



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom



MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU

PSUK-01/5

# Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### Referentne norme:

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European  
Higher Education Area (ESG), May 2015.,

ISO 9001:2015

IME I PREZIME	Izradio: Josip Britvić, univ.spec.oec.	Provjerio: dr.sc. Ivana Bujan dr.sc. Sanja Brekalo	Odobrio: dr.sc. Nevenka Breslauer
POTPIS:			
DATUM:	02.03.2018.	02.04.2018.	02.10.2018.



## 1. Sadržaj

1. UVOD .....	4
1.1. Osnovni pojmovi.....	4
1.2. Sustav osiguravanja kvalitete na veleučilištima i visokim školama u Hrvatskoj.....	6
1.3. Dokumenti o kvaliteti u visokom obrazovanju i znanosti .....	6
1.4. Sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu.....	9
1.5. O nama .....	10
1.5.1. Razvoj Veleučilišta .....	10
1.5.2. Djelatnost MEV-a.....	11
1.5.3. Misija .....	12
1.5.4. Vizija .....	12
1.5.5. Strateški ciljevi razvoja .....	13
1.5.6. Ustrojstvo MEV-a.....	14
a. Studijski programi.....	15
b. Ostale djelatnosti Veleučilišta .....	17
2. ORGANIZACIJA SUSTAVA KVALITETE NA MEĐIMURSKOM VELEUČILIŠTU .....	18
2.1. Organizaciona shema sustava upravljanja kvalitetom .....	18
2.2. Područje vrednovanja sustava osiguravanja kvalitete .....	19
2.3. Glavni procesi sustava osiguravanja kvalitete.....	20
2.4. Politika kvalitete .....	22
3. CILJEVI PRIRUČNIKA I PODRUČJE OSIGURAVANJA KVALITETE .....	24
4. OSIGURAVANJE KVALITETE PO PODRUČJIMA .....	25
4.1. Pravila i postupci osiguravanja kvalitete na Veleučilištu.....	25
4.1.1. Postupci i provedba osiguravanja kvalitete.....	26
4.2. Odobrenje, praćenje i periodične provjere programa i kvalifikacija .....	27
4.2.1. Postupci i provedba odobrenja novih studijskih programa .....	28
4.2.2. Periodična provjera studijskih programa .....	28
4.2.3. Analiza atraktivnosti studijskih programa .....	29
4.2.4. Analiza uspješnosti završavanja studija.....	29
4.2.5. Analiza podataka o zapošljavanju nakon završetka studija.....	30
4.2.6. Analiza steklenih znanja i vještina .....	30
4.3. Znanstveno-istraživački i stručni rad .....	31
4.3.1. Analiza znanstveno-istraživačkog i stručnog rada .....	32
4.4. Ocjenjivanje studenata i vrednovanje studentskog rada .....	32
4.4.1. Kriteriji ocjenjivanja studenata i analiza uspješnosti ocjenjivanja .....	34
4.5. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja.....	35



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

4.5.1. Analiza podataka o broju nastavnika i studenata – planiranje nastavničkih resursa.....	36
4.5.2. Analiza postupka izbora u zvanje .....	36
4.5.3. Evaluacija/vrednovanje nastavnog procesa i nastavnika .....	37
4.5.4. Dodatno usavršavanje nastavnika, asistenata i stručnih suradnika.....	38
4.5.5. Evaluacija nastave od strane Alumnia, poslodavaca i poslodavaca koji provode praksu ...	39
4.6. Obrazovni resursi i pomoć studentima .....	40
4.6.1. Evaluacija resursa podrške studentima (knjižnica, služba za studentske poslove, prostori, pomoćne prostorije i sl.) .....	41
4.7. Pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete.....	42
4.7.1. Pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete .....	43
4.8. Javno informiranje.....	44
4.8.1. Postupci javnog informiranja .....	44
4.9. Postupci za analizu uspješnosti sustava kvalitete .....	45
4.9.1. SWOT analiza .....	45
4.9.2. Postupak unutarnje prosudbe .....	45
4.9.3. Postupak provedbe interne provjere sukladno normi ISO 9001:2015.....	51



## 1. UVOD

Osiguravanje kvalitete na Međimurskom Veleučilištu (u daljem tekstu: MEV) predstavlja skup sistematičnih aktivnosti koje za cilj imaju utvrđivanje dostignute razine kvalitete na MEV-u, kvalitete postignutih rezultata rada Veleučilišta te utjecaja sustava osiguravanja kvalitete na unapređivanje kvalitete visokog obrazovanja i svih aktivnosti, a u usporedbi sa Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja ili ESG standardima (izdanje 2015).

Priručnik osiguravanja kvalitete na MEV-u usvojilo je Stručno vijeće Veleučilišta na prijedlog dekana i Povjerenstva za kvalitetu, a pobliže definira odgovornosti svih dionika sustava, vrijeme izvršenja te donosi plan unutarnje prosudbe.

Ovo je peta verzija priručnika koja je izrađena nakon usklađivanja s novom verzijom ISO 9001:2015 i ESG standarda iz 2015. i nakon uočenih odstupanja prethodne verzije od stvarnog stanja na MEV-u. Peta revizija priručnika načinjena je u travnju 2018. godine, a rezultat je razvoja sustava kvalitete MEV-a.

### 1.1. Osnovni pojmovi

**Kvaliteta u visokom obrazovanju** (engl. *Academic Quality*) jest višedimenzionalan, višerazinski i dinamičan koncept koji se odnosi na kontekstualne postavke obrazovnog modela, misiju i ciljeve ustanove te specifične standarde sustava, učilišta, studijskog ili znanstvenog područja.“ Pri tome se naglasak stavlja na zadovoljavanje općeprihvaćenih standarda i očekivanja društva u cjelini, uz težnju prema stalnom unapređenju svih procesa i njihovih ishoda.

**Kultura kvalitete** (engl. *Quality Culture*) niz je zajedničkih, prihvaćenih i integriranih obrazaca kvalitete u organizacijskoj kulturi i sustavima upravljanja ustanovom.“

Ona prenosi ideju kvalitete kao zajedničke vrijednosti i zajedničke odgovornosti svih članova visokog učilišta, uključujući studente i administrativno osoblje. Kultura kvalitete usklađena je s vizijom visokog učilišta, a vodstvo visokog učilišta podupire njezin razvoj. To je kontinuirani proces razvoja svijesti o kvaliteti visokog obrazovanja, bez obzira na periodičko vrednovanje.

**Promicanje (kulture) kvalitete** aktivna je podrška svim djelatnicima visokog učilišta njihovim nastojanjima da unaprijede kvalitetu vlastitoga rada. Ideja kvalitete ugrađena je u razvojne planove MEV-a, a strategija promicanja kulture kvalitete i strategija za osiguravanje kvalitete čine važan dio njegove misije i strateških planova.

**Osiguravanje kvalitete** (engl. *Quality Assurance*) pojам je koji se koristi u opisivanju različitih



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

mehanizama kojima je namjera kontrola, jamstvo i promicanje kvalitete. Osiguravanje kvalitete razlikuje se od akreditacije budući da je ona preduvjet za osiguranje kvalitete.

### **Sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete obuhvaća vanjski i unutarnji sustav.**

**Unutarnji sustav** osiguravanja i unapređivanja kvalitete sustave mjera i aktivnosti koje poduzima visoko učilište radi osiguravanja učinkovitosti i kvalitetnih ishoda obrazovnih i znanstvenih aktivnosti. Postupak unutarnjeg vrednovanja sastoji se od sustavnog prikupljanja administrativnih podataka, ispitivanja mišljenja studenata, mišljenja studenata koji su završili studij, vođenja intervjuja s nastavnicima i studentima te periodične izrade izvješća samo vrednovanja. Unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete uređuje svojim općim aktom svaka ustanova u sustavu znanosti i visokog obrazovanja.

**Vanjski sustav** osiguravanja i unapređivanja kvalitete obuhvaća vrednovanje i ocjenu kvalitete predmeta vrednovanja koji se temelje na objektivnim i jasnim kriterijima.

Vrednovanje obuhvaća postupke utvrđivanja kvalitete, svrshodnosti i učinkovitosti predmeta vrednovanja te studijskih programa. Postupci vrednovanja jesu: inicijalna akreditacija, reakreditacija, tematsko vrednovanje i vanjska neovisna periodična prosudba unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete. Vanjski sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete predmeta vrednovanja temelji se na nacionalnim, europskim i međunarodnim standardima. U postupcima vanjskog sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete, na temelju javnih ovlasti utvrđenih zakonom, sudjeluje Agencija za znanost i visoko obrazovanje Republike Hrvatske.

**Vanjska neovisna periodična prosudba unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete** postupak je prosudbe stupnja razvijenosti i učinkovitosti unutarnjega sustava osiguravanja kvalitete predmeta vrednovanja. Ishod toga postupka jest izvješće s preporukama za poboljšanje te certifikat koji izdaje Agencija. Certifikat vanjske neovisne periodične prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete predmeta vrednovanja potvrda je o stupnju razvijenosti i učinkovitosti unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete predmeta vrednovanja.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 1.2. Sustav osiguravanja kvalitete na veleučilištima i visokim školama u Hrvatskoj

Republika Hrvatska je 2001. godine potpisala Bolonjsku deklaraciju čime su ministri europskih država utvrdili da je uspostavljanje sustava osiguravanja kvalitete jedan od temeljnih preduvjeta za usporedivost diploma i kvalifikacija u Europi. Iz svega navedenog proizašlo je stvaranje nacionalnih sustava za osiguravanje kvalitete i njihovo uključivanje u Europsku mrežu za osiguravanje kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete podrazumijeva Standarde i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja.

Važno je naglasiti da se osim obrazovanja u fokus stavljuju i djelatnosti kao što su znanost i istraživanje, stručni rad te transfer znanja i tehnologije.

Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) u cijelokupnom sustavu ima ulogu kontinuiranog promicanja kulture kvalitete, povezivanja znanstvene i obrazovne zajednice, a svoje djelovanje temelji na načelima projekata pri čemu je nezavisna od institucija koje vrednuje.

MEV politiku osiguravanja kvalitete zasniva na Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Statutu Međimurskog Veleučilišta te Pravilniku o osiguravanju kvalitete (u daljem tekstu: Pravilnik). Sukladno Pravilniku osnovana su dva povjerenstva: Povjerenstvo za kvalitetu i Povjerenstvo za unutarnju prosudbu.

Važan dokument za razvoj MEV-a i sustava osiguravanja kvalitete jest Strategija MEV-a za razdoblje od 2014. do 2020. koja između ostalog definira i razvoj sustava osiguravanja kvalitete sukladno europskim i nacionalnim standardima.

### 1.3. Dokumenti o kvaliteti u visokom obrazovanju i znanosti

Temeljni dokumenti na koje se referira kvaliteta u visokom obrazovanju i znanosti te sustavu osiguravanja kvalitete dijele se na dokumente Europske unije i dokumente na nacionalnoj razini.

#### 1.3.1. Dokumenti Europske unije - ENQA (*European Network for Quality Assurance in Higher*



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### ***Education):***

- Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja
- ENQA Models
- *Institutional Evaluations in Europe*
- *Quality Assurance Implications of New Forms of Higher Education*
- *Benchmarking in Higher Education*
- *Quality Procedures in Higher Education*
- *TEEP Method*
- *Quality Convergence Study*
- *International Initiatives and Trends in Quality Assurance for European Higher Education*
- **Quality Assurance:**  
*Lessons from other organizations trends and models in international quality assurance and accreditation in higher education in relation to trade in education services i dr.*
- **Dokumenti na nacionalnoj razini:**
  - Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju
  - Zakon o akreditaciji
  - Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju
  - Pravilnik o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskog programa i reakreditaciju visokih učilišta i dr.

### **1.3.2. Dokumenti na razini Međimurskog Veleučilišta u Čakovcu:**

- Uredba o osnivanju Međimurskog veleučilišta u Čakovcu
- Statut Međimurskog veleučilišta u Čakovcu
- Strategija razvoja Međimurskog veleučilišta u Čakovcu
- Poslovnik Upravnog vijeća
- Poslovnik o radu Stručnog vijeća
- Poslovnik o radu Vijeća odjela za računarstvo
- Poslovnik o radu Vijeća odjela za menadžment
- Poslovnik o radu Vijeća odjela za održivi razvoj
- Pravilnik o obradi i zaštiti osobnih podataka
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti nastavnika, suradnika i ostalih zaposlenika
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata
- Pravilnik o dopuni Pravilnika o stegovnoj odgovornosti studenata
- Pravilnik o studiranju
- Pravilnik o izmjenama Pravilnika o studiranju



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

- Pravilnik o radu knjižnice
- Pravilnik o zaštiti na radu
- Pravilnik o stručnoj praksi i terenskoj nastavi
- Pravilnik o načinu dodjele AAI@EduHr elektroničkog identiteta i održavanju imenika AAI@EduHr elektroničkih identiteta na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu
- Pravilnik o izmjeni Pravilnika o načinu dodjele AAI@EduHr elektroničkog identiteta
- Pravilnik o ocjenjivanju studenata
- Odluka o izmjeni i dopuni Pravilnika o ocjenjivanju
- Pravilnik o izbornom postupku za provedbu izbora za Studenski zbor
- Pravilnik o nagrađivanju studenata Međimurskog veleučilišta u Čakovcu
- Pravilnik o zaštiti od požara
- Pravilnik o izdavačkoj djelatnosti
- Pravilnik o radu
- Pravilnik o osiguravanju kvalitete
- Pravilnik o izmjenama Pravilnika o osiguravanju kvalitete
- Pravilnik o sadržaju i obliku diploma i potvrda te dopunskih isprava o studiju te informacijskih paketa za prijenos ECTS bodova
- Pravilnik o postupanju po provedenoj evaluaciji izvedbe nastave nastavnika i suradnika te predmeta od strane studenata
- Pravilnik o zaštiti arhivskog i registraturnog gradiva
- Etički kodeks
- Pravilnik o poslovnoj tajni
- Pravilnik o međunarodnoj mobilnosti studenata, nastavnog i nenastavnog osoblja
- Pravilnik o provedbi postupaka jednostavne nabave
- Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu radnih mjesta
- Pravilnik o dopunama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu radnih mjesta
- Pravilnik o raspodjeli prihoda Veleučilišta
- Pravilnik o financiranju studentskog zbora i studentskih programa
- Odluka o izmjeni Pravilnika o financiranju studentskog zbora i studentskih programa
- Pravilnik o završnom radu, završnom ispitу i završetku preddipl. i spec. dipl. str. studija
- Pravilnik o dopuni Pravilnika o završnom radu, završnom ispitу i završetku preddiplomskih stručnih studija i specijalističkog diplomskog stručnog ispitа
- Pravilnik o znanstvenom i stručnom usavršavanju i ospozobljavanje
- Pravilnik o postupku izrade, odobravanja, unapređivanja i revizije studijskih programa
- Pravilnik o ostvarivanju i korištenju prava na smještaj u Studentskom domu Čakovec
- Pravilnik o domskom redu i uvjetima boravka studenata u Studentskom domu Čakovec
- Pravilnik o ustrojstvu radnih mjesta na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu za radna mjesta koja se financiraju sredstvima iz projekata Europske unije
- Radne upute za nastavnike i suradnike u nastavi
- ostale Odluke o dopunama pravilnika
- i drugi akti.



## **1.4. Sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu**

Osiguravanje kvalitete i kultura promicanja kvalitete na Veleučilištu vidljiva je u pristupu u odnosu student – nastavnik, kao i u objedinjavanju obrazovanja, stručnog i praktičnog rada.

Veleučilište od svog osnutka prepoznaće važnost osiguravanja sustava kvalitete koja se na razne načine provodi od prvih dana na Veleučilištu. U prilog tome ide i činjenica da Veleučilište od 2018.g. ima certifikat ISO 9001:2015 te svake godine uspješno provodi audit. Osim ISO sustava, djelatnost prodekana za nastavu, pročelnika odjela te nastavnika koji imaju mentorski pristup u radu sa studentima pokazuje da postoji svijest o potrebi razvijanja sustava kvalitete. Na MEV-u se uspješno provodi anketiranje studenata o zadovoljstvu nastavnim procesom, nastavnicima, osobljem te resursima. Na temelju rezultata obavljaju se korektivne radnje i unapređuje se nastavni proces, poboljšavaju se nastavni uvjeti i ukupni resursi te se potiče sudjelovanje svih dionika u procesu.

Strategija razvoja MEV-a od 2014. do 2020. predviđa kontinuirani razvoj sustava kvalitete te je zadnjih godina u tom području intenziviran rad.

Dugi je niz godina MEV imenovanjem članova povjerenstva i menadžera za kvalitetu uspješno održavalo ISO sustav. No imenovanjem Povjerenstva za kvalitetu 2012. godine određen je i definiran tim ljudi koji intenzivnije rade na uspostavi sustava.

Za uspostavu i primjenu sustava kvalitete Veleučilište osim sustava ISO 9001:2015 vodi i model koji se temelji na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG - *StandardsandGuidelines for QualityAssuranceinthe European HigherEducationArea*).

U ovom priručniku prikazan je model integriranog sustava koji prati ESG standarde i ISO normu.

Temelj novog sustava osiguravanja kvalitete svakako su ESG standardi budući da su isti prihvaćeni u 40 zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije, uključujući i Republiku Hrvatsku, a samim tim su osnova za osiguravanje i unapređenje kvalitete. Prema ESG standardima provodi se samo evaluacija Veleučilišta, njezina reakreditacijska prosudba, kao i vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete, što je ujedno i obveza Veleučilišta. Vanjske prosudbe u pravilu se obavljaju svakih pet (5) godina, dok se u međuvremenu moraju osigurati neprekidna poboljšanja.

Pravilnik o osiguravanju kvalitete na Veleučilištu objedinjuje ISO 9001:2015 i ESG standarde, te su zahtjevi integrirani u jedan priručnik.

Cilj promicanja kvalitete na Veleučilištu jest dostići visoke standarde nastavnog, stručnog i istraživačkog rada Veleučilišta. Rezultati implementiranog sustava kvalitete dostupni su svim dionicima u obrazovnom procesu, odnosno vanjskim i unutarnjim dionicima. Unutarnji su dionici



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

studenti, nastavnici, suradnici i tehničko-administrativno osoblje, dok su vanjski dionici Alumni, suradne institucije i gospodarski subjekti, lokalna samouprava, državna uprava, regionalna uprava i dr. Vanjski dionici uključeni su u provjeru sustava kvalitete putem rada povjerenstava i gospodarskog savjeta, a važan su izvor podataka u procesu vrednovanja.

Pravilnikom o osiguravanju kvalitete određeno je područje vrednovanja, kao i ustroj i djelovanje Povjerenstva za kvalitetu, pomoćnika dekana za promicanje kvalitete, Povjerenstva za unutarnju prosudbu i Odbora za upravljanje i unaprjeđenje kvalitete po odjelima. Sustav osiguravanja kvalitete provodi se na raznim razinama i različitim mehanizmima. Na razini upravljanja i odlučivanja tijela odgovorna za osiguravanje kvalitete su Upravno vijeće, dekan i stručno vijeće. Na savjetodavnoj i nadzornoj razini to je dekanski kolegij, Gospodarski savjet i Povjerenstvo za kvalitetu. Izvedbenu i izvršnu razinu čine Povjerenstvo za kvalitetu, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu, pomoćnik dekana za promicanje kvalitete, prodekan za kvalitetu i međunarodnu suradnju, razna povjerenstva MEV-a, ustrojstvene jedinice MEV-a i odbori za upravljanje i unaprjeđenje kvalitete po odjelima, pročelnici odjela, nastavnici i ostali dionici.

Pravilnik donosi i opis poslova Povjerenstva za kvalitetu čije su nadležnosti jasno definirane člankom 13. i 14. Pravilnika o osiguravanju kvalitete koji je donesen danom donošenja i ovog Priručnika.

Sastavni dio postupka osiguravanja kvalitete jest i ovaj priručnik.

### 1.5. O nama

#### 1.5.1. Razvoj Veleučilišta

Vlada Republike Hrvatske na sjednici održanoj 02. studenog 2007. godine donijela je Uredbu o osnivanju Međimurskog veleučilišta u Čakovcu kao javne ustanove. Uredbom je određeno da je osnivač Veleučilišta Republika Hrvatska, a da će prava i dužnosti osnivača obavljati ministarstvo nadležno za visoko obrazovanje. Uredba o osnivanju stupila je na snagu datumom objave u Narodnim novinama, dana 12. studenog 2007. godine.

Dana 21. prosinca 2007. godine Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa po prethodno pribavljenom mišljenju Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje izdalo je Dopusnicu Međimurskom veleučilištu u Čakovcu za izvođenje stručnog studija Računarstva, s dva smjera: Programsко inženjerstvo i Inženjerstvo računalnih sustava i mreža, te dva zajednička stručna studija Proizvodno strojarstvo i Graditeljstvo s Veleučilištem u Varaždinu koji su se izvodili na Veleučilištu u Varaždinu dok se danas izvode na Sveučilištu Sjever.

Analizom potreba za stručnim kadrom u turizmu i sportu Međimurske i susjednih županija izrađen je stručni studij Menadžment turizma i sporta, a Dopusnica za izvođenje stručnog studija dobivena je 16. studenog 2009. godine.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

Konstituirajuća sjednica Privremenog Upravnog vijeća održana je 06. veljače 2009. godine, a 14. studenog 2011. godine na prvoj sjednici Upravnog vijeća usvojen je Statut Međimurskog veleučilišta u Čakovcu.

Međimursko veleučilište u Čakovcu je pokrenulo stručni studij Održivog razvoja s tri smjera: Održiva gradnja, Termotehničko strojarstvo i Ekoinženjerstvo. Dopusnica za izvođenje stručnog studija dobivena je 06. rujna 2012. godine, a sa nastavom se krenulo 01. listopada 2012. godine.

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa po prethodno pribavljenom mišljenju Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje izdalo je 19. prosinca 2013. godine Dopusnicu Međimurskom veleučilištu u Čakovcu za izvođenje studijskog programa specijalističkoga diplomskog stručnog studija Menadžment turizma i sporta.

### 1.5.2. Djelatnost MEV-a (opseg sustava upravljanja kvalitetom)

Razvoj i funkcioniranje Međimurskog veleučilišta u Čakovcu u proteklom razdoblju zabilježilo je izuzetne rezultate u skladu sa Strategijom i Statutom veleučilišta. Unatoč krizi i nedovoljnem broju zaposlenika, svaka godina od osnutka ostavila je trag u Hrvatskom i Europskom obrazovnom prostoru. Dugoročni razvoj svakog Veleučilišta podrazumijeva promišljanje i donošenje strategije razvoja koja treba sadržavati sve elemente koji su značajni za osiguravanje učinkovitog razvoja. Prateći europske trendove razvoja binarnog sustava visokog obrazovanja Zakonom o visokim učilištima definirana je mogućnost ustroja i izvedbe visokoškolskih stručnih studija na veleučilištima i visokim školama u Republici Hrvatskoj, slijedom čega je Uredbom Vlade Republike Hrvatske donesene 12. studenog 2007. godine osnovano Međimursko veleučilište u Čakovcu. Uredbom o osnivanju definirane su sljedeće djelatnosti Veleučilišta:

- ustrojavanje i izvođenje stručnih studija sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju i Statutu Veleučilišta
- obavljanje visokostručnoga razvojnog i istraživačkog rada te znanstvenog rada uz uvjete prema posebnim propisima
- ustrojavanje i izvođenje programa stalnog usavršavanja i cjeloživotnog obrazovanja,
- izdavačka, knjižnična i informatička djelatnost vezana za temeljnu djelatnost,
- organiziranje tečajeva, seminara, stručnih i znanstvenih skupova.

Opseg sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001 je kako slijedi:

Djelatnost visokog obrazovanja, Izvođenje stručnih studija, Primijenjena znanstvena i izdavačka djelatnost, izvođenje programa cjeloživotnog obrazovanja i stručnog usavršavanja.



### **1.5.3. Misija**

Misija Međimurskog veleučilišta u Čakovcu je obrazovanje stručnjaka poduzetničkog duha spremnih za samostalnu primjenu stečenih znanja i kompetencija, usmjerenih prema budućem zvanju s naglaskom stručnih znanja specifičnih za pojedino područje interesa. Izobrazba studenata i polaznika provodi se ustrojavanjem i izvođenjem stručnih i specijalističkih diplomskih studija, ali također izvođenjem posebnih programa s ciljem omogućavanja stalnog usavršavanja u pojedinim stručnim i znanstvenim područjima. Ispunjavanjem ove temeljne zadaće, Veleučilište obavlja visokostručni te znanstveni rad u području tehničkih, društvenih i interdisciplinarnih znanosti. Studijski programi usmjereni su na zadovoljavanje potreba za stručnim i specijalističkim kadrovima gospodarstva i drugih subjekata prvenstveno na području Međimurske, Varaždinske i Krapinsko zagorske županije, ali i drugih područja Republike Hrvatske. Veleučilište shodno tome surađuje s visokoobrazovnim i znanstvenim institucijama u domovini i inozemstvu, te osigurava mogućnost unutarnje i vanjske mobilnosti studenata i nastavnika te nenastavnog osoblja pritom vodeći računa o racionalnom korištenju ljudskih i materijalnih resursa. Praćenje te stalni nadzor kvalitete, konkurentnosti i kompetitivnosti nastavnog i stručnog rada spadaju u važne zadaće na kojima se temelji budućnost Veleučilišta.

### **1.5.4. Vizija**

Međimursko veleučilište u Čakovcu je visoko učilište koje predstavlja regionalni centar izvrsnosti visokostručnog i primijenjenog znanstvenog rada koji provodi kvalitetno i učinkovito obrazovanje temeljeno na konceptu cjeloživotnog učenja, odgovornosti za znanje kao javno dobro, mobilnosti i razvoju ljudskih potencijala kao najveće vrijednosti društva. Aktivnom suradnjom s gospodarstvom, partnerstvima za razvoj zajednice, uključenošću u Europski prostor visokog obrazovanja i Europski istraživački prostor, te visokom razinom organiziranosti Veleučilište će pokazati svoju javnu odgovornost i doprinijeti razvoju društva znanja. Međimursko veleučilište u Čakovcu bit će institucija koja potiče mobilnost i razvijanje poduzetničke energije i izražavanje talenta svakog pojedinca (nastavnika, asistenta, administratora i studenta). Visoka fleksibilnost studija i uvođenje novih programa u cilju izobrazbe visokostručnih profila potrebnih gospodarstvu u okruženju ostat će jednom od temeljnih značajki Međimurskog veleučilišta u Čakovcu.



### **1.5.5. Strateški ciljevi razvoja**

Pri izradi i donošenju Strategije razvoja Međimurskog veleučilišta u Čakovcu vodilo se računa o specifičnosti djelovanja Veleučilišta kao javne ustanove, odnosno institucije koja je znatnim dijelom financirana iz Državnog proračuna, kao i iz proračuna jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave Međimurske županije te o njenim osnovnim djelatnostima koje obuhvaćaju nastavni, stručni i znanstveno-istraživački rad. U provedbi pojedinih aktivnosti Strategije predviđa se uključivanje većeg broja zaposlenika Međimurskog veleučilišta u Čakovcu kroz rad u pojedinim povjerenstvima zaduženima za izradu temeljnih dokumenata kao i na njihovoj realizaciji, čime bi se previđene mjere sustavno približile svim zaposlenicima, vanjskim suradnicima i studentima Veleučilišta te je za očekivati da će one biti prihvaćene kao realna mogućnost razvoja svakog pojedinca i Veleučilišta kao cjeline. Pri definiranju Strategije razvoja Međimurskog veleučilišta u Čakovcu vodilo se računa o sljedećim principima:

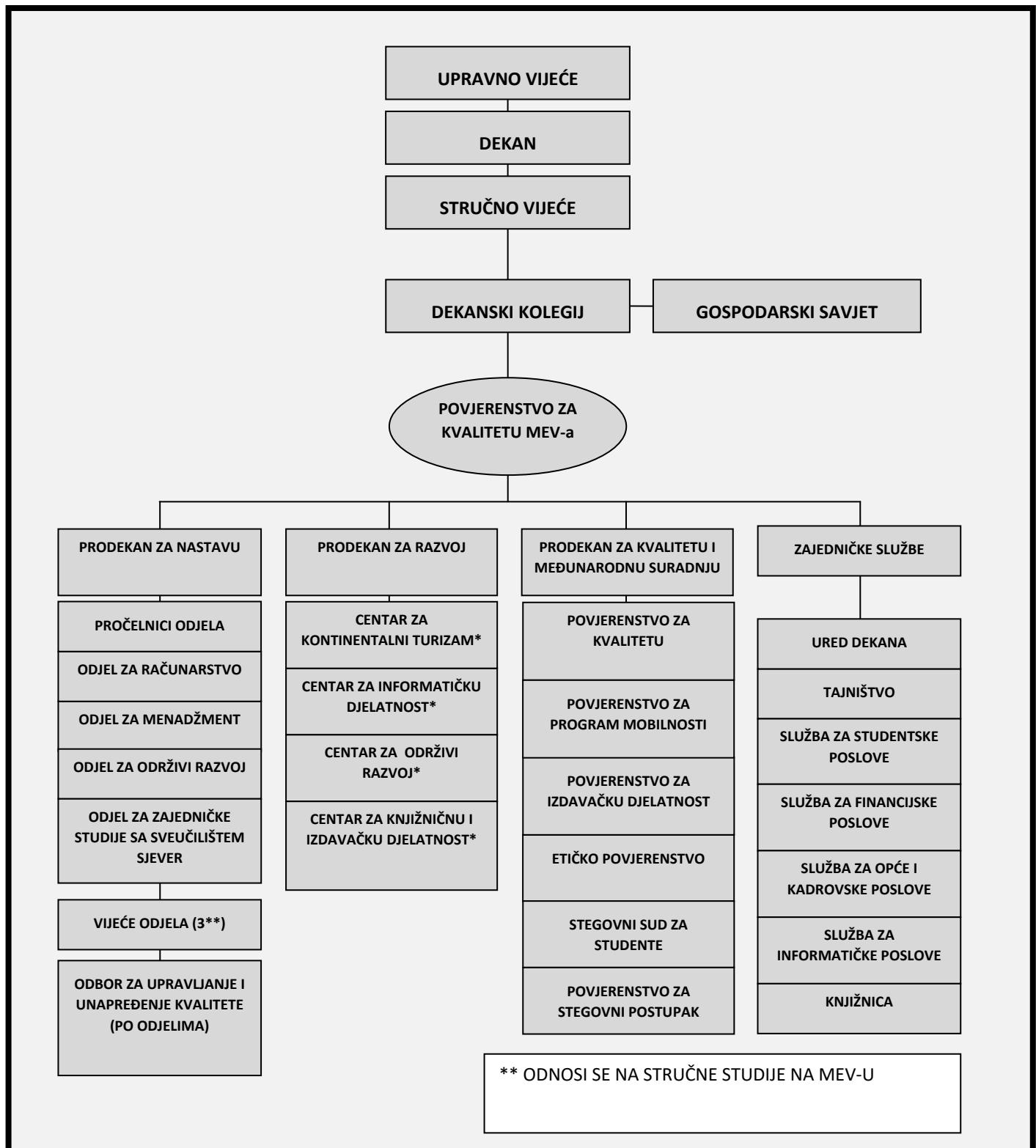
- očuvanje i razvoj primarne uloge Međimurskog veleučilišta u Čakovcu koja se očituje u izobrazbi kvalitetnih stručnih kadrova
- omogućavanje postupnog svladavanja nastavnog gradiva kontinuiranim radom tijekom semestra, uz primjenu transparentnih metoda vrjednovanja rada studenata prema HKO
- povećanju broja završenih prvostupnika s obzirom na broj upisanih studenata
- poticanje na razmjenu i mobilnost studenata i nastavnika te nenastavnog osoblja
- kontinuirani doprinos rastu i razvoju Međimurske županije kroz podizanje obrazovne razine stanovništva
- intenzivnije povezivanje s gospodarskim subjektima u Međimurskoj županiji, kao vanjskim dionicima koji su neposredno zainteresirani za obrazovanje kvalitetnih stručnjaka, a koji će omogućiti i kvalitetnu poslovnu suradnju na nastavnom, stručnom i istraživačkom području
- razvoj sustava cjeloživotnog obrazovanja u skladu s potrebama tržišta rada
- poticanje izdavačke djelatnosti nastavnika te izdavanje udžbenika i priručnika kako za studente, tako i za stručnjake iz prakse u skladu sa suvremenim europskim spoznajama
- povećanje broja i potencijala nastavnika za provedbu aktivnosti u nastavi, stručnoj i znanstveno-istraživačkoj djelatnosti
- promicanje ugleda institucije Međimurskog veleučilišta u Čakovcu
- poticanje na uspostavu međunarodne suradnje u području nastavnog, stručnog i primijenjenog znanstveno-istraživačkog rada.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 1.5.6. Ustrojstvo MEV-a

Slika 1. Organizacijska shema Međimurskog veleučilišta u Čakovcu





## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

Međimursko veleučilište u Čakovcu uz dekana ima tri prodekana (za nastavu, razvoj te kvalitetu i međunarodnu suradnju) te ustrojena tri Odjela: Odjel za računarstvo; Odjel za menadžment; Odjel za održivi razvoj. Na čelu pojedinog odjela nalazi se pročelnik odjela. Članovi odjela, sukladno Statutu Veleučilišta, dolaze iz redova nastavnika i vanjskih suradnika s provedenim izborima u nastavna, odnosno naslovna nastavna zvanja, predstavnika asistenata s provedenim izborima u suradnička zvanja te iz redova studenata kao predstavnika prve, druge i treće godine stručnih studija; Računarstva, Menadžmenta u turizmu i sportu i Održivog razvoja. Zajedničke službe na Veleučilištu su Ured dekana, Tajništvo, Služba za studentske poslove, Služba za finansijske poslove, Služba za opće i kadrovske poslove, Služba za informatičke poslove te Knjižnica.

### a. Studijski programi

#### RAČUNARSTVO

STUDIJ	SMJER	TRAJANJE	TITULA	VRIJEDNOST ECTS
Preddiplomski stručni studij RAČUNARSTVO	Programsko inženjerstvo	6 semestara	stručni/a prvostupnik/ prvostupnica (baccalaureus/ baccalaurea) inženjer/ inženjerka računarstva	180 ECTS bodova
	Inženjerstvo računalnih sustava i mreža	6 semestara		180 ECTS bodova

#### MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

STUDIJ	SMJER	TRAJANJE	TITULA	VRIJEDNOST ECTS
Preddiplomski stručni studij MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA	Menadžment turizma	6 semestara	stručni/a prvostupnik/ prvostupnica (baccalaureus/ baccalaurea)	180 ECTS bodova
	Menadžment sporta	6 semestara	ekonomije	180 ECTS bodova
Specijalistički diplomski stručni studij MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA	Menadžment turizma i sporta	4 semestara	stručni specijalist ekonomije	120 ECTS bodova



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### ODRŽIVI RAZVOJ

STUDIJ	SMJER	TRAJANJE	TITULA	VRIJEDNOST ECTS
Preddiplomski stručni studij ODRŽIVI RAZVOJ	Održiva Gradnja	6 semestara	stručni/na prvostupnik/ prvostupnica (baccalaureus/ baccalaurea) inženjer/ inženjerka održivog razvoja	180 ECTS bodova
	Termotehničko strojarstvo	6 semestara		180 ECTS bodova
	Ekoinženjerstvo	6 semestara		180 ECTS bodova



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### b. Ostale djelatnosti Veleučilišta

Osim provođenja studijskih programa organizira se i cjeloživotno obrazovanje kroz EU projekte, CISCO i MICROTIK akademija, u suradnji s Ministarstvom turizma educiraju se polaznici za Turističke vodiče i voditelje poslovnica. Nositelji smo ERASMUS povelje koja omogućava studentima, nastavnicima i ostalim zaposlenicima odlazak na studijsku razmjenu.

Usmjerenost na korisnike naših usluga odnosno zadovoljstvo studenata našim uslugama, uz istovremenu brigu o zadovoljavanju potreba šire društvene zajednice kroz brigu o sigurnosti na radu i zaštiti zdravlja zaposlenika ali i svih studenata i ostalih korisnika naših usluga, temeljna je postavka poslovanja MEV-a stoga se implementacija sustava upravljanja kvalitetom nametnula kao logičan slijed događaja u razvoju naše obrazovne ustanove.

Implementacijom sustava upravljanja kvalitetom želimo naglasiti našu trajnu usmjerenost ka zadovoljavanju zahtjeva naših korisnika usluga te cjelokupne društvene zajednice ali i ostvariti sve preduvjete za kontinuirano poboljšavanje svih procesa u organizaciji.

Sustav upravljanja kvalitetom na MEV-u zasnovan je na zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2015 te ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom usluga i procesa.

Procesi i aktivnosti unutar sustava upravljanja kvalitetom dokumentirani su ovim Priručnikom, radnim procedurama koje se navode u Priručniku i drugim dokumentima sustava (Statutom MEV-a, ESG standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na europskom prostoru visokog obrazovanja, Kriterijima za samoanalizu veleučilišta i visokih škola te ostalim dokumentima).

Potvrđujem da ovaj Priručnik cijelovito opisuje sustav upravljanja kvalitetom proveden na Međimurskom veleučilištu u Čakovcu.

DEKANICA:

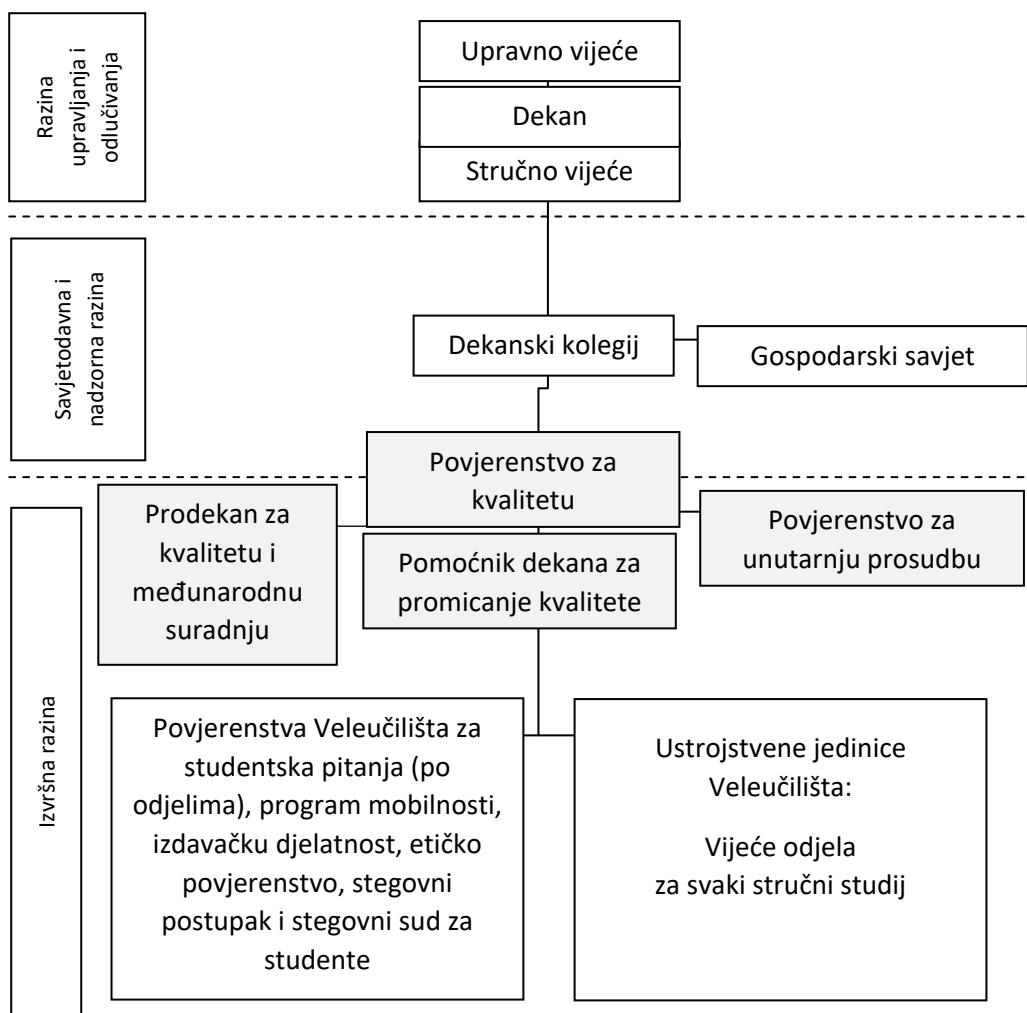
doc. dr.sc. Nevenka Breslauer, prof.v.š.



## 2. ORGANIZACIJA SUSTAVA KVALITETE NA MEĐIMURSKOM VELEUČILIŠTU U ČAKOVCU

### 2.1. Organizacijska shema sustava upravljanja kvalitetom

Slika 2. Organizacijska shema



Sustav upravljanja kvalitetom podijeljen je na tri razine: upravljačka, savjetodavna i izvršna razina kako je prikazano na slici 2. u užem smislu, organiziraju se Povjerenstvo za kvalitetu, Povjerenstva za unutarnju prosudbu i Odbori za upravljanje i unaprjeđenje kvalitete po odjelima. Organizacija, sastav i nadležnosti povjerenstava i odbora definirani su u Pravilniku o osiguranju kvalitete.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

Sustav osiguravanja kvalitete primjenjuje se na sve djelatnosti i dionike Veleučilišta s posebnim naglaskom na stalno poboljšavanje kvalitete nastavnog procesa, studentskog standarda i razvoja programa s trajnom svrhom promicanja visokih standarda profesionalnog i stručnog razvijanja Veleučilišta u svim područjima djelovanja. Temelj sustava jest područje ESG smjernica koje su integrirane s ISO normom i postupcima koji prate procese.

Veleučilište je prepoznalo i dokumentiralo postupke bitne za sustav kvalitete, opisujući ih pripadajućim dokumentima i pravilnicima tako da budu razumljivi i primjenjivi. Definirani su osnovni i pomoćni procesi unutar ISO norme čije se provođenje nadzire, mjeri i analizira aktivnostima propisanima internim auditom. Interni audit provodi se svake godine pri čemu se analizira realizacija Strategije razvijanja Veleučilišta, popravne i preventivne radnje, rezultati studentskih anketa i svih ostalih anketa koje se provode na Veleučilištu, rad studentske referade te se analizira nastavni proces od strane pročelnika. Unutarnjom prosudbom koja obuhvaća ESG standarde analiziraju se svi ostali parametri sustava kvalitete te se kao podloga koriste rezultati internog audita. Na kraju se izrađuje upravna ocjena sustava kvalitete koja obuhvaća sve elemente, uključujući ISO normu i ESG standarde.

### 2.2. Područje vrednovanja sustava osiguravanja kvalitete

Područja vrednovanja sustava za osiguravanje kvalitete su:

- ✚ strategija, politika, razvoj i funkciranje sustava za osiguravanje kvalitete
- ✚ pravila i postupci u trajnom osiguranju i unapređivanju kvalitete na Veleučilištu
- ✚ unutarnje vrednovanje i vanjsko vrednovanje sustava od strane AZVO-a
- ✚ funkciranje nastavnog procesa (status studijskih programa, upis studenata u studijske programe, proces učenja, proces poučavanja, mentorski rad, proces vrednovanja kvalitete rada nastavnika i kvalitete izvedbe predmeta te proces vrednovanja studentskog rada)
- ✚ opremljenost i funkcionalnost prostora za obrazovanje, znanstveno-istraživačku i stručnu djelatnost
- ✚ kvalificiranost i stručnost nastavnog osoblja
- ✚ kriteriji, pravila i procedure ocjenjivanja studenata
- ✚ opremljenost i funkcionalnost knjižnice
- ✚ informatička opremljenost i aktualnost informacijskog sustava te način prikupljanja, obrade i korištenje informacija
- ✚ administrativno-tehnički resursi
- ✚ informiranost studenata i nastavnika



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

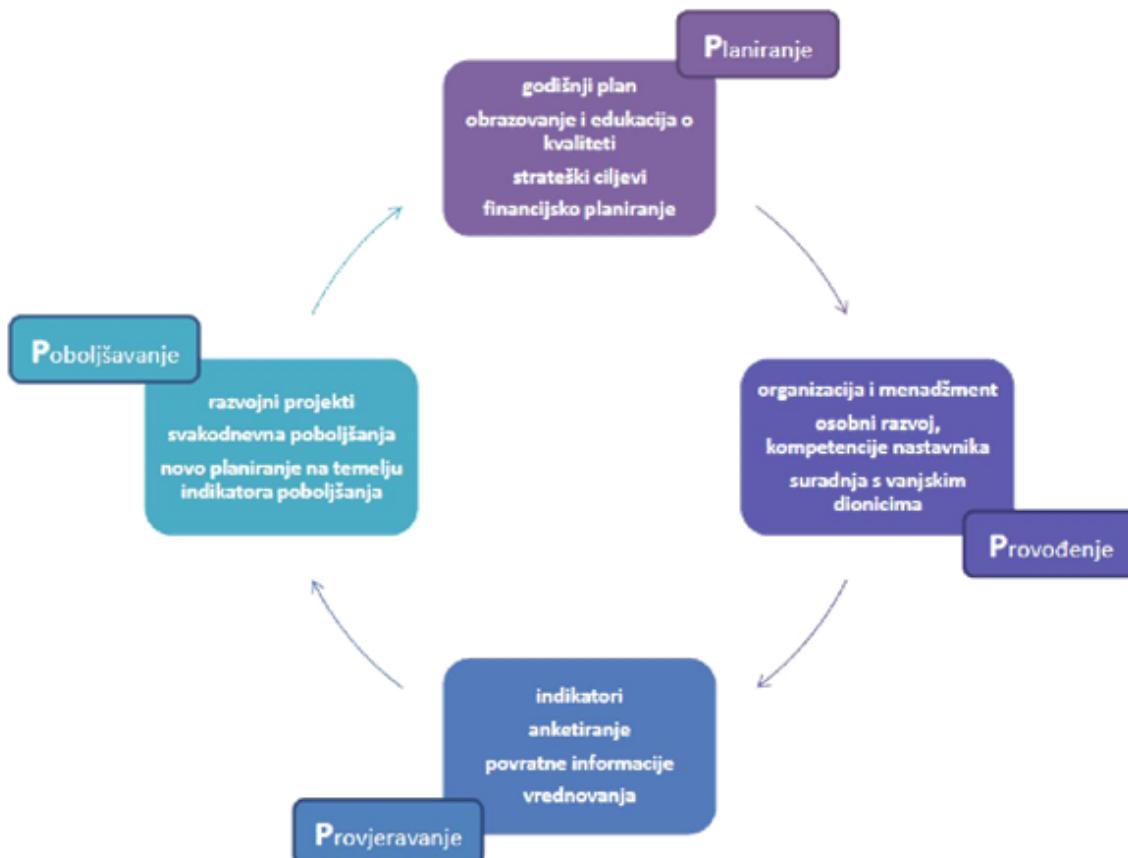
- javnost djelovanja
- popravne i preventivne radnje.

### 2.3. Glavni procesi sustava osiguravanja kvalitete

Glavni procesi sustava osiguravanja kvalitete temelje se na *Demingovu krugu* (Slika 3.) i sastoje se od:

1. **planiranja:** mjesecačnog, godišnjeg, finansijskog, nastavnog, strateškog i dr.
2. **provođenja:** provođenja planiranih aktivnosti u svim sastavnicama
3. **provjeravanja:** analize uspješnosti, unutarnje i vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, prikupljanja povratnih informacija, izrade godišnjih izvješća
4. **poboljšanja:** razvoja aktivnosti, ažuriranja, izmjene postupaka i dokumenata, korektivnih radnji i sl.

Slika 3. Demingov krug glavnih procesa sustava osiguravanja kvalitete





## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### **Planiranje**

Povjerenstvo za kvalitetu svake godine donosi detaljan plan aktivnosti osiguravanja kvalitete na razini Veleučilišta koji je usklađen sa svim dionicima. Godišnji plan usvaja se na Stručnom vijeću i javno je dostupan na mrežnim stranicama Veleučilišta. Da bi realizacija plana bila što uspješnija, tijekom godine o istom se razgovara na odborima za upravljanje i unaprjeđenje kvalitete po odjelima, Dekanskom kolegiju, Gospodarskom savjetu i tematskim sjednicama Stručnog vijeća. Obavlja se dodatno obrazovanje te edukacija djelatnika Veleučilišta koju organizira Povjerenstvo za kvalitetu, a sve radi harmonizacije i razvoja kulture kvalitete. Misija, vizija i strateški ciljevi temelj su za godišnje planiranje samog sustava.

### **Provodenje**

Aktivnosti koje se izvode na Veleučilištu usklađene su s godišnjim planom aktivnosti, kao i dodatnim aktima Veleučilišta. U provođenju posebno se vodi računa o zastupljenosti svih elemenata sustava, kao što su razvoj kompetencija nastavnika, znanstveno-istraživački rad, suradnja s lokalnom zajednicom i gospodarstvom te cijelokupna organizacija i upravljanje Veleučilišta.

### **Provjeravanje**

S namjerom osiguranja praćenja tijeka provedbe sustava osiguravanja kvalitete, Veleučilište tijekom godine obavlja čitav niz provjera sustava. Jednom godišnje izrađuje se realizacija plana aktivnosti, realizacija strategije razvoja i strategije osiguravanja kvalitete te izvješća o provedenim anketama. Sva izvješća objavljaju se na mrežnim stranicama i javno su dostupna. Ujedno se jednom godišnje provodi audit sukladno ISO normi 9001:2008 i unutarnja prosudba putem integriranog postupka.

### **Poboljšanje**

Na temelju izvješća o realizaciji i praćenju indikatora kvalitete izrađuju se poboljšanja, kako na razini dokumenata, tako i na provedbenoj razini. Poboljšanja obuhvaćaju sve dijelove i dionike sustava te se sukladno mjerama poboljšanja planiraju aktivnosti na razvoju kulture kvalitete za sljedeću godinu. Dio poboljšanja provodi se i svakodnevno da bi se cijelokupni sustav što je bolje pripremio za novi ciklus planiranja.

**Takov pristup razvoju kulture kvalitete omogućuje Veleučilištu i svim njegovim dionicima kontinuirani rast i stvarno življene kvalitete.**



## **2.4. Politika kvalitete**

Politika kvalitete MEV-a usmjerenja je na osiguravanje kvalitete trajnim poboljšavanjem kvalitete nastavnog procesa i odnosa u realnim uvjetima koji omogućuju kvalitetan izbor i visoke standarde studenata Veleučilišta.

Uprava Veleučilišta osigurava kvalitetu primjerenu strateškim ciljevima Veleučilišta. Politika osigurava okvire za trajno poboljšanje učinkovitosti i djelotvornosti sustava osiguravanja kvalitete.

Politika kvalitete poznata je i razumljiva svim dionicima Veleučilišta.

Politika kvalitete provjerava se periodično putem Upravne ocjene sustava upravljanja kvalitetom temeljem norme ISO 9001:2015, izvješća o unutarnjoj prosudbi sukladno ESG standardima te vanjskom neovisnom periodičnom prosudbom.

Politika kvalitete provodit će se putem:

- ✚ jasno definiranih ciljeva i standarda razvoja sustava kvalitete kroz strateške i planske dokumente;
- ✚ stalnog angažmana na implementaciji, evaluaciji i reviziji sustava kvalitete u organizaciji Povjerenstva za kvalitetu i svih ostalih dionika;
- ✚ trajnog unaprjeđivanja nastavnog procesa, usklađivanjem nastavnog programa s najnovijim tekovinama struke, razvojem tehnologija i znanstveno istraživačkog rada;
- ✚ kontinuiranog napredovanja nastavnog kadra, poticanjem i praćenjem rada i razvoja nastavnika, omogućavanjem objavljivanja znanstvenih i stručnih radova, izrade kvalitetnih nastavnih materijala te napredovanje kroz izbor u viša zvanja;
- ✚ ispunjavanja zahtjeva poboljšanja i unaprjeđenja procesa nastave postavljenih od strane nastavnika, studenata i svih ostalih dionika za ostvarenje ciljeva kvalitete;
- ✚ motiviranja djelatnika, suradnika i studenata za odgovoran i kreativan pristup radnim obvezama radi ostvarivanja strateških ciljeva i razvoja ljudskih potencijala;
- ✚ uključivanja studenata u sve djelatnosti Veleučilišta;
- ✚ uspostavljanja partnerskih odnosa s vanjskim ustanovama i gospodarskim subjektima o kojima ovisi djelotvornost nastavnog procesa;
- ✚ promicanja kulture kvalitete na svim razinama Veleučilišta;
- ✚ razvojem Veleučilišta kao društveno odgovorne visoko školske ustanove koja doprinosi razvoju lokalne zajednice, regije i društva;
- ✚ podržavanjem razvoja svoje pozicije kao važne ustanove visokog obrazovanja koja provodi i traži visoku kvalitetu;



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

- razvijanjem i održavanjem dobrih odnosa s državnim institucijama;
- unaprjeđenja kvalitete u skladu s ESG standardima, međunarodnom normom ISO 9001:2015, zakonskim propisima i zahtjevima dionika;
- racionalanog korištenja resursa Veleučilišta.



### 3. CILJEVI PRIRUČNIKA I PODRUČJE OSIGURAVANJA KVALITETE

Priručnik ima zadaću povezati aktivnosti uspostavljanja sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu sukladno normi ISO 9001:2015 sa Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG). Priručnik je ujedno i vodič odgovornima za osiguravanje kvalitete na Veleučilištu, kao i svim dionicima u procesu promicanja kulture kvalitete – studentima, nastavnicima, stručnim službama, vanjskim dionicima i dr.

#### Priručnik osigurava temelje za:

- uspostavu sustava kvalitete sukladno ESG smjernicama i standardima
- kontinuirano provođenje i nadogradnju sustava kvalitete
- razvoj sustava kvalitete
- analizu postojećih učinaka sustava kvalitete
- analizu i procjenu zadovoljstva unutarnjih i vanjskih dionika kvalitetom nastavnog procesa te postignutih ishoda učenja
- izradu plana aktivnosti za realizaciju ciljeva priručnika
- izradu i provođenje unutarnje prosudbe
- ostvarivanje visoke razine kvalitete i stvaranje preduvjeta za dodjelu certifikata
- promicanje kulture kvalitete na Veleučilištu.

#### Priručnik donosi razradu sljedećih područja osiguravanja kvalitete:

- pravila i postupci osiguravanja kvalitete na Veleučilištu
- odobrenje, nadzor i periodična provjera programa i kvalifikacija
- vrednovanje studentskog rada i ocjenjivanje studenata
- obrazovni resursi i pomoć studentima
- osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja
- znanstveno-istraživački i stručni rad
- međunarodna suradnja
- pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete
- postupci za analizu uspješnosti sustava kvalitete i unutarnje prosudbe
- informiranje javnosti i javnost djelovanja.

Svaki standard ima definiranu svrhu, standarde, ciljeve, odgovorne osobe te upute u obliku pravila i postupaka koji su integrirani s ISO normom 9001:2015.



## 4. OSIGURAVANJE KVALITETE PO PODRUČJIMA

### 4.1. Pravila i postupci osiguravanja kvalitete na Veleučilištu

**Svrha i standard:** Veleučilište na temelju usvojenih strateških i provedbenih dokumenata te uspostavljene organizacijske strukture provodi praćenje, osiguravanje i unapređenje sustava kvalitete. U skladu s ESG smjernicama standard 1. integriran je sa zahtjevom norme ISO 4.2.1. (zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju - općenito), 4.2.2. (priručnik za kvalitetu), 4.2.3. (upravljanje dokumentima), 4.2.4. (upravljanje zapisima), 8.4. (analiza podataka), 5.3. (politika kvalitete), 5.4.1. (ciljevi kvalitete), 5.4.2. (planiranje sustava upravljanja kvalitetom), 5.5.1. (odgovornosti i ovlasti), 5.5.2. (predstavnik Uprave za kvalitetu), 5.5.3.1. (interno komuniciranje), 5.5.3.2. (eksterno komuniciranje), 5.6. (preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava), 5.6.2. (ulazni podaci za upravnu ocjenu sustava), 5.6.3. (rezultati upravne ocjene sustava), 8.2.2. (interni auditi) i 8.5.1. (neprekidno poboljšavanje).

**Ciljevi:** Veleučilište donosi strateške dokumente: politiku, strategiju, misiju, viziju te definira strateške ciljeve osiguravanja kvalitete koji se javno objavljuju. Strategija Veleučilišta donosi se za određeno razdoblje i usklađena je sa smjernicama i orijentacijom Veleučilišta u prostoru visokog obrazovanja. Dokumenti su javno dostupni putem mrežnih stranica i ostalih oblika informiranja te su isti usklađeni s politikom razvoja Veleučilišta na nacionalnoj razini, kao i politikom razvoja regije.

**Odgovorne osobe:** Upravno vijeće, Stručno vijeće, dekan, prodekan, pročelnici, Povjerenstvo za kvalitetu.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.1.1. Postupci i provedba osiguravanja kvalitete

Provedba i načini provedbe	Vrijeme provedbe, odgovornost	Dostupnost	Indikator uspješnosti
Strategija Međimurskog Veleučilišta	Donosi se na početku mandata dekana, odgovornost za izradu je na dekanu, Stručnom vijeću i Upravnom vijeću	Svim zainteresiranim stranama	Prihvaćena strategija od strane Upravnog vijeća
Akcijski plan realizacije strategije	Donosi se nakon što je strategija usvojena, odgovoran za donošenje dekan	Svim zainteresiranim stranama	Prihvaćena strategija od strane Upravnog vijeća
Plan realizacije strategije dostavlja se Povjerenstvu za kvalitetu	Nakon usvajanja na Upravnom vijeću, odgovornost za dostavu je na dekanu	Povjerenstvu za kvalitetu	Pohranjeno u arhivi
Izvješće o realizaciji provedbe strategije	Na početku kalendarske godine za prethodnu godinu. Odgovorno je imenovano povjerenstvo od strane dekana	Svim zainteresiranim stranama	Prihvaćena od strane Stručnog i Upravnog vijeća
Izvješće o realizaciji strategije dostavlja se Povjerenstvu za kvalitetu	Nakon usvajanja na Upravnom vijeću, odgovornost za dostavu je na dekanu	Povjerenstvu za kvalitetu	Pohranjeno u arhivi
Plan aktivnosti Povjerenstva za kvalitetu	Jednom godišnje na početku kalendarske godine, odgovornost je na Povjerenstvu za kvalitetu	Svim zainteresiranim stranama	Prihvaćeno od strane dekana i Stručnog vijeća
Izvješće o radu povjerenstva za kvalitetu	Dva puta godišnje, odgovornost na Povjerenstvu za kvalitetu	Svim zainteresiranim stranama	Prihvaćeno od strane dekana i Stručnog vijeća
Provjeta unutarnje prosudbe	Provodi se minimalno jednom godišnje, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu koje imenuje dekan	Svim zainteresiranim stranama	Odluka dekana
Provjeta internog auditra	Provodi se minimalno jednom godišnje, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu koje imenuje Povjerenstvo za kvalitetu	Svim zaposlenicima	Godišnji plan i program internih audita, minimalno jedno izvješće o provedenom internom auditu
Završno izvješće sustava kvalitete	Provodi se jednom godišnje nakon završene unutarnje prosudbe i internih auditra, Povjerenstvo za izradu imenuje dekan	Svim zainteresiranim stranama	Izvješće dostupno na mrežnim stranicama
Tematske sjednice na temu kvalitete na Stručnom i Upravnom vijeću	Provodi se minimalno dva puta godišnje, odgovornost za provedbu je na Povjerenstvu za kvalitetu	Svim zaposlenicima, članovima Stručnog i Upravnog vijeća	Zapisnik sa sjednica Stručnog i Upravnog vijeća



## **4.2. Odobrenje, praćenje i periodične provjere programa i kvalifikacija**

**Svrha i standard:** Veleučilište ima formalne mehanizme za odobravanje, nadziranje i periodični pregled programa i kvalifikacija. Kontinuirano prati i provjerava studijske programe i kvalifikacije na svim prediplomskim stručnim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima. Izmjene i dopune studijskih programa definirane su Pravilnikom o postupku unapređivanja i revizije studijskih programa. Izmjene i dopune studijskih programa temelje se na rezultatima vrednovanja kvalitete i njihovoj analizi. Norma ISO ne referira se posebno na odobrenje, praćenje i periodične provjere programa i kvalifikacija iako je u pojedinim dijelovima ESG smjernica standard 2.1. integriran sa zahtjevom norme ISO 5.1. (opredijeljenost uprave), 5.2. (usmjerenost na studenta), 5.6.2. (ulazni podaci za upravnu ocjenu sustava), 7.2. (procesi usmjereni na studenta), 7.3.1. (planiranje projektiranja i razvoja nastavnog procesa), 7.3.2. (ulazni podaci za projektiranje i razvoj nastavnog procesa), 7.3.3. (rezultati projektiranja i razvoja), 7.3.4. (preispitivanje projektiranja i razvoja nastavnog procesa), 7.3.5. (verifikacija projektiranja i razvoja nastavnog procesa), 7.3.6. (validacija projektiranja i razvoj nastavnog procesa), 8.2.1. (zadovoljstvo studenata), 8.2.3. (praćenje i mjerjenje procesa), 8.2.4. (praćenje i mjerjenje kvalitete nastavnog procesa), 8.4 (analiza podataka), 8.5.1 (neprekidno poboljšavanje).

**Ciljevi:** Provođenjem učinkovitih mjera kontrole studijskih programa osigurat će se suvremeni i atraktivni programi koji su usklađeni s europskim standardima i smjernicama. Posebice je važno odobravanje novih studijskih programa u skladu sa Strategijom Veleučilišta, kao i potrebama regije te užeg i šireg tržišta rada. Suvremeni i prilagodljivi programi temeljeni na redovitom analiziranju ishoda učenja i analizama provedbe uspješnosti omogućuju ostvarivanje učinkovitog sustava kvalitete.

**Odgovorne osobe:** dekan, prodekan za nastavu, pročelnici odjela, Povjerenstvo za kvalitetu i nastavnici.

Vrednovanje kvalitete postiže se redovitim anketiranjem studenata, nastavnika, poslodavaca i Alumnija kako bi se postigle promjene i poboljšanja radi osiguravanja kvalitete u provođenju nastave i u konačnici stvaranja temelja za bolje obrazovanje studenata. Obavlja se analiza atraktivnosti studijskih programa, analiza uspješnosti završavanja studija, analiza podataka o zapošljavanju nakon završetka studija, analiza stečenih znanja i vještina.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.2.1. Postupci i provedba odobrenja novih studijskih programa

Provedba i načini provedbe	Vrijeme provedbe, odgovornost	Dostupnost	Indikator uspješnosti
Studija o prijedlogu novih studijskih programa	prije donošenja odluke o novom programu, donosi dekan i Stručno vijeće	Povjerenstvo za kvalitetu, Upravno vijeće	Studija prihvaćena od strane Upravnog vijeća
Plan novog studijskog programa	prije donošenja odluke o novom programu, donosi dekan i Stručno vijeće	Povjerenstvo za kvalitetu, Upravno vijeće	Studija prihvaćena od strane Upravnog vijeća i nalazi se u Registru studijskih programa
Ishodi učenja u skladu sa zahtjevima struke, tržišta rada i društva u cjelini	Prije postupka odobravanja studijskog programa, donosi dekan i Stručno vijeće	Povjerenstvo za kvalitetu, Upravno vijeće	Studija prihvaćena od strane Upravnog vijeća i nalazi se u Registru studijskih programa
Ishodi učenja u skladu sa srodnim institucijama u EU	Prije postupka odobravanja studijskog programa, donosi dekan i Stručno vijeće	Povjerenstvo za kvalitetu, Upravno vijeće	Studija se nalazi u Registru studijskih programa
Određen ECTS bodovni sustav za svaki predmet	Prije postupka odobravanja studijskog programa, donosi dekan i Stručno vijeće	Povjerenstvo za kvalitetu, Upravno vijeće	Studija se nalazi u Registru studijskih programa

Postupci i provedba odobrenja novih studijskih programa definirani su uputom sustava osiguranja kvalitete. ([UP-24 Postupci provedbe i odobrenja novih studijskih programa](#)).

### 4.2.2. Periodična provjera studijskih programa

Provedba i načini provedbe	Vrijeme provedbe, odgovornost	Dostupnost	Indikator uspješnosti
Za provedbu studijskih programa izrađuju se izvješća na temelju Pravilnika o postupku izrade, odobravanja, unapređivanja i revizije studijskih programa	Provodi se na koncu svakog semestra, pročelnici, prodekan za nastavu, dekan i stručno vijeće	Svim zainteresiranim stranama	Izvješće na koncu svakog semestra
Vrednovanje studijskih programa od strane vanjskih dionika	Provodi se jednom u tri godine	Svim zainteresiranim stranama	Izvješće o provedenoj analizi
Pravila i postupci definirani od strane Nacionalnog vijeća za znanost, visoko obrazovanje i tehnološki razvoj	Provodi se prilikom izmjena i dopuna programa, Nacionalno vijeće	Svim zainteresiranim stranama	Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju
Vrednovanje studijskih programa od strane vanjskih procjenjivača	Provodi se jednom u pet godina	Svim zainteresiranim stranama	Reakreditacijsko izvješće bez uskraćivanja dopusnice
Rad studenata u Povjerenstvu za kvalitetu	Kontinuirano, dekan	Svim zainteresiranim stranama	Odluka o imenovanju dostupna zainteresiranim stranama



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.2.3. Analiza atraktivnosti studijskih programa

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Za provedbu studijskih programa izrađuju se izvješća o atraktivnosti	provodi se na početku svake akademske godine, voditeljica Službe za studentske poslove i prodekan za nastavu	svima i dostupno na intranetu	izvješće o atraktivnosti studija

Atraktivnost studijskih programa pokazatelj je koji nam omogućuje stvaranje slike o poziciji Veleučilišta na tržištu visokog obrazovanja, kao i o predodžbi koju o Veleučilištu imaju srednjoškolci. Analizira se broj upisanih u odnosu na prijave te se vodi statistika po srednjoškolskom obrazovanju.

Izvješće o atraktivnosti studija izrađuje se iz podataka SPU-a nakon jesenskog upisnog roka. Analiza se izrađuje za svaki studij i uključuje podatke o broju prijavljenih studenta i njihovih prioriteta pri odabiru studija. U analizi se uspoređuje broj prijavljenih s konačnom upisnom listom. Uključuje prosječnu ocjenu prijavljenih studenata po studijima, završenu srednju školu i županiju iz koje dolaze.

### 4.2.4. Analiza uspješnosti završavanja studija

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Provodi se analiza broja studenata koji su studij završili i diplomirali godišnje, prosječna duljina studiranja i prosječna ocjena studiranja za svaki studijski program	provodi se do 31. siječnja za proteklu kalendarsku godinu, prodekan za nastavu	svima i dostupno na intranetu	izvješće o uspješnosti završavanja studija
Provodi se analiza broja ispisanih studenata, utvrđuju se razlozi i definiraju se mјere poboljšanja	provodi se do 31. siječnja za proteklu kalendarsku godinu, prodekan za nastavu	svima i dostupno na intranetu	izvješće o broju ispisanih studenata s prijedlozima poboljšanja

Analiziranjem podataka o uspješnosti završenih studija dobiva se pokazatelj o broju studenata koji su izgubili status studenta, odustali od studija ili prekinuli studij iz nekog razloga. Rezultati analize pomažu kako bi se postigle mјere smanjenja prosječnog vremena studiranja te uvidjela prosječna uspješnost studenata izražena ocjenom i postocima.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.2.5. Analiza podataka o zapošljavanju nakon završetka studija

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Provodi se analiza uspješnosti zapošljavanja nakon završetka studija anketom za članove Alumni kluba;	provodi se jednom u tri godine, koordinator za Alumni na MEV-u, Služba za studentske poslove	svima, sažetak izvješća anketa dostupan na mrežnim stranicama,	izvješće o ukupnom broju zaposlenih po studijima
Provodi se analiza uspješnosti zapošljavanja podacima osiguranim putem Zavoda za zapošljavanje	provodi se jednom u tri godine, prodekan za razvoj	Svima i dostupno na intranetu	Izvješće o ukupnom broju zaposlenih po studijima iz podataka zavoda za zapošljavanje
Za analizu podataka o zapošljavanju po studijskim programima izrađuju se ankete studenata prilikom promocije	Provodi se jednom godišnje prije promocije	Svima i dostupno na intranetu	Izvješće o ukupnom broju zaposlenih po studijima iz ankete promovirana i ankete kod obrane završnog rada

Važan pokazatelj kvalitete nastavnog procesa jest analiza podataka o zapošljavanju nakon završetka studija.

### 4.2.6. Analiza stečenih znanja i vještina

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Provodi se analiza stečenih znanja i vještina na temelju ankete za članove Alumni kluba, ankete studenata koji su diplomirali i ankete za poslodavce	provodi se jednom u tri godine, prodekan za razvoj i Povjerenstvo za kvalitetu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	izvješće o stečenim znanjima i vještinama

Pokazatelj kvalitete nastavnog procesa također je i analiza stečenih znanja i vještina.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.3. Znanstveno-istraživački i stručni rad

**Svrha i standard:** Veleučilište osigurava nastavnicima, asistentima i stručnim suradnicima, kao i studentima potrebne resurse za stalno znanstveno i stručno usavršavanje. Radi olakšavanja provedbe tog standarda Veleučilište se priprema za stjecanje statusa znanstvene institucije. U skladu s ESG smjernicama standard 2.2. Znanstveno-istraživački rad integriran je sa zahtjevom norme ISO 6.2.2. (osposobljenost, izobrazba i svjesnost), 7.3.1. (projektiranje i razvoj) i 8.1. (općenito mjerjenje, analiza i poboljšanje).

**Ciljevi:** Iako veleučilištima znanstveno-istraživački radnije primaran, Veleučilište se usmjerava k stvaranju podloga za znanstveni rad u području interdisciplinarnih znanosti. Prijavom Veleučilišta u bazu znanstvenih institucija osigurat će se preduvjeti za stvaranje temelja znanstveno-istraživačkom radu putem raznih oblika projekata. Nužan preduvjet jest stvaranje istraživača koje Veleučilište putem zapošljavanja asistenata stvara te osiguravanje organizacijskih i finansijskih resursa. Tu se posebno ističe suradnja sa srodnim institucijama na području znanosti i inovacija.

**Odgovorne osobe:** Upravno vijeće Veleučilišta, prodekani, pročelnici odjela, nastavnici i asistenti.

**Pravila i postupci:** Vrednovanje kvalitete postiže se redovitim praćenjem i ocjenjivanjem kvalitete znanstveno-istraživačkog i stručnog rada nastavnika, asistenata i stručnih suradnika te studenata. Pri tome se koriste podaci CROSBI baze za sve nastavnike koji imaju identifikacijski broj znanstvenika, dok se za ostale koristi zasebna baza.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.3.1. Analiza znanstveno-istraživačkog i stručnog rada

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Evaluacija sudjelovanja svih dionika Veleučilišta na znanstvenim i stručnim skupovima te obrada podataka o publiciranosti radova	početkom svake kalendarske godine, pročelnici odjela, voditelj knjižnice	svima i dostupno na intranetu	izvješće o znanstveno-istraživačkom i stručnom radu
Evaluacija sudjelovanja svih dionika Veleučilišta na znanstvenim i stručnim projektima	početkom svake kalendarske godine, pročelnici odjela	svima i dostupno na intranetu	izvješće o znanstveno-istraživačkom i stručnom radu
Evidencija broja nastavnika, asistenata i stručnih suradnika u procesu stjecanja viših akademskih stupnjeva znanja	početkom svake kalendarske godine, pročelnici odjela i Prodekan za nastavu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	izvješće o znanstveno-istraživačkom i stručnom radu
Na temelju novih znanstvenih i stručnih doprinosa obavlja se izmjena i dopuna studijskih programa	svake tri godine, pročelnici odjela	svima i dostupno na mrežnim stranicama	izvješće o znanstveno-istraživačkom i stručnom radu

### 4.4. Ocjenjivanje studenata i vrednovanje studentskog rada

**Svrha i standard:** Veleučilište osigurava dostupnost i transparentnost kriterija, pravila i procedura za ocjenjivanje studenata koji su određeni Pravilnikom o studiranju. Navedenim Pravilnikom pobliže se definiraju ispitni i druge provjere znanja, javnost ispita, ispitni rokovi, kalendar i raspored ispita, vrijeme polaganja ispita, broj izlazaka na ispite, ocjenjivanje, kao i pravo žalbe na ocjenu. Pravilnikom o završnom radu, završnom ispitom i završetku preddiplomskih stručnih studija i specijalističkog diplomskog stručnog studija jasno su definirani načini izrade i obrane završnog rada. U skladu s ESG smjernicama standard 3. Ocjenjivanje studenata integriran je sa zahtjevom norme ISO u točkama 8.2. (procesi usmjereni na studenta), 8.5.1. (upravljanje nastavnim procesom), 9.2. (práćenje i mjerenje procesa), 8.7. (nadzor nesukladnog procesa ili usluge), 9.1.3. (analiza podataka) i 10.2. (popravne radnje).



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

**Ciljevi:** Ocjenjivanje predstavlja gotovo najvažniji element obrazovanja na Veleučilištu i direktna je poveznica programa koji se studiraju s akademskim stupnjem ili titulom obrazovanja. Ocjenjivanje, osim validacije znanja pojedinog studenta, ima za cilj i praćenje ostvarivanja ishoda učenja koji su zadani za svaki predmet i program. Potrebno je osigurati da ocjenjivanje bude transparentno, objektivno i nepristrano te se na temelju analiza rezultata predlažu i uvode poboljšanja.

**Odgovorne osobe:** dekan, prodekan, pročelnici, Povjerenstvo za kvalitetu.

**Pravila i postupci:** Jasni kriteriji, pravila i način ocjenjivanja trebaju biti javno dostupni te objavljeni na mrežnim stranicama Veleučilišta ili na CARNet Loomen sustavu za svaki od predmeta. Važno je načelo jednakosti za sve studente. Ispiti se u pravilu sastoje od pismenog i usmenog dijela, dok je završni rad/ispit posebna kategorija. Unutar svakog predmeta nastavnik ima mogućnost provođenja kolokvija po tematskim cjelinama koji studentima omogućuju jednostavnije polaganje ispita i lakše savladavanje gradiva. Oblike provjere znanja, odnosno oblik ispita predmetni nastavnik jasno definira u silabusu predmeta te upoznaje s njegovim sadržajem studente na početku nastave. Trajna provjera znanja odvija se putem vježbi, seminara i na nastavi te je definirana unutar svakog predmeta zasebno. Znanje studenata ocjenjuje se ocenama od nedovoljan do izvrstan. Metode ocjenjivanja usklađene su s ishodima učenja te je bez obzira na različitosti predmeta i ispitivača ujednačeno ocjenjivanje putem Pravilnika o ocjenjivanju studenata.

Ocenjivanje ima mjerne instrumente koji imaju sljedeća svojstva: valjanost, relevantnost, pouzdanost, ponovljivost te objektivnost.

Studenti moraju biti na vrijeme obaviješteni o rezultatima ispita s jasnim obrazloženjem ostvarenog uspjeha te moraju biti upoznati s mogućnošću žalbe.

Ostvareni uspjeh na kolokviju dostupan je svakom studentu na CARNet Loomen sustavu, dok je uspjeh na ispitu ili ocjena iz pojedinog kolegija dostupna na ISVU sustavu Veleučilišta. Pri objavi ocjena vodi se računa o zaštiti osobnih podataka.

Završni ispit sastoji se od rada i završnog ispita koji se brani pred tročlanim povjerenstvom. Konačna ocjena prosjek je ocjene obrane i izrađenog rada.

Vrednovanje studentskog rada, kao i praćenje ostvarivanja ishoda učenja osigurava se i praćenjem prolaznosti studenata, analizom uspješnosti polaganja ispita, analizom prosječnih ocjena za svaki premet, kao i rezultatima završnih ispita na kraju studija.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.4.1. Kriteriji ocjenjivanja studenata i analiza uspješnosti ocjenjivanja

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Svaki predmet ima jasno iskazane načine praćenja i ocjenjivanja studenata	prilikom odobravanja programa, odgovornost prodekanata za nastavu, pročelnika odjela i nastavnika	svima i dostupno na intranetu	izvedbeni planovi predmeta i silabusi predmeta javno objavljeni
Svaki predmet ima jasne kriterije, pravila i postupke ocjenjivanja	svake godine predmetni nastavnik objavljuje kriterije, odgovornost prodekanata za nastavu, pročelnika odjela i nastavnika	svima i dostupno na intranetu	izvedbeni planovi predmeta i silabusi predmeta javno objavljeni
Svaki predmet ima javno objavljene ispitne rokove	Detaljni raspored na početku semestra, odgovornost prodekanata za nastavu i službe za studentske poslove	svima i dostupno na intranetu	obavijest o izvanrednim i dekanskim rokovima, redovni rokovi objavljeni u ISVU sustavu
Jasno definiran postupak žalbe na ocjenu i ocjenjivanje	na svakom ispitnom roku pa sve do konačne ocjene, odgovornost prodekanata za nastavu i nastavnika	svima i dostupno na mrežnim stranicama	Pravilnik o studiranju i Pravilnik o ocjenjivanju studenata javno dostupni na mrežnim stranicama
Definirani postupci o završnom radu	prilikom odobravanja studijskih programa, odgovornost prodekanata za nastavu i pročelnika odjela	svima i dostupno na mrežnim stranicama	Pravilnik o završnom radu, završnom ispitu i završetku preddiplomskih stručnih studija i specijalističkog diplomskog studija dostupan na mrežnim stranicama



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.5. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja

**Svrha:** Radi osiguravanja kvalitete na Veleučilištu obavlja se vrednovanje poučavanja i nastavnog procesa različitim metodama. Utvrđuje se omjer nastavnika i studenata, kao i omjer asistenata i stručnih suradnika u odnosu na nastavnike. Anketiranjem studenata dobiva se povratna informacija o kvaliteti nastavnog procesa, vrše se korektivne radnje i unapređuje se proces. Primjenom samo evaluacije nastavnika, asistenata i stručnih suradnika postiže se objektivnost u radu, učinkovito i ujednačeno formiranje ispitnih postupaka, kao i poboljšanje i unapređenje kvalitete rada sa studentima. Primjenom kadrovske politike postiže se zadovoljavajući omjer nastavnika i asistenata. Primjenjuje se i metoda *peerreview* (recenzija) kako bi nastavnici dobili povratnu informaciju o svom radu. Svrha je kontinuirano vrednovanje rada nastavnika kako bi se postigla unapređenja kompetencija za rad u nastavnom procesu. U skladu s ESG smjernicama standard 4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja integriran je sa zahtjevom norme ISO u točkama 5.1. (usmjerenost na studenta), 7.1.1. (pribavljanje resursa), 7.1.2. (ljudski resursi općenito), 7.2. (osposobljenost, svjesnost i izobrazba), 8.1. (planiranje realizacije nastave), 8.2. (procesi usmjereni na studenta), 8.5.1. (validacija procesa proizvodnje i pružanja usluga), 9.1.2. (zadovoljstvo studenata), 9.1.3. (analiza podataka), 10.3. (neprekidno poboljšavanje) i 10.2. (popravne radnje).

**Cilj:** Nastavnici i njihove kompetencije vrlo su važan faktor uspješnog i kvalitetnog studiranja. Veleučilište prilikom zapošljavanja nastavnika mora voditi računa o zadovoljavanju osnovnih kriterijia nastavničkog zvanja putem razrađenog sustava izbora u zvanje. Potrebno je osigurati nastavnicima usavršavanja u metodičkim i andragoškim metodama tijekom rada. Važno je osigurati kontinuirano održavanje nastavnog procesa s ujednačenom kvalitetom nastavnika, kao i organizaciju i sistematizaciju radnih mjesta koja odgovara planiranom stanju.

**Odgovorne osobe:** dekan, prodekan, pročelnici odjela, Povjerenstvo za kvalitetu.

**Pravila i postupci:** Vrednovanje kvalitete postiže se analizom podataka o broju nastavnika i studenata, odnosno planiranjem nastavničkih resursa. Planiranje nastavnika vrši se na temelju nastavnog opterećenja postojećih nastavnika, kao i na temelju plana upisa studenata.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.5.1. Analiza podataka o broju nastavnika i studenata – planiranje nastavničkih resursa

Provedba i načini provedbe	Vrijeme provedbe, odgovornost	Dostupnost	Indikator uspješnosti
Analiza opterećenja nastavnika u nastavi	svake godine, odgovorni su dekan, prodekan za nastavu i Povjerenstvo za kvalitetu	prodekan za nastavu, dekan	izvješće o analizi opterećenosti nastavnika u nastavi
Plan zapošljavanja novih nastavnika i napredovanja postojećih nastavnika	svake godine, odgovorni su Stručno vijeće, dekan, prodekan i pročelnici odjela	prodekan za nastavu, dekan	izvješće o kompetencijama nastavnika i njihovu opterećenju
Plan raspoređivanja asistenata i stručnih suradnika sukladno planiranom zapošljavanju	svake godine, odgovorni su Stručno vijeće, prodekan i pročelnici odjela	prodekan za nastavu, dekan	izvješće o nastavnicima i angažmanu asistenata i stručnih suradnika
Plan zapošljavanja vanjskih suradnika u nastavnom procesu	svake godine, odgovorni su Stručno vijeće, dekan, prodekan i pročelnici odjela	prodekan za nastavu, dekan	izvješće o zapošljavanju vanjskih suradnika
Plan sudjelovanja nastavnika Veleučilišta u radu drugih institucija	svake godine, odgovorni su pročelnici odjela	prodekan za nastavu, dekan	izvješće o angažmanu nastavnika u drugim institucijama

### 4.5.2. Analiza postupka izbora u zvanje

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Objava natječaja za izbor u nastavno zvanje	po iskazanoj potrebi, odgovorni su Stručno vijeće, dekan, prodekan za nastavu i pročelnici odjela	svima i dostupno na mrežnim stranicama	izvješće o napredovanju nastavnika i usklađenost s planom zapošljavanja

Jedan od važnih uvjeta za rad Veleučilišta jest analiza izbora u zvanje, što je pobliže definirano Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju. Uvjeti za izbor u nastavnička zvanja na Veleučilištu određeni su od strane Nacionalnog vijeća za znanost čime se omogućuje ravnopravan položaj svih nastavnika u procesu napredovanja.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.5.3. Evaluacija/vrednovanje nastavnog procesa i nastavnika

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	Indikator uspješnosti
Plan vrednovanja nastavnika za svaku akademsku godinu	svake godine, odgovoran prodekan za nastavu	ured prodekana, dekan i Povjerenstvo za kvalitetu	izvješće o vrednovanju nastavnika
Provjeda studentske ankete, anketiranje se obavlja putem ISVU sustava	Provodi se na koncu svakog semestra, pročelnici, prodekan za kvalitetu i međunarodnu suradnju, ISVU koordinator, služba za studentske poslove, dekan i stručno vijeće	pojedinačni rezultati dostupni su dekanu, prodekanu, pročelnicima ,a skupni rezultati svima	anketa za procjenu nastavnika i predmeta, postupak je definiran Pravilnikom o provođenju studentske ankete
Ocjena korektivnih radnji na temelju izvješća o anketi	jednom godišnje, Stručno vijeće, dekan, prodekani	korektivne radnje dostupne svima na intranetu	izvješće o provedbi korektivnih radnji, Pravilnik o provođenju studentske ankete/ Pravilnik o postupanju po provedenoj evaluaciji
Izrada izvješća o mentorstvu	na koncu svake godine, odgovornost pročelnika odjela, Povjerenstva za kvalitetu i nastavnika	pojedinačni rezultati dostupni su dekanu, prodekanu, pročelnicima, a skupni rezultati svima	izvješće o mentorstvu
Provjeda ankete samoevaluacije nastavnika	jednom godišnje, Povjerenstva za kvalitetu	pojedinačni rezultati dostupni su dekanu, prodekanu, pročelnicima odjela i nastavnicima, ukupni sažeti rezultati ankete dostupni su svima	izvješće o anketi samoevaluacije nastavnika, asistenata i stručnih suradnika,
*provjeda metodičkog vrednovanja predavanja nastavnika putem posjeta nastavnika predavanjima i ispunjenog anketnog lista	jednom godišnje, provodi se putem posjeta nastavnika predavanjima, odgovornost dekana	svima i dostupno Odsjeku za kvalitetu, pročelnicima studija, prodekanu i dekanu	izvješće o provedenom posjetu
Vrednovanje rada nastavnika u sustavu e-učenja (Loomen)	nakon završetka akademske godine, odgovornost pročelnika odjela i Povjerenstva za kvalitetu	svima i Povjerenstvu za kvalitetu, pročelnicima studija, prodekanu i dekanu	izvješće o radu nastavnika u sustavu e-učenja

Vrlo važan element obrazovanja na Veleučilištu jest vrednovanje nastavnog procesa i nastavnika. Provodi se različitim metodama, a rezultati vrednovanja koriste se prilikom izbora u nastavničko zvanje ili prilikom reizbora.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.5.4. Dodatno usavršavanje nastavnika, asistenata i stručnih suradnika

Stvaranje i razvijanje individualnih vještina nastavnika, asistenata i stručnih suradnika s posebnim naglaskom na znanstveni, stručni i pedagoški razvoj omogućuje dodatno usavršavanje. Usvajanje novih pedagoško-didaktičkih metoda od velike je važnosti za razvoj Veleučilišta.

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Plan usavršavanja nastavnika, asistenata i stručnih suradnika za svaku godinu (doktorati, magisteriji)	kraj tekuće akademске godine, odgovornost pročelnika, nastavnika i Povjerenstva za kvalitetu	dostupno nastavnicima, asistentima i stručnim suradnicima	izvješće o ostvarenju usavršavanja
Plan razvoja i usavršavanja didaktičko-pedagoških metoda nastavnika, asistenata i stručnih suradnika	tijekom kalendarske godine, odgovornost pročelnika, nastavnika i Povjerenstva za kvalitetu	dostupno nastavnicima, asistentima i stručnim suradnicima	izvješće o didaktičko-pedagoškim metodama
Plan usavršavanja nastavnika, asistenata i stručnih suradnika putem međunarodne suradnje	tijekom kalendarske godine, odgovornost pročelnika, nastavnika i Povjerenstva za kvalitetu	dostupno nastavnicima, asistentima i stručnim suradnicima	izvješće o međunarodnim boravcima
Plan prijave projekata, znanstveno-istraživačkog rada nastavnika, asistenata i stručnih suradnika	trajno, odgovornost pročelnika, Povjerenstva za kvalitetu i individualna odgovornost	dostupno nastavnicima, asistentima i stručnim suradnicima	izvješće o objavljenim znanstvenim i stručnim radovima
Organizacija znanstvenih i stručnih skupova na Veleučilištu (međunarodna konferencija <i>ITEM</i> )	trajno, odgovornost dekana, prodekanica, pročelnika, Povjerenstva za kvalitetu i individualna odgovornost	svima i dostupno na mrežnim stranicama	izvješće o sudjelovanju i objavljenim radovima



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.5.5. Evaluacija nastave od strane poslodavaca i poslodavaca koji provode praksu

Osiguravanje povratne veze i informacije o zadovoljstvu i usvojenim znanjima, poslodavaca kod kojih su zaposleni studenti Veleučilišta, kao i poslodavaca kod kojih studenti obavljaju praksu vrlo je važna za održiv sustav kvalitete, a provodi se na temelju sljedećih aktivnosti.

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Definiran postupak odabira pravne osobe kod koje će se obavljati stručna praksa	tijekom akademske godine, odgovornost prodekana za nastavu i pročelnika odjela	svima i dostupno na intranetu	odлуka sukladno Pravilniku o stručnoj praksi i terenskoj nastavi
Plan ugovaranja mesta za obavljanje studenske prakse	na početku svake akademske godine, odgovornost dekana, prodekana za nastavu i pročelnika	dostupno pročelnicima odjela	ugovori o obavljanju stručne prakse između Veleučilišta i gospodarstvenika
Ankete poslodavaca kod kojih su studenti na praksi	provodi se na kraju studentske prakse za svaki od studija, pročelnici odjela i koordinatori za studentsku praksu, prodekan za nastavu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	Izvješće o provedenoj studentskoj praksi i anketi poslodavaca
Izvješće o provedbi stručne prakse	nakon obavljene prakse, odgovornost prodekana, pročelnika i studenata	dostupno voditelju stručne prakse	izvješće sukladno Pravilniku o stručnoj praksi i terenskoj nastavi
Ocjena uspješnosti obavljene prakse	nakon predaje izvješća pročelniku odjela, odgovornost pročelnika i studenata	dostupno pročelnicima odjela, prodekanu i dekanu	u indeks studenta upisuje se „obavljena“ i datum prihvatanja izvješća



#### 4.6. Obrazovni resursi i pomoć studentima

**Svrha:** Važno je osigurati prikladne i potrebne resurse za učenje i potporu za sve studente na svim stručnim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima koji se izvode na Veleučilištu. U skladu s ESG smjernicama standard 5. Resursi za učenje i potporu studentima integriran je sa zahtjevom norme ISO u točkama 5.1. (usmjerenost na studenta), 5.3. (odgovornosti i ovlasti), 5.3. (predstavnik Uprave za kvalitetu), 7.4. (interno komuniciranje), 7.4. (eksterno komuniciranje), 7.1.3. (infrastruktura), 7.1.4. (radna okolina), 8.2. (procesi usmjereni na studenta), 8.4. (nabava za potrebe nastavnog procesa), 7.1.5. (nadzor opreme za praćenje i mjerjenje), 9.1.2. (zadovoljstvo studenata), 9.1.3. (analiza podataka) i 10.2. (popravne radnje).

**Cilj** je osigurati resurse koji će zadovoljiti kriterije nastavnog plana i programa. Tiresursi moraju biti dostupni, moraju zadovoljavati s obzirom na sadržaj predmeta i s obzirom na moguć istraživački rad te izvannastavnih aktivnosti.

**Odgovorne osobe:** Upravno vijeće, Stručno vijeće, dekan, prodekan, pročelnici, povjerenstvo za kvalitetu.

**Pravila i postupci:** Veleučilište je odgovorno za pravovremeno prepoznavanje potreba studenata i osiguravanje adekvatnih obrazovnih i potpornih resursa. Osigurani su prostori za kvalitetno izvođenje nastavnog procesa (predavanja, vježbe, seminari). Potrebno je omogućiti bežični pristup internetu. Prostor je potrebno prilagoditi osobama s invaliditetom ili osigurati dostupnost prostorija na neki drugi način. Veleučilište mora osigurati prostor za samostalan rad (čitaonica), knjižnicu, laboratorije i sl. Radno vrijeme knjižnice treba biti usklađeno s potrebama studenata. Broj primjeraka knjiga treba zadovoljiti osnovni pregled literature za nesmetano praćenje nastave. Prostor čitaonice treba biti opremljen računalima za rad te radnim vremenom prilagođen potrebama studenata. Laboratorijske prostorije trebaju osigurati stjecanje i usavršavanje samostalnih vještina. Služba za studentske poslove treba biti prilagođena potrebama studenata.

Planiranjem razvoja resursa na Veleučilištu ostvaruje se cilj otvaranja novih predavaonica, kabineta za nastavnike i prostorija za studente.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.6.1. Evaluacija resursa podrške studentima (knjižnica, služba za studentske poslove, prostori, pomoćne prostorije i sl.)

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Osiguran odgovarajući prostor za izvođenje nastave	prije početka nastave, trajno, odgovornost Upravnog vijeća, Stručnog vijeća, dekana, prodekanata i Povjerenstvo za kvalitete	dostupno svima	pozitivni rezultati studentske ankete
Provedba ankete o zadovoljstvu tehničko-administrativnim osobljem	jednom godišnje, odgovornost Povjerenstvo za kvalitetu	rezultati ankete dostupni svima na mrežnim stranicama	izvješće o provedenoj anketi, Pravilnik o provođenju studentske ankete
Provedba ankete o knjižnici	jednom godišnje, odgovornost Povjerenstva Za kvalitetu	rezultati ankete dostupni svima na mrežnim stranicama	izvješće o provedenoj anketi, Pravilnik o provođenju studentske ankete



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.7. Pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete

**Svrha:** Radi adekvatnog informiranja o sustavu osiguravanja kvalitete svi dionici informirani su o radu Povjerenstva za kvalitetu putem mrežnih stranica (tematska stranica), oglasne ploče, javnih predavanja, info-dana i drugih načina informiranja (e-mail, intranet, izvješća i sl.). Na temelju sustava prikupljanja i analize podataka stvara se zajednička baza podataka o razredbenim postupcima, broju studenata, akademskom osoblju ili nastavnicima, administrativno-tehničkom osoblju, financijama, opremi i sl. U skladu s ESG smjernicama standard 6. Važnost i pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete integriran je sa zahtjevom norme ISO u točki 4.4. (opći zahtjevi sustava upravljanja kvalitetom), 10.2. (popravne radnje).

**Cilj:** Učinkovito osiguravanje kvalitete na Veleučilištu polazi od sustavnog prikupljanja i analiziranja potrebnih informacija. Veleučilište na temelju svih izvješća može razmotriti koje se točke obavljaju dobro, a na kojima treba u budućnosti izvršiti korektivne radnje. To se posebice odnosi na koordinaciju svih odsjeka unutar Veleučilišta, kao i na suradnje Veleučilišta s vanjskim institucijama.

**Odgovorne osobe:** Povjerenstvo za kvalitetu.

**Pravila i postupci:** Radi postizanja transparentnosti i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete osigurava se dostupnost i razmjena informacija između svih dionika.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.7.1. Pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Osigurane su informacije o preventivnim i popravnim radnjama sustava za kvalitetu	trajno, Povjerenstvo za kvalitetu	dostupno na intranetu	izvješća o popravnim i preventivnim radnjama
Mrežni dio stranica Povjerenstva za kvalitetu kontinuirano se ažurira	trajno, Povjerenstvo za kvalitetu	dostupno svima	ažurirane stranice
Dokumenti Veleučilišta ažuriraju se i objavljaju na mrežnim stranicama	trajno, službe za studentske i informatičke poslove	dostupno svima	ažurirane stranice
Organizacija info-dana i predavanja o kvaliteti za sve dionike	jednom godišnje, Povjerenstvo za kvalitetu	dostupno svima	izvješće o info-danima
Izrada letaka i promotivnih materijala	prema potrebi, dekan, prodekan za razvoj	dostupno svima	letak na vidljivim mjestima Veleučilišta



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.8. Javno informiranje

**Svrha:** Veleučilište kontinuirano informira javnost o svojim nastavnim programima, postupcima učenja i ocjenjivanja te kvalifikacijama. Pri tome navedene informacije trebaju biti nepristrane i objektivne i trebaju služiti kao informator javnosti o programima i kvalifikacijama, ishodima učenja, postupcima učenja, kvalifikacijama koje se dodjeljuju. Osim putem mrežnih stranica informiranje se obavlja putem letaka, vodiča studija, sudjelovanja na raznim smotrama i sl. Mrežne stranice izrađuju se na hrvatskom i engleskom jeziku. U skladu s ESG smjernicama standard 7. Javno informiranje integriran je sa zahtjevom norme ISO u točki 7.4. (eksterno komuniciranje).

**Cilj** informiranja javnosti jest stvoriti jasnu sliku o programima koji se nude na Veleučilištu, kao i o stečenim kompetencijama.

**Odgovorne osobe:** dekan, prodekan, pročelnici, Služba za informatičke poslove, Povjerenstvo za kvalitetu.

**Pravila i postupci:** Pružanje točnih, objektivnih i nepristranih informacija o stručnim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima koji se izvode na Veleučilištu, kao i o ostalim djelatnostima osigurava javnost rada Veleučilišta.

Javnost se informira putem javno objavljenih podataka o Veleučilištu, izvedbenih planova, studijskih programa, kalendara događanja, rasporeda nastave, natječaja za upis studenata.

#### 4.8.1. Postupci javnog informiranja

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Mrežne stranice Veleučilišta	trajno, službe za studentske i informatičke poslove, knjižnica	dostupno svima	ažurirane stranice
Osigurano informiranje putem drugih medija (tisk, radio, TV...)	trajno, dekan	dostupno svima	izvješće o marketinškim aktivnostima
Sudjelovanje na Sajmu poslova i organiziranje Dana otvorenih vrata	trajno, dekan, prodekan za razvoj	dostupno svima	izvješće o marketinškim aktivnostima
Osigurani dodatni materijali kao što su letci, brošure, vodiči za studij	trajno, dekan, knjižnica, prodekan za razvoj	dostupno svima	izvješće o marketinškim aktivnostima



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.9. Postupci za analizu uspješnosti sustava kvalitete

#### 4.9.1. SWOT analiza

**Svrha:** Utvrđivanje snaga, slabosti prilika Veleučilišta i prijetnji Veleučilištu. U skladu s ESG smjernicama izrade SWOT analize integrirana je sa zahtjevom norme ISO u točki 9.1.3. (analiza podataka).

**Cilj:** Osigurati preuvjete za pravovremeno reagiranje i uklanjanje nedostataka te uvođenje poboljšanja u rad Veleučilišta.

**Odgovorne osobe:** dekan, pročelnici, prodekan, Povjerenstvo za kvalitetu.

**Pravila i postupci:** Na temelju dobivenih izvješća o radu studija i odjela izrađuje se analiza na razini Veleučilišta.

#### Postupak provedbe SWOT analize

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Osigurava se radna skupina za definiranje SWOT analize	jednom u tri godine, odgovornost dekana, prodekana, pročelnika, Povjerenstvo za kvalitetu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	usvojena SWOT analiza od strane Stručnog vijeća

#### 4.9.2. Postupak unutarnje prosudbe

**Svrha:** Utvrđivanje trenutačnog stanja implementacije sustava za osiguravanje kvalitete i određivanje mjera za poboljšanje.

**Cilj:** Osigurati kvalitetnu unutarnju prosudbu kako bi rezultati prosudbe stvorili preuvjete za poboljšanja na Veleučilištu.

**Odgovorne osobe:** Povjerenstvo za kvalitetu, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu.

**Pravila i postupci:** Povjerenstvo za unutarnju prosudbu najmanje jednom godišnje utvrđuje stupanj razvijenosti sustava za osiguravanje kvalitete i predlaže mjere za poboljšanje istoga, a na temelju definiranog postupka.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

provedba i načini provedbe	vrijeme provedbe, odgovornost	dostupnost	indikator uspješnosti
Osiguravaju se Povjerenstva za unutarnju prosudbu prema planu unutarnje prosudbe	Za potrebe unutarnje prosudbe, dekan, Povjerenstvo za kvalitetu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	odлуka dekana o imenovanju Povjerenstava za unutarnju prosudbu na temelju Pravilnika o osiguranju kvalitete
Osigurane su četiri faze unutarnje prosudbe (planiranje, provedba, izvješćivanje i naknadno praćenje)	trajno, Povjerenstvo za kvalitetu	svima i dostupno intranetu	Priručnik sustava upravljanja kvalitetom



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### Faze unutarnje prosudbe

<b>Planiranje</b> unutarnje prosudbe čine izrada plana aktivnosti provedbe unutarnje prosudbe, određivanje ciljeva, svrhe i načina provedbe unutarnje prosudbe, metode rada Povjerenstva i ocjena učinkovitosti postupka	jednom godišnje, odgovornost Povjerenstva za kvalitetu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	Priručnik sustava upravljanja kvalitetom
<b>Provjedu</b> unutarnje prosudbe čine prosudba interne dokumentacije Veleučilišta, provjera uskladenosti dokumenata (Priručnik, Strategija, SWOT analiza, pravilnici ...) sa zakonskim propisima i internim aktima Veleučilišta, razgovori s dionicima te analiza prikupljenih dokaza i postojeće dokumentacije	jednom godišnje, odgovornost Povjerenstva za unutarnju prosudbu	svima	Priručnik sustava upravljanja kvalitetom
<b>Izrada izvješća</b> koje sadrži postupak provedbe unutarnje prosudbe, rezultate prosudbe, prijedloge za poboljšanje, rokove provedbe i odgovornosti, izvješće se usvaja, uprava raspravlja o rezultatima i izrađuje se plan aktivnosti za predložena poboljšanja	jednom godišnje, odgovornost za izradu snosi Povjerenstvo za unutarnju prosudbu, a odgovornost za provedbu dekan, prodekan, pročelnici, Povjerenstvo za kvalitetu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	izvješće o unutarnjoj prosudbi
<b>Izrada preporuka</b> za naknadno praćenje s preporukama poboljšanja i rokovima izvršenja definira se unutar izvješća unutarnje prosudbe	jednom godišnje u okviru unutarnje prosudbe, odgovornost Povjerenstva za unutarnju prosudbu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	izvješće o unutarnjoj prosudbi s preporukama za naknadno praćenje
<b>Izrada izvješća o realizaciji preporuka</b> za naknadno praćenje	tri mjeseca nakon naknadnog praćenja, odgovornost Povjerenstva za unutarnju prosudbu	svima i dostupno na mrežnim stranicama	izvješće o realizaciji naknadnog praćenja



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### Detaljan opis unutarnje prosudbe:

Unutarnja prosudba započinje formiranjem Povjerenstava za unutarnju prosudbu u čijem sastavu su djelatnici, studenti i vanjski dionici koji su neovisni i koji nisu sudjelovali u izradi i provođenju aktivnosti koje se ocjenjuju. Unutarnju prosudbu koordinira predsjednik/ca Povjerenstva za unutarnju prosudbu pri čemu joj u organizacijskom smislu i pribavljanju potrebnih dokumenata pomaže predsjednik/ca Povjerenstva za kvalitetu. Ocjenu unutarnje prosudbe donosi Povjerenstvo, a o njoj se očituje dekan, no to očitovanje ne utječe na ocjenu.

Unutarnja prosudba sastoji se od nekoliko važnih elemenata:

#### ***Informiranje***

Prije provedbe unutarnje prosudbe Povjerenstvo za kvalitetu organizira radionicu kako bi se sve članove Povjerenstva za unutarnju prosudbu upoznalo s kriterijima i načinom provedbe postupka unutarnje prosudbe.

#### ***Izrada Plana unutarnje prosudbe***

Povjerenstvo za kvalitetu izrađuje plan unutarnje prosudbe s detaljnim rasporedom zadataka, načinom ocjenjivanja, vremenom i mjestom provođenja unutarnje prosudbe te popisom dokumenata i sudionika koji se ocjenjuju. Dokumente pribavlja predsjednik/ca za sve članove Povjerenstva za unutarnju prosudbu od Povjerenstva za kvalitetu, a na temelju popisa koji sastavlja Povjerenstvo za unutarnju prosudbu.

Plan unutarnje prosudbe javno se objavljuje na mrežnim stranicama Povjerenstva za kvalitetu Veleučilišta, sadrži posebno popis i terminski plan svih sastanaka koje će Povjerenstvo obaviti u okviru prosudbe.

#### ***Provedba***

Unutarnja prosudba provodi se jednom godišnje, u pravilu nakon završenog zimskog semestra akademske godine. Provedba unutarnje prosudbe teče sukladno definiranom Planu unutarnje prosudbe koji izrađuje Povjerenstvo za kvalitetu. Kao ulazni parametri za provedbu unutarnje prosudbe koriste se dokumenti internog (kontrolnog) audita sukladno ISO normi 9001:2015 koji Veleučilište provodi svake godine u veljači.

Unutarnja prosudba sastoji se od pregleda prikupljene dokumentacije i pregleda mrežnih stranica. Nakon toga slijedi sastanak svih članova Povjerenstva za unutarnju prosudbu s Povjerenstvom za kvalitetu, prodekanom za nastavu, pročelnicima odjela te dekanom.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

Na tom sastanku Povjerenstvo prezentira plan unutarnje prosudbe, slijedi obilazak Veleučilišta, ispitivanje svih dionika sustava te usporedba dokumenta i stvarnog stanja. Povjerenstvo svoja zapažanja prikuplja prilikom obilaska i razgovora sa svim dionicima te na završnom sastanku priopćava Povjerenstvu za kvalitetu i dekanu privremene rezultate prosudbe.

### ***Izrada izvješća***

Zadnja faza unutarnje prosudbe detaljna je analiza rezultata prosudbe i definiranje mjera poboljšanja koje Povjerenstvo za kvalitetu oblikuje kao izvješće o unutarnjoj prosudbi. Izvješće se sastavlja u roku od mjesec dana nakon što je završen razgovor sa svim dionicima, odnosno koncem ožujka tekuće godine. Izvješće se izrađuje iz izvješća dobivenih od Povjerenstva za unutarnju prosudbu.

Preporučeni sadržaj izvješća o unutarnjoj prosudbi jest sljedeći:

1. Uvod
2. Odluka o imenovanju Povjerenstava za unutarnju prosudbu
3. Postupak unutarnje prosudbe
  - 3.1. Ciljevi unutarnje prosudbe
  - 3.2. Zadaci Povjerenstava za unutarnju prosudbu
  - 3.3. Materijali i dokumentacija za unutarnju prosudbu
  - 3.4. Plan unutarnje prosudbe
  - 3.5. Izvješće o provedenoj prosudbi
4. Opis sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu
5. Rezultati unutarnje prosudbe
  - 5.1. Strategija razvitka i postupci osiguravanja kvalitete
    - 5.1.1. Utvrđeno stanje
    - 5.1.2. Zaključak
    - 5.1.3. Preporuke za poboljšanje
  - 5.2. Odobravanje, praćenje i periodična revizija programa
    - 5.2.1. Utvrđeno stanje
    - 5.2.2. Zaključak
    - 5.2.3. Preporuke za poboljšanje
  - 5.3. Ocjenjivanje studenata
    - 5.3.1. Utvrđeno stanje
    - 5.3.2. Zaključak
    - 5.3.3. Preporuke za poboljšanje



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 5.4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja

#### 5.4.1. Utvrđeno stanje

#### 5.4.2. Zaključak

#### 5.4.3. Preporuke za poboljšanje

### 5.5. Resursi za učenje i pomoć studentima

#### 5.5.1. Utvrđeno stanje

#### 5.5.2. Zaključak

#### 5.5.3. Preporuke za poboljšanje

### 5.6. Informacijski sustav

#### 5.6.1. Utvrđeno stanje

#### 5.6.2. Zaključak

#### 5.6.3. Preporuke za poboljšanje

### 5.7. Javno informiranje

#### 5.7.1. Utvrđeno stanje

#### 5.7.2. Zaključak

#### 5.7.3. Preporuke za poboljšanje

### 6. Ocjena sustava osiguravanja kvalitete

#### 6.1. Kriteriji za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (ESG tablica)

### 7. Period praćenja i naknadna unutarnja prosudba

#### Prilozi

#### Prilog 1. Dokumenti za provedbu unutarnje prosudbe.

Izvješće o unutarnjoj prosudbi predaje se dekanu na očitovanje.

Dekan se očituje na izvješće u roku od 15 dana od dana zaprimanja izvješća te dostavljaju Povjerenstvu za kvalitetu plan aktivnosti realizacije mjera poboljšanja sustava kvalitete za fazu naknadnog praćenja.

#### ***Faza naknadnog praćenja***

Faza naknadnog praćenja može trajati do tri mjeseca. Nakon završene faze naknadnog praćenja Povjerenstvo za kvalitetu dostavlja izvješće o provedbi mjera poboljšanja dekanu.

Izradom završnog izvješća unutarnje prosudbe završava postupak unutarnje prosudbe. Isti se ponavlja sljedeće godine.



## Priručnik sustava upravljanja kvalitetom

### 4.9.3. Postupak provedbe interne provjere sukladno normi ISO 9001:2015

**Svrha:** Utvrđivanje trenutačnog stanja implementacije sustava za osiguravanje kvalitete i određivanje mjera za poboljšanje sukladno zahtjevu norme ISO 9001:2015 točke 9.2. (interni audit).

**Cilj:** Osigurati kvalitetnu internu provjeru kako bi rezultati stvorili preuvjetne za poboljšanja sustava kvalitete na Veleučilištu.

**Odgovorne osobe:** Povjerenstvo za kvalitetu, interni provjeritelji i dekan.

**Pravila i postupci:** Povjerenstvo za internu provjeru jednom godišnje analizira sukladnost sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu te predlaže mjere za poboljšanje istoga, a na temelju definiranog postupka PSK 822 - Postupak za provedbu interne provjere sustava upravljanja kvalitetom. Audit se provodi u mjesecu veljači.

KLASA:

URBROJ:

Čakovec, 21.1.2019.