VELEUČILIŠTE U RIJECI
POVJERENSTVO ZA UNUTARNJU PROSUDBU
SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE
KLASA:003-09/21-01/18
URBROJ:2170-57-01-22-7
Rijeka, 14. veljače 2022.

Veleučilište u Rijeci

IZVJEŠĆE O UNUTARNJOJ PROSUDBI SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU U RIJECI 2020./2021.

Rijeka, veljača 2022.

Sadržaj

1. Uvod 1

2. Povjerenstvo za provođenje postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci ak. god. 2020./2021. 2

3. Postupak unutarnje prosudbe 3

3.1 Plan provedbe unutarnje prosudbe 4

3.2 Program intervjuiranja dionika sustava 6

4. Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci 9

5. Rezultati unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za 2020./2021. (rujan 2021.) 10

5.1. Politika kvalitete 10

5.2. Planiranje i upravljanje 11

5.3. Provedba i praćenje 13

5.4. Procjena 14

5.5. Poboljšanje, inovacije i utjecaj 16

6. Naknadno praćenje plana poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete za ak. god. 2021. / 2022. na Veleučilištu u Rijeci 18

Popis tablica 36

1. Uvod

Prema Zakonu o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (N.N. 45/09), članak 18., sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete obuhvaća vanjski i unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete.

Unutarnjom prosudbom utvrđuje se stvarno stanje funkcioniranja sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta i njegova usklađenost s relevantnim dokumentima. Pri tom se analizira i utvrđuje aktualna razina kvalitete visokog učilišta i predlažu njegovoj Upravi mjere za poboljšanje postojećeg sustava.

Unutarnja periodička prosudba sustava osiguravanja kvalitete za 2020./2021. godinu planirala se sukladno ESG 2015 i ISO 9001:2015 smjernicama, s time da se zahtjevi ESG smjernica provjeravaju putem standarda za vrednovanje kvalitete Veleučilišta i visokih škola propisanih od strane AZVO-a. Zadani ciljevi ovog ciklusa unutarnje prosudbe su sljedeći:

- Utvrditi učinkovitost uspostavljenog sustava osiguravanja kvalitete temeljem provedene analize usklađenosti veleučilišnih procesa sa zahtjevima ISO 9001:2015 i ESG 2015 standardima integriranim u standardne za vrednovanje kvalitete Veleučilišta i visokih škola propisanih od strane AZVO-a;
- Identificirati potencijalne probleme i mogućnosti poboljšanja cjelokupnog sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu;
- Utvrditi utjecaj sustava na razvijanje kulture kvalitete na Veleučilištu.

U nastavku se daje završno izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci u ciklusu 2020. – 2021.

2. Povjerenstvo za provođenje postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci ak. god. 2020./2021.

Na temelju članka 55. Statuta Veleučilišta u Rijeci, KLASA: 003-05/15-01/07, URBROJ: 2170-57-01-15-4 od 16. ožujka 2015., (potpuni tekst od 31. listopada 2017.), a sukladno odredbama članaka 4., 5. i 6. Pravilnika o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci, KLASA: 003-05/21-01/06, URBROJ: 2170-57-01-21-2 od 19. svibnja 2021., Stručno vijeće Veleučilišta u Rijeci, na svojoj 239. sjednici održanoj dana 19. svibnja 2021. donosi odluku o imenovanju članova *Povjerenstva za provođenje postupka unutarnje prosudbe sustava* osiguravanja *kvalitete* .

Imenovano je Povjerenstvo od 5 članova u sljedećem sastavu:

- Dr. sc. Slavica Dudaš, viša predavačica — predstavnica prodekana ili pročelnika ili voditelja odjela, po položaju
- Dr. sc. Sabrina Šuman, viša predavačica — predstavnica nastavnog osoblja
- Dr. sc. Andrea Andrijašević, predavačica — predstavnica nastavnog osoblja
- Zlatko Perić, mr. sig., predavač — predstavnik nastavnog osoblja
- Atdhetare Gashi, predstavnica studenata
- Tatjana Kožul, bacc. oec. — predstavnica nenastavnog osoblja
- Daniel Trošić, univ. spec. oec. — vanjski predstavnik.

Predsjednik Povjerenstva u rad Povjerenstva može uključiti i druge relevantne osobe / dionike (zaposlenike, studente, vanjske suradnike itd.).

Povjerenstvo se sastajalo prema potrebi i u skladu s rokovima za provođenje pojedinih aktivnosti, što je dokumentirano zapisnicima.

3. Postupak unutarnje prosudbe

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.

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

a) Planiranje
b) Prosudba u užem smislu
c) Izrada Zbirnog izvješća
d) Naknadno praćenje
e) Izrada konačnog izvješća.

3.1 Plan provedbe unutarnje prosudbe

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, Centar za sigurnost informacijskih sustava, Ured za unaprjeđenje nastavničkih kompetencija, uredništvo weba i društvene mreže…

Parcijalne prosudbe provedene su po ustrojbenim jedinicama / procesima uz sintetiziranje od strane Povjerenstva za unutarnju prosudbu. U tablici 3 se navode temeljne planirane aktivnosti uz navođenje nositelja i rokova. U postupku provedbe većina aktivnosti realizirana je sukladno planu. Za neke službe/procese ove godine nije proveden audit jer je Povjerenstvo zaključilo da je dokumentiranost izvrsna, nema promjena u procedurama i procesima niti je evidentiran bilo kakav problem u funkcioniranju istih: Mobilnost i međuinstitucionalna suradnja, Izdavačka djelatnost, Studentska referada, Knjižnica i Zbornik. Radi dugotrajnog opravdanog bolovanja tijekom internog audita, Glavna tajnica nije auditirana.

Tablica 2 Aktivnosti, nositelji i rokovi provedbe

Rbr.	Aktivnosti	Nositelji	Rokovi
1.	Sastanak Povjerenstva: Određivanje ciljeva, svrhe i načina provedbe unutarnje prosudbe po ustrojbenim jedinicama	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	8.6.2021.
2.	Provjera usklađenosti Sustava osiguravanja kvalitete sa zakonskim aktima i internim aktima Veleučilišta	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	30.6.2021.
3.	Intervjuiranje studenata, nastavnog, administrativnog i tehničkog osoblja, te vanjskih dionika	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	15.7.2021.
4.	Sastanak internih auditora za 2020. godinu / edukacija internih auditora od strane ovlaštenih auditora / upute internim auditorima i plan operativnih aktivnosti	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	15. 6. 2021.
5.	Auditi po procesima	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu, auditorski tim	15.7.2021.
6.	Analiza prikupljenih dokaza i postojeće dokumentacije	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	1.9.2021.
7.	Izrada zbirnog izvješća. Zbirno izvješće sadrži rezultate prosudbe i prijedloge za poboljšanje i dostavljanje Upravi.	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	15.9.2021.
8.	Rasprava o rezultatima prosudbe na Kolegiju dekana. Uprava traži očitovanje predstavnika ustrojbenih jedinica na koje se primjedbe i preporuke za poboljšanja odnose	Dekan / Prodekani Pročelnici odjela/ voditelji	20.9.2021.
9.	Izrada planova aktivnosti za predložena poboljšanja	Odgovorne osobe	15.12.2021.
10.	Praćenje realizacije planova aktivnosti za poboljšanja	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	15.01.2022.
11.	Izrada i dostava izvješća o provedbi poboljšanja i analiza o njihovoj učinkovitosti	Odgovorne osobe	20.01.2022.
12.	Izrada konačnog izvješća	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	31.1.2022.
13.	Usvajanje na Stručnom vijeću i objava na mrežnim stranicama Veleučilišta	Stručno vijeće	veljača, 2022.

3.2 Program intervjuiranja dionika sustava

Razgovori s pojedinim skupinama dionika sustava i procesima/službama usklađen je s njihovim obvezama i mogućnostima sudjelovanja (ali unutar planiranih rokova), pri čemu su planom razgovora predviđene osnovne teme razgovora (s time da je razgovor bio otvoren prema problematici dionika iz bilo kojeg područja).

Razgovori s dionicima su održani u slijedećim terminima:

13. srpnja 2021., Razgovor s predstavnicima nastavnog osoblja

- Nastavni proces (nastava na daljinu)
- Cjeloživotno obrazovanje i stručno usavršavanje
- Osiguranje kvalitete nastavnog kadra
- Sustav informiranja
- Međunarodna suradnja, mobilnost i projekti

13. srpnja 2021., Razgovor s predstavnicima stručno-administrativnih službi

- Resursi za potporu studentima
- Cjeloživotno obrazovanje
- Sustav informiranja
- Suradnja sa ostalim dionicima

14. srpnja 2021., Razgovor s predstavnicima studenata

- Nastavni proces (osvrt na online nastavu i online provjere)
- Resursi za potporu učenju
- Resursi za potporu studentima
- Informiranost
- Stručna praksa, terenska nastava

14. srpnja 2021., Razgovor s vanjskim dionicima

- Nastavni proces
- Sustav informiranja

- Suradnja s gospodarstvom
- sustav kvalitete

15. srpnja 2021., Razgovor s upravom

- Ustroj sustava za osiguravanje kvalitete Veleučilišta
- Analiza Strategije Veleučilišta u Rijeci 2020.-2024.
- Velike revizije studijskih programa
- Prilagodba pandemijskim uvjetima

Interni auditi po procesima/službama održani su u sljedećim terminima:

7.srpnja 2021.

- Računovodstvo
- Odjeljak za nastavnu i izdavačku djelatnost i plansko analitičke poslove
- Nastavni proces i studentska pitanja
- Ured za projekte

8.srpnja 2021.

- Sustav osiguravanja kvalitete
- Tehnička služba / Zaštita na radu
- Ured dekana-tajnica dekana
- Cjeloživotno obrazovanje
- Centar za sigurnost informacijskih sustava
- Ured za unaprjeđenje nastavničkih kompetencija
- Studentski zbor i druge studentske organizacije

9.srpnja 2021.

- Odjeljak za opće, kadrovske i tehničke poslove, voditeljica odjeljka

12.srpnja 2021.

- Centar karijera

- Uredništvo WEB-a / Povjerenstvo za društvene mreže

14.srpnja 2021.

- Odjeljak za informatičke poslove, voditelj odjeljka

Od sljedećih procesa/službi zatražena su pisana očitovanja s rokom dostave 15. srpnja 2021.

- Izdavačka djelatnost
- Zbornik
- Knjižnica
- Mobilnost i međuinstitucionalna suradnja
- Studentska referada

Rezultati svih provedenih razgovora/audita integrirani su u Zbirno izvješće o prosudbi modela upravljanja kvalitetom na Veleučilištu u Rijeci za 2020./2021. godinu kombinirajući zahtjeve normi ISO 9001:2015 i ESG 2015.

4. Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci

Na Veleučilištu u Rijeci od samog početka se u neformalnom obliku započelo s aktivnostima uspostave kulture kvalitete. Međutim posebnu podršku tim aktivnostima dala je objava i postupno uvođenje u primjenu europskih standarda za osiguranje kvalitete u visokoškolskom obrazovanju. U ovom ciklusu unutarnje prosudbe na Veleučilištu u Rijeci za ak. god. 2019./2020. integrirani su zahtjevi ESG – Europskih smjernica osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju iz 2015. godine i zahtjevi ISO 9001:2015 norme.

Osnovnu dokumentaciju sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci čine sljedeće podloge:

- Strategija razvoja Veleučilišta u Rijeci 2020. – 2024.
- Politika kvalitete Veleučilišta u Rijeci
- Pravilnik o sustavu za kvalitetu Veleučilišta u Rijeci
- Pravilnik o izmjeni Pravilnika o sustavu za kvalitetu Veleučilišta u Rijeci (2019.)
- Priručnik osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci
- Pravilnik o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguranja kvalitete Veleučilišta u Rijeci
- Etički kodeks Veleučilišta u Rijeci
- Samoanalize i druge provedene analize
- Izvješća o vanjskim procjenama
- ESG 2015 smjernice kvalitete u visokom obrazovanju
- Norma ISO 9001:2015.

Veleučilište u Rijeci ima na mrežnim stranicama (www.veleri.hr) posebnu kategoriju *Sustav osiguravanja kvalitete (odjeljak Kvaliteta)* gdje su osim navedenih temeljnih dokumenata Veleučilišta u Rijeci objavljeni ostali dokumenti i korisne informacije iz područja osiguravanja kvalitete koje služe djelatnicima, studentima, ali i vanjskim dionicima.

5. Rezultati unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za 2020./2021. (rujan 2021.)

U nastavku će biti dane sažete ocjene postignuća razine kvalitete po pojedinim područjima prosudbe prema kriterijima AZVO-a (razine razvijenosti: početna faza; razvijena faza; napredna faza).

Povjerenstvo je donijelo ocjene uvažavajući povratne informacije tijekom razgovora s ključnim dionicima i predstavnicima procesa/službi. Uz svako područje daje se opća ocjena Povjerenstva i prijedlozi za poboljšanja. U zbirnom izvješću iz rujna 2021. godine dani su zaključci, preporuke, prijedlozi za poboljšanja i opseravacije na temelju kojih je Uprava izradila Upravinu ocjenu i Akcijski plan unaprjeđenja sustava osiguravanja kvalitete za 2021./2022. ak. god.

5.1. Politika kvalitete

Temelj procesa; opći smjer i ciljevi vezani uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa kojima se ostvaruje misija visokog učilišta.

Zapažanja i zaključak:

Politika kvalitete Veleučilišta u Rijeci revidirana je u prosincu 2020. Tom revizijom Politika kvalitete usklađena je s novo Strategijom razvoja Veleučilišta u Rijeci 2020. – 2024. U njoj je navedeno da *„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 (ESG), 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*.“

U Politici kvalitete navedeni su elementi/postupci iz koji su vidljiva nastojanja permanentnog rada na podizanju kulture kvalitete

Nova „Strategija razvoja Veleučilišta u Rijeci 2020. – 2024.“ usvojena je u veljači 2020. u kojoj strateški cilj 2 glasi: *„Unaprjeđenje poslovanja Veleučilišta i razvoj kulture kvalitete u svim procesima unutar djelokruga rada Veleučilišta*“, a podciljevi:

2.1. Nastaviti razvijati sustav osiguravanja kvalitete u skladu s ESG standardima;
2.2. Uspostaviti učinkovit sustav upravljanja informacijama
2.3. Postati primjerno društveno odgovorno visoko učilište.

Izrađena je procedura „Revizija politike kvalitete“ kojom je određeno jednom godišnje imenovati Povjerenstvo za reviziju Politike kvalitete koje će je preispitati i utvrditi potrebu za njenom revizijom.

Sastanci s dionicima pokazali su da su svjesni postojanja sustava osiguravanja kvalitete u koji su uključeni kroz različite aktivnosti, o njemu su redovito informirani, a i informacije su dostupne i lako ih je pronaći, a u slučaju potrebe znaju kome se obratiti.

Svi postojeći strateški dokumenti, planovi i izvješća dostupni su zainteresiranim dionicima na javnim mrežnim stranicama Veleučilišta u Rijeci (https://www.veleri.hr/), a interne procedure dostupne su prema ovlaštenjima na sustavu One Drive korištenjem AAIEdu@hr korisničkih podataka koje posjeduju svi zaposlenici, studenti i vanjski suradnici.

Preporuke:

- Redovito preispitivati Politiku kvalitete prema postojećoj proceduri
- Pratiti i provoditi aktivnosti planirane u Akcijskom plan provedbe Strategije razvoja Veleučilišta u Rijeci za razdoblje 2020.-2024. - plan za 2021.
- Izraditi i provoditi Akcijski plan ostvarenja strateških ciljeva za 2022. godinu
- Oblikovati i usmjeravati veleučilišne procese sukladno zahtjevima ESG smjernica kvalitete u visokom obrazovanju i ISO 9001:2015 standarda i prema njima revidirati ključne dokumente
- Redovito informirati sve dionike o planovima i provedenim aktivnostima
- Kontinuirano razvijati ciljanu komunikaciju s javnosti o svim važnim aspektima svojih aktivnosti (nastavne, stručne, društvene).

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

5.2. Planiranje i upravljanje

Utvrđivanje ciljeva u svrhu ostvarivanja misije visokog učilišta; utvrđivanje sastavnih procesa i resursa potrebnih za njihovo ostvarivanje; utvrđivanje rizika i prilika; upravljanje procesima

Zapažanja i zaključak:

Veleučilište u Rijeci donijelo je „Strategiju razvoja Veleučilišta u Rijeci za razdoblje 2020. – 2024.„ KLASA: 003-05/20-01/07, URBROJ: 2170-57-01-20-1 s definiranim strateškim ciljevima u okviru sljedeća četiri područja:

- Nastavna djelatnost
- Vođenje Veleučilišta i osiguravanje kvalitete
- Institucijski kapaciteti
- Suradnja i istraživačka djelatnost.

Temeljem Strategije razvoja Veleučilišta u Rijeci za 2020.-2024. izrađen je Akcijski plan provedbe Strategije Veleučilišta u Rijeci za 2020. godinu KLASA: 003-05/20-01/06, URBROJ: 2170-57-01-20-2 koji je prihvatilo Stručno vijeće Veleučilišta u Rijeci na svojoj 211. sjednici 5. ožujka 2020. godine i Akcijski plan provedbe Strategije Veleučilišta u Rijeci za 2021. godinu od 5. ožujka 2020. KLASA: 003-05/20-01/06, URBROJ: 2170-57-01-20-2 koji je prihvatilo Stručno vijeće Veleučilišta u Rijeci na svojoj 211. sjednici 5. ožujka 2020. godine. U Akcijskom planu su navedene planirane godišnje aktivnosti s definiranim rezultatima/pokazateljima, odgovornostima i rokovima izvršenja.

Na temelju Akcijskog plana provedbe Strategije Veleučilišta u Rijeci za 2020. godinu izrađeno je Izvješće o realizaciji akcijskog plana provedbe Strategije razvoja Veleučilišta u Rijeci za 2020. godinu (KLASA: 003-05/20-01/06, URBROJ:2170-57-01-21-3) i objavljeno na mrežnim stranicama Veleučilišta u Rijeci.

Izrađen je i Akcijski plan poboljšanja po provedenoj vanjskoj neovisnoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci za razdoblje od 2020.-2022. KLASA: 003-09/20-012/03, URBROJ:2170-57-01-20-3 u svibnju 2020. koji je usvojen na 213. sjednici Stručnog vijeća Veleučilišta u Rijeci 18. svibnja 2020. Akcijskim planom su prihvaćene preporuke Stručnog povjerenstva u postupku vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete te su definirane aktivnosti, rok provedbe, indikator provedbe, izvješće o realizaciji Akcijskog plana i odgovorne osobe. Uvidom u Izvješće o realizaciji Akcijskog plana poboljšanja po provedenoj vanjskoj neovisnoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete u fazi naknadnog praćenja, utvrđeno je da je većinski dio aktivnosti koji se odnosi na planiranje i upravljanje izvršen (npr. razvijen godišnji operativni plan za ključne postupke sustava osiguravanja kvalitete te definirani resursi, odgovornosti, rokovi, ishodi, jasni pokazatelji uspješnosti te načini izvješćivanja za svaku aktivnost).

Preporuke:

- Poželjno je o rezultatima provedbe Akcijskog plana za 2021. godinu informirati zaposlenike i na taj način ih dodatno upoznati u kojem pravcu se razvija misija i vizija Veleučilišta.
- Potaknuti odjele Veleučilišta na izradu strategije razvoja svakog odjela s definiranim ciljevima i rokovima usklađenim sa Strategijom razvoja Veleučilišta u Rijeci za razdoblje 2020. - 2024.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

5.3. Provedba i praćenje

Provedba planiranih procesa; praćenje provedbe.

Zapažanja i zaključak:

Postojanje kulture kvalitete u instituciji ogleda se u sistematičnom kontinuiranom provođenju aktivnosti osiguranja kvalitete za sva područja djelovanja Veleučilišta. Aktivnosti se provode na temelju detaljnog opisa istih u dokumentu *Priručnik osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci*, usklađenih s dokumentom *Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja* (*European Standards and Guidelines*, ESG standardi) i ISO normom 9001:2015. Navedenim priručnikom su, osim područja djelovanja i aktivnosti, opisani i postupci provedbe aktivnosti kao i način provedbe unutarnje prosudbe SOK-a.

Na temelju provedenih audita i pripadajućih izvješća audita, donosi se Upravina ocjena za svako područje audita. Auditirani se očituju na izvješće audita i Upravinu ocjenu te predlažu plan provedbe aktivnosti poboljšanja. Dokaze provedenih aktivnosti poboljšanja nositelji procesa dostavljaju Povjerenstvu za kvalitetu u digitalnom obliku ili u obliku poveznica na skenirane dokumente.

Uočena je uključenost unutarnjih i vanjskih dionika kojima se osigurala pokrivenost velikog broja tema kvalitete. Kako bi se postupci i aktivnosti kontinuiranog upravljanja sustavom osiguravanja kvalitete jasno planirali, provodili i pratili, kreirani su akcijski planovi kojim se specificira područje, opis aktivnosti, rok provedbe, indikator provedbe, odgovorna osoba i izvješće po učinjenom.

Akcijski plan provedbe strategije razvoja Veleučilišta u Rijeci za razdoblje 2020. – 2024. također reflektira provedbu aktivnosti čiji su ciljevi kontinuirano unaprjeđivanje kvalitete nastavne djelatnosti i općenito razvoja kulture kvalitete svih procesa Veleučilišta. Strateški su ciljevi opisani

pojedinim podciljevima koji su konkretizirani opisom aktivnosti provedbe, indikatorom provedbe, odgovornošću i rokom.

S obzirom na specifične uvjete rada neplaniranom pandemijom, neke su aktivnosti modificirane, kao na primjer provođenje anketiranja kvalitete nastave koje je dodatno propitivalo i zadovoljstvo online dijelom nastave te dio pripadajućeg postupanja po rezultatima. Sve modifikacije aktivnosti dobro su dokumentirane.

Može se zaključiti da:

- plan i opis provedbe aktivnosti osiguravanja kvalitete definiran je *Priručnikom osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci* te akcijskim planovima za naredne godine,
- aktivnosti su definirane u skladu s područjima ESG standarda i smjernica te ISO 9001:2015 standarda,
- korišteni pravilnici i postupci uključuju za svaku aktivnost odgovornosti, rokove i definirane pokazatelje uspješnosti,
- nakon provedenih audita izrađena su izvješća kojima se identificiraju implementirane promjene za poboljšanja iz prošlog audita, detektiraju problematična područja i prijedlozi poboljšanja,
- auditirani se nakon izvješća povjerenstva i Upravine ocjene očituju s poduzetim aktivnostima poboljšanja i planovima budućih aktivnosti,
- u proces audita bili su uključeni vanjski i unutarnji dionici.

Preporuke:

- Preporuča se izgradnja sustava upravljanja dokumentacijom koji će uključiti i sustav za upravljanje procedurama.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

5.4. Procjena

Evaluacija planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve; analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene.

Zapažanja i zaključak:

Veleučilišne procese procjenjuje se i oblikuje sukladno zahtjevima ESG standarda i smjernica kvalitete u visokom obrazovanju i ISO 9001:2015 standarda. Procjena sustava osiguranja kvalitete osigurava se praćenjem realizacije ciljeva strategije osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci. Na temelju procjene revidira se ključne dokumente osiguranja kvalitete pa je tako izrađen novi Priručnik osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci (prosinac 2019.), preispitana i donesena revidirana Politika kvalitete (prosinac 2020.),donesena izmjena Pravilnika o sustavu za kvalitetu (prosinac 2019.) te donesen novi Pravilnik o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete 2021. (svibanj 2021.).

Prema Akcijskom planu provedbe Strategije Veleučilišta u Rijeci 2020. – 2024. za 2020. godinu izrađeno je izvješće koje sadrži dokaze i procjenu uspješnosti. Izrađen je Akcijski plan provedbe Strategije Veleučilišta u Rijeci 2020. – 2024. za 2021. koji sadrži pregled planiranih ključnih godišnjih aktivnosti s definiranim rezultatima/pokazateljima, odgovornostima i rokovima izvršenja te će se po završetku 2021. godine također izraditi izvješće o realizaciji Akcijskog plana, odnosno o provedbi planiranog. Strategija Veleučilišta u Rijeci i Akcijski plan po Strategiji Veleučilišta objavljeni su na mrežnim stranicama Veleučilišta i javno dostupni svim dionicima sustava osiguranja kvalitete.

Veleučilište razvija kulturu kvalitete s ciljem osiguravanja zajedničkog razumijevanja i svijesti o značaju sustava osiguravanja kvalitete te unutarnjim i vanjskim zahtjevima sustava. U planovima rada Povjerenstva za kvalitetu objavljenim na mrežnim stranicama uključeno je i redovito informiranje svih relevantnih dionika o unutarnjem sustavu osiguravanja kvalitete. Povjerenstvo za kvalitetu svake godine podnosi Upravi izvješće o aktivnostima provedenima u proteklom razdoblju. Izvješće sadrži pregled ključnih aktivnosti u akademskoj godini. Ujedno se tijekom godine Upravu i Stručno vijeće redovito i detaljno izvješćuje o rezultatima provedenih aktivnosti SOK-a pri čemu su zapisnici, analize i dokazi sastavni dio dokumentacije SOK-a. Dionike se informira i na sjednicama Vijeća odjela, a brucoše se posebno upoznaje s važnošću, svrhom te zahtjevima sustava osiguranja kvalitete već na uvodnim predavanjima.

Općenito, unutarnja prosudba SOK-a provodi se u jednogodišnjim ciklusima i to prema formalno izrađenom planu prosudbe pri čemu prosudba obuhvaća razgovore s ključnim dionicima kao i voditeljima svih procesa što, između ostalog, osigurava informiranost svih dionika SOK-a i podizanje svijesti o značaju SOK-a. Također, završna izvješća do sada provedenih unutarnjih prosudbi SOK-a javno su dostupna na mrežnim stranicama Veleučilišta. Ujedno je sastavljeno i Izvješće o realizaciji Akcijskog plana unaprjeđenja kvalitete Veleučilišta u Rijeci za ak. god. 2020. / 2021.

Veleučilište analizira prolaznost i završnost studenata o čemu se sastavljaju izvješća. Također, analizira se rezultate provedenih anketiranja studenata (nastava, diplomirani studenti, stručna praksa i dr.) s ciljem unaprjeđenja sustava te se o rezultatima informira dionike (sjednice vijeća, podaci dostupni na mrežnim stranicama Veleučilišta). U razdoblju prosudbe proveden je drugi ciklus parcijalnog anketiranja studentskog opterećenja (ECTS) kolegija zimskog i ljetnog semestra 2020. / 2021. te su analizirani rezultati i obavljena postupanja u skladu s procedurom „*Praćenje studentskog opterećenja*".

Ured za međunarodnu suradnju Veleučilišta u Rijeci kontinuirano provodi analizu mobilnosti studenata i osoblja o čemu godišnje izvješće podnosi Stručnom vijeću Veleučilišta u Rijeci. Provedena je analiza dolaznih i odlaznih mobilnosti za proteklu ak. godinu čiji su rezultati prezentirani Stručnom vijeću. Sveobuhvatna analiza realizacije mobilnosti po pojedinom projektu provodi se i pri zaključenju projekta kada se i podnosi završno izvješće AMPEU temeljem čega se dobiva konačna ocjena projekta. Sve su navedene aktivnosti i dokumentirane.

Na temelju analize raspoložive dokumentacije te prikupljanjem potrebnih podataka i razgovorom s dionicima sustava osiguranja kvalitete, Povjerenstvo zaključuje da se na temelju redovitih periodičkih unutarnjih i vanjskih vrednovanja procesi revidiraju te SOK kontinuirano unaprjeđuje, a dionici se o tome pravovremeno izvješćuju. Svrsishodnost procesa i rezultate procesa vrednuje se tijekom i na kraju procesa, a rezultati se koriste u planiranju i odlučivanju. Pritom je kvaliteta rezultata procesa odraz skupnih napora na razini Veleučilišta.

Preporuke:

- Pratiti realizaciju Akcijskog plana poboljšanja prema preporukama iz izvješća stručnog povjerenstva po provedenoj reakreditaciji i Akreditacijskoj preporuci.
- Procijeniti realizaciju Akcijskog plana ostvarenja strateških ciljeva za 2021. godinu.
- Izraditi Akcijski plan ostvarenja strateških ciljeva za 2022. godinu.
- Izraditi Strategiju upravljanja rizicima Veleučilišta u Rijeci.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

5.5. Poboljšanje, inovacije i utjecaj

Primjena mjera za poboljšanje temeljem rezultata evaluacije procesa; inovacije u procesima; utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta.

Zapažanja i zaključak:

Uočena je dobra praksa objavljivanjem svih dokumenata sustava osiguranja kvalitete koji su dostupni svim dionicima. Na mrežnim stranicama na poveznici Sustav osiguravanja kvalitete redovito se objavljuju svi usvojeni dokumenti koji su bitni za provedbu preporuka internih i vanjskih stručnih povjerenstava (operativni planovi, izvješća, pravilnici, priručnici itd.) tematski grupirani u sljedeće odjeljke: Realizacija strategije, Temeljni dokumenti, Kvaliteta nastave, Samovrednovanje nastavnika, Prolaznost studenata, Planovi, Izvješća, Ostalo i javno su dostupni.

Povratne informacije o mjerama koje Veleučilište poduzima i provodi u svrhu poboljšanja stopa prolaznosti i završnosti studenata objavljene su u rubrici „Kvaliteta“ na službenim web stranicama Veleučilišta pod „kvaliteta nastave“, „samovrednovanje nastavnika“ i „prolaznost studenata“ gdje Ured za kvalitetu analizira dobivene podatke te daje prijedloge za poboljšanja.

Cjeloživotno obrazovanje je također zastupljeno na web stranicama Veleučilišta gdje su objavljeni svi programi koje provodi Veleučilište. Treba se nastaviti s tom dobrom praksom i brinuti o njihovoj samoodrživosti kroz kontinuirano objavljivanje.

Veleučilište u Rijeci uložilo je značajna sredstva u opremanje laboratorija koji su u skladu sa zahtjevima i potrebama dionika i direktno utječu na kvalitetu.

Preporuke:

- Nastaviti s promicanjem kulture kvalitete u svojim strateškim dokumentima kako je to uočeno u dokumentima kao što su Priručnik osiguravanja kvalitete, Strategija Veleučilišta u Rijeci 2020. –2024. u kojoj se potiče kultura kvalitete kroz strateški cilj 2.
- Nastaviti već započeta poboljšanja svih ključnih procesa sustava osiguravanja kvalitete kao što su informacijsko povezivanje i praćenje ključnih procesa sustava osiguranja kvalitete.
- Nastaviti kvalitetno informiranje za sve ključne procese osiguravanja kvalitete, uključujući njihovo planiranje, razvoj, formalizaciju, prikupljanje i analizu relevantnih podataka, kao i dokumentiranje, vrednovanje i validaciju navedenih procesa.
- Nastaviti osmišljavati nove programe cjeloživotnog učenja, koji mogu postati održivi i nikako ne zanemariti njihovu kontinuiranu promociju.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

6. Naknadno praćenje plana poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete za ak. god. 2021. / 2022. na Veleučilištu u Rijeci

Nakon provedene unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, izvršene analize prikupljenih dokaza i dokumentacije, a na osnovu Zbirnog izvješća sačinjen je Akcijski plan unaprjeđenja sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci za ak. god. 2021./22. Planom aktivnosti definirani su kriteriji/mjere za poboljšanje sustava, nositelje zadataka, indikatori provedbe i rok provođenja. U sljedećoj tablici prikazana je provedba po kriterijima/mjerama za poboljšanje sustava s danom 31. prosinca 2021.

Tablica 3 Naknadno praćenje plana poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci – stanje 31. 12. 2021.

R. br.	Kriteriji / mjere za poboljšanje sustava	Nositelji zadataka	Rok/ izvršenje	Indikator provedbe	Napomena/ preporuke	Status realizacije s obzirom na rok
1.	**Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokoga učilišta *(ESG 1.1. ESG 1.7., ESG 1.8.)***					
1.1.	Pratiti provedbu Akcijskog plana ostvarenja strateških ciljeva za 2021. godinu	Uprava	31.01.2022.	Izvješće o realizaciji Akcijskog plana ostvarenja strateških ciljeva za 2021. godinu		
1.2.	Analizirati prikupljene podatke i izraditi Izvještaj o rezultatima anketiranja diplomiranih studenata o zadovoljstvu studiranjem anketiranih tijekom prošle akademske godine	Povjerenstvo za kvalitetu, Predsjednica povjerenstva	prosinac 2021.	Izvješće o rezultatima anketiranja diplomiranih studenata s prijedlogom mjera po dobivenim rezultatima.		IZVRŠENO
1.3.	Izraditi Strategiju upravljanja rizicima Veleučilišta u Rijeci	Uprava, Ured za kvalitetu	siječanj 2022.	Strategija upravljanja rizicima Veleučilišta u Rijeci		Izrađen je popis rizika kao priprema za izradu strategije.

1.4.	Izraditi Akcijski plan ostvarenja strateških ciljeva za 2022. godinu	Uprava	31.3.2022.	Akcijski plan provedbe Strategije razvoja Veleučilišta u Rijeci za razdoblje 2021.-2024. - plan za 2022		
1.5.	Oblikovati i usmjeravati veleučilišne procese sukladno zahtjevima ESG smjernica kvalitete u visokom obrazovanju i ISO 9001:2015 standarda i prema njima revidirati ključne dokumente	Uprava, Povjerenstvo za kvalitetu, odgovorne osobe za pojedine veleučilišne procese	Kontinuirano	Revidirani ključni dokumenti		Revidiran Priručnik SOK-a koji još treba potvrditi Stručno vijeće.
1.6.	Preispitati Politiku kvalitete	Uprava, Povjerenstvo za reviziju politike kvalitete	Prosinac 2021.	Izvješće Povjerenstva za reviziju politike kvalitete; revidirana Politika kvalitete	Prema proceduri revizije Politike kvalitete	IZVRŠENO
1.7.	Imenovati Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete za 2021./2022. godinu	Uprava, Stručno vijeće	31.3.2021.	Odluka o imenovanju Povjerenstva za unutarnju prosudbu SOK-a		
1.8.	Izraditi plan unutarnje prosudbe SOK-a i započeti aktivnosti unutarnje prosudbe u užem smislu	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu SOK-a	30.4.2021.	Plan unutarnje prosudbe		
1.9.	Provesti postupak revizije procedura	Voditelj/ica Ureda za kvalitetu	1.7.2022.	Revidirane procedure i tablice procedura		
1.10.	Izgraditi sustav upravljanja dokumentacijom koji će uključiti i sustav za upravljanje procedurama	Povjerenstvo za upravljanje dokumentacijom, Odjeljak za informatiku, Ured za sigurnost informacijskih sustava, Povjerenstvo za kvalitetu	1.6.2022.	Implementacija sustava za upravljanje dokumentacijom		

1.11.	Priprema za nadzorni audit prema normi ISO 9001:2015	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu SOK-a, Povjerenstvo za kvalitetu, Uprava	1.9.2022.	Zbirno izvješće, Upravina ocjena		
1.12.	Sustavno pratiti aktivnosti i rezultate različitih vrednovanja i zahtjeva programskih ugovora.	Prodekan za poslovne odnose, voditeljica Ureda za kvalitetu	Kontinuirano	Planovi, izvješća		
1.13.	Kontinuirano razvijati ciljanu komunikaciju s javnosti o svim važnim aspektima svojih aktivnosti (nastavne, stručne, društvene)	Uprava, pročelnici/voditelji, Uredništvo mrežnih stranica / Povjerenstvo za promidžbu na društvenim mrežama	Kontinuirano	Objave na web stranici i društvenim mrežama		
1.14.	Kontinuirano razvijati društvenu ulogu Veleučilišta u Rijeci te izravno poticati k tome usmjerene aktivnosti	Uprava, pročelnici/voditelji studija, voditelji službi	Kontinuirano	Izvješća o provedenim aktivnostima, objave na dijelu web-a Društveno odgovorno poslovanje		Redovito se provode aktivnosti.
1.15.	Planiranje i izvješćivanje o profesionalnom usavršavanju svih zaposlenika	Voditeljica Ureda za unaprjeđenje nastavničkih kompetencija, Odjeljak za opće, kadrovske i tehničke poslove	Kontinuirano	Izvješće i plan o profesionalnom usavršavanju		
1.16.	Poticanje i prikupljanje dokaza o stručnom angažmanu i javnom djelovanju zaposlenika Veleučilišta	Uprava, pročelnici/voditelji studija, Povjerenstvo za kvalitetu	Kontinuirano	Izvješće o javnom djelovanju zaposlenika		

1.17.	Prikupljati povratne informacije od alumni studenata, njihovih poslodavaca i ostalih vanjskih dionika vezano uz kompatibilnost veleučilišnih studijskih programa s potrebama tržišta rada.	Centar karijera, Povjerenstvo za kvalitetu	Kontinuirano	Izvješće o dobivenim povratnim informacijama alumni studenata, poslodavaca i ostalih vanjskih dionika sa zaključcima i prijedlozima za poboljšanja.		Kreirana je poveznica Stručno – znanstvena postignuća na mrežnim stranicama.
1.18.	Evaluacija postojećih i razvoj novih programa cjeloživotnog obrazovanja sukladno strateškom usmjerenju Veleučilišta te širim društvenim potrebama	Povjerenstvo za cjeloživotno obrazovanje	Kontinuirano	Izvješće o aktivnostima		
1.19.	Redizajn postojećeg mrežnog sjedišta Veleučilišta (www.veleri.hr)	Uredništvo mrežnih stranica, Odjeljak za informatiku	studeni 2021.	Objavljeno redizajnirano mrežno sjedište Veleučilišta (uključene dodatne informacije o studijskim programima)		IZVRŠENO
1.20.	Ispitati efikasnost korištenja nekog alternativnog alata za elektronsku poštu s ciljem povećanja sigurnosti softvera za elektroničku poštu za dolaznu poštu te smanjiti detekciju veleri odlazne e-pošte kao spam-a na drugim serverima.	Odjeljak za informatiku, Centar za sigurnost informacijskih sustava	ožujak 2022.	Izvješće za Upravu, implementacija novog softvera		
2.	**Studijski programi *(ESG 1.2, ESG 1.9.)***					
2.1.	Analizirati potrebu za manjim izmjenama studijskih programa koje bi se implementirale u idućoj akademskoj godini	Prodekanica za nastavu, pročelnici, nastavnici	31.5.2022.	Izmijenjeni Izvedbeni planovi		

2.2.	Ažurno evidentirati manje izmjene studijskih programa i postupati sukladno proceduri AZVO-a	Prodekanica za nastavu, pročelnici odjela, voditelji studija, voditeljica Odjeljka za nastavnu djelatnost	Za iduću akademsku godinu do 1.10.2022.	Izmijenjeni Izvedbeni planovi		
2.3.	Poticati kontinuirano revidiranje i unaprjeđenja nastavnog procesa na osnovu direktnih mjerenja iz nastave.	Prodekanica za nastavu, pročelnici	Kontinuirano	Izvješća o anketiranju, analiza provedbe pravilnika o ocjenjivanju, izvješća o dvostrukom ocjenjivanju	Povremeno provoditi kontrolu primjene Pravilnika o ocjenjivanju; postupati po provedenom anketiranju studenata o kvaliteti nastave; šire primjenjivati model dvostrukog ocjenjivanja itd.	
2.4.	Analizirati potrebu i aktivnosti na eventualnim većim revizijama studijskih programa.	Prodekanica za nastavu, Povjerenstvo za kvalitetu, Povjerenstva za reviziju studijskih programa	kontinuirano	Plan revizije studijskog programa	Predsjednici Povjerenstava za veću reviziju studijskih programa trebaju napraviti plan revizije i dostavljati tromjesečna	

					izvješća o učinjenom	
2.5.	Provesti dodatne postupke u analizi većih odstupanja stvarnog i planiranog studentskog opterećenja (ECTS) te izvršiti eventualne potrebne korekcije.	Povjerenstvo za kvalitetu	ak. god. 2021./22.	Provesti dodatne postupke u analizi većih odstupanja stvarnog i planiranog studentskog opterećenja (ECTS) te izvršiti eventualne potrebne korekcije.		
2.6.	Analizirati stvarno studentsko opterećenje praksom te uskladiti odnos broja sati koji se odnose na studentsku praksu s odgovarajućim brojem ECTS bodova.	Prodekanica za nastavu, Voditelji praktične nastave, Povjerenstvo za kvalitetu	rujan 2022.	Izvješće o provedenim dodatnim postupcima analize većih odstupanja stvarnog i planiranog ECTS opterećenja i o donesenim korektivnim mjerama.		
2.7.	Razviti učinkovit sustav praćenja završnosti na studijskim programima s ciljem poduzimanja učinkovitih mjera.	Prodekanica za nastavu, Pročelnici i voditelji studija, Povjerenstvo za kvalitetu	prosinac 2021.	Izvješće o analizi završnosti na svim veleučilišnim studijskim te prijedlog mjera za poboljšanje završnosti.	Preneseno iz Akcijskog plana unaprjeđenja SOK-a za ak. god. 2020./21.	IZVRŠENO
2.8.	Izraditi proceduru praćenja prikladnosti načina vrednovanja studenata i ocjenjivanja studenata s nastavnim metodama i ishodima učenja	Uprava, pročelnici, voditelji studija	prosinac 2021.	Izvješća pročelnika / voditelja studija o procjeni prikladnosti načina vrednovanja i ocjenjivanja studenata s nastavnim	Preneseno iz Akcijskog plana unaprjeđenja SOK-a za ak. god. 2020./21.	IZVRŠENO

				metodama i ishodima učenja po kolegijima.		
2.9.	Pratiti zapošljivost studenata putem službenih statistika, ali i razviti institucionalno praćenje	Centar karijera, Povjerenstvo za kvalitetu	Kontinuirano	Izrađena procedura praćenja zapošljivosti, izvješće		
3.	**Nastavni proces i podrška studentima (*ESG 1.3., ESG 1.4., ESG 1.6.*)**					
3.1.	Osiguravati jasne i objavljenje uvjete upisa	Prodekanica za nastavu, glavni tajnik, Studentska referada	Kontinuirano	Objavljeni natječaji		
3.2.	Osiguravati dosljednu primjenu sve regulative iz područja nastavnog procesa i studiranja (Pravilnika o studiranju, Pravilnik o ocjenjivanju itd.)	Glavna tajnica, prodekanica za nastavu, institucionalno Povjerenstvo za nastavu i studentska pitanja, Povjerenstva za nastavu po pojedinim odjelima / studijskim programima	Kontinuirano	Izvješća, rješenja o provedenim postupcima		Kontinuirano se rješavaju svi zahtjevi studenata.
3.3.	Javno objavljivati izvedbeni plan nastave za sve studijske programe.	Prodekanica za nastavu, Pročelnici, voditelji studija	Kontinuirano (rujan prethodne ak. godine)	Objavljen izvedbeni plan		IZVRŠENO
3.4.	Analizirati rezultate provedenih anketiranja (nastava, diplomirani studenti, stručna praksa, itd.) i ostale kvantitativne pokazatelje (prolaznost, završnost studenata) i predlagati potrebne mjere	Povjerenstvo za kvalitetu	Kontinuirano	Izvješća o provedenim anketiranjima, revidirana procedura Anketiranje		

3.5.	Provoditi aktivnosti u sklopu Centra karijera u području profesionalne orijentacije studenata i osigurati podršku studentima u vezi s njihovim budućim karijerama.	Voditeljica Centra karijera	Kontinuirano	Izvješće o provedenim aktivnostima		
3.6.	Poticati organiziranje gostujućih predavanja stručnjaka iz prakse i odlaske na terensku nastavu	Uprava, pročelnici i voditelji studija	Kontinuirano	Izvješća i objave na webu i društvenim mrežama o održanim gostujućim predavanjima i terenskoj nastavi		
3.7.	Kontinuirano obnavljanje knjižničnog fonda	Voditeljica knjižnice	Kontinuirano	Izvješće o broju nabavljenih knjiga i časopisa po ak. god.		
3.8.	Organizirati predavanja (diseminaciju iskustva) od strane studenata i nastavnika koji su sudjelovali u Erasmus+ programu	Ured za međunarodnu suradnju	Kontinuirano	Izvješća s održanih: Info-dana, radionica o Erasmus+ programu mobilnosti; objave iskustava na mrežnim stranicama i društvenim mrežama		
3.9.	Osiguravanje podrške studentima iz ranjivih i podzastupljenih skupina	Glavna tajnica, Prodekanica za nastavu, povjerenstva za nastavu, nastavnici	Kontinuirano	Izvješće o provedenim aktivnostima		
4.	**Nastavnički i institucijski kapaciteti (*ESG 1.5., ESG 1.6.*)**					
4.1.	Osiguravanje kvalitetnog nastavnog kadra (stalno zaposleni i vanjski suradnici)	Prodekanica za nastavu, Odjeljak za opće, kadrovske i tehničke poslove	Kontinuirano	Objavljeni natječaji, izvješća o provedbi natječaja	Sukladno planu izbora / reizbora u zvanja i	

					potrebama za zapošljavanje	
4.2.	Dodatno poticati prijenos najnovijih istraživanja, trendova i saznanja s tržišta rada do naših studenata (vanjski suradnici i gosti predavači)	Prodekanica za nastavu, pročelnici	Kontinuirano	Održana gostujuća predavanja o najnovijim istraživanjima i trendovima	O svim provedenim aktivnostima provedenim pročelnici Upravi jednom godišnje dostavljaju izvješća.	
4.3.	Razvijati institucijske kapacitete posebice u funkciji poboljšanja kvalitete nastavnog procesa odnosno osiguravanja postizanja ishoda učenja (laboratoriji, terenska nastava, oprema u učionicama itd.)	Uprava, pročelnici/voditelji studija	Kontinuirano	opremljene učionice i laboratoriji		
4.4.	Izraditi plan edukacija za nastavnike posebice usmjeren na razvoj nastavničkih kompetencija te sustav evaluacije provedenih edukacija i poticati suvremene i fleksibilne puteve učenja i poučavanja	Uprava/ Povjerenstvo za e-učenje /voditeljica Ureda za razvoj nastavničkih kompetencija /Povjerenstvo za kvalitetu	Prosinac 2021. Listopad 2022.	Izrađen plan edukacija usmjerenih na razvoj nastavničkih kompetencija. Izvješće o provedenim edukacijama u ak. godini 2021./22. te evaluacija njihove učinkovitosti.		IZVRŠENO
4.5.	Poticanje na međunarodnu mobilnost nastavnika.	Prodekan za međunarodne odnose	kontinuirano	Izvješće o aktivnostima, obavijesti o natječajima i pozivanje na prijavu		
4.6.	Poticanje nastavnika na rad na projektima	Ured za projekte	kontinuirano	Izvješće o aktivnostima		

4.7.	Poticanje nastavnika na povezivanje stručnog rada s gospodarstvom kroz zajedničke projekte.	Uprava, Pročelnici/voditelji studija/Povjerenstvo za kvalitetu	kontinuirano	Izvješće o aktivnostima		
5.	**Stručna i/ili znanstvena djelatnost (*ESG 1.5*)**					
5.1	Sustavno implementirati praćenje citiranosti radova zaposlenika, sudjelovanja na stručnim i/ili znanstvenim skupovima te evidentiranja dobivenih nagrada za stručni i znanstveni rad (poticanje otvaranja Google Znalac profila i ostalih profila poput ORCID i ResearcherID te osiguravanje ažurnosti unošenja radova u bazu CROSBI)	Voditeljica knjižnice	Kontinuirano	Izvješće		
5.2	Vrednovati, dodatno poticati i nagrađivati društveno relevantni angažman zaposlenika.	Uprava	ak. god. 2021./22	Provedba pravilnika o nagrađivanju		
5.3	Osiguravanje podrške nastavnicima u prijavi i realizaciji svih vrsta domaćih i međunarodnih projekata	Uprava, Ured za projekte	kontinuirano	Prijavljeni projekti		
5.4	Razvijati mehanizme poticanja uključivanja studenata u projekte visokog učilišta.	Ured za projekte, Centar karijera, Uprava	31.03.2022.	Izrađene Smjernice i usvojene na Stručnom vijeću	Preneseno iz Akcijskog plana 2020. / 2021.	IZVRŠENO
6.	**Procesi potpore i ostali procesi**					

6.1	Osiguravati kontinuitet potpornih aktivnosti (primjenom načela supstitucije)	Voditelji ustrojbenih jedinica	kontinuirano	Revidirane procedure		
6.2.	Upravljati međuovisnostima između procesa pisanim procedurama	Voditelji ustrojbenih jedinica, Uprava	Kontinuirano	Revidirane procedure		
6.3.	Osiguravati vidljivost kontinuiranih poboljšanja (izvješćima i postupanjima po internim auditima)	Interni auditori, Voditelji ustrojbenih jedinica	Kontinuirano	Izvješća s internih audita i postinternih razgovora		

7. Zaključak

Povjerenstvo za provođenje postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci za ak. god 2020./2021. provelo je postupak unutarnje prosudbe te u skladu s utvrđenim stanjem predložilo i pratilo tijek provođenja daljnjih postupanja do kraja ciklusa (prosinac 2021.). Ovaj je postupak proveden identificiranjem i analizom odgovarajuće dokumentacije i postupaka, prikupljanjem potrebnih podataka i razgovorima s dionicima ovog sustava nakon čega je uslijedilo donošenje Akcijskog plana unaprjeđenja SOK-a za ak. god. 2021. / 2022. i naknadno praćenje njegove provedbe.

U sljedećoj tablici su navedeni sažeti zaključci izdvojeni prema zahtjevima pojedinih ESG 2015 standarda.

Tablica 4 Zaključci prema zahtjevima ESG 2015 standarda

1.1. Politika osiguravanja kvalitete
Politika osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci je javno dostupna, dio je strateškog upravljanja koju unutarnji dionici razvijaju i provode kroz jasno oformljene strukture i planirane procese. Politika osiguravanja kvalitete je revidirana u prosincu 2020., a uključuje sve bitne aspekte rada Veleučilišta u Rijeci: uključuje postojeće strateško usmjerenje, temelji se na ključnim standardima kvalitete u institucijama visokog obrazovanja (ESG i ISO), podupire akademski integritet i akademsku etičnost, uključivanje vanjskih dionika u procese osiguravanja kvalitete i dinamički pristup prilagodbi potrebama okruženja. U postupku provođenja unutarnje prosudbe sustava dionici sustava potvrdili su upoznatost s Politikom kvalitete Veleučilišta i povećala se svijest o važnosti Politike kvalitete te o važnosti uključenosti u procese te dokumentiranosti provedbenih procesa. *Predlaže se provoditi definirani jednogodišnji postupak praćenja i revidiranja politike kvalitete.* *PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza*
1.2. Izrada i odobravanje programa
Veleučilište u Rijeci je prepoznatljivo po raznolikim studijskim programima usklađenim sa strateškim ciljevima visokog učilišta te utemeljenim i usmjerenim na potreba tržišta rada. Prilikom izrade novih studijskog programa te revizije postojećih studijskih programa *koristi se* metodologija Hrvatskog kvalifikacijskog okvira koja kreće od potreba tržišta rada i šire društvene zajednice te na taj način kreira zahtjeve odnosno ishode koje bi studijski program trebao sadržavati. Trenutno su pokrenute revizije studijskih programa Prometa, Poduzetništva, Telematike, Informatike i Sigurnosti na radu. U planu je i pokretanje revizije i ostalih studijskih programa kao npr. studij Mediteranske poljoprivrede. U revizije su uključeni i stručnjaci iz realnog sektora kako bi se revizija uskladila sa stvarnim potrebama

tržišta. U planu je da se revidirani programi pokrenu u 2022./23. usvajanjem revizija na Stručnom vijeću.

Provedene su i dodatne edukacije i radionice za članove povjerenstva za reviziju studijskih programa o unaprjeđenju postojećih ishoda učenja, načinima vrednovanja i provjere usvojenosti ishoda učenja.

Za programe cjeloživotnog obrazovanja postoji Pravilnik o cjeloživotnom obrazovanju koji opisuje metodologiju izrade takvih programa. U akademskoj godini 2020./2021. proveden je program obrazovanja kao zadnja faza uspješnog EU projekta: Veleri-OI IoT School ili škola interneta stvari sufinanciranog iz Europskog socijalnog fonda pod nazivom Development of the International Education Program Veleri-OI IoT School.

Preporuka Povjerenstva je i u daljnjim revizijama postojećih i izradi novih programa koristiti metodologiju Hrvatskog (Europskog) kvalifikacijskog okvira te, gdje je primjenjivo, postojeći usvojeni skupovi ili pojedinačni ishodi učenja prema HKO-u. Nadalje, preporuča se da svi dokumenti vezani za pokretanje i provedbu revizije budu dostupni na mrežnim stranicama. Također, preporučuje se poticanje nastavnika za izradu programa cjeloživotnog obrazovanja.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta

Nastavnici Veleučilišta u Rijeci koriste velikih broj metoda izvođenja nastave u skladu sa studijskim programima, (predavanja, auditorne vježbe, laboratorijske vježbe, studije slučajeva, projektni rad, učenje kroz rad, seminari, suradničko učenje itd.) kombinirajući individualni i timski rad, a kroz pandemijsko razdoblje se nadalje razvilo i poboljšale kompetencije rada i u online okruženju.

Nastavnike se kontinuirano potiče na odabir prikladnih metoda poučavanja i vrednovanja obzirom na specifičnosti njihovih kolegija. Reviziju postojećih i usvajanje novih, inovativnih metoda poučavanja i vrednovanja nastavnici provode kroz sudjelovanje u nizu metodičko-didaktičkih radionica kao i radionica vezanih za tehnološke inovacije. Akademske 2020./2021. nastavljeno je poučavanje i vrednovanje hibridnim modelom, kombinacijom kontaktne nastave i nastave u online okruženju. Stoga je veliki broj nastavnika sudjelovao na nizu radionica o online alatima, platformama kao i organizaciji nastave, nastavnih materijala i vrednovanja preko istih.

Nastavnici su u vrijeme pandemije pokazali visoki stupanj fleksibilnosti kako bi se sama nastava kao i ostala komunikacija i metode i termini vrednovanja prilagodili specifičnim situacijama pojedinih studenata. Studenti koji su imali valjane argumente oslobođeni su od prisutnosti na nastavi u učionici a na Veleučilištu postoji mogućnost cjelovitog polaganja

ispita za sve one izvanredne studente koji su spriječeni redovito pohađati i polagati ishode učenja tijekom semestra. Izvanredni studenti imaju nastavu organiziranu u popodnevnim satima ili subotom, a također su i konzultacije nastavnika prilagođene i redovitim i izvanrednim studentima.

Kontinuirano se prate rezultati provedene studentske ankete i prijedlozi studenata kako bi se detektirale mogućnosti poboljšanja pa se tako npr. u izvedbeni plan za zimski semestar 2020./2021., na temelju iskazane potrebe od strane studenata, planirao se veći broj sati praktične nastave na određenim kolegijima stručnog preddiplomskog studija Informatike, a na preddiplomskom studiju Prometa jednosemestralni kolegij Matematika promijenio u dvosemestralni.

Povjerenstvo predlaže daljnju redovitu edukaciju nastavnika u području metodike i didaktike nastavnog rada, tehnološkog razvoja platformi i alata za online izvedbu nastave i ostalih aktivnosti te dokumentiranje korištenih metoda i iskustava kod poučavanja i ocjenjivanja uz studenata iz ranjivih skupina. Također se predlaže revizija hardverske opremljenosti dvorana za online izvedbu nastave.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje, certificiranje

Procesi upisa provode se regularno, dosljedno i transparentno. Zbog pandemije izazvane Covid-19 virusom tijekom 2021. pripremili su se upisni materijali za upise u akademsku godinu 2021./2022. u online obliku te su tako i provedeni. Napredovanje studenata jasno je propisano Pravilnikom o studiranju, Pravilnikom o ocjenjivanju a Pravilnikom o priznavanju prethodnog učenja definirani su i postupci priznavanja prethodno postignutih visokoobrazovanih kvalifikacija, ali i informalnog i neformalnog učenja. Cjelokupna organizacija procesa priznavanja prethodnog učenja također je provedena dijelom u online obliku a dijelom uživo. Pripadajuća dokumentacija koja prati upis i napredovanje studenata je cjelovita. S novom akademskom 2021./2022. donesen je novi pravilnik o završnom radu i specijalističkom završnom radu te su provedene aktivnosti informiranja nastavnika i studenata. Svi su obrasci dostupni online te je po preporuci prošlogodišnjeg audita proces prijave završnog odnosno specijalističkog završnog rada omogućen u cijelosti online.

Povjerenstvo predlaže nastaviti online provedbu procesa prepoznatih kao dobra praksa tijekom akademske godine 2020./2021.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

1.5. Nastavno osoblje
Veleučilište u Rijeci kontinuirano osigurava resurse za profesionalni razvoj svih svojih nastavnika i zaposlenika, daje potporu za njihov znanstveno-stručni istraživački angažman, primjenu inovacija u nastavnim metodama, on-line nastavu i primjenjuje pravedne i transparentne procese zapošljavanja. Ono financijski podržava objave znanstvenih i stručnih radova, sudjelovanje na konferencijama, stručno usavršavanje, pohađanje doktorskih studija itd. *Povjerenstvo predlaže, da novoosnovani Ured za unaprjeđenje nastavničkih kompetencija organizira edukacije po iskazanim potrebama od strane nastavnog i nenastavnog osoblja s obzirom na brzinu promjena u okruženju i razvojem tehnologije.* *PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza*
1.6. Resursi za učenje i podrška studentima
Veleučilište u Rijeci osigurava adekvatnu podršku studentskoj populaciji kroz stručne službe, udruge i druge oblike informiranja i potpore (Studentska referada, Knjižnica, Erasmus i CEEPUS koordinator, pravno savjetovanje i Studentski zbor). Također je osigurana podrška i studentima iz ranjivih i podzastupljenih skupina, kao i studentima iz inozemstva koji na Veleučilištu provode dio studijskog boravka. Kriteriji za upis i nastavak studija jasni su i javno dostupni na mrežnim stranicama Veleučilišta, kao i cjelokupna regulativa iz područja odvijanja nastavnog procesa i studiranja općenito (*Pravilnik o studiranju*, *Pravilnik o ocjenjivanju*, *Izvedbeni plan nastave*). Veleučilište potiče različite oblike izvođenja nastave koji su prilagođeni studijskim programima, lokaciji i raznolikoj studentskoj populaciji uključujući i e-učenje putem sustava Merlin i MS Teams koje je intenzivirano uslijed pandemije COVID-19. Od akademske godine 2020./2021. sustav Merlin postao je službeni kanal za informiranje studenata o njihovim obavezama i zadacima na kolegijima kao i za postavljanje silabusa, terminskih planova nastave i nastavnih materijala. Osigurano je objektivno i dosljedno ocjenjivanje studentskih postignuća uz prilagodbu ispitnih postupaka u slučaju potrebe, no s ciljem unaprjeđenja postupka ocjenjivanja studentskih postignuća potrebno je razviti mehanizam vrednovanja postupka ocjenjivanja. U funkciji poboljšanja kvalitete nastavnog procesa Veleučilište omogućuje i stjecanje praktičnih znanja i vještina, potiče suvremene fleksibilne načine poučavanja te prijenos

najnovijih istraživanja, trendova i saznanja s tržišta rada do studenata organiziranjem gostujućih predavanja stručnjaka iz prakse, terenske nastave i angažiranjem vanjskih suradnika. Također, kontinuirano se ulaže i u opremanje laboratorija, učionica i knjižnice. Veleučilište organizira i predstavljanje poslovnih subjekata – potencijalnih budućih poslodavaca, pri kojemu studenti mogu uspostaviti prve kontakte s tržištem rada. U suradnji s Primorsko-goranskom županijom, Veleučilište provodi projekt *Impact Lab*, koji je usmjeren na stvaranje efikasnog programskog okvira za razvoj društveno korisnog modela učenja. Isti uključuje nekoliko aktivnosti poput posebno osmišljenog programa stručne prakse, rješavanja izazova postavljenih od strane partnerskih organizacija te mogućnosti izrade završnih radova koji su usmjereni na određeni društveni problem.

Predlaže se povoditi aktivnosti u sklopu Centra karijera u području profesionalne orijentacije studenata i osigurati podršku studentima u vezi s njihovim budućim karijerama.
Predlaže se razvijati mehanizme poticanja uključivanja studenata u projekte visokog učilišta.
Predlaže se izraditi proceduru koja će konkretno opisati mehanizme provjere objektivnosti i dosljednosti vrednovanja i ocjenjivanja studentskih postignuća.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

1.7. Upravljanje informacijama

Veleučilište osigurava prikupljanje, analizu i korištenje svih informacija relevantnih za njegovo učinkovito upravljanje nastavnim i nenastavnim procesima.

Redovito se ispituje zadovoljstvo studenata kvalitetom nastave, kvalitetom stručne prakse, radom studentske referade te zadovoljstvo studijem i cjelokupnim studiranjem diplomiranih studenata. Također se prikupljaju i analiziraju podaci o napredovanju studenata, uspješnosti i stopi odustajanja od studija.

Resursi za učenje studentima su dostupni u knjižnici, na webu i na sustavu Merlin, a za online komunikaciju i izvođenje nastave u realnom vremenu koristi se MS Teams.

Predlaže se izraditi procedure za popunjavanje baze alumni kontakata te baze s podacima o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

1.8. Informiranje javnosti

Veleučilište na svojim mrežnim stranicama objavljuje sve bitne informacije o svom radu, s naglaskom na informacije o studijskim programima koje izvodi. Sve informacije su lako dostupne i ažurne. Objavljene informacije primarno su namijenjene potencijalnim i sadašnjim studentima (kriteriji upisa, predviđeni ishodi učenja, kvalifikacije koje se njima

stječu, postupci koji se primjenjuju u nastavi, učenju i vrednovanju, stope prolaznosti, informacije o nastavnicima), ali i bivšim studentima, drugim dionicima te široj javnosti.

Osim na službenim mrežnim stranicama, Veleučilište u Rijeci redovito informira javnost o svim aspektima svojeg rada i putem službenih web stranica na društvenim mrežama (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube i LinkedIn) što značajno doprinosi vidljivosti.

Povjerenstvo je stava da je informiranje javnosti zadovoljavajuće te da nadalje treba voditi brigu o pravovremenom ažuriranju dostupnih informacija.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa
Kontinuirano praćenje, vrednovanje i unapređivanje studijskih programa provodi se prema *Pravilniku o postupku izmjena i dopuna studijskog programa*. Manje izmjene studijskih programa ažurno se evidentiraju sukladno proceduri AZVO-a. U 2021. godini, implementirane su manje izmjene studijskih programa (u sklopu promjena do 20% sadržaja inicijalnog studijskog programa) u vidu korekcija ishoda učenja na razini studijskih programa i pojedinačnih kolegija sukladno smjernicama reakreditacijskog povjerenstva. Također, u 2021. godini analizirana su veća odstupanja stvarnog od planiranog studentskog opterećenja definiranog ECTS bodovima te su se izvršile potrebne korekcije u dogovoru s predmetnim nastavnicima. Početkom 2021. godine inicirano je pokretanje veće revizije preddiplomskog i diplomskog studijskog programa Informatike i studijskog programa Telematike te su imenovana odgovarajuća povjerenstva u kojima su članovi predstavnici vanjskih i unutarnjih dionika (Povjerenstvo za reviziju preddiplomskog studija Informatika, Povjerenstvo za reviziju specijalističkog diplomskog stručnog studija Informacijske tehnologije u poslovnim sustavima i Povjerenstvo za reviziju studijskog programa Telematika). Navedena Povjerenstva te Povjerenstva za reviziju oformljena u 2020. godini (Povjerenstvo za reviziju studijskog programa Prometa i Povjerenstvo za reviziju studijskih programa Poduzetništva) su u 2021. godini su odradila niz aktivnosti s naglaskom na izradi ciljeva i ishoda studijskih programa te definiranja skupa potencijalnih kolegija, pri tome uvažavajući rezultate aktualnih znanstvenih istraživanja, potrebe šire zajednice i društva kao cjeline, kao i trenutnih povratnih informacija o opterećenosti, napredovanju, prolaznosti i završnosti studenata. *Potrebno je nastaviti s aktivnostima provođenja većih revizija studijskih programa (Povjerenstva za reviziju studijskih programa trebaju donijeti plan revizije i dostavljati tromjesečna izvješća o učinjenom).*

Potrebno je i definirati prijedlog na razini institucije koji se tiče usklađenja broja sati studentske prakse s odgovarajućim brojem ECTS bodova.
Potrebno je razviti učinkovit sustav praćenja završnosti na studijskim programima s ciljem poduzimanja učinkovitih mjera.

PROCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI: Razvijena faza

Predsjednica
Povjerenstva za unutarnju prosudbu

Dr. sc. Sabrina Šuman, viši predavač

Popis tablica

Tablica 1 Područja unutarnje prosudbe 4
Tablica 2 Aktivnosti, nositelji i rokovi provedbe..... 5
Tablica 3 Naknadno praćenje plana poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci – stanje 31. 12. 2021. 18
Tablica 4 Zaključci prema zahtjevima ESG 2015 standarda 29

Sastavni dio cjelovitog izvješća čine prilozi:

- Zbirno izvješće o provedenim internim auditima prema normi ISO 9001:2015
- Kriteriji za audit AZVO – a