati suvremene i kreativne pristupe učenju i poučavanju s ciljem što efikasnijeg usvajanja ishoda učenja svojstvenih specifičnom području i razini kompetencija.
- Osigurati ažurne informacije i učinkovitu podršku studentima u svim ključnim područjima njihova studiranja, a posebno:
  - U području poticanja i podrške odlaznoj i dolaznoj međunarodnoj mobilnosti,
  - Osiguravanju kvalitetne stručne prakse i terenske nastave,
  - Učinkovitog i uspješnog sustava pomoći studentima (konzultacije, mentorski rad, knjižnične usluge, administrativna podrška),
  - Učinkovitog i uspješnog, individualno prilagođenog, sustava pomoći studentima iz ranjivih i podzastupljenih skupina.

#### 5.4. Nastavnički i institucijski kapaciteti (ESG 1.5., ESG 1.6.)

Osiguravanje nastavničkih i institucijskih kapaciteta nužan je preduvjet uspješnog ostvarenja ciljeva Veleučilišta u Rijeci. Orijentacija ka kontinuiranom kvalitativnom i kvantitativnom poboljšavanju postojećih resursa s fokusom na studentske potrebe dio je strateške orijentacije Veleučilišta u Rijeci.

U skladu s ESG smjernicama standard 5. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja integriran je sa zahtjevom norme ISO u točkama 7.1. (resursi općenito), 7.1.2 (ljudski), 7.2. (osposobljenost), 7.3 (svjesnost), 8.1. (operativno planiranje i nadzor), 8.5. (pružanja usluga), 9.1.2 (zadovoljstvo korisnika), 9.1.3 (analiza i vrednovanje), 10.2 (nesukladnosti i popravne radnje) i 10.3. (stalno poboljšavanje).

Ključne aktivnosti za osiguravanje kvalitete u ovom području su sljedeće:

- kontinuirano osiguravanje kvalitetnih nastavničkih kapaciteta i prikladnog nastavnog opterećenja;
- osiguravanje odgovarajuće kvalitete vanjskih suradnika s posebnim fokusom na nastavnike s bogatim iskustvom iz prakse;
- zapošljavanje, napredovanje i reizbor nastavnika temeljeno na objektivnim i transparentnim postupcima koji uključuju vrednovanje izvrsnosti;
- osiguravanje podrške nastavnicima u njihovu profesionalnom razvoju npr. organiziranje radionica za razvoj nastavničkih kompetencija; aktivno poticanje na

- međunarodnu mobilnost i suradnju; poticanje i osiguravanje uvjeta za kvalitetnu stručnu i znanstvenu produkciju; osiguravanje podrške za prijavu projekata i sl.;
- osiguravanje godišnjih financijskih sredstava za nastavnike u području stručnog usavršavanja, sudjelovanja na domaćim i inozemnim konferencijama te objavljivanje u časopisima;
  - osiguravanje prostora, opreme i cjelokupne infrastrukture (laboratoriji, informatičke učionice, praktikumi, softveri i sl.) odgovarajućih za provedbu studijskih programa i osiguravaju postizanje predviđenih ishoda učenja te realizaciju stručne i znanstvene djelatnosti;
  - osiguravanje dostupnosti knjižnice i njezine opremljenosti te pristup dodatnim sadržajima za potrebe kvalitetna studiranja i kvalitetne znanstveno-nastavne djelatnosti;
  - racionalno upravljanje financijskim resursima temeljeno na principima održivosti i transparentnosti financiranja uz jasna obrazloženja o trošenju prihoda iz različitih izvora.

Ciljevi kvalitete iz područja Nastavnički i institucijski kapaciteti:

- Osiguravati kvalitetne i motivirane zaposlenike koji motiviraju studente i potiču ih na samostalan rad.
- Poticati i pratiti međunarodni angažman i međunarodnu mobilnost zaposlenika.
- Osiguravati infrastrukturu, a posebice osuvremenjivati opremu u laboratorijima i radilištima.

#### 5.5. Stručna i/ili znanstvena djelatnost

Stručna i znanstvena djelatnost zaposlenika Veleučilišta u Rijeci određuje razinu njegove društvene relevantnosti i potencijala za transfer znanja. Osim toga, stručni i znanstveni rad dio je profesionalnog razvoja veleučilišnih nastavnika, ali istovremeno i potencijal za uključivanje studenata i razvoj njihovih istraživačkih kompetencija. Nadalje, društvena relevantnost veleučilišnih istraživanja i veza s okruženjem te potencijal za rješavanje konkretnih stručnih problema daje priliku za uključivanje studenata tijekom studija u rad na projektima odnosno prijenos *dobre prakse* uspješnih projekata u nastavne procese.

Ključne aktivnosti za osiguravanje kvalitete u ovom području su sljedeće:

- Osiguravanje posvećenosti nastavnika i suradnika zaposlenih na Veleučilištu u Rijeci postizanju visoke kvalitete i kvantitete stručnog i /ili znanstvenog rada
- Osiguravanje kvalitete Zbornika Veleučilišta u Rijeci te ulaganje u njegovu međunarodnu prepoznatljivost;

- poticanje uključenosti zaposlenika u strukovna, javna, savjetnička tijela i odbore u privatnom i javnom sektoru i u strukovne udruge;
- poticanje i podrška zaposlenicima u prijavi i realizaciji svih vrsta domaćih i međunarodnih projekata;
- poticanje međunarodne mobilnosti s ciljem uspostavljanja temelja za različite modalitete međunarodne suradnje;
- nagrađivanje zaposlenika za stručna i znanstvena postignuća;
- praćenje i poticanje zaposlenika na angažman i objavljivanje radova na stručnim i znanstvenim konferencijama te rad u organizacijskim odborima i uredništvima časopisa;
- poticanje uključivanja rezultata stručnih i / ili znanstvenih istraživanja u nastavu
- poticanje zajedničkog rada studenata i nastavnika na stručnim i / ili znanstvenim istraživanjima;
- poticanje uključivanja studenata u projekte Veleučilišta u Rijeci;
- posebno isticanje važnosti društvene uloge institucija visokog obrazovanja te mogućnosti angažmana zaposlenika i studenata u široj društvenoj zajednici.

Ciljevi kvalitete iz područja Stručna i / ili znanstvena djelatnosti:

- Osigurati mehanizme praćenja stručnog i znanstvenog rada nastavnika te učinkovitosti istraživačkih aktivnosti.
- Osnažiti poziciju Veleučilišta u regionalnom, nacionalnom (i europskom) kontekstu podizanjem kvalitete i kvantitete posebno stručnog istraživačkog rada s ciljem ostvarivanja prepoznatljivosti i priznatosti.

#### 5.6. Procesi potpore i ostali procesi

U području osiguravanja kvalitete procesa potpore (studentska referada, knjižnična djelatnost, informatička podrška, računovodstvo i nabava, pravna i ostale službe) i ostalih procesa (upravljanje projektima, centar karijera, studentske organizacije, uredništvo WEB-a i povjerenstvo za promidžbu na društvenim mrežama itd.) ključne aktivnosti su sljedeće:

- Praćenje primjene prikladnih procedura te poštivanje zakonske i ostale regulative;
- Upravljanje međuovisnostima;
- Primjena načela supstitucije (neovisnost o kadrovskim promjenama u ključnim aktivnostima procesa);
- Primjena PDCA ciklusa i slijed vidljivih poboljšanja;
- Osiguravanje efikasnog sustava upravljanja procedurama i dokumentacijom;
- Ostali aspekti primjene norme ISO 9001:2015 obzirom na specifičnosti procesa.

Ciljevi kvalitete iz područja procesa potpore:

- Osigurati kontinuitet potpornih aktivnosti (primjenom načela supstitucije).

- Upravljati međuovisnostima jasnim definiranjem ovlasti i odgovornosti u pisanim procedurama.
- Osigurati vidljiva poboljšanja i razvoj kulture kvalitete poticanjem individualnog doprinosa.

## PRILOG: POSTUPCI OSIGURAVANJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU U RIJECI

U nastavku su opisani osnovni postupci osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci. Postupci se mogu mijenjati i prilagođavati te dopunjavati novima sukladno potrebama sustava osiguravanja kvalitete.

### 1. Anketiranje dionika

Kako su povratne informacije studenata (ali i ostalih dionika) važan aspekt osiguravanja kvalitete u svim prethodno navedenim područjima u nastavku se detaljnije opisuju postupci anketiranja.

Veleučilište u Rijeci provodi anketiranje studenata o kvaliteti nastave, kvaliteti praktične nastave, zadovoljstva studijem diplomiranih studenata i po potrebi ostalih aspekata iz njihove domene (npr. zadovoljstvo radom studentske referade).

#### **Kvaliteta nastave**

Tijekom listopada Povjerenstvo za kvalitetu donosi plan aktivnosti u okviru kojih je potrebno definirati opseg anketiranja studenata o kvaliteti nastave za tekuću akademsku godinu.

Tijekom listopada (za zimski semestar) i ožujka (za ljetni semestar) potrebno je izraditi detaljni plan organizacije i realizacije anketiranja studenata. Plan koordinira predsjednik Povjerenstva za kvalitetu s pročelnicima odjela /voditeljima studija.

Plan provođenja anketiranja treba sadržavati sljedeće elemente po svakom odjelu / studiju:

- Popis kolegija i nastavnika koji ulaze u proces anketiranja,
- Planirane datume provođenja anketiranja po pojedinim studijima,
- Odgovorne osobe (predstavnik nastavnog osoblja + student) koji će provoditi anketiranja (po pojedinim studijima ili odjelima),
- Kontrolne listiće za svaku planiranu anketu (nastavnik / kolegij),

Anketiranje se provodi elektronski i na osnovu popisa iz plana osigurava se otvaranje potrebnog broja elektronskih anketa i pripadajućih kodova (alat Limesurvey) koji se s ostalim podacima upisuju u kontrolne listiće.

Za koordinaciju i osiguranje izvršenja operativnih aktivnosti u provođenju anketiranja odgovorni su pročelnici, a predsjednik Povjerenstva za kvalitetu odgovoran je pružiti svu potrebnu podršku za provođenje anketiranja.

Anketari, nastavnik i student, upisuju na kontrolne listiće datum i vrijeme održavanja anketiranja, potpisuju ga i daju anketiranom nastavniku na potpis. Kontrolni listić elektronski odmah šalju predsjedniku Povjerenstva zbog praćenja provedbe, a fizički ga dostavljaju najkasnije u roku 7 dana od dana provedenog anketiranja.

### **Anketiranje stručne prakse**

Anketiranje kvalitete praktične nastave, studenata i poslodavaca, provode voditelji stručne prakse. Predsjednik Povjerenstva za kvalitetu pruža podršku dostavom papirnatih anketa ili potrebnih kodova za elektronsko anketiranje. Anketiranje studenata provodi se elektronski i/ili papirnatu, a poslodavaca kombinirano (elektronski i na papiru, prema odabiru poslodavca). Ispunjene ankete dostavljaju se predsjedniku Povjerenstva za kvalitetu.

### **Anketiranje diplomiranih studenata**

Anketiranje diplomiranih studenata o zadovoljstvu studijem provode Povjerenstva za obranu završnog rada tako da na kraju postupka obrane zamole studenta za ispunjavanje ankete koju studenti nakon ispunjavanja ubacuju u za to predviđeni sandučić.

Rezultati se analiziraju na kraju svake akademske godine.

### **Anketiranje studentskog opterećenja**

Anketiranje studentskog opterećenja provode nositelji kolegija na zadnjem terminu nastave u semestru. Anketiranje se provodi elektronski. Predsjednik Povjerenstva za kvalitetu pruža podršku nastavnicima dostavom uputa i kodova potrebnih za elektronsko anketiranje

### **Obrada rezultata i izvješće**

Predsjednik Povjerenstva odgovoran je za organizaciju obrade podataka, analizu rezultata i pisanje Izvješća.

Izvješća o rezultatima anketiranja predsjednik Povjerenstva za kvalitetu dostavlja prodekanu za nastavu odnosno Upravi u primjerenom roku, a maksimalno 3 mjeseca po završetku svih aktivnosti na anketiranju.

Povjerenstvo za kvalitetu, zajedno s prodekanom za nastavu, donosi zaključak (u pismenoj formi) o daljnjem postupanju temeljenom na rezultatima anketiranja.

Povjerenstvo za kvalitetu na godišnjoj razini procjenjuje potrebu za dodatnim provođenjem anketiranja dionika sukladno rezultatima provedenih anketiranja ili uočavanjem potrebe za uvođenjem novih mehanizama prikupljanja povratnih informacija ključnih dionika. Detaljni postupci provođenja pojedinih anketnih postupaka opisuju se u pripadajućim procedurama.

## **2. Postupak unutarnje prosudbe (internog audita)**

Unutarnjom prosudbom utvrđuje se stvarno stanje funkcioniranja sustava osiguravanja kvalitete i njegova usklađenost sa zahtjevima definiranim u odgovarajućim dokumentima. Pri tom su zadaci Povjerenstva za unutarnju prosudbu:

- ⇒ Opisati model osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci, identificirati stanje njegove dokumentiranosti te ustanoviti je li dokumentacija raspoloživa, cjelovita i ažurna.

- ⇒ Načiniti analizu i ocjenu sadašnjeg stanja na Veleučilištu u Rijeci u odnosu na odgovarajuće dokumente kvalitete s posebnim osvrtom na prethodne prosudbe, odrediti trenutnu razinu ovog sustava i njegovu učinkovitost.
- ⇒ Predložiti daljnja poboljšanja i izraditi Izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci, koji će poslužiti upravi Veleučilišta radi poduzimanja potrebnih mjera.

Postupak provedbe Unutarnje prosudbe utvrđen je Pravilnikom o postupku unutarnje periodičke prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci, koji je usklađen s preporukama Agencije za znanost i visoko obrazovanje u vezi provođenja postupaka vrednovanja visokih učilišta. Provodi se u dvogodišnjim ciklusima.

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete provodi svake akademske godine. Postupak unutarnje prosudbe provodi se u četiri faze:

- a) Planiranje
- b) Prosudba u užem smislu
- c) Izrada izvješća
- d) Naknadno praćenje.

#### **Plan provedbe unutarnje prosudbe**

Plan unutarnje prosudbe SOK-a (Sustava osiguravanja kvalitete) temelji se na ciljevima koji se žele ostvariti unutarnjom prosudbom:

- ⇒ Utvrditi učinkovitost uspostavljenog sustava osiguravanja kvalitete temeljem provedene analize usklađenosti veleučilišnih procesa sa zahtjevima ISO 9001:2015 i ESG standardima za visoko obrazovanje;
- ⇒ Identificirati potencijalne rizike i prilike poboljšanja cjelokupnog sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu;
- ⇒ Utvrditi utjecaj sustava na razvijanje kulture kvalitete na Veleučilištu.

*Unutarnjom prosudbom prosuđuju se temeljni kriteriji u skladu s ESG smjernicama i standardima za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola propisanih od strane Agencije za znanost i visoko obrazovanje i ISO standardima prema normi 9001:2015.*

**Područja unutarnje prosudbe su sljedeća:**

Tablica 1.: Područja unutarnje prosudbe

Područja	ESG zahtjev	Poslovni proces (ISO)
○ Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokoga učilišta	ESG 1.1. ESG 1.7. ESG 1.8	○ upravljanje ○ sustav osiguravanja kvalitete
○ Studijski programi	ESG 1.2, ESG 1.9.	○ nastavni procesi
○ Nastavni proces i podrška studentima	ESG 1.3., ESG 1.4., ESG 1.6.	○ nastavni procesi, studentska pitanja, mobilnost studenata
○ Nastavnički i institucijski kapaciteti	ESG 1.5., ESG 1.6.	○ upravljanje ○ mobilnost i međuinstitucionalna suradnja
○ Stručna i/ili znanstvena djelatnost	ESG 1.5.	○ stručni i znanstveni rad
○ Procesi potpore	ESG 1.6.	○ studentska referada, knjižnična djelatnost, informatička podrška, računovodstvo i nabava, pravna i ostale službe
○ Ostali procesi	ESG 1.6., 1.8.	○ upravljanje projektima, centar karijera, studentske organizacije, izdavačka djelatnost, uredništvo weba i društvene mreže...

Učinkovitost funkcioniranja sustava za osiguravanje kvalitete može se ocijeniti vrednovanjem temeljnih kriterija kroz ispunjenje prema specifičnim indikatorima, a sam način vrednovanja utvrđuje se detaljno u konkretnom Planu provedbe unutarnje prosudbe za određeni ciklus, a prema trenutno utvrđenim institucijskim potrebama.



### Tijek unutarnje prosudbe

Unutarnja prosudba provodi se prema sljedećim koracima:

#### 1. Pokretanje

- Kriteriji audita propisani su normom ISO 9001:2015 i ESG zahtjevima, a područja ovim Priručnikom i ostalom dokumentacijom te zakonskom regulativom specifičnom za pojedini proces.
- Opseg audita – obuhvaća područja definirana ovim Pravilnikom, ali može se i nadopunjavati. Definira ga Povjerenstvo za unutarnju prosudbu kvalitete u svakom pojedinačnom ciklusu.

#### 2. Priprema za provedbu audita

- Odabir auditorskog tima – bira se među zaposlenicima potreban broj osoba koje će provesti audite za odabrane procese, uz članove Povjerenstva za unutarnju prosudbu.
- Edukacija auditora
  - Proučiti plan audita (zahtjeve koje je potrebno provjeriti), izvješće i upravinu ocjenu s prethodnog audita.
  - Termin audita dogovoriti unaprijed: datum, vrijeme, okvirni ciljevi (tražiti da se eventualno pripremi neka dokumentacija). Najbolje je audit odraditi na radnom mjestu osobe koja se auditira.
  - Na početku razgovora opustiti intervjuiranu osobu, objasniti razlog audita, a razgovor završiti s kratkim objašnjenjem ishoda razgovora.
  - Identificirati, ukoliko postoje, nesukladnosti i opservacije. Pod nesukladnostima se podrazumijevaju uočena odstupanja od postavljenih zahtjeva (npr. postojećih odluka, pravila, zakonskih zahtjeva, zahtjeva uprave, zahtjeva norme...). Prilikom uočavanja nesukladnosti potrebno je konkretno opisati što je krivo (navesti činjenice i poželjno priložiti objektivne dokaze). Opservacije predstavljaju potencijalne nesukladnosti (nešto što bi moglo rezultirati problemom) s aspekta rizika, ali sagledati i s aspekta prilika (nešto što bi moglo rezultirati poboljšanjem). Nesukladnosti i opservacije uočavaju auditori, a auditirani prijedloge za poboljšanje.
  - Koristiti se alatima audita: check lista, bilješke, objektivni dokazi, otvorena pitanja (što, kako, kada, kako, zašto)
- izrađuje se raspored održavanja audita pojedinih procesa koji sadrži plan provedbe, zadužene interne auditore i rokove za svaki proces

#### 3. Provođenje audita

- Prema uputama i dogovorenom planu iz prethodnog koraka interni auditori održavaju razgovore s osobom/ama zaduženim za auditirani proces.
- Intervjuiranja dionika sustava

Program razgovora s pojedinim skupinama dionika sustava usklađen je s njihovim obvezama i mogućnostima sudjelovanja (ali unutar planiranih rokova), pri čemu su programom predviđene i osnovne teme razgovora. Razgovori provode članovi Povjerenstva za unutarnju prosudbu kvalitete sa sljedećim skupinama dionika i temama:

1. predstavnici studenata
  - Nastavni proces
  - Resursi za potporu učenju
  - Resursi za potporu studentima
2. predstavnici nastavnog osoblja
  - Nastavni proces
  - Cjeloživotno obrazovanje i stručno usavršavanje
  - Osiguravanje kvalitete nastavnog kadra
  - Sustav informiranja
3. predstavnici stručno-administrativnih službi
  - Resursi za potporu studentima
  - Cjeloživotno obrazovanje
  - Sustav informiranja
4. vanjski dionici
  - Nastavni proces
  - Sustav informiranja
  - Suradnja s gospodarstvom
5. uprava
  - Ustroj sustava za osiguravanje kvalitete Veleučilišta
  - Analiza Strategije Veleučilišta.
4. Izvještavanje s audita
  - Za svaki provedeni audit auditori pišu izvješće kojem prilažu dokumentaciju koja dokazuje navode iz izvješća.
5. Zaključivanje audita
  - Na temelju pojedinačnih izvješća sastavlja se zbirno izvješće koje se predaje Upravi.
  - Zaključci ovog izvješća uključuju se u ukupno izvješće o unutarnjoj prosudbi kvalitete.
6. Upravina ocjena
  - Uprava na temelju zbirnog izvješća donosi Upravinu ocjenu kojom ocjenjuje sustav upravljanja kvalitetom kako bi osiguralo njegovu prikladnost, djelotvornost i usklađenost sa strateškim smjerom organizacije. Upravina ocjena uključuje prijedloge neposrednih korekcija i dugoročnih korektivnih radnji na uočene nesukladnosti, prilike za poboljšanje, potrebe za promjenama sustava osiguravanja kvalitete i potrebe za resursima.

- Upravina ocjena predstavlja input za izradu Akcijskog plana unaprjeđenja sustava osiguravanja kvalitete u idućoj akademskoj godini.
7. Naknadne radnje
- Svakom procesu dostavlja se njegov segment Upravine ocjene na čije se zaključke dostavlja Izvješće po zaključcima provedenog internog audita. Nakon dostavljenih izvješća Uprava provodi postinterne razgovore s ciljem što kvalitetnije provedbe potrebnih korektivnih radnji.

### **Izvješća Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete**

Povjerenstvo izrađuje Izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi, koje sadrži postupak, rezultate prosudbe, prijedloge za poboljšanje, rok provedbe i odgovornosti.

Nakon izrade izvješća slijedi:

- Usvajanje izvješća na Stručnom vijeću,
- Rasprava o rezultatima na Kolegiju dekana,
- Odgovorne osobe izrađuju plan aktivnosti za predložena poboljšanja odnosno Akcijski plana unaprjeđenja sustava osiguravanja kvalitete u idućoj akademskoj godini.

Povjerenstvo prati realizaciju plana aktivnosti faze naknadnog praćenja. Odgovorne osobe dostavljaju Povjerenstvu izvješća o završenim aktivnostima na provedbi poboljšanja i analize o učinkovitosti provedenih aktivnosti. Po primitku svih izvješća te analiza učinkovitosti obavljenih aktivnosti, povjerenstvo izrađuje objedinjeno izvješće nakon faze naknadnog praćenja. Po usvajanju izvješća na Stručnom vijeću, slijedi njegova objava na webu Veleučilišta.

### **3. Postupak upravljanja dokumentima sustava osiguravanja kvalitete**

Voditelj Ureda za kvalitetu:

- Pohranjuje originalne dokumente zajedno sa svim dokazima o provedenoj ocjeni i odobrenju, a prethodnu verziju dokumenta označava kao nevažeću.
- Osigurava da dokumentacija koja nastaje u radu Povjerenstva za kvalitetu i Ureda za kvalitetu bude arhivirana sukladno zakonskoj regulativi u arhivi Veleučilišta u Rijeci.
  - Zapisnici Povjerenstva
  - Izvješća po svim vrednovanjima i postupanjima
  - Sva ostala dokumentacija koja je nastala u okviru aktivnosti osiguravanja kvalitete, a dio je ingerencije Povjerenstva za kvalitetu.
- Osigurava funkcioniranje efikasnog sustava upravljanja procedurama koji osigurava dostupnost procedura svim uključenima te njihovo pravovremeno ažuriranje.
- Osigurava javno objavljivanje dokumenata na mrežnim stranicama Veleučilišta u Rijeci koji su u funkciji informiranja ključnih dionika.

#### 4. Postupak analize uspješnosti polaganja ispita

Početak nove akademske godine (listopad) pročelnici i voditelji studija utvrđuju prolaznost studenata na pripadajućim studijima. Prikaz podataka o prolaznosti studenata dostupni su na mrežnim stranicama Veleučilišta na stranici „Kvaliteta“.

U pisanom obliku izvještavaju prodekana za nastavu o prolaznosti na studiju. Izvještaj mora sadržavati informaciju uopće o prosječnoj prolaznosti na studiju te posebno istaknuti kolegije čija je prolaznost manja od 50 % te čija je prolaznost 100 % ako na ostalim kolegijima studenti ne postižu jednako dobre rezultate.

Za kolegije za koje se utvrdi da je prolaznost manja od 50 % u analiziranoj akademskoj godini, vrši se usporedba s rezultatima u posljednje tri godine radi utvrđivanja eventualnog trenda ili je to trenutno odstupanje (npr. rezultat primjene nove metode ocjenjivanja, „kvaliteta“ generacije i sl.). Isto se utvrđuje za kolegije čija je prolaznost 100 %.

Ako je moguće prepoznati trend „ispod 50 %“ i „100 %“ u dogovoru s prodekanom za nastavu, predmetnom nastavniku se upućuje pisani „zahtjev“ za očitovanjem (obrazlaže razloge) te predlaže mjere za unapređenje prolaznosti studija, npr. preraspodjela sati (više vježbi), demonstrature, promjena obuhvata kolegija, izmjenu metoda ispitivanja i sl. Nakon dostave očitovanja nastavnika, pročelnik/voditelj (s prodekanom za nastavu) vodi razgovor u kojem se dogovaraju konačne aktivnosti (izvedive u narednoj i sljedećim akademskim godinama s obzirom na resurse koje će zahtijevati). O provedenom razgovoru vodi se zapisnik u kojem se navode zaključci sastanka koje potpisuje predmetni nastavnik i pročelnik/voditelj.

#### 5. Postupak periodičnog unutarnjeg vrednovanja studijskih programa i programa cjeloživotnog učenja

Sukladno odrednicama [Pravilnika o postupku izmjena i dopuna odobrenih studijskih programa](#) i aktivnostima osiguravanja kvalitete u području studijskih programa na Veleučilištu u Rijeci provodi se sljedeće:

- Redoviti postupci osuvremenjivanja nastavnih sadržaja kolegija, koji ne spadaju u izmjene i dopune studijskih programa (npr. dopuna ili izmjena literature, nastavnih metoda, praćenja rada studenata i minimalno usklađivanje sadržaja kolegija sa suvremenim spoznajama – do 10% sadržaja u odnosu na akreditirani). Nastavnici ih provode na početku svake akademske godine i ugrađuju u aktualne silabuse. Navedene promjene evidentirane su izvedbenim planovima nastave.
- Prijedlog izmjene i dopune odobrenog studijskog programa daje pročelnik odjela, voditelj studija, Povjerenstvo za kvalitetu, prodekan za nastavu, svaki puta kada se postupkom vrednovanja ili temeljem zaprimljenih prijedloga procijeni potreba za

izmjenom odobrenog studijskog programa. Povjerenstvo za nastavu ocjenjuje opravdanost prijedloga te svoje mišljenje upućuje u pisanom obliku na razmatranje Stručnom vijeću.

- Izmjene i dopune studijskog programa trebaju biti pohranjene u arhivi Veleučilišta, objavljene u aktualnom izvedbenom planu nastave i upisane u informacijski sustav MOZVAG.
  - Postotak izmjena studijskog programa (manje izmjene do 20%) određuje se računajući odnos broja izmijenjenih ishoda učenja u donosu na sve ishode učenja unutar pojedinog kolegija / studijskog programa odnosno računajući odnos broja izmijenjenih ECTS bodova u odnosu na ukupni broj ECTS bodova na razini studijskog programa.
  - Izmjene i dopune studijskog programa trebaju biti donesene najkasnije prije početka upisa studenata u prvu godinu studija, ako se primjenjuju u sljedećoj akademskoj godini.
- Barem jednom u 5 godina Veleučilište u Rijeci treba provesti istraživanje s ciljem dobivanja smjernica razvoja studijskih programa i njihovog stupnja usklađenosti s potrebama tržišta rada i preporukama strukovnih udruga:
  - Stručno vijeće, na prijedlog dekana imenuje Povjerenstvo sastavljeno od predstavnika dionika nastavnog procesa na Veleučilištu u Rijeci.
  - O provedenom postupku Povjerenstvo treba napisati izvještaj i dostaviti ga Povjerenstvu za kvalitetu i Povjerenstvu za nastavu na razmatranje i daljnje postupanje.
- Sukladno [Pravilniku o cjeloživotnom obrazovanju](#) potrebno je vrednovati programe cjeloživotnog učenja i usklađivati ih s aktualnim potrebama okruženja. Dinamiku i detaljne postupke određuje voditelj Ureda za cjeloživotno obrazovanje i ugrađuje u procedure.