

Veleučilište u Rijeci

SAŽETO

**IZVJEŠĆE O UNUTARNJOJ PROSUDBI
SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE NA**

VELEUČILIŠTU U RIJECI

2017./2018. i 2018./2019.

Rijeka, listopad 2019.

Sadržaj

1. Uvod	1
2. Povjerenstvo za provođenje postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci ak. god. 2017./2018. i 2018./2019.	2
3. Postupak unutarnje prosudbe	3
3.1 Plan provedbe unutarnje prosudbe.....	3
3.2 Program intervjuiranja dionika sustava	8
4. Prosudba modela upravljanja kvalitetom Veleučilišta u Rijeci.....	10
5. Rezultati unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za 2017./2018. i 2018./2019.....	11
6. Provedba plana poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci	22
Popis tablica	32

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 2017./2018. i 2018./2019. godinu sadržajno se donekle razlikuje u odnosu na prethodne prosudbe: integralno se planirala prosudba sustava sukladno ISO 9001:2015 smjernicama i ESG 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 (https://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Standardi_za_veleu%C4%8Dili%C5%A1ta_i_visoke_%C5%A1kole.pdf);
- Identificirati potencijalne rizike i prilike 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 2017. – 2019.

2. Povjerenstvo za provođenje postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci ak. god. 2017./2018. i 2018./2019.

Stručno vijeće Veleučilišta u Rijeci na sjednici održanoj 29. ožujka 2018. godine donijelo je odluku (KLASA: 003-08/18-04/01, URBROJ: 2170-57-01-18-19) o imenovanju članova Povjerenstva za provođenje postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete. Članovi Povjerenstva imenovani su u skladu s **Pravilnikom o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci (KLASA: 003-11/11-01/39; URBROJ: 2170-57-01-11-2) odnosno Pravilnikom o izmjeni Pravilnika o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci (2015. i 2018.)**

Imenovano je Povjerenstvo od 5 članova u sljedećem sastavu:

- ⇒ Mr. sc. Maja Gligora Marković, viša predavačica, predsjednica Povjerenstva (Prodekanica za međunarodnu suradnju), a od 1. listopada 2018. predsjednica je Erika Gržin, predavačica (predstavnica nastavnog osoblja)
- ⇒ Dr. sc. Ljerka Tomljenović, viša predavačica, član (prodekanica)
- ⇒ Đurđica Pajalić Karajković, mag. iur., član (predstavnica nenastavnog osoblja)
- ⇒ Marina Rauker Koch, predavačica, član (predstavnica nastavnog osoblja)
- ⇒ Dominik Ivkošić, član (student)

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 Izvešće 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 jednom u dvije godine prema godišnjem planu. Postupak unutarnje prosudbe provodi se u četiri faze:

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

3.1 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 2015 standardima integriranim u standardne za vrednovanje kvalitete Veleučilišta i visokih škola propisanih od strane AZVO-a

- ⇒ 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
○ Proces 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 i to na način prikazan u tablici 2.

Tablica 2.: Indikatori unutarnje prosudbe SOK-a

	ISO norma 9001:2015	Reakreditacijski standardi AZVO (ESG standardi)
Indikatori	Nije definirano	Nezadovoljavajuća razina kvalitete
	Definirano	
	Implementirano	Minimalna razina kvalitete
	Uglavnom djelotvorno	Zadovoljavajuća razina kvalitete
	Djelotvorno	Visoka razina kvalitete

Rezultati provedene prosudbe uneseni su u:

- Obrazac za samovrednovanje sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci prema reakreditacijskim standardima propisanim od AZVO i
- Obrazac izvješća internog audita prema normi ISO 9001:2015.

Parcijalne prosudbe provedene su po ustrojbenim jedinicama / procesima uz sintetiziranje od strane Povjerenstva za unutarnju prosudbu. Interni audit prema normi ISO 9001:2015 u prvom je ciklusu proveden od svibnja do rujna 2018., a u drugom ciklusu od svibnja do rujna 2019., s obzirom na zahtjeve norme.

U nastavku se navode temeljne planirane aktivnosti uz navođenje nositelja i rokova provedbe i to u tablici 3, aktivnosti vezane uz kriterije reakreditacijskih standarda i u tablici 4 vezano uz zahtjeve norma ISO 9001:2015. U postupku provedbe većina aktivnosti realizirana je sukladno planu.

Tablica 3.: Aktivnosti, nositelji i rokovi provedbe prema reakreditacijskim standardima (ESG standardi) AZVO

Rbr.	Aktivnosti	Nositelji	Rokovi
1.	Sastanak Povjerenstva: Određivanje ciljeva, svrhe i načina provedbe unutarnje prosudbe po ustrojbenim jedinicama	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	3.5.2018.
2.	Provjera usklađenosti Sustava osiguravanja kvalitete sa zakonskim aktima i internim aktima Veleučilišta	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	21.5.2018.
3.	Izrada alata prema reakreditacijskim standardima (ESG standardi) AZVO	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	1.6.2018.
4.	Intervjuiranje studenata, nastavnog, administrativnog i tehničkog osoblja, te vanjskih dionika	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	1.7.2018.
5.	Analiza prikupljenih dokaza i postojeće dokumentacije	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	1.9.2018.
6.	Izrada preliminarnog izvješća. Preliminarno izvješće sadrži rezultate prosudbe i prijedloge za poboljšanje	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	15.12.2018.
7.	Usvajanje preliminarnog izvješća na sjednici Stručnog vijeća Veleučilišta	Stručno vijeće Veleučilišta u Rijeci	01.03.2019.

8.	Rasprava o rezultatima prosudbe na Kolegiju dekana. Uprava traži očitovanje predstavnika ustrojbenih jedinica na koje se primjedbe i preporuke za poboljšanja odnose	Dekan Pročelnici odjela/ voditelji	01.04.2019.
9.	Izrada planova aktivnosti za predložena poboljšanja	Odgovorne osobe	15.05.2019.
10.	Praćenje realizacije planova aktivnosti za poboljšanja	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	01.09.2019.
11.	Izrada i dostava izvješća o provedbi poboljšanja i analiza o njihovoj učinkovitosti	Odgovorne osobe	15.09.2019.
12.	Izrada konačnog izvješća, usvajanje na Stručnom vijeću i objava na mrežnim stranicama Veleučilišta	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	31.10.2019.

Tablica 4.: Aktivnosti, nositelji i rokovi provedbe prema zahtjevima norme ISO 9001:2015

Rbr.	Aktivnosti / proces	Nositelji / interni auditori	Rokovi
2017./2018.			
1.	Sastanak internih auditora za 2018. godinu / edukacija internih auditora od strane ovlaštenih auditora / upute internim auditorima i plan operativnih aktivnosti	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	6. 6. 2018.
2.	Računovodstvo	Ljerka Tomljenović, Đurđica Pajalić Karajković	16. 7. 2018.
3.	Odjeljak za informatiku	Marina Rauker Koch, Đurđica Pajalić Karajković	16. 7. 2018.
4.	Odjel za nastavnu i izdavačku djelatnost i plansko analitičke poslove – nabava i kontroling	Marina Rauker Koch, Đurđica Pajalić Karajković	16. 7. 2018.
5.	Mobilnost i međuinstitucionalna suradnja	Mario Staver, Marina Rauker Koch	16. 7. 2018.
6.	Izdavačka djelatnost	Mario Staver, Marina Rauker Koch	16. 7. 2018.
7.	Nastavni proces i studentska pitanja	Marina Rauker Koch, Đurđica Pajalić Karajković	16. 7. 2018.
8.	Studentska referada	Marina Rauker Koch, Velma Maleta	16. 7. 2018.
9.	Upravljanje projektima	Marina Rauker Koch, Velma Maleta	16. 7. 2018.
10.	Knjižnica	Marina Rauker Koch, Velma Maleta	16. 7. 2018.
11.	SOK	Marina Rauker Koch, Đurđica Pajalić Karajković	16. 7. 2018.
12.	Pravna i ostale službe	Ljerka Tomljenović, Marina Rauker Koch	16. 7. 2018.
13.	Upravljanje	Ljerka Tomljenović, Marina Rauker Koch	16. 7. 2018.
14.	Uredništvo WEB-a / Povjerenstvo za društvene mreže	Ljerka Tomljenović Đurđica Pajalić Karajković	16. 7. 2018.
15.	Studentski zbor	Marina Rauker Koch, Đurđica Pajalić Karajković	16. 7. 2018.

Izvyješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci

Rbr.	Aktivnosti / proces	Nositelji / interni auditori	Rokovi
16.	Centar karijera	Ljerka Tomljenović Đurđica Pajalić Karajković	16. 7. 2018.
17.	Izrada skupnog izvješća	Ovlašteni interni auditori	1. 9. 2018.
18.	Upravina ocjena	Uprava	10. 9. 2018.
19.	Praćenje postupanja po rezultatima audita – <i>postinterni</i> razgovori	Uprava	Kontinuirano do ciklusa internog audita 2019.
2018./2019.			
1.	Sastanak internih auditora za 2019. godinu / edukacija internih auditora od strane ovlaštenih auditora / upute internim auditorima i plan operativnih aktivnosti	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	4. 6. 2019.
2.	Računovodstvo	Eda Ribarić Čučković, Anita Stilin	15. 7. 2019.
3.	Odjeljak za informatiku	Đurđica Pajalić Karajković, Eda Ribarić Čučković	15. 7. 2019.
4.	"Odjel za nastavnu i izdavačku djelatnost i plansko analitičke poslove – nabava i kontroling"	Marina Rauker Koch, Katarina Volarić Nižić	15. 7. 2019.
5.	Mobilnost i međuinstitucionalna suradnja	Damir Pilepić, Đurđica Pajalić Karajković	15. 7. 2019.
6.	Izdavačka djelatnost	Damir Pilepić, Marina Rauker Koch	15. 7. 2019.
7.	Nastavni proces i studentska pitanja	Đurđica Pajalić Karajković, Sanja Grakalić Plenković	15. 7. 2019.
8.	Studentska referada	Đurđica Pajalić Karajković, Sanja Grakalić Plenković	15. 7. 2019.
9.	Upravljanje projektima	Marina Rauker Koch, Damir Pilepić	15. 7. 2019.
10.	Knjižnica	Katarina Volarić Nižić, Anita Stilin	15. 7. 2019.
11.	SOK	Eda Ribarić Čučković, Anita Stilin	15. 7. 2019.
12.	Pravna i ostale službe	Marina Rauker Koch, Anita Stilin	15. 7. 2019.
13.	Upravljanje	Marina Rauker Koch, Đurđica Pajalić Karajković	15. 7. 2019.
14.	Uredništvo WEB-a / Povjerenstvo za društvene mreže	Eda Ribarić Čučković, Damir Pilepić	15. 7. 2019.
15.	Studentski zbor	Katarina Volarić Nižić, Sanja Grakalić Plenković	15. 7. 2019.
16.	Zbornik	Katarina Volarić Nižić, Sanja Grakalić Plenković	15. 7. 2019.
17.	Izrada skupnog izvješća	Ovlašteni interni auditori	1. 9. 2019.
18.	Upravina ocjena	Uprava	10. 9. 2019.
19.	Praćenje postupanja po rezultatima audita – <i>postinterni</i> razgovori	Uprava	Kontinuirano do ciklusa

Rbr.	Aktivnosti / proces	Nositelji / interni auditori	Rokovi
			internog audita 2020.
20.	Drugi ciklus internog audita prema normi ISO 9001:2015	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	Svibanj-rujan 2019.
21.	Donošenje konačnog izvješća	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu	Rujan 2019.

3.2 Program intervjuiranja dionika sustava

Program razgovora s pojedinim skupinama dionika sustava, u sklopu prosudbe sustava prema ESG 2015 standardima, usklađen je s njihovim obvezama i mogućnostima sudjelovanja (ali unutar planiranih rokova), pri čemu su programom predviđene i osnovne teme razgovora (s time da je razgovor bio otvoren prema problematici dionika iz bilo kojeg područja).

Razgovori su održani u slijedećim terminima:

13. lipnja 2018., 12:00-13:00 Razgovor s predstavnicima studenata

- *Nastavni proces*
- *Resursi za potporu učenju*
- *Resursi za potporu studentima*

28. lipnja 2018., 13:00-14:30 Razgovor s predstavnicima nastavnog osoblja

- *Nastavni proces*
- *Cjeloživotno obrazovanje i stručno usavršavanje*
- *Osiguranje kvalitete nastavnog kadra*
- *Sustav informiranja*

28. lipnja 2018., 14:30-15:00 Razgovor s predstavnicima stručno-administrativnih službi

- *Resursi za potporu studentima*
- *Cjeloživotno obrazovanje*
- *Sustav informiranja*

28. lipnja 2018., 15:00-16:30 Razgovor s upravom

- *Ustroj sustava za osiguravanje kvalitete Veleučilišta*
- *Analiza Strategije Veleučilišta u Rijeci 2013.-2020.*

25. rujna 2018. 17:00-18:00 Razgovor s vanjskim dionicima

- *Nastavni proces*
- *Sustav informiranja*
- *Suradnja s gospodarstvom*

Osim toga, u sklopu ciklusa internog audita prema normi ISO 9001:2015 u dva ciklusa (od lipnja do rujna 2018. i 2019. godine, a sukladno planu), od strane internih auditora intervjuirane su odgovorne osobe za pojedine procese. Sažeti zaključci provedenih audita integrirani su u Zbirna izvješća o provedenim internim auditima prema normi ISO 9001:2015 koja čine sastavni dio ovoga Izvješća.

Rezultati svih provedenih razgovora integrirani su u prosudbu modela upravljanja kvalitetom na Veleučilištu u Rijeci kombinirajući zahtjeve normi ISO 9001:2015 i ESG 2015.

4. Prosudba modela upravljanja kvalitetom 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 dvogodišnjem ciklusu unutarnje prosudbe na Veleučilištu u Rijeci (2017. – 2019.) integrirani su zahtjevi ESG – Europskih smjernica osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju iz 2015. godine (integrirani u Reakreditacijske zahtjeve) i zahtjevi ISO 9001:2015 norme.

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

- Strategija razvoja Veleučilišta u Rijeci 2013.-2020.¹
- Strategija osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci²
- Politika kvalitete Veleučilišta u Rijeci
- Pravilnik o sustavu za kvalitetu Veleučilišta u Rijeci
- Pravilnik o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguranja kvalitete Veleučilišta u Rijeci
- Pravilnik o izmjeni Pravilnika o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguranja kvalitete Veleučilišta u Rijeci
- Etički kodeks Veleučilišta u Rijeci
- Samoanalize i druge provedene analize
- Izvešća 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 (poveznica 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.

¹ U tijeku je postupak izrade novog strateškog dokumenta Veleučilišta u Rijeci. Izrađene su SWOT analize svih odjela odnosno studija, izrađena je nova institucionalna SWOT analiza te je u tijeku oblikovanje nove strategije. Njezino usvajanje očekuje se krajem 2019. godine.

² 2018. godine izrađeno je izvješće po Strategiji osiguravanja kvalitete za razdoblje 2012. – 2017. u kojemu je zaključeno, sukladno smjernicama Uprave, da će se nova Strategija osiguravanja kvalitete izraditi kao integralni dio novog strateškog dokumenta Veleučilišta u Rijeci.

5. Rezultati unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za 2017./2018. i 2018./2019

U nastavku će biti dan tablični prikaz sažete ocjene postignuća razine kvalitete po pojedinim područjima prosudbe. Povjerenstvo je donijelo ocjene uvažavajući povratne informacije tijekom razgovora s ključnim dionicima, rezultate provedenog ciklusa internog audita sukladno normi ISO 9001:2015 tijekom 2018. i 2019. godine, te analize rezultata radnog Alata za praćenje reakreditacijskih standarda (standardi za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola propisanih od strane AZVO-a). Uz svako područje daje se opća ocjena Povjerenstva, a u sklopu pojedinih standarda prijedlozi za poboljšanja.³ U preliminarnom izvješću iz prosinca 2018. godine dani su radni zaključci te su po provedbi predloženih mjera dopunjeni i sintetizirani u ovom završnom izvješću.

Tablice s detaljnim prikazima samovrednovanja reakreditacijskih zahtjeva i izvješće o provedenom auditu prema normi ISO 9001:2015 bili su osnova za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Rijeci i prilog su ovoga izvješća. U njima su navedene odgovorne osobe za pojedine kriterije (zahtjeve) kvalitete.

Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokoga učilišta (ESG 1.1. ESG 1.7., ESG 1.8.)

Mišljenje Povjerenstva: Opći ciljevi kvalitete ugrađeni su u Strategiju Veleučilišta u Rijeci čije se ostvarenje redovito prati. Strategija SOK-a donesena je 2012. godine te je Uprava zatražila od Povjerenstva za kvalitetu pripremu završnog izvješća po toj Strategiji i donošenje nove strategije za iduće petogodišnje razdoblje. Izvješće po Strategiji od 2012. – 2017. usvojeno je na Stručnom vijeću u ožujku 2018. godine, a sastoji se od analize učinjenog te smjernica za daljnje postupanje. S obzirom da je započet sveobuhvatan proces oblikovanja nove Strategije Veleučilišta u Rijeci zaključeno je da će nova Strategija SOK-a činiti njezin integralni dio te će biti zajednički donesene. Povjerenstvo za kvalitetu svake godine podnosi Upravi izvješće o učinjenom u proteklom razdoblju. Osim toga procesi osiguravanja kvalitete i kontinuiranih poboljšanja mogu se uočiti na svim razinama ključnih, ali i potpornih procesa i nisu ograničeni samo na djelovanje Povjerenstva. Kontinuirano se radi na dodatnim mogućnostima poboljšanja i u tom se smjeru poduzimaju aktivnosti.

Uvid u upravljačke procese ukazuje na kontinuirane aktivnosti koje doprinose višoj razini kvalitete: izrađeni su gantogrami ključnih aktivnosti institucije, redovito se održavaju sastanci

³ U tablicama su **crvenom bojom** označeni tzv. **ključni standardi** koji predstavljaju diskriminatorne standarde u postupku reakreditacije veleučilišta i visokih škola u smislu da njihovo neispunjavanje narušava kvalitetu cijeloga visokog učilišta. Ti standardi predstavljaju područja u kojim se kontinuirano trebaju poduzimati razvojne aktivnosti.

dekana s voditeljima stručnih službi i prodekanima, novi računovodstveni sustav POINT, edukacija nastavnog osoblja u području nastavničkih kompetencija, novi stručni studijski program, suradnja s Primorsko-goranskom županijom, registracija proširenja djelatnosti, razvojni procesi u području izdavačke djelatnosti (Zbornik Veleučilišta), započete su aktivnosti u sklopu centra karijera, intenzivirane aktivnosti promocije institucije (posebice intenzivno putem društvenih mreža), intenzivirane aktivnosti međunarodne suradnje itd. Pred završetkom je proces oblikovanja nove Strategije Veleučilišta u Rijeci u skladu s novim uvjetima u kojima Veleučilište funkcionira. Napravljeno je cjelovito izvješće po prethodnoj strategiji koje je u postupku donošenja; izrađene su zasebne SWOT analize po svim odjelima i samostalnim studijima; izrađena je i institucionalna SWOT analiza. U izradu nove strategije aktivno su uključeni predstavnici svih ključnih dionika (nastavnika, vanjskih suradnika, gospodarstva, lokalne zajednice, studenata itd.). Prema prijedlozima za poboljšanje implementiran je sustav upravljanja procedurama, u tijeku je priprema za izradu nove sistematizacije radnih mjesta, a kontinuirano se radi na osamostaljivanju i preuzimanju odgovornosti na svim razinama.

Zaključno, Uprava Veleučilišta u Rijeci pokazuje visoko opredjeljenje prema kvaliteti na svim razinama te je spremna osigurati potrebne resurse za aktivnosti koje joj pridonose i, prema potrebi, aktivno se u njih uključivati. Povjerenstvu za kvalitetu predlaže se izraditi Poslovnik kvalitete koji će formalno definirati procese donošenja, praćenja i revidiranja strategijskih dokumenata i operativnih planova; opisati ključne aktivnosti u realizaciji jedne akademske godine (na osnovu izrađenih gantograma) te operativno opisati proces provođenja internog audita.

U sljedećoj je tablici prikaz reakreditacijskih zahtjeva u području ***Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokoga učilišta (ESG 1.1. ESG 1.7., ESG 1.8.)***. Razina usklađenosti svih zahtjeva je na razini *djelomično djelotvorno* prema *djelotvorno* odnosno zadovoljavajuća do visoka razina kvalitete. Iako je procjena ocjena sukladnosti relativno visoka, s obzirom na izuzetnu važnost svih zahtjeva iz ovoga područja, Povjerenstvo u tablici sugerira određene prijedloge za poboljšanja s ciljem postizanja djelotvornosti svih zahtjeva u okviru ovoga reakreditacijskog područja.

Tablica 5.: Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokoga učilišta (ESG 1.1. ESG 1.7., ESG 1.8.)

OPIS STANDARDA	OCJENA POVJERENSTVA / PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJA
1.1 Visoko je učilište uspostavilo funkcionalan sustav unutarnjeg osiguravanja kvalitete	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Dodatnu pozornost posvetiti: <ul style="list-style-type: none"> • Reviziji svih dokumenata kvalitete sukladno potrebama • Redovitim mehanizmima provođenja, praćenja i revidiranja Strategije i politike kvalitete
1.2. Visoko učilište primjenjuje preporuke za unaprjeđenje kvalitete iz ranije provedenih vrednovanja	Djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Nastaviti s poticanjem i praćenjem aktivnosti koje su rezultat različitih vrednovanja iz prethodnih ciklusa i programskih ugovora, a sve sa zajedničkim ciljem osiguravanja kontinuiranih poboljšanja.
1.3. Visoko učilište podupire akademski integritet i slobode, sprečava sve oblike neetičnog ponašanja, netolerancije i diskriminacije.	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Dopuniti politiku kvalitete s posebno istaknutom orijentacijom prema etičkoj i društvenoj odgovornosti institucije te poštovanju akademskog integriteta.
1.4. Visoko učilište osigurava dostupnost informacija o važnim aspektima svojih aktivnosti (nastavnoj, stručnoj i/ili znanstvenoj i društvenoj ulozi)	Djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Dodatnu pozornost posvetiti ciljanom razvoju komunikacije sa srednjim školama odnosno potencijalnim studentima.
1.5. Visoko učilište razumije i potiče razvoj svoje društvene uloge.	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Dodatnu pozornost posvetiti pronalaženju daljnjih mogućnosti aktivnog korištenja rezultata svoga rada u kontekstu svoje društvene uloge (nastavno na dosadašnje pozitivne primjere).
1.6. Programi cjeloživotnog učenja koje visoko učilište izvodi usklađeni su sa strateškim ciljevima i misijom visokog učilišta te društvenim potrebama.-	Djelotvorni mehanizmi

Studijski programi (ESG 1.2, ESG 1.9.)

Mišljenje Povjerenstva: 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. Provedena je revizija ishoda na razini programa i na razini kolegija, a u skladu s tim donesen je novi Pravilnik o ocjenjivanju studenata preddiplomskih stručnih i specijalističkih diplomskih stručnih studija kojim je propisan način ocjenjivanja temeljen na ishodima. Ocjena zahtjeva kvalitete iz područja studijskih programa ukazuje na razinu *implementirano* u zahtjevima koji se odnose na ishode učenja što bi značilo da su formalni mehanizmi ustrojani, ali još ima prostora u području rasta djelotvornosti ovih zahtjeva te je preporuka Povjerenstva ovim zahtjevima pridati posebnu pozornost.

Standard koji se odnosi na stručnu praksu procijenjen je *djelotvornim* i može se ocijeniti primjerom *dobre prakse* jer ne samo da su ključni zahtjevi standarda djelotvorno zadovoljeni nego se aktivno pronalaze nove mogućnosti za poboljšavanje ovoga značajnog dijela naših studijskih programa.

U svrhu lakšeg i sustavnijeg praćenja svih promjena unutar pojedinog studijskog programa Povjerenstvo je iniciralo stvaranje arhive studijskih programa koja je izrađena i sastoji se od: inicijalnog studijskog programa, odluke o svim formalnim i sadržajnim promjenama i tablice – vremenika promjena koje su provedene te pripadajućih ishoda učenja ukoliko oni nisu sastavni dio studijskog programa. Osim toga, u rujnu 2019. donesen je novi Pravilnik o postupku izmjena i dopuna studijskih programa s ciljem kontinuiranog praćenja, vrednovanja i unapređivanja studijskih programa.

U nastavku je sažeti prikaz ocjene sukladnosti u području **II. reakreditacijskih standarda Studijski programi (ESG 1.2, ESG 1.9.)** te pripadajući prijedlozi za poboljšanja.

Tablica 6: Studijski programi (ESG 1.2, ESG 1.9.)

OPIS STANDARDA	Ocjena povjerenstva / prijedlozi za poboljšanja
2.1 Opći ciljevi svih studijskih programa u skladu su s misijom i strateškim ciljevima visokog učilišta te potrebama tržišta rada	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Pri reviziji postojećih (ili kreiranju novih studijskih programa) metodološki unaprijediti analizu opravdanosti njihova izvođenja te aktivno uključiti potencijalne poslodavce u te procese. Dodatno uključiti strukovne udruge (gdje je primjenjivo) u revizije (kreiranje) studijskih programa.
2.2. Predviđeni ishodi učenja studijskih programa koje visoko učilište izvodi odgovaraju razini i profilu kvalifikacija koje se njima stječu.	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Provesti analizu revidiranih ishoda i prijedloga promjena nastavnika te postupiti po rezultatima analize. Aktivno analizirati usklađenost ishoda učenja studijskih programa s društvenim potrebama, potrebama struke i potrebama tržišta rada.
2.3. Visoko učilište dokazuje postignuće predviđenih ishoda učenja na studijskim programima koje izvodi	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Formaliziranje aktivnosti planskog revidiranja i unaprjeđenja nastavnog procesa na osnovu direktnih mjerenja iz same nastave. Aktivno analizirati usklađenost ishoda učenja studijskih programa s društvenim potrebama, potrebama struke i potrebama tržišta rada.
2.4. Postupci planiranja, predlaganja i prihvaćanja novih te revizije ili ukidanja postojećih programa uključuju povratne informacije studenata, poslodavaca, strukovnih udruženja, alumnija	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Dodatno poraditi na sustavnosti i redovitosti razvojnih aktivnosti u okviru unaprjeđenja studijskih programa.
2.5. Visoko učilište osigurava usklađenost ECTS-a sa stvarnim studentskim opterećenjem	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Detaljno proanalizirati provedenu studentsku anketu o ECTS bodovima. Dodatno poraditi na sustavnosti i redovitosti provjere usklađenosti ECTS bodova sa stvarnim studentskim opterećenjem.
2.6. Studentska je praksa sastavni dio studijskih programa	Djelotvorni mehanizmi

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

Mišljenje Povjerenstva: Uvidom u aktivnosti koje se odnose na nastavni proces i podršku studentima Povjerenstvo je ocijenilo djelotvornim formalne mehanizme koji se odnose na različite modalitete potpore studentima (od djelomično djelotvornih do djelotvornih mehanizama).

Izrađen je cjeloviti informacijski paket za studente.

U nastavi se koriste metode poučavanja usmjerene na studente i potiče aktivna uloga studenata u ostvarivanju procesa učenja. Prilagodljivost puteva učenja vidljiva je iz Odluke kojom je omogućeno 20% nastave izvoditi online od ak. god. 2018./2019.

Potiče se i provodi, iako ne u velikoj mjeri, primjena dvostrukih ocjenjivanja te razvoj dodatnih metoda provjere vrednovanja i ocjenjivanja studentskih postignuća.

Dodatni prostor za poboljšanja postoji u području daljnjeg razvoja podrške studentima iz ranjivih skupina i stranim studentima. Kontinuirano se potiče uključivanje dolaznih stranih studenata u redovitu nastavu (ne samo konzultativnu) i na učenje hrvatskog jezika. Od akademske godine 2019./20. osigurana je kvota za strane studente koji mogu u cijelosti studirati na Veleučilištu u Rijeci.

Praćenje zapošljivosti završenih studenata potrebno je sustavno ustrojiti. Aktivnosti u okviru Centra karijera trenutno su obustavljene zbog kadrovskih promjena.

U nastavku je sažeti prikaz ocjene sukladnosti u području III. reakreditacijskih standarda **Nastavni proces i podrška studentima (ESG 1.3., ESG 1.4., ESG 1.6.)** te pripadajući prijedlozi za poboljšanja.

Tablica 7.: Nastavni proces i podrška studentima (ESG 1.3., ESG 1.4., ESG 1.6.)

OPIS STANDARDA	Ocjena POVJERENSTVA / PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJA
3.1. Uvjeti upisa na visoko učilište ili nastavak studija usklađeni su sa zahtjevima studijskog programa, jasni su, objavljeni i dosljedno se primjenjuju.	Djelotvorni mehanizmi
3.2. Visoko učilište prikuplja i analizira podatke o napredovanju studenata na studiju i na temelju njih osigurava kontinuitet studiranja i završnost studenata.	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Poraditi na jasnoći i dostupnosti postupaka praćenja napredovanja studenata.
3.3. Visoko učilište osigurava poučavanje usmjereno na studenta	Djelotvorni mehanizmi

3.4. Visoko učilište osigurava odgovarajuću podršku studentima	<i>Uglavnom djelotvorni mehanizmi</i>
Prijedlozi za poboljšanja	Razviti konkretne aktivnosti u sklopu centra karijera u funkciji profesionalnog usmjeravanja studenata
3.5. Visoko učilište osigurava podršku studentima iz ranjivih i podzastupljenih skupina	<i>Uglavnom djelotvorni mehanizmi</i>
Prijedlozi za poboljšanja	Sukladno potrebama, razmotriti mogućnost prilagodbe informacija o upisu, prijavnih i upisnih procedura osobama iz ranjivih i podzastupljenih skupina.
3.6. Visoko učilište omogućava studentima stjecanje međunarodnog iskustva	<i>Djelotvorni mehanizmi</i>
3.7. Postoji funkcionalan sustav poticanja studiranja inozemnih studenata na visokom učilištu (u sklopu međunarodnih programa u kojima Veleučilište sudjeluje)	<i>Implementirani do djelomično djelotvorni mehanizmi</i>
Prijedlozi za poboljšanja	Potaknuti uključivanje dolaznih stranih studenata u redovitu nastavu (ne samo konzultativnu). Dodatno potaknuti učenje hrvatskog jezika. Dodatne aktivnosti na promociji mogućnosti upisa stranih studenata na studij na Veleučilištu u Rijeci (u okviru upisnih kvota za strane studente).
3.8. Visoko učilište osigurava objektivno i dosljedno vrednovanje i ocjenjivanje studentskih postignuća	<i>Uglavnom djelotvorni mehanizmi</i>
Prijedlozi za poboljšanja	Razmotriti mogućnost veće primjene dvostrukih ocjenjivanja te razvoj dodatnih metoda provjere vrednovanja i ocjenjivanja studentskih postignuća.
3.9. Visoko učilište izdaje diplomu i dopunske isprave o studiju u skladu s odgovarajućim propisima.	<i>Djelotvorni mehanizmi</i>
Prijedlozi za poboljšanja	Kontinuirano provjeravati sadržaj dodatne isprave te ga po potrebi mijenjati.
3.10. Visoko učilište vodi brigu o zapošljivosti studenata nakon studija.	<i>Djelomično djelotvorni mehanizmi</i>
Prijedlozi za poboljšanja	Razviti sustavan i specifičan pristup analizi zapošljivosti naših studenata.

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

Mišljenje Povjerenstva: Prilikom ocjene nastavničkih i institucijskih kapaciteta Povjerenstvo je mišljenja da Veleučilište u Rijeci trenutno vrlo djelotvorno osigurava sve potrebne kapacitete: ljudske resurse, materijalne i financijske resurse. U prijedlozima za poboljšanja ističe težnju kontinuiranog iznalaženja dodatnih mogućnosti poboljšavanja postojećih kapaciteta u kvalitativnom i kvantitativnom smislu, a u skladu s mogućnostima, s prioritarnim fokusom na studentske potrebe.

U nastavku je sažeti prikaz ocjene sukladnosti u području IV. reakreditacijskih standarda **Nastavnički i institucijski kapaciteti (ESG 1.5., ESG 1.6.)** te pripadajući prijedlozi za poboljšanja.

Tablica 8.: Nastavnički i institucijski kapaciteti (ESG 1.5., ESG 1.6.)

OPIS STANDARDA	OCJENA POVJERENSTVA / PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJA
4.1. Visoko učilište osigurava odgovarajuće nastavničke kapacitete	Djelotvorni mehanizmi
4.2. Visoko učilište osigurava odgovarajuću kvalitetu vanjskih suradnika.	Djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Razviti dodatne mehanizme poticanja uključivanja najnovijih istraživanja, trendova i saznanja s tržišta rada od strane vanjskih suradnika.
4.3. Zapošljavanje, napredovanje i reizbor nastavnika temelje se na objektivnim i transparentnim postupcima koji uključuju vrednovanje izvrsnosti.	Djelotvorni mehanizmi
4.4. Visoko učilište pruža podršku nastavnicima u njihovu profesionalnom razvoju	Djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Poticanje nastavnika na prijavljivanje projekata od strane ureda za projekte i ureda za međunarodnu suradnju. Informiranje nastavnika o mogućnostima stručnog usavršavanja kroz Erasmus+ projekte posebno s naglaskom na didaktičko-metodičke vještine.
4.5. Prostor, oprema i cjelokupna infrastruktura (laboratoriji, informatička služba, radilišta i sl.) odgovarajući su za provedbu studijskih programa i osiguravaju postizanje predviđenih ishoda učenja te realizaciju stručne i /ili znanstvene djelatnosti.	Djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Kontinuirano pronalaziti dodatne mogućnosti poboljšanja raspoložive infrastrukture odnosno osiguravanja nove (posebno usmjereno na laboratorije i ostalu infrastrukturu u funkciji unaprjeđenja nastavnog procesa).

4.6. Knjižnica i njezina opremljenost te pristup dodatnim sadržajima osiguravaju dostupnost literature za potrebe kvalitetna studiranja i kvalitetne znanstveno-nastavne djelatnosti.	Djelotvorni mehanizmi
4.7. Visoko učilište racionalno upravlja financijskim resursima.	Djelotvorni mehanizmi

Stručna i/ili znanstvena djelatnost (ESG 1.5)

Mišljenje Povjerenstva: Sukladno reakreditacijskom zahtjevu koji se odnosi na stručnu i/ili znanstvenu djelatnost Povjerenstvo ocjenjuje da su zaposlenici na Veleučilištu u Rijeci vrlo posvećeni postizanju visoke kvalitete i kvantitete stručnog i znanstvenog rada. Kao prijedlozi za poboljšanja navodi se potreba za sustavnim praćenjem citiranosti i sustavnog individualnog praćenja sudjelovanja na stručnim i / ili znanstvenim skupovima.

Nešto više prostora za poboljšanja postoji u okviru zahtjeva koji obavezuje Veleučilište na društvenu relevantnost svojih istraživanja i prijenosa znanja. U tom smislu potrebno je institucionalno formalizirati mehanizme praćenja društvenog relevantnog angažmana, te kao posebno bitno, razviti dodatne mehanizme poticanja uključivanja studenata u projekte visokog učilišta.

U nastavku je sažeti prikaz ocjene sukladnosti u području V. reakreditacijskih standarda **Stručna i/ili znanstvena djelatnost** (ESG 1.5) te pripadajući prijedlozi za poboljšanja.

Tablica 9.: Stručna i/ili znanstvena djelatnost (ESG 1.5)

OPIS STANDARDA	OCJENA POVJERENSTVA / PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJA
5.1. Nastavnici i suradnici zaposleni na visokom učilištu posvećeni su postizanju visoke kvalitete i kvantitete stručnog i /ili znanstvenog rada	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Sustavno implementirati praćenje citiranosti. Sustavno implementirati pojedinačno praćenje sudjelovanja nastavnika i suradnika na stručnim i/ili znanstvenim skupovima. Potaknuti zaposlenika na otvaranje Google Znalac profila i ostalih mogućnosti za povećavanje stručne i znanstvene vidljivosti (povezano sa standardom 5.3)
5.2. Visoko učilište dokazuje društvenu relevantnost svojih stručnih i/ili znanstvenih istraživanja i prijenosa znanja.	Implementirani do djelomično djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Sukladno mogućnostima pratiti pokazatelje društvene relevantnosti institucionalnih stručnih i/ili znanstvenih istraživanja. Sustavno poticati i nagrađivati društveno relevantan angažman zaposlenika.

5.3. Stručna i/ili znanstvena postignuća visokog učilišta prepoznata su u regionalnim, nacionalnim i međunarodnim okvirima	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Ustrojiti evidenciju popisa svih vrsta nagrada i priznanja koja su stekli nastavnici i suradnici. Pokrenuti aktivnosti na podršci otvaranju Google znalac profila nastavnog osoblja, ažurnog ispunjavanja CROSBİ profila te ostalog (ORCID i ResearcherID).
5.4. Stručna i/ili znanstvena aktivnost i postignuća visokog učilišta unapređuju nastavni proces	Uglavnom djelotvorni mehanizmi
Prijedlozi za poboljšanja	Razviti dodatne mehanizme poticanja uključivanja studenata u projekte visokog učilišta

Procesi potpore / ostali procesi (ESG 1.6 / ESG 1.8)

Procesi potpore (studentska referada, knjižnična djelatnost, informatička podrška, računovodstvo i nabava, pravna i ostale službe) i ostali procesi (upravljanje projektima, centar karijera, studentske organizacije, uredništvo WEB-a i povjerenstvo za promidžbu na društvenim mrežama) detaljno su prosuđivani sljedeći zahtjeve norme ISO 9001:2015. U prilogu ovoga izvješća je zbirno izvješće o provedenim auditima u ak.god. 2017./18. i 2018./19. u kojem su istaknuta ključna opažanja i prijedlozi za poboljšanja. Tijekom procesa audita nisu uočene nesukladnosti, već samo određeni rizici odnosno mogućnosti za poboljšanja.

Mišljenje povjerenstva:

U većini procesa utvrđeno je sljedeće:

- Zadovoljavajuća dokumentiranost procedura i procesa te njihova dostupnost.
- Upravlja se međuovisnostima i nastoje se pronaći mogućnosti za poboljšanja u okviru njih.
- Primjenjuje se načelo supstitucije što je vidljivo iz procedura i opisa poslova.
- PDCA ciklus se u većini slučajeva primjenjuje.
- Predlaže se poduzimanje odgovarajućih korektivnih mjera u području uočenih opservacija sukladno prijedlozima u opisu tijeka provedenog audita odnosno sukladno mišljenju uprave.
- Predlaže se daljnji aktivni rad na sustavu upravljanja procedurama.

Između dva ciklusa internih audita, koji su se proveli od lipnja do rujna 2018. i 2019., internog audita u 2019. godini provodene se sljedeće aktivnosti:

1. Periodično praćenje aktivnosti sukladno zaključcima (*postinterni* razgovori članova uprave s odgovornim osobama).
2. Formalno ustrojavanje sustava upravljanja procedurama.
3. Dan je dodatni fokus na ustrojavanju procesa koji su u svojim počecima (centar karijera) ili do sada nisu imali formalizirane mehanizme za ponavljajuće aktivnosti (Studentski zbor).

6. Provedba plana poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci

Nakon provedene unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, izvršene analize prikupljenih dokaza i dokumentacije, a na osnovu preliminarnog izvješća iz prosinca 2018. godine, sačinjen je plan aktivnosti za poboljšanje sustava kvalitete Veleučilišta u Rijeci. Planom aktivnosti definirani su kriterije/mjere za poboljšanje sustava, nositelji zadataka i rok provođenja. U sljedećoj tablici prikazana je provedba po kriterijima/mjerama za poboljšanje sustava.

Tablica 10.: Provedba plana poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci

R.br.	Kriteriji / mjere za poboljšanje sustava	Nositelji zadataka	Izvršenje do 25. 9.2019.	Napomena/preporuke
1.	Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokoga učilišta (ESG 1.1. ESG 1.7., ESG 1.8.)			
1.1.	Oblikovati novi strateški dokument Veleučilišta u Rijeci čiji će integralni dio biti i strategija osiguravanja kvalitete.	Uprava, Povjerenstvo za reviziju strategije	Djelomično izvršeno	Izrađena je SWOT matrica, a strategija će biti dovršena do kraja studenog
1.2.	Oblikovati i usmjeravati veleučilišne procese sukladno zahtjevima ESG smjernica kvalitete u visokom obrazovanju i ISO 9001:2015 standarda	Uprava, Povjerenstvo za kvalitetu, odgovorne osobe za pojedine veleučilišne procese	Kontinuirano*	
1.3.	Ključne dokumente SOK-a uskladiti s novom strategijom. U nove dokumente ugraditi redovite	pomoćnik dekana za promicanje kvalitete,	Djelomično izvršeno	Revizija dokumenata je u tijeku, a konačno usvajanje od strane Stručnog

Izvešće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci

R.br.	Kriteriji / mjere za poboljšanje sustava	Nositelji zadataka	Izvršenje do 25. 9.2019.	Napomena/preporuke
	mehanizme praćenja i revizije politike kvalitete i svih strateških dokumenata.	predstavnik uprave i Povjerenstvo za kvalitetu		vijeća bit će provedeno po donošenju strategije
1.4.	Ustrojiti sustav upravljanja procedurama	pomoćnik dekana za promicanje kvalitete	Izvršeno	
1.5.	Sustavno pratiti aktivnosti i rezultate različitih vrednovanja i zahtjeva programskih ugovora.	Uprava, pomoćnik dekana za promicanje kvalitete	Kontinuirano*	
1.6.	Kontinuirano razvijati ciljanu komunikaciju s javnosti o svim važnim aspektima svojih aktivnosti (nastavne, stručne, društvene)	Uprava, pročelnici, povjerenstvo za web / povjerenstvo za promidžbu na društvenim mrežama	Kontinuirano*	Redovito se objavljuju vijesti na webu i društvenim mrežama o svim aktivnostima.
1.7.	Kontinuirano razvijati društvenu ulogu Veleučilišta u Rijeci te izravno poticati k tome usmjerene aktivnosti	Uprava, pročelnici, voditelji službi	Kontinuirano*	Preporuka povjerenstva je da razvoj društvene uloge bude dio strategije
2.	Studijski programi (ESG 1.2, ESG 1.9.)			
2.1.	Izraditi arhivu studijskih programa koja će se sastojati od: inicijalnog studijskog programa, odluke o svim formalnim i sadržajnim promjenama i tablice – vremenika promjena koje	Odjeljak za nastavnu djelatnost	Izvršeno	

Izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci

R.br.	Kriteriji / mjere za poboljšanje sustava	Nositelji zadataka	Izvršenje do 25. 9.2019.	Napomena/preporuke
	su provedene te pripadajućih ishoda učenja ukoliko oni nisu sastavni dio studijskog programa.			
2.2.	Izraditi detaljan plan aktivnosti revizije ishoda studijskih programa i ishoda učenja	Prodekanica za nastavu, pročelnici	Izvršeno	Provedena je revizija ishoda programa i ishoda učenja
2.3.	Poticati kontinuirano revidiranje i unaprjeđenja nastavnog procesa na osnovu direktnih mjerenja iz nastave.	Prodekanica za nastavu, pročelnici	Kontinuirano*	Povremeno provoditi kontrolu primjene Pravilnika o ocjenjivanju; postupati po provedenom anketiranju studenata o kvaliteti nastave; šire primjenjivati model dvostrukog ocjenjivanja itd.
3.	Nastavni proces i podrška studentima (ESG 1.3., ESG 1.4., ESG 1.6.)			
3.1.	Intenzivirati aktivnosti u sklopu Centra karijera u području profesionalne orijentacije studenata. Razviti mehanizme praćenja zapošljivosti naših studenata.	Voditelj Centra karijera	Nije izvršeno	Odgođeno zbog kadrovskih promjena

Izvešće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci

R.br.	Kriteriji / mjere za poboljšanje sustava	Nositelji zadataka	Izvršenje do 25. 9.2019.	Napomena/preporuke
3.2.	Izraditi osuvremenjene informacijske pakete za studente (brucoše, dolazne Erasmus studente, inozemne studente, studente iz ranjivih skupina...)	Prodekanica za nastavu, prodekanica za međunarodnu suradnju, Odjeljak za nastavnu i izdavačku djelatnost te plansko-analitičke poslove, Studentska referada, pročelnici	Izvršeno	
3.3.	Izraditi sustavne mehanizme povremene provjere objektivnosti i dosljednosti vrednovanja i ocjenjivanja studentskih postignuća	Prodekanica za nastavu, pročelnici	Djelomično izvršeno	Nastavnici su dužni, na zahtjev pročelnika, dostaviti materijale kojima dokazuju provedbu Pravilnika o ocjenjivanju, a dio nastavnika provodi i model dvostrukog ocjenjivanja.
3.4.	Organizirati predavanja od strane studenata koji su sudjelovali u Erasmus+ programu	Ured za međunarodnu suradnju	Kontinuirano*	Po povratku na matičnu instituciju
4.	Nastavnički i institucijski kapaciteti (ESG 1.5., ESG 1.6.)			
4.1.	Dodatno poticati prijenos najnovijih istraživanja, trendova i saznanja s tržišta rada do naših studenata (vanjski suradnici i gosti predavači)	Prodekanica za nastavu, pročelnici	Kontinuirano*	Nastavu na većem broju stručnih kolegija izvode upravo osobe sa tržišta rada (vanjski suradnici). O svim aktivnostima

Izvešće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci

R.br.	Kriteriji / mjere za poboljšanje sustava	Nositelji zadataka	Izvršenje do 25. 9.2019.	Napomena/preporuke
				provedenim na odjelima pročelnici Upravi jednom godišnje dostavljaju izvješća.
4.2.	Razvijati institucijske kapacitete posebice u funkciji poboljšanja kvalitete nastavnog procesa odnosno osiguravanja postizanja ishoda učenja (laboratoriji, terenska nastava, oprema u učionicama itd.)	Uprava	Kontinuirano*	Opremljeni su praktikumi Prometnog odjela, Odjela sigurnosti na radu i Telematike te biotehnički laboratorij
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 stručan i znanstveni rad. (potaknuti otvaranje Google Znalac profila i ostalih profila poput ORCID i ResearcherID te osigurati ažurnost unošenja radova u bazu CROSBİ)	Pomoćnica dekana za promicanje kvalitete, voditeljica knjižnice	Kontinuirano	Nastavnici se kontinuirano obavještavaju o potrebi unosa podataka u bazu CROSBİ, a ostali podaci se prikupljaju putem obrasca o samovrednovanju nastavnika. Preporuka povjerenstva je da baza CROSBİ bude osnova za utvrđivanje ispunjavanja uvjeta kod izbora/reizbora nastavnika te da se osmisli obrazac putem kojeg će nastavnici tijekom cijele godine dostavljati podatke o svojim aktivnostima.

Izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci

R.br.	Kriteriji / mjere za poboljšanje sustava	Nositelji zadataka	Izvršenje do 25. 9.2019.	Napomena/preporuke
5.2.	Kreirati mehanizme vrednovanja, dodatnog poticanja i nagrađivanja društveno relevantnog angažmana zaposlenika.	Uprava	Kontinuirano*	Zaposlenici primaju pohvale za svoj društveno relevantni angažman i na vijećima odjela i na Stručnom vijeću. Preporuka povjerenstva je izraditi formalan mehanizam vrednovanja angažmana.
5.4.	Razviti dodatne mehanizme poticanja uključivanja studenata u projekte visokog učilišta.	Uprava	Nije izvršeno	

* mjere za koje je predviđeno višegodišnje trajanje

7. Zaključak

Povjerenstvo za provođenje postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci za ak. god 2017./2018. i 2018./2019. provelo je postupak unutarnje prosudbe te u skladu s utvrđenim stanjem u 2017./18. predložilo i pratilo tijek provođenje daljnjih postupanja do kraja ciklusa (rujan 2019.). Ovaj je postupak proveden identificiranjem i analizom odgovarajuće dokumentacije i postupaka, prikupljanjem potrebnih podataka i razgovorom s dionicima ovog sustava.

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

Tablica 11. Zaključci prema zahtjevima ESG 2015 standarda

1.1. Politika osiguravanja kvalitete
Veleučilište u Rijeci ima javno dostupnu politiku osiguravanja kvalitete. Ona 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>Predlaže se formalno definiranje načina provođenja, praćenja i revidiranja politike kvalitete.</i>
1.2. Izrada i odobravanje programa
Prepoznatljivost Veleučilišta u Rijeci temelji se na raznolikosti studijskih programa koji su usklađeni sa strateškim ciljevima visokog učilišta te istovremeno uvažavanjem potreba tržišta rada. Prilikom izrade novog studijskog programa <i>stručni studij Održivi agroturizam</i> za koji je dobiven dopusnica 2018. godine korištena je 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. Za programe cjeloživotnog obrazovanja postoji Pravilnik o cjeloživotnom obrazovanju koji opisuje metodologiju izrade takvih programa. <i>Preporuka Povjerenstva je nadalje koristiti metodologiju Hrvatskog (Europskog) kvalifikacijskog okvira, ne samo pri izradi novih, već i pri reviziji postojećih studijskih programa.</i>
1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta

Na Veleučilištu u Rijeci uobičajeno je korištenje različitih načina izvođenja nastave (predavanja, studije slučajeve, rješavanje zadataka, timski rad / zajednički projekti, suradničko učenje, on-line nastava itd.).

U sklopu uvođenja novog Pravilnika o ocjenjivanju studenata Veleučilišta u Rijeci dodatno se naglašavalo i poticalo nastavnike na primjenu prikladnih metoda poučavanja s obzirom na sadržaj ishoda učenja njihovih kolegija i s time povezanih prikladnih metoda provjere njihove pojedinačne usvojenosti. S tim u vezi, potiče se redovito objavljivanje rezultata kontinuiranog praćenja studenata tijekom semestra. Nastavnici su pohađali i metodičko-didaktičke radionice povezane s metodologijom ishoda učenja i načinima njihove provjere.

Potiče se izvođenje programa na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge, što je vidljivo i donošenjem Odluke o izvođenju online nastave. Potiče se i provodi, iako ne u velikoj mjeri, primjena dvostrukih ocjenjivanja te razvoj dodatnih metoda provjere vrednovanja i ocjenjivanja studentskih postignuća.

Za studente s invaliditetom vrši se individualna prilagodba procesa poučavanja i procesa ocjenjivanja.

Povjerenstvo predlaže daljnju redovitu edukaciju nastavnika u području metodike i didaktike nastavnog rada te povremenu kontrolu procesa poučavanja i ocjenjivanja uz prilagodbu ovih metoda studentima iz ranjivih skupina.

1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje, certificiranje

Procesi upisa provode se dosljedno i transparentno, međutim potrebno je razmotriti mogućnosti prilagodbe procedura upisa osobama iz ranjivih i podzastupljenih skupina. Napredovanje studenata jasno je propisano Pravilnikom o studiranju, a novim Pravilnikom o priznavanju prethodnog učenja definirani su i postupci priznavanja visokoobrazovanih kvalifikacija, ali i informalnog i neformalnog učenja. Pripadajuća dokumentacija koja prati upis i napredovanje studenata je cjelovita.

Povjerenstvo predlaže zamijeniti ciljeve studijskih programa koji se navode u dopunskim ispravama s ishodima učenja studijskih programa.

1.5. Nastavno osoblje

Veleučilište u Rijeci osigurava resurse za profesionalni razvoj svojih nastavnika i zaposlenika, njihov znanstveno-stručni istraživački angažman, inovacije 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, s obzirom na brzinu promjena u okruženju, razvoj tehnologije i potrebna znanja iz novih metoda poučavanja i ocjenjivanja da se i dalje organiziraju radionice iz ovih područja da bi se kontinuirano nadograđivale kompetencije nastavnika.

Osim toga, predlaže se Upravi izraditi formalni mehanizam motivacije (sustav nagrađivanja) zaposlenika u smislu nagrađivanja njihova dodatnog angažmana, sukladno financijskim i zakonskim mogućnostima.

1.6. Resursi za učenje i podrška studentima

Veleučilište u Rijeci osigurava resurse i financira aktivnosti učenja i poučavanja. Financiraju se stručni posjeti gospodarstvu, gostujući predavači i kontinuirano se ulaže u opremanje laboratorija, učionica, knjižnice. Stručno osoblje daje prikladnu podršku studentima (Studentska referada, Knjižnica, Pravno savjetovanje), a osigurana im je podrška kod realizacije mobilnosti od strane stručnih službi (Erasmus koordinator). Osim toga, Veleučilište povremeno organizira predstavljanje poslovnih subjekata – potencijalnih budućih poslodavaca pri kojemu naši studenti mogu uspostaviti prve kontakte s tržištem rada.

Povjerenstvo predlaže Upravi žurno ustrojavanje aktivnosti centra karijera koji bi dao podršku studentima u njihovom profesionalnom razvoju.

1.7. Upravljanje informacijama

Redovito se ispituje zadovoljstvo studenata kvalitetom nastave, kvalitetom stručne prakse, radom studentske referade, zadovoljstvo studijem i cjelokupnim studiranjem diplomiranih studenata i postupa se prema rezultatima. Resursi za učenje studentima su dostupni u knjižnici, na webu i na LMS sustavu Moodle/Merlin.

Povjerenstvo naglašava potrebu sustavnog praćenje zapošljivosti i karijerama završenih studenata.

1.8. Informiranje javnosti

Javnost se redovito informira o svim aspektima rada putem službene web stranice www.veleri.hr, a u posljednje vrijeme i putem društvenih mreža što je značajno doprinijelo vidljivosti Veleučilišta u Rijeci.

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

1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa

Svi su studijski programi revidirani, sukladno uočenim potrebama, u sklopu promjena do 20% sadržaja inicijalnog studijskog programa. U svrhu lakšeg i sustavnijeg praćenja promjena unutar pojedinog studijskog programa stvorena je arhiva studijskih programa koja se sastoji od inicijalnog studijskog programa, odluke o svim formalnim i sadržajnim promjenama te vremenika promjena, a s ciljem kontinuiranog praćenja, vrednovanja i unapređivanja studijskih programa donesen je i novi Pravilnik o postupku izmjena i dopuna studijskog programa. Za programe za koji su dobivene dopusnice prije nego što je implementirana metodologija izrade programa temeljena na ishodima učenja izrađeni su /

revidirani ishodi učenja studijskih programa i svih kolegija te su usklađeni s razinom i profilom kvalifikacija koji se stječu na pojedinim studijima. Novi programi (stručni studij Održivi agroturizam) primjenjivali su i novu metodologiju. Postoje formalni mehanizmi i izmjena i dopuna postojećih studijskih programa.

Imenovano je Povjerenstvo za reviziju studijskog programa stručnog studija Poduzetništva veću od 20% u koje je uključen i predstavnik tržišta rada i predstavnik lokalne zajednice.

Preporuka Povjerenstva je definirati daljnje prioritete u reviziji studijskih programa većoj od 20% te utvrditi dinamiku aktivnosti.

S obzirom na predstojeći reakreditacijski postupak, preporuka Povjerenstva za unutarnju prosudbu je da se imenuju osobe odgovorne za prikupljanje dokaza o ispunjavanju uvjeta po pojedinim reakreditacijskim standardima te slijede preporuke Povjerenstva dane u ovom Izvješću.

Zahtjevi norme ISO 9001:2015 uspješno su integrirani u operativno funkcioniranje Veleučilišta u Rijeci što je potvrdio i nalaz recertifikacijskog audita od strane vanjskog auditora (Bureau Veritas) po ovoj normi od 20. rujna 2019. godine. Povjerenstvo sugerira daljnje korištenje zahtjeva ove norme u uređivanju operativnih procesa, aktivno korištenje povratnih informacija dobivenih u procesu internog audita prema ovoj normi te uključivanje drugih zaposlenika u naredne cikluse audita (edukaciju novih internih auditora, ali i provođenje internog audita razgovorima ne samo s voditeljima pojedinih službi / procesa nego i s ostalima uključenim u te procese).

Predsjednica
Povjerenstva za unutarnju prosudbu

Erika Gržin, pred.

Popis tablica

Tablica 1.: Područja unutarnje prosudbe	4
Tablica 2.: Indikatori unutarnje prosudbe SOK-a	5
Tablica 3.: Aktivnosti, nositelji i rokovi provedbe prema reakreditacijskim standardima (ESG standardi) AZVO	5
Tablica 4.: Aktivnosti, nositelji i rokovi provedbe prema zahtjevima norme ISO 9001:2015	6
Tablica 5.: Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokoga učilišta (ESG 1.1. ESG 1.7., ESG 1.8.).....	13
Tablica 6: Studijski programi (ESG 1.2, ESG 1.9.).....	15
Tablica 7.: Nastavni proces i podrška studentima (ESG 1.3., ESG 1.4., ESG 1.6.).....	16
Tablica 8.: Nastavnički i institucijski kapaciteti (ESG 1.5., ESG 1.6.).....	18
Tablica 9.: Stručna i/ili znanstvena djelatnost (ESG 1.5)	19
Tablica 10.: Plan poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Rijeci	Pogreška!

Knjižna oznaka nije definirana.

Sastavni dio cjelovitog izvješća čine prilozi:

- Zbirna izvješća o provedenim internim auditima prema normi ISO 9001:2015
- Obrazac sa samovrednovanje Veleučilišta u Rijeci prema *standardima za vrednovanje kvalitete Veleučilišta i visokih škola propisanih od strane AZVO (reakreditacijskih standardi)*