



agencija za znanost i visoko obrazovanje

azvo

KLASA: 602-04/19-09/0001

URBROJ: 355-02-04-20-0034

**IZVJEŠĆE
VANJSKE NEOVISNE PERIODIČNE PROSUDBE SUSTAVA
OSIGURAVANJA KVALITETE (AUDITA)**

**VISOKA ŠKOLA ZA MENADŽMENT U TURIZMU I INFORMATICI
U VIROVITICI**

Zagreb, 3. veljače 2021.

Sadržaj

Predgovor	3
Sažetak izvješća.....	4
1. Uvod	6
1.1. Opis postupka vanjske prosudbe (audita)	6
1.2. Dokumentacija Visokog učilišta u postupku audita.....	9
2. Opis Visokog učilišta	14
2.1. Misija, vizija i strategija VU.....	17
2.2. Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete	18
3. Rezultati vanjske prosudbe.....	20
3.1. Politika kvalitete	20
3.2. Planiranje i upravljanje.....	21
3.3. Provedba i praćenje	23
3.4. Procjena.....	24
3.5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj	26
4. Zaključak	28
5. Prilozi.....	29
5.1. Tablični prikaz rezultata vanjske prosudbe prema Kriterijima za audit	29

Predgovor

Vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete ili audit (dalje u tekstu: vanjska prosudba ili audit) postupak je vanjskog vrednovanja kojim se utvrđuje je li sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta (dalje u tekstu: SOK) učinkovit i razvijen prema Kriterijima za audit Agencije za znanost i visoko obrazovanje te Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (dalje u tekstu: ESG).

Svrha je audita poticati kontinuirani razvoj unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete i kulture kvalitete. Time se doprinosi unapređenju svih djelatnosti visokog učilišta, posljedično i visokog obrazovanja u cijelosti, a ujedno se potiče autonomija visokih učilišta po pitanju institucijskog profiliranja i razvoja kulture kvalitete, odnosno preuzimanja odgovornosti za osiguravanje kvalitete i ostvarivanje institucijskih strateških ciljeva.

Audit se provodi u skladu s postupkom opisanim u Pravilniku o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj (KLASA: 030-02/17-02/0012, URBROJ: 355-02-03-17-0001, Zagreb, 21. lipnja 2017.) (dalje u tekstu: Pravilnik).

Planom provedbe vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u 2020. godini (KLASA: 602-04/19-09/0001, URBROJ: 355-02-04-19-0001, 17. rujna 2019.), prihvaćenim na 108. sjednici Akreditacijskog savjeta Agencije za znanost i visoko obrazovanje (dalje u tekstu: Agencija ili AZVO), obuhvaćena je i Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici (dalje u tekstu: Visoka škola Virovitica ili Visoko učilište).

Temeljem dostavljene dokumentacije i prikupljenih informacija, Stručno povjerenstvo (dalje u tekstu: Povjerenstvo), koje je imenovao Akreditacijski savjet, donijelo je ocjenu o stupnju razvijenosti, svrshishodnosti i koherentnosti sustava osiguravanja kvalitete Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici te preporuke za iduće razdoblje.

U ime Povjerenstva zahvaljujemo svim djelatnicima, studentima i dionicima Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici na uloženom trudu i suradnji tijekom provedbe ovoga postupka.

U Zagrebu, 3. veljače 2021.

Predsjednik Povjerenstva

Dr. sc. Petar Jandrić, prof. v. š.

Sažetak izvješća

Agencija za znanost i visoko obrazovanje je putem imenovanog Stručnog povjerenstva provela audit Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, u skladu s postupkom opisanim u Pravilniku o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj.

Povjerenstvo je postupak provedlo u skladu s **Kriterijima za audit** Agencije za znanost i visoko obrazovanje te **ESG**-standardima.

Zadatak Povjerenstva bio je ocijeniti je li sustav osiguravanja kvalitete Visokog učilišta funkcionalan, svrshodan i koherentan te doprinosi li ostvarenju misije i ukupnom razvoju Visokog učilišta i svih njegovih aktivnosti.

Povjerenstvo je tijekom postupka utvrdilo snage, slabosti i dobru praksu Visokog učilišta te dalo preporuke za iduće razdoblje.

Osnovni podaci o Visokom učilištu:

Naziv Visokog učilišta: Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici

Adresa: Matije Gupca 78, 33000 Virovitica

Čelnik: dr. sc. Oliver Jukić, prof. v. š.

Stručno povjerenstvo koje je izradilo Izvješće:

- Dr. sc. Petar Jandrić, prof. v. š., predsjednik Povjerenstva
- Izv. prof. dr. Simona Šarotar Žižek,
- Dr. sc. Hrvoje Jerković, prof. v. š.
- Morana Mratović, prof.
- Laura Palac

U analizi dokumenata, sastancima s dionicima Visokog učilišta i pisanju Izvješća, podršku radu Povjerenstva pružili su:

- Anna Maria Perović, koordinator, AZVO
- Goran Briški, pomoćni koordinator, AZVO

Sažetak rezultata vanjske prosudbe

Snage

- Zadovoljstvo studenata, nastavnog i nenastavnog osoblja je na zavidnoj razini.
- Efikasnost pomoćnih službi (knjižnica, IT itd.).
- Stručno usavršavanje nastavnog i nenastavnog osoblja (tečajevi engleskog jezika, doktorati, stručna usavršavanja).
- Vlastiti informacijski sustav za SOK.
- Povezanost s lokalnom zajednicom.

Slabosti

- Nedostaje formalizam u komunikaciji.
- Nedostaje formalni sustav za praćenje zadovoljstva zaposlenika.
- Razina osviještenosti o informacijskoj sigurnosti bi se trebala povećati.
- Predstavnici svih dionika bi trebali sudjelovati u izradi sustava kvalitete.

Dobra praksa

- Svi zaposlenici imaju odlične prilike za stručno usavršavanje.
- Vlastiti informacijski sustav za SOK radi odlično.
- Odličan odgovor na pandemiju bolesti Covid-19.
- Za pohvalu je poduzetnost Centra za knjižničnu djelatnost koji uz redovne aktivnosti provodi i aktivnosti na unapređenju vidljivosti knjižnice (novi Instagram profil koji ima više od 100 pratitelja).
- Povjerenstvo za audit pohvaljuje unapređenje suradnje između Računovodstva i Referade zahvaljujući kojem je studentima olakšan postupak upisa.
- Povjerenstvo za audit pohvaljuje uspješnu organizaciju Dana otvorenih vrata koja uključuje materijalnu potporu potencijalnih studenata.

Opće preporuke

- Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici je mala institucija koja radi vrlo kvalitetno te koja kontinuirano unapređuje procese temeljem rezultata evaluacije.
- Kao malena institucija, VU ponekad propušta formalizirati procese u koje je uključen manji broj dionika, odnosno procese u kojima se čini da nema potrebe za formalizacijom.
- Prva opća preporuka odnosi se na povećanje napora vezanih uz nastavak formalizacije procesa i podizanje razine informiranosti svih dionika.
- Druga opća preporuka odnosi se na stvarno uključivanje svih dionika u tijela sustava kvalitete.

Prikaz stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete Visokog učilišta prema Kriterijima za audit

Element vrednovanja	Početna faza	Razvijena faza	Napredna faza
1. Politika kvalitete		X	
2. Planiranje i upravljanje		X	
3. Provedba i praćenje		X	
4. Procjena		X	
5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj		X	

1. Uvod

1.1. Opis postupka vanjske prosudbe (audita)

U skladu s modelom vanjske prosudbe opisanim u Pravilniku, provedene su sljedeće faze postupka vanjske prosudbe Visokog učilišta: planiranje, posjet i izvješće. Četvrta faza, naknadno praćenje, počinje nakon usvajanja Završnog izvješća, a odvijat će se na način opisan u Pravilniku.

Planiranje

U fazi planiranja provedene su sljedeće aktivnosti:

- dogovor oko provođenja postupka audita između Agencije i Visokog učilišta
- izrada hodograma audita
- prikupljanje podataka i materijala relevantnih za postupak audita, koje je Visoko učilište dostavilo Agenciji
- odabir i imenovanje koordinatora u postupku
- odabir i imenovanje članova Povjerenstva za audit
- upoznavanje članova Povjerenstva za audit sa sadržajem Izjave o povjerljivosti i nepostojanju sukoba interesa, koju svi članovi potpisuju
- dostavljanje relevantnih dokumenata Povjerenstvu za audit i Visokom učilištu
- dogovor oko Protokola sastanaka koji je dostavljen Visokom učilištu i svim članovima Povjerenstva.

Posjet

U ovoj fazi provedene su sljedeće aktivnosti:

- Članovi Povjerenstva proučili su dostavljenu dokumentaciju i pregledali dostavljene videozapise te za radni sastanak Povjerenstva priredili bilješke.
- Radni sastanak Povjerenstva održan je online 19. studenoga 2020. Za predsjednika Povjerenstva izabran je dr. sc. Petar Jandrić, prof. v. š.

- U skladu s dogovorenim Protokolom, u razdoblju 16.-18. prosinca 2020. proveden je hibridni model posjeta¹ Visokom učilištu te su održani sastanci s predstavnicima svih relevantnih dionika Visoke škole Virovitica. Tijekom ova tri dana, Povjerenstvo je usporedilo i analiziralo informacije prikupljene iz različitih izvora, saželo zapažanja, donijelo zaključke o razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete te definiralo glavne preporuke za njegovo unapređenje. Na završnom je sastanku Povjerenstvo upravi Visokog učilišta priopćilo svoje zaključke te ih uputilo u sljedeće korake vezane uz fazu naknadnog praćenja.

Izvješće

U ovoj je fazi Povjerenstvo izradilo Izvješće audita.

Izvješće sadrži sljedeće elemente:

- Sažetak
- Uvod (s osnovnim podacima o Povjerenstvu, opisom postupka audita, popisom dostavljene dokumentacije Visokog učilišta te Protokolom)
- Opis Visokog učilišta
- Rezultati vanjske prosudbe (sa zapažanjima, ocjenom razvijenosti i učinkovitosti unutarnjeg SOK-a te preporukama za poboljšanje)
- Zaključak
- Tablični prikaz rezultata vanjske prosudbe prema Kriterijima za audit.

U roku od 6 tjedana, koordinator AZVO-a šalje Izvješće Visokom učilištu na očitovanje u elektronskom obliku. Visoko učilište dostavlja koordinatoru Agencije očitovanje u roku od 2 tjedna po primitku Izvješća. Koordinator dostavlja očitovanje Visokog učilišta Povjerenstvu na razmatranje, a Povjerenstvo koordinatoru dostavlja Završno izvješće. Završno se izvješće dostavlja Akreditacijskom savjetu Agencije na usvajanje. Usvojeno se Završno izvješće objavljuje na mrežnim stranicama Agencije.

Certifikat

Uvjeti da dodjelu certifikata o razvijenosti unutarnjeg SOK-a definirani su člankom 9. Pravilnika.

Postupak prigovora

Postupak prigovora definiran je člankom 10. Pravilnika.

Naknadno praćenje (follow-up)

Visoko učilište dužno je, u skladu s preporukama sadržanim u Završnom izvješću audita, u roku od 30 dana po usvajanju Završnog izvješća izraditi akcijski plan poboljšanja za

¹ Zbog epidemiološke situacije u RH i EU u trenutku provedbe audita Visoke škole u Virovitici, ova je faza postupka provedena prema hibridnom modelu; jednim dijelom putem videoveze (online), a drugim dijelom na klasičan način, sukladno općem aktu Agencije koji propisuje svaki pojedini postupak vanjskog vrednovanja.

razdoblje od 2 godine. Akcijski plan Visoko učilište dostavlja koordinatoru Agencije, koji ga prosljeđuje Povjerenstvu.

Faza naknadnog praćenja (follow-up) traje 6 mjeseci od datuma konačnog usvajanja Završnog izvješća. Po isteku tog razdoblja, Visoko učilište dostavlja koordinatoru Agencije izvješće o naknadnom praćenju, koje sadrži opis i dokaze provedenih aktivnosti u proteklih 6 mjeseci, kao i analizu učinkovitosti provedenih poboljšanja. Koordinator Agencije dostavlja navedeno izvješće Povjerenstvu, a ono se u roku od 3 tjedna po primitku izvješća usuglašava i izrađuje zaključak povjerenstva o učinkovitosti aktivnosti provedenih u fazi naknadnog praćenja.

U dogovoru s Visokim učilištem, jedan član Povjerenstva i koordinator Agencije održavaju sastanak s predstavnicima Visokog učilišta, na kojem se (uz mogućnost otvorene rasprave) predstavljaju realizacija akcijskog plana Visokog učilišta i zaključci Povjerenstva.

1.2. Dokumentacija Visokog učilišta u postupku audita

Povjerenstvu je dostavljena sljedeća dokumentacija Visokog učilišta (izvorni nazivi dokumenata):

- Izvještaj o internom auditu za ak. god. 2018./2019.
- Matrica SWOT analize Visoka škola Virovitica
- Unutarnje ustrojstvo Visoke škole Virovitica
 - Shematski prikaz unutarnjeg ustroja Visoke škole Virovitica
 - Kalendar nastave
 - Nastavni proces u ak. god. 2018./2019.
- Shematski prikaz i opis sustava osiguravanja kvalitete
- Sažeti prikaz povijesti i razvoja sustava za upravljanje kvalitetom
- Prikaz temeljne dokumentacije sustava za upravljanje kvalitetom Visoke škole Virovitica
- Politika sustava upravljanja kvalitetom i sigurnošću
- Pravilnik o sustavu za kvalitetu Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Priručnik sustava upravljanja kvalitetom
- Radne procedure sustava upravljanja kvalitetom
- Radne upute sustava upravljanja kvalitetom
- Obrasci sustava upravljanja kvalitetom
- Izvještaji proračuna – prikaz prihoda i rashoda
- Statut Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o studiranju Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o završnom radu
- Pravilnik o izdavačkoj djelatnosti
- Pravilnik o sustavu za kvalitetu Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu radnih mesta Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o radu
- Pravilnik o radu knjižnice Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti radnika Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o zaštiti na radu
- Pravilnik o zaštiti od požara

- Pravilnik o raspodjeli prihoda Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici ostvarenih na tržištu
- Pravilnik o nagrađivanju studenata Visoke škole Virovitica
- Pravilnik o stručnoj praksi
- Pravilnik o evaluaciji kvalitete izvedbe nastavnog procesa na Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o sadržaju i obliku svjedodžbi i potvrda te dopunskih isprava o studiju, te informacijskog paketa za prijenos ECTS bodova
- Pravilnik o postupku izmjena i dopuna odobrenih studijskih programa Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o terenskoj nastavi na Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o ocjenjivanju rada asistenata Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o evaluaciji rada zaposlenika u stručnim službama Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o provedbi postupaka jednostavne nabave Visoke škole Virovitica
- Pravilnik o međunarodnoj mobilnosti u okviru Erasmus+ programa
- Pravilnik o razredbenom postupku
- Pravilnik o zaštiti arhivskog i registraturnoga gradiva Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o domskom redu i uvjetima boravka studenata u Studentskom domu Virovitica
- Pravilnik o ostvarivanju i korištenju prava na smještaj u Studentskom domu Virovitica
- Pravilnik o priznanjima Visoke škole Virovitica
- Pravilnik o zaštiti osobnih podataka na Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Pravilnik o akademskom priznavanju inozemnih visokoškolskih kvalifikacija i/ili razdoblja studija
- Pravilnik o financiranju poslijediplomskeh doktorskih studija zaposlenicima Visoke škole Virovitica
- Etički kodeks akademskog ponašanja studenata Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Etički kodeks radnika Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Plan evakuacije i spašavanja
- Poslovnik o radu Stručnog vijeća Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Poslovnik o radu Upravnog vijeća
- Procedura praćenja i naplate prihoda i primitaka
- Procedura stvaranja ugovornih obveza u Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici

- Procedura zaprimanja, provjere i pravovremenog plaćanja računa
- Pravilnik o radnoj odjeći Visoke škole Virovitica
- Odluka o posebnim naknadama na Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Odluka o izgledu, sadržaju i uporabi zastave i logotipa Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Odluka o obliku i sadržaju studentske isprave Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Odluka o proceduri stvaranja ugovornih obveza u Visokoj Školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Odluka o imenovanju službenice za zaštitu podataka
- Odluka o modelu participacije studenata u troškovima preddiplomskih stručnih studija na Visokoj školi Virovitica u akademskoj godini 2020./2021.
- Odluka o modelu participacije studenata u troškovima specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžmenta na Visokoj školi Virovitica u akademskoj godini 2020./2021.
- Odluka o uvjetima upisa studenata preddiplomskih stručnih studija Visoke škole Virovitica u akademsku godinu 2020./2021.
- Odluka o uvjetima upisa studenata specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžmenta Visoke škole Virovitica u akademsku godinu 2020./2021.
- Odluka o dekanskom roku za preddiplomske stručne studije u akademskoj godini 2019./2020.
- Odluka o dekanskom roku za specijalistički diplomski stručni studij u akademskoj godini 2019./2020.
- Procedura upravljanja i raspolažanja nekretninama
- Procedura blagajničkog poslovanja
- Procedura izdavanja i obračunavanja putnih naloga
- Strategija razvoja Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici za razdoblje 2018.- 2022. godine
 - Akcijski plan s analizom realizacije za 2018. godinu
 - Akcijski plan s analizom realizacije za 2019. godinu
 - Akcijski plan za 2020. godinu
 - Akcijski plan za unapređenje kvalitete u postupku II. ciklusa reakreditacije Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici za razdoblje od 2020. do 2022.
- Kronologija postupanja u akademskoj godini 2019./2020. tijekom epidemije COVID-19
- Dokumenti postupanja u ak. god. 2019./2020. tijekom epidemije COVID-19.

Naknadno dostavljena dokumentacija:

- Godišnji plan internog audita i Povjerenstva za provedbu u 2019. – 2020.

- Plan angažiranja gostujućih predavača na preddiplomskom stručnom studiju Menadžment, smjer Menadžment ruralnog turizma za 2020./2021.
- Izmjena Godišnjeg plana internog auditu i Povjerenstva za provedbu u 2019. – 2020.
- Izvješće prodekana za nastavu o završnim studentima u akademskoj godini 2019./2020.
- Izvještaj o internom auditu za akademsku godinu 2019./2020.
- Javni natječaj za upis u prvu godinu preddiplomskih stručnih studija u akademskoj godini 2020./2021.
- Javni natječaj za upis u prvu godinu specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžmenta Visoke škole Virovitica u akademskoj godini 2020./2021.
- Odluka o izmjeni Odluke o proceduri stvaranja ugovornih obveza u Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici
- Odluka o razlici programskog slijeda kolegija za upise na prvu godinu specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžmenta
- Plan interne i eksterne komunikacije Visoke škole Virovitica za 2019./2020.
- Plan interne i eksterne komunikacije Visoke škole Virovitica za 2020./2021.
- Plan održavanja i ispitivanja/mjerenja iz zaštite na radu za 2020. godinu
- Primjedbe zainteresiranih strana za 2018./2019. i 2019./2020.
- Program internog auditu u akademskoj godini 2019./2020.
- Odluka o upisnim kvotama studenata za upis u 1. godinu preddiplomskih stručnih studija Visoke škole Virovitica u akademskoj godini 2020./2021.
- Odluka o upisnim kvotama studenata za upisu u 1. godinu specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžmenta u akademskoj godini 2020./2021.
- Upute za izradu Izvješća o stručnoj praksi

Posjet Visokom učilištu

Protokol

Prvi dan – srijeda, 16. prosinca 2020.

TERMIN	AKTIVNOST	LOKACIJA
09:50 – 10:00	Priprema za sastanak – spajanje na Zoom	Online/AZVO
10:00 – 11:00	Razgovor s Upravom (Dekan i Prodektari; Tajnik Visoke škole)	Online/AZVO
11:05 – 12:05	Razgovor s predstvincima Centra za upravljanje kvalitetom te Jedinice za osiguravanje kvalitete	Online/AZVO,
12:05 – 12:30	Pauza	
12:30 – 13:30	Razgovor s predstvincima studenata svih studijskih programa i razina studija	Online/AZVO
13:35 – 14:20	Razgovor s Prodekanom za nastavu, Prodekanom za razvoj te pročelnicima Odjela	Online/AZVO

14:20 – 14:25	Dogovor s koordinatorom VU oko organizacije 2. dana provedbe postupka	Online/AZVO
14:30 – 15:30	<i>Interni sastanak stručnog povjerenstva</i>	Online/AZVO

Drugi dan – četvrtak 17. 12. 2020.

TERMIN	AKTIVNOST	LOKACIJA
08:50 – 09:00	<i>Priprema za sastanak – spajanje na Zoom</i>	Online/AZVO
09:00 – 09:50	Razgovor s nastavnim osobljem (stalno zaposleni nastavnici), ne uključujući one na rukovodećim mjestima	Online/AZVO
09:55 – 10:30	Razgovor sa zaposlenicima na suradničkim radnim mjestima asistenata (stalno zaposleni asistenti)	Online/AZVO
10:30 – 10:45	Pauza	
10:45 – 11:30	Razgovor s nastavnim osobljem – vanjski suradnici (nastavnici i asistenti)	Online/AZVO
11:35 – 12:20	Razgovor s predstavnicima vanjskih dionika (partneri iz gospodarstva i zajednice, alumni)	Online/AZVO
12:20 – 12:25	Dogovor s koordinatorom VU oko organizacije 3. dana provedbe postupka	Online/AZVO
12:30 – 13:30	<i>Interni sastanak stručnog povjerenstva</i>	Online/AZVO

Treći dan – petak 18. 12. 2020.

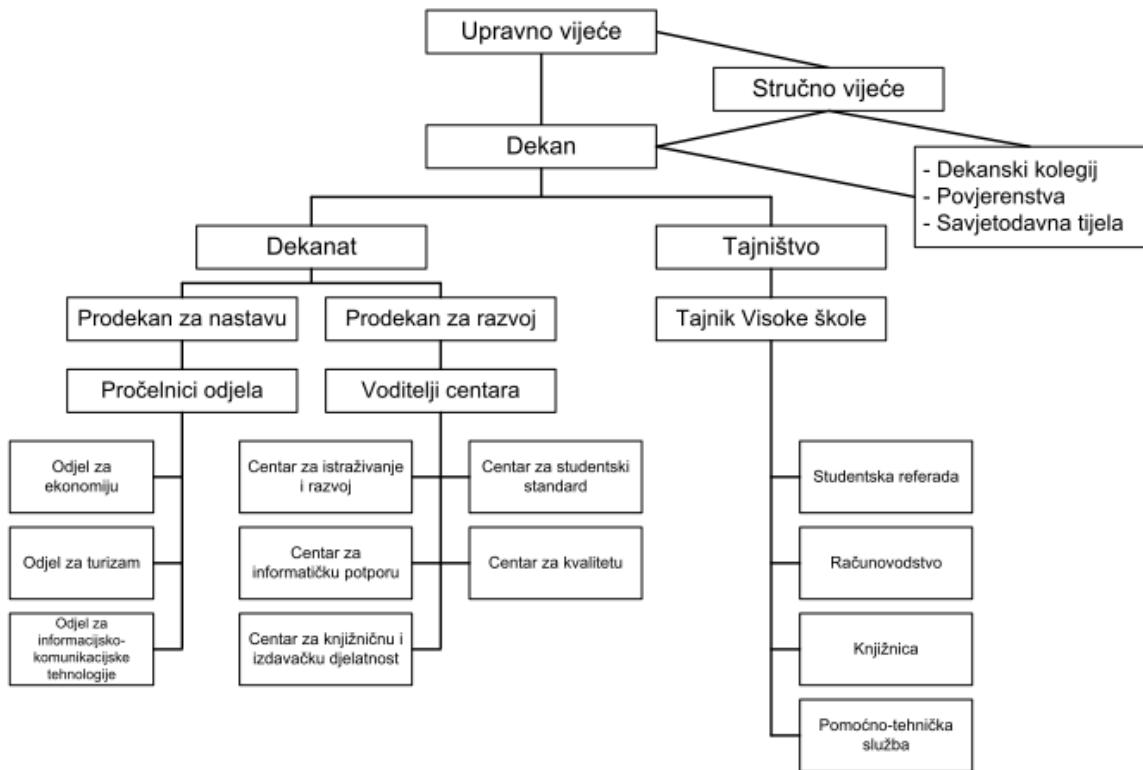
TERMIN	AKTIVNOST	LOKACIJA
08:50 – 09:00	<i>Priprema za sastanak – spajanje na Zoom</i>	Online/AZVO
09:00 – 09:40	Razgovor s voditeljima Centara (Centar za istraživanje i razvoj, Centar za informatičku potporu, Centar za knjižničnu i izdavačku djelatnost, Centar za studentski standard)	Online/AZVO
09:45 – 10:25	Razgovor s Tajnikom Visoke škole te voditeljima studentske referade, računovodstva, knjižnice i pomoćno-tehničke službe	Online/AZVO
10:25 – 10:45	Dodatni sastanak s Voditeljem Centra za upravljanje kvalitetom (CUK)	Online/AZVO
10:45 – 11:45	<i>Interni sastanak stručnog povjerenstva</i>	Online / AZVO
11:45 – 12:00	Završni sastanak s Upravom (dekan i prodekan; Tajnik Visoke škole)	Online/AZVO

2. Opis Visokog učilišta

Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici javno je visoko učilište koje ustrojava i izvodi stručne studije. Škola je pravna osoba upisana u sudski registar ustanova i u Upisnik visokih učilišta pri Ministarstvu znanosti, obrazovanja i športa Republike Hrvatske od 29. listopada 2007. godine. Osnivač Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici je Vlada Republike Hrvatske, a prava i dužnosti osnivača obavlja ministarstvo nadležno za poslove visokog obrazovanja, odnosno Upravno vijeće Visoke škole. Na temelju ishođenih dopusnica za izvođenje studijskih programa na Visokoj školi se izvodi pet studijskih programa:

- Preddiplomski stručni studij Menadžmenta, smjer Informatički menadžment (od 2007./2008.) i smjer Menadžment ruralnog turizma (od 2017./2018.) u trajanju tri godine i 180 ECTS bodova
- Preddiplomski stručni studij Poduzetništva, smjer Poduzetništvo usluga u trajanju tri godine i 180 ECTS bodova (od 2018./2019.)
- Prediplomski stručni studij Računarstva, smjer Programsko inženjerstvo u trajanju tri godine i 180 ECTS bodova (od 2016./2017.)
- Preddiplomski stručni studij Elektrotehnike, smjer Telekomunikacije i informatika u trajanju tri godine i 180 ECTS bodova (od 2018./2019.)
- Specijalistički diplomski stručni studij Menadžmenta, smjer Menadžment malih i srednjih poduzeća i smjer Destinacijski menadžment u trajanju dvi godine i 120 ECTS bodova (od 2015./2016.)

Ustrojbene jedinice



Slika 1: Organizacijska shema Visoke škole

Upravna tijela

Upravu, odnosno tijela Visoke škole Virovitica čine: Upravno vijeće, dekan i Stručno vijeće. Upravno vijeće ima pet članova od kojih tri imenuje osnivač, jednog bira Stručno vijeće, a jedan član je predstavnik zaposlenika. Čelnik i voditelj Visoke škole Virovitica je dekan. Djelokrug poslova dekana određen je Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Uredbom o osnivanju i Statutom Visoke škole Virovitica. Dekanu u radu pomažu prodekan za nastavu i prodekan za razvoj te pročelnici odjela.

Struktura zaposlenika i studenata

U ak. god. 2018./19., na VU je radilo:

- 32 zaposlenika u punom radnom odnosu, od kojih 22 nastavnika (2 profesora visoke škole, 9,5 viših predavača (1 nastavno osoblje je 50% u nastavi, 50% vodi knjižnicu), 3,5 predavača (1 nastavno osoblje je 50% u nastavi, 50% u informatičkoj potpori) 7 asistenata) te 10 članova nenastavnog osoblja (tehničko osoblje – 2, administrativno osoblje – 8).
- 35 vanjskih suradnika članova nastavnog osoblja.

U ak. god. 2018./19., na Visokoj školi Virovitica je studiralo ukupno 417 studenata:

- a) na preddiplomskom stručnom studiju Menadžmenta, smjer Informatički menadžment 90
- b) na preddiplomskom stručnom studiju Menadžmenta, smjer Menadžment ruralnog turizma 61
- c) na preddiplomskom stručnom studiju Poduzetništva, smjer Poduzetništvo usluga 78
- d) na preddiplomskom stručnom studiju Računarstva, smjer Programsко inženjerstvo 62
- e) na preddiplomskom stručnom studiju Elektrotehnike, smjer Telekomunikacije i informatika 29
- f) na specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžmenta, smjer Destinacijski menadžment 39
- g) na specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžmenta, smjer Menadžment malih i srednjih poduzeća 58.

2.1. Misija, vizija i strategija VU

Misija

Misija Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici je obrazovanje stručnjaka izraženog poduzetničkog duha spremnih za samostalnu primjenu stečenih znanja i kompetencija, koja će im omogućiti konkurentnost na tržištu rada, stručnu, akademsku i socijalnu mobilnost. Studenti, nastavnici, asistenti i osoblje glavna su snaga Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici jer ljudi su najvažniji razvojni potencijal svakog društva.

Ciljnu skupinu Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici čine maturanti srednjih škola s područja Virovitičko-podravske i susjednih županija kao polaznici preddiplomskih stručnih studija i prvostupnici s područja Republike Hrvatske i susjednih zemalja kao polaznici specijalističkih diplomske stručne studije.

Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici nastavni proces temelji na akademskim slobodama, promicanju kvalitete i suvremenih spoznaja u disciplinarnim područjima koja su kompatibilna studijskim programima, te podupire transfer znanja kao osnovnu pretpostavku povezivanja, razvoja i suradnje s gospodarstvom i lokalnom zajednicom.

Vizija

Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, kao ambiciozna i poduzetnički orijentirana javna ustanova, postat će vodeće regionalno učilište u području stručnog i primjenjenog visokog obrazovanja, temeljenog na konceptu cjeloživotnog učenja i odgovornosti za znanje kao javnog dobra i time bitno doprinositi razvoju regije i Republike Hrvatske.

Strategija

Strategija razvoja Visoke škole Virovitica za razdoblje 2018. - 2022. godine predstavlja odgovor na izazove koje generira složenost organizacije i okoline s ciljem da iskoristi snage i prilike te osnaži slabosti i izbjegne prijetnje.

Izrada Strategije razvoja Visoke škole Virovitica za razdoblje 2018. - 2022. godine prošla je kroz uobičajene etape procesa strateškog menadžmenta: analiza okoline; postavljanje organizacijskog usmjerjenja definiranjem vizije i misije; formuliranje strateških ciljeva, prioriteta i mjera; implementacija strategije i načini kontrole i evaluacije strategije. Strategija razvoja Visoke škole Virovitica za razdoblje 2018. - 2022. godine sveobuhvatan je programski dokument koji usmjerava razvoj Visoke škole Virovitica i čini osnovu za donošenje odluka o razvoju Visoke škole Virovitica u svim njenim segmentima. U svrhu provedbe strategije definirani su: indikatori provedbe, odgovorne osobe, vezani dokumenti kao i rokovi provedbe. Isto tako za svaku godinu

provedbe strategije izraditi će se akcijski/provedbeni plan čija će se analiza vršiti po potrebi, a najmanje jednom godišnje.

Strateški ciljevi Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici:

Strateški cilj 1: Kontinuirano unapređivanje nastavnog procesa putem: poboljšavanja, prilagođavanja i uvođenja novih studijskih programa sukladno razvoju znanosti, tehnologija i potrebama tržišta rada, praćenja postignuća studenata i stjecanja kvalifikacija u razdoblju predviđenom studijskim programom, brige o proporcionalnosti broja nastavnog osoblja u odnosu na broj studenata, osiguravanja primjerenih resursa učenja i njihove dostupnosti studentima.

Strateški cilj 2: Podupiranje razvoja stručnog i primijenjenog znanstvenog djelovanja u znanstvenim područjima i poljima relevantnim za studijske programe, te pružanje institucijske potpore razvoju istraživačkih karijera nastavnika i asistenata kroz Centar za istraživanje i razvoj.

Strateški cilj 3: Sudjelovanje u razvoju zajednice putem: suradnje s gospodarstvom i lokalnom zajednicom; olakšavanjem pristupa studiju studentima slabijeg socijalno-ekonomskog statusa; razvoja komunikacije i partnerskih odnosa s privatnim, javnim i civilnim sektorom.

Strateški cilj 4: Održavanje i unapređivanje sustava upravljanja kvalitetom kroz rad Centra za upravljanje kvalitetom, provođenjem internih auditova, ocjenom sustava upravljanja, samoanalizama te auditima trećih stana.

Strateški cilj 5: Razvoj ljudskih, materijalnih i finansijskih resursa.

2.2. Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete

Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete Visoke škole Virovitica usmjeren je na stvaranje mehanizama za kontinuirano planiranje, provedbu, praćenje i procjenu te poboljšanje svih poslovnih procesa, oslanjajući se na važeće zakonske i podzakonske akte kojima se uređuje područje visokog obrazovanja, kao i dokument „Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)” i temeljne interne akte Visoke škole Virovitica. Sustavom upravlja Centar za upravljanje kvalitetom koji podržava i kontinuirano unaprjeđuje kvalitetu rada i poslovanja. Funkcioniranje sustava regulirano je Pravilnikom o sustavu za kvalitetu Visoke škole Virovitica. Sustav obuhvaća sve procese i aktivnosti koje se odvijaju u okviru poslovanja visokog učilišta, a operativna provedba je definirana Priručnikom sustava upravljanja kvalitetom. Sustav za upravljanje kvalitetom i sigurnošću djeluje preko sljedećih internih tijela:

- Centar za upravljanje kvalitetom
- Vijeće centra za upravljanje kvalitetom
- Jedinica za osiguravanje kvalitete
- Predstavnik za osiguravanje kvalitete

Centar za upravljanje kvalitetom brine o održavanju sustava upravljanja te ima važnu ulogu u cjelokupnom poslovnom procesu Visoke škole. Jedan od važnih zadataka je provedba internih auditova kojima se jamči kontinuirano poboljšanje kvalitete rada. U

okviru Centra se nalazi i predstavnik za osiguravanje kvalitete, koji je zadužen za internu i eksternu komunikaciju po pitanju osiguravanja i unaprjeđenja kvalitete. Centrom upravlja voditelj, koji se automatizmom imenuje za predstavnika za osiguravanje kvalitete. Vijeće centra za upravljanje kvalitetom u čijem su sastavu i predstavnici studenata nadzire rad centra. Zadaće Jedinice za osiguravanje kvalitete Visoke škole jesu donošenje strateških dokumenata i utvrđivanje smjernica razvoja sustava upravljanja i unapređivanja kvalitete Visoke škole te koordinacija i objedinjavanje svih aktivnosti vezanih za upravljanje, unapređivanje i osiguravanje kvalitete Visoke škole.

Osnovni dokumenti sustava za upravljanje kvalitetom su:

1. Politika sustava upravljanja kvalitetom i sigurnošću
2. Pravilnik o sustavu za kvalitetu Visoke škole Virovitica
3. Priručnik sustava upravljanja kvalitetom
4. Radne upute sustava upravljanja kvalitetom
5. Radne procedure sustava upravljanja kvalitetom
6. Obrasci sustava upravljanja kvalitetom.

3. Rezultati vanjske prosudbe

3.1. Politika kvalitete

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

Zapažanja i zaključak:

- Usvojena je politika kvalitete koja je uskladena s profilom, misijom i vizijom visokog učilišta. Potiče se rad u skladu s nacionalnim zakonodavnim okvirom i međunarodnim standardima. Potiče se razvoj kulture kvalitete.
- Politika kvalitete integrirana je u većinu poslovnih procesa.
- U doba pandemije bolesti Covid-19, ažuriran je interni sustav upravljanja kvalitetom te su uvedene procedure za Covid-19. Sve mjere vezane uz Covid-19 su formalno pokrivene dokumentacijom.
- Usvojeni su temeljni strateški dokumenti.
- Svi strateški ciljevi proizlaze iz misije i vizije VU, a uskladeni su s profilom VU i politikom kvalitete.
- Strateški dokumenti VU uskladeni su s nacionalnim strateškim dokumentima.
- Jasno je definiran strateški pristup internacionalizaciji (internacionalizacija je odgovarajuće obuhvaćena strateškim dokumentima). Internacionalizacija se uglavnom odvija putem programa Erasmus te je potrebno proširenje na druge programe.
- Postoji funkcionalan sustav osiguravanja kvalitete.
- Definirane su odgovornosti unutarnjih i vanjskih dionika za kreiranje, provedbu i vrednovanje politika i temeljnih procesa SOK-a (statut, pravilnici). Nije osiguran protok informacija do svih dionika te ga je potrebno uspostaviti.
- Uprava potiče sustavni razvoj unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete.
- Svi unutarnji i vanjski dionici aktivno sudjeluju u procesima. Nedostaje formalni sustav za praćenje zadovoljstva zaposlenika.
- Procjene i revizije procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete: Politika kvalitete se revidira kad se uoči potreba za tim tijekom provedbe Strategije razvoja koja se bazira na Politici. Primjerenost Politike raspravlja se na svim razinama VU-a: Dekanski kolegij, Stručno vijeće, Vijeća odjela, Gospodarsko vijeće (s vanjskim dionicima) te na velikom broju neformalnih sastanaka. U radu Stručnog vijeća i Vijeća odjela sudjeluju i studentski predstavnici.
- Postoje dokazi usavršavanja kompetencija iz područja osiguravanja kvalitete - uprava, osobljje zaduženo za SOK, ostali dionici (godišnji planovi usavršavanja, izvješća o realizaciji, i dr.). Stručno usavršavanje djelatnika uključuje područje osiguravanja kvalitete.

- Razvojne politike i odluke se redovno donose i ažuriraju, no procesi su često nedovoljno formalni te ih stoga treba formalizirati.
- Procesi SOK-a su transparentni zahvaljujući vlastitom informacijskom sustavu, SOK INFO.
- Stručno usavršavanje nastavnog i nenastavnog osoblja (tečajevi engleskog jezika, financiranje odlazaka na konferencije i doktorskih studija itd.) je za pohvalu.

Razina razvijenosti: Razvijena faza

Preporuke:

- Osigurati bolju formalnu komunikaciju u procesu osiguravanja kvalitete, s naglaskom na informiranje svih dionika.
- Organizirati radionicu o sustavu osiguranja kvalitete u visokom školstvu služeći se materijalima AZVO-a i radionicu o sustavu upravljanja kvalitetom na VŠMTI-ju za vanjske suradnike, ali i po potrebi za ostalo nastavno osoblje. Moguće postaviti edukativni materijal na mrežne stranice ili SharePoint nakon čijeg bi se pregleda riješio kratak kviz.
- Postaviti formalni sustav za praćenje zadovoljstva zaposlenika.

3.2. Planiranje i upravljanje

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

Zapažanja i zaključak:

- Kod planiranja i upravljanja na svim organizacijskim razinama slijedi se opći strateški smjer VU.
- SOK obuhvaća ključne procese vezane uz praćenje i upravljanje ljudskim potencijalima (npr. zapošljavanja, napredovanja, reizbor, umirovljenja, znanstvena/stručna produktivnost, nastavna izvrsnost, stručna usavršavanja, itd.). Podaci se koriste u institucijskom planiranju i upravljanju te kod unutarnjih i vanjskih vrednovanja. Iznimku predstavlja sustav za praćenje zadovoljstva zaposlenika kojeg je potrebno formalizirati (vidi točku Politika kvalitete).
- SOK obuhvaća sve ključne procese vezane uz praćenje, planiranje i upravljanje materijalnim resursima. Uz osiguranu dokumentacijsku sljedivost, prikupljeni podaci i provedene analize koriste se u institucijskom planiranju i upravljanju te kod unutarnjih i vanjskih vrednovanja. VU provodi ove procese korištenjem vlastitog informacijskog sustava koji naročito pohvaljujemo.
- Predstavnici unutarnjih i vanjskih dionika (nastavnog i nenastavnog osoblja, studenata, predstavnika gospodarstva/zajednice) uglavnom su uključeni u izradu strateških dokumenata i temeljnih dokumenata SOK-a te u razvoj SOK-a.

Uključenost lokalne zajednice obilježena je velikim entuzijazmom, no nedostaje joj formalne potpore.

- Dokumenti vezani uz planiranje i upravljanje većim dijelom djelatnosti VU-a su usvojeni, definirani i sustavno ažurirani.
- Planovi zapošljavanja, napredovanja i stručnog usavršavanja nastavnog i nenastavnog osoblja izrađuju se i koriste.
- Pravilnici ili postupci za nagrađivanje nastavne i znanstvene izvrsnosti postoje, no mogli bi biti bolje definirani.
- Postoje akcijski / operativni planovi, uključujući i akcijske planove poboljšanja temeljem preporuka iz provedenih unutarnjih i vanjskih vrednovanja (ESG 1.10), uz jasno definirane rokove provedbe, odgovornosti, pokazatelje uspješnosti – kvalitativne i kvantitativne, način izvještavanja, itd.
- Politika informiranja javnosti (informacijski paket) postoji. Potrebno je podizanje razine osviještenosti o informacijskoj sigurnosti, posebice vezano uz upravljanje osobnim podacima.
- VU ima planove društvenog angažmana koji se provode.
- SWOT analize VU i unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete definirane su i sustavno ažurirane.
- Postoje definirani planovi internacionalizacije i postoje dokazi potpore uprave internacionalizaciji visokog učilišta. Međutim, internacionalizacija se uglavnom svodi na Erasmus projekt te je napore na internacionalizaciji potrebno povećati i proširiti bazu projekata i linija financiranja.

Razina razvijenosti: Razvijena faza

Preporuke:

- Organizirati aktivnosti vezane uz podizanje razine osviještenosti o informacijskoj sigurnosti, odnosno upravljanju (osobnim) podacima. Preporuka je dizajnirati edukativnu online kampanju (npr. kratka prezentacija s osnovama zahtjeva iz OUZP-a uz koju ide kratak kviz kako bi odmah imali i dokaz o verifikaciji učinkovitosti).
- Definirati i educirati osoblje oko provedbe protokola u slučaju sumnje na povredu povjerljivosti podataka (npr. gubitak / krađa prijenosnog računala); utvrditi postupak provedbe ispitivanja utjecaja na povjerljivost DPIA.
- Proširiti internacionalizaciju s angažmana na Erasmus projektima prema drugim linijama financiranja (primjerice CEEPUS).
- Potrebno je internacionalizaciju snažnije usmjeriti na regiju te formalno uključiti aktivnosti predstavljanja VU-a u BiH i Srbiji u Plan promotivnih aktivnosti.
- Bolje definirati pravilnike odnosno postupke za nagrađivanje nastavne i znanstvene izvrsnosti.
- Pružiti snažniju formalnu potporu uključenosti lokalne zajednice u rad VU-a .

3.3. Provedba i praćenje

Provedba planiranih procesa; praćenje provedbe.

Zapažanja i zaključak:

- Postoje pravilnici i definirane procedure za većinu institucijskih procesa / aktivnosti, s definiranim pokazateljima ostvarenja. Neki komunikacijski kanali su neformalni te ih je potrebno formalizirati.
- Tijela SOK-a odgovorna za provedbu i praćenje institucijskih procesa uključuju predstavnike svih unutarnjih i vanjskih dionika. Potrebna je veća aktivacija Gospodarskog vijeća u procesima SOK-a. U izvješćima internog auditu navodi se slaba zainteresiranost studenata za obnašanje uloge studentskih predstavnika (daleko ispod propisanih 70%, osim na Odjelu za turizam). Povjerenstvo je tijekom auditu obaviješteno da studenti najčešće iz osobnih razloga nisu zainteresirani za obnašanje uloga studentskih predstavnika (npr. studenti radije izabiru raditi studentski posao i nemaju vremena za dodatne odgovornosti u Visokoj školi). Nisu predstavljene poduzete mjere ili planovi za popravak ovog problema, međutim, i uprava i studenti su naglasili da postoji vrlo otvorena međusobna komunikacija. I ovdje je krajnji rezultat u velikoj mjeri ovisan o osobnoj inicijativi.
- Postoje izvješća internog i/ili tematskog auditu te izvješća drugih internih samovrednovanja.
- U nastavnom procesu koriste se rezultati znanstvenog/umjetničkog/stručnog rada, što je vidljivo u više područja, pri čemu izdvajamo izdavaštvo (udžbenike) i izradu softvera.
- Postoje studentske ankete koje obuhvaćaju kvalitetu nastavnog procesa, kao i rada administrativnih/pomoćnih službi. Ankete se redovno provode, ali VU je utvrdilo da odaziv na online ankete nije zadovoljavajući. Nadalje, u razgovoru s nastavnim i nenastavnim osobljem Povjerenstvo je utvrdilo da oni nisu u prilici sudjelovati u anketi kojom bi se pratilo njihovo zadovoljstvo organizacijom i uvjetima rada. Intervjuirano osoblje potvrđuje da je uprava susretljiva i da svi koji žele mogu dati svoje primjedbe i predložiti poboljšanja. Time su eventualne pritužbe i prijedlozi za poboljšanje prepušteni osobnoj inicijativi zaposlenika što nije sustavno rješenje.
- Postoje dokazi samovrednovanja / istorazinskog vrednovanja nastavnog osoblja.
- Postoje podaci o načinima poticanja znanstvene/umjetničke/stručne izvrsnosti nastavnog osoblja (npr. edukacije, sustav nagrađivanja i sl.). Kako je navedeno u točci Planiranje i upravljanje, ove načine treba doraditi.
- Postoje podaci o sudjelovanju i poticanju nastavnika na sudjelovanje u programima usavršavanja nastavnih kompetencija. Štoviše, kao što je navedeno u ranijim točkama, usavršavanje nastavnog i nenastavnog osoblja (tečajevi engleskog jezika, financiranje odlazaka na konferencije i doktorskih studija itd.) je za pohvalu.

- Postoje podaci o načinima poticanja studenata i nastavnika na sudjelovanje u programima mobilnosti. Ove načine treba doraditi u smjeru proširenja na regiju i na izvore financiranja koji nisu povezani s projektom Erasmus.
- Postoje podaci o radu alumni kluba i gospodarskog savjetodavnog tijela. Gospodarsko vijeće potrebno je snažnije uključiti u rad VU-a.
- Postoje brojni dobri primjeri istraživačke/tehnološke suradnje s gospodarstvom i javnim sektorom u primjeni znanja i prijenosu tehnologija. Ovi primjeri su za svaku pohvalu, no potrebno ih je bolje javno dokumentirati.
- Postoje kvalitetni informacijski paketi (na hrvatskom i stranim jezicima) na mrežnim stranicama VU-a. Informacijske pakete potrebno je prevesti na jezike iz okruženja (npr. mađarski) u skladu s preporukama o proširenju internacionalizacije.

Razina razvijenosti: Razvijena faza

Preporuke:

- Potrebno je formalizirati komunikacijske kanale koji do sada nisu formalizirani, posebice one između djelatnika i uprave.
- Preporučuje se izraditi program aktivnosti kojima bi se povećala izlaznost studenata na online anketama.
- Povjerenstvo preporučuje da se anketa o zadovoljstvu provodi ne samo među studentima nego i među nenastavnim i nastavnim osobljem.
- Potrebna je veća aktivacija Gospodarskog vijeća u procesima SOK-a.
- Povjerenstvo preporučuje da se izradi plan aktivnosti kojim bi se osigurala veća učinkovitost studentskih predstavnika u tijelima SOK-a. Npr. razgovor s fokus-grupom (studenti Odjela za turizam) radi utvrđivanja što potiče njihovu iznadprosječnu uključenost, zatim zajednički sastanak sa svim studentskim predstavnicima u organizacijskim jedinicama za osiguravanje kvalitete da bi se neposredno doznalo kako postići veću motiviranost za sudjelovanje i imaju li studenti nekih prijedloga za poboljšanje (npr. utvrđivanje dnevnog reda na način da točke koje su studentima od najvećeg značaja budu na početku sastanaka).
- Potrebno je bolje javno dokumentirati istraživačku/tehnološku suradnju s gospodarstvom i javnim sektorom u primjeni znanja i prijenosu tehnologija.

3.4. Procjena

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

Zapažanja i zaključak:

- Postoje izvješća unutarnje prosudbe.
- Definiran je postupak internog vrednovanja / unutarnje prosudbe – trajanje i učestalost procesa, rokovi, odgovornosti, ulazni i izlazni elementi postupka, struktura i način izvješćivanja.

- Postoje dokazi o edukacijama nekih internih auditora. Potrebno je izraditi sustav edukacije za sve interne auditore.
- Postoje izvješća o realizaciji akcijskih planova.
- Postoje dokazi pravovremenog izvješćivanja dionika o rezultatima unutarnjeg i vanjskog vrednovanja te poduzetim poboljšanjima (mrežne/interne stranice VU-a, zapisnici i dr.) Međutim, kako dionici često ne gledaju mesta na kojima su izvješća objavljena, potrebno je poboljšati unutarnju komunikaciju te je formalizirati.
- Postoje dokazi da su mehanizmi SOK-a odgovarajuće usklađeni s procesima upravljanja. Međutim, praćenje zadovoljstva zaposlenika provodi se neformalno te ih je potrebno formalizirati.
- Postoje izvješća o realizaciji godišnjeg operativnog strateškog plana. Izvješća uključuju analize i preporuke za poboljšanje.
- Postoje podaci/analize o nastavnom i drugom opterećenju nastavnika, napredovanju, samovrednovanju i vrednovanju kvalitete rada nastavnika te njihovu nagrađivanju.
- Postoje izvješća o realizaciji programa usavršavanja nastavničkih kompetencija te vrednovanje korisnosti provedenih edukacija.
- Postoje analize mobilnosti studenata te dokazi praćenja trendova.
- Postoje podaci i analize prolaznosti i završnosti na studiju te odustajanja od studija, kao i dokazi praćenja trendova.
- Postoje analize mobilnosti nastavnog i nenastavnog osoblja te dokazi vrednovanja učinka/korisnosti ostvarenih mobilnosti.
- Postoje analize stručnog usavršavanja nastavnog i nenastavnog osoblja te dokazi vrednovanja učinka/korisnosti ostvarenih usavršavanja.

Razina razvijenosti: Razvijena faza

Preporuke:

- Kao što je navedeno u ranijim točkama, mehanizmi praćenja planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve uglavnom postoje te se provodi analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene. Kako se radi o malom VU, neki od tih procesa provode se usmenim i/ili manje formalnim putevima te ih je potrebno formalizirati.
- Podaci/analize vrednovanja zadovoljstva djelatnika provode se usmenim putem. Razgovorom s djelatnicima utvrđena je visoka razina efikasnosti ovakvog vrednovanja, gdje uprava brzo i efikasno djeluje sukladno inputima. Mjere poboljšanja utvrđene ovim procesima pojavljuju se na vijećima i drugim tijelima VU-a. Radi mogućnosti horizontalnog i vertikalnog praćenja, ove procese potrebno je dodatno formalizirati.
- Potrebno je poboljšati komunikaciju između dionika u procesu osiguranja kvalitete, na način da je svaki dionik upoznat sa svojom ulogom u procesima vezanim uz kvalitetu. Razmotriti načine za poticanje studenata u sudjelovanju u tijelima odlučivanja i u tijelima sustava osiguravanja kvalitete.

- Potrebno je redovno prikupljati povratne informacije o učinkovitosti studentske prakse i studentskim kompetencijama od tvrtka i ustanova u kojima studenti obavljaju praksu.
- Izraditi plan izobrazbe internih auditora.

3.5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj

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

Zapažanja i zaključak:

- Sustav osiguravanja kvalitete je koherentan, ali potrebno je dodatno preispitati primjenjivost aktivnosti i procesa te njihovo međudjelovanje. VU prikuplja primjedbe zainteresiranih strana putem obrasca OB-01-02. Međutim, dokazi o korektivnim radnjama i povratnim informacijama nalaze se samo u zapisima sa sjednica različitih tijela VU, te ih je potrebno objediniti.
- Nadalje, obrascem su predviđene isključivo primjedbe koje se odnose na sustav upravljanja sigurnošću i zaštite zdravlja i okoliša, a nisu ponuđene teme koje se vezuju uz kvalitetu procesa i temeljnu djelatnost VŠMTI.
- Postoje primjeri sustavnih poboljšanja na temelju prikupljenih podataka SOK-a te izrađenih analiza. U protekloj reakreditaciji primjedba bila da se podaci nedovoljno koriste za unapređenje studijskih programa, ali i kod upravljanja i odlučivanja. Od tada, ova primjedba je uvažena te se podaci puno više koriste u ove svrhe.
- Povjerenstvo pohvaljuje pozitivan primjer gdje je analiza podataka o upisanim studentima i analiza demografskih kretanja (broj „raspoloživih“ maturanata) ponukala VŠMTI na doradu planova promotivnih aktivnosti, što uključuje i provedbu Dana otvorenih vrata i posebice stimulaciju dolaska maturanata iz drugih gradova.
- Postoje primjeri mjera za povećanje prolaznosti i završnosti studenata (ESG 1.4). Studenti su izrazili zadovoljstvo što su kolokviji bili organizirani prema provjeri pojedinačnih ishoda učenja i uvjereni su da je to u značajnoj mjeri pridonijelo povećanju prolaznosti i boljim ocjenama. U programskom rješenju za SOK uveden je novi modul Ishodi učenja pomoću kojeg se može pratiti vrednovanje ishoda po svakom predmetu.
- Postoje dokazi provođenja preporuka iz prijašnjih vanjskih vrednovanja. Ovo se posebice odnosi na mjere za povećanje mobilnosti studenata, nastavnog i nenastavnog osoblja, mjere za poticanje objavljivanja stručnih i znanstvenih radova, mjere vezane uz učenje engleskog jezika te povećanje broja projekata u suradnji s lokalnom zajednicom.

Razina razvijenosti: Razvijena faza

Preporuke:

- Preporuka je prikupljati i adresirati primjedbe internih i eksternih dionika kroz novo programsko rješenje koje VU rabi za sustav osiguranja kvalitete. Kategorizirati primjedbe i prijedloge prema različitim aspektima sustava upravljanja kvalitetom, što bi obuhvatilo i procese upravljanja sigurnošću i zaštite zdravlja i okoliša.
- Preporučuje se rad na daljnjoj formalizaciji procesa.
- Procesi evaluacije te poboljšanja temeljena na procesima evaluacije provode se kontinuirano te se preporuke Povjerenstva odnose na fino podešavanje sustava odnosno njegovo usavršavanje. Sustav osiguravanja kvalitete na VU je na zadovoljavajućoj razini.

4. Zaključak

Na temelju analize dokumentacije Visokog učilišta, razgovora s dionicima unutarnjeg SOK-a te drugih prikupljenih dokaza, Povjerenstvo je zaključilo da je SOK Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici u sljedećoj fazi razvoja po pojedinim kriterijima Agencije:

- 1) Politika kvalitete: razvijena faza;
- 2) Planiranje i upravljanje: razvijena faza;
- 3) Provedba i praćenje: razvijena faza;
- 4) Procjena: razvijena faza;
- 5) Poboljšanja, inovacije i utjecaj: razvijena faza.

Ocjene Povjerenstva navedene su i u Tabličnome prikazu vanjske prosudbe prema Kriterijima za audit (Prilog 5.1. ovoga Izvješća).

Povjerenstvo je u ovome Izvješću dostavilo i preporuke za iduće razdoblje, kako bi se osiguralo kontinuirano poboljšavanje unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete, a samim time i kvalitete svih aktivnosti Visokog učilišta.

Prijedlog Povjerenstva za vanjsku prosudbu Agenciji za znanost i visoko obrazovanje

Povjerenstvo smatra da sustav osiguravanja kvalitete vrednovanog Visokog učilišta **ispunjava** uvjete za dodjelu certifikata.

Povjerenstvo stoga predlaže Agenciji za znanost i visoko obrazovanje da Visokom učilištu izda certifikat za razvijen unutarnji sustav osiguravanja kvalitete na razdoblje od pet godina od datuma usvajanja ovoga Izvješća.

U Zagrebu, 3. veljače 2021.

Predsjednik Povjerenstva

Dr. sc. Petar Jandrić, prof. v. Š.

5. Prilozi

5.1. Tablični prikaz rezultata vanjske prosudbe prema Kriterijima za audit



Elementi vrednovanja	Početna faza	Razvijena faza	Napredna faza
1. Politika kvalitete <i>Temelj procesa; opći smjer i ciljevi vezani uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa kojima se ostvaruje misija visokog učilišta</i>	<p>Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.</p> <p>Politika kvalitete sukladna je strateškom usmjerenu, misiji i viziji visokog učilišta i ostvaruje se u nekim djelatnostima i organizacijskim procesima.</p> <p>Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU djelomično se koriste informacije sustava osiguravanja kvalitete.</p> <p>Unutarnji i vanjski dionici nisu uključeni ili su nedovoljno uključeni u ovaj proces.</p>	<p>Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta; ona na odgovarajući način izražava opći smjer i ciljeve vezane uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.</p> <p>Politika kvalitete sukladna je strateškom usmjerenu, misiji i viziji visokog učilišta i ostvaruje se u temeljnim djelatnostima i organizacijskim procesima.</p> <p>Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU koriste se relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete.</p> <p>Unutarnji i vanjski dionici uključeni su u ovaj proces.</p>	<p>Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta; ona na odgovarajući način izražava opći smjer, ciljeve vezane uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa, vrijednosti, etička načela i dobru praksu u osiguravanju kvalitete te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.</p> <p>Sustav osiguravanja kvalitete odražava strateško usmjerjenje VU i relevantne i racionalne ciljeve, uz jasnu poveznicu strateških ciljeva s održivim razvojem društva u cjelini.</p> <p>Politika kvalitete jasno je vidljiva u svim djelatnostima i organizacijskim procesima.</p> <p>Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU koriste se relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete kako bi se stvorilo poticajno okruženje za daljnji razvoj.</p> <p>Unutarnji i vanjski dionici aktivno uključeni su u ovaj proces i doprinose razvoju sustava.</p>
2. Planiranje i upravljanje <i>Utvrđivanje ciljeva u svrhu ostvarivanja misije visokog učilišta; utvrđivanje sastavnih procesa i resursa potrebnih za njihovo ostvarivanje; utvrđivanje rizika i prilika; upravljanje procesima</i>	<p>U procesu planiranja djelomično se koriste informacije sustava osiguravanja kvalitete.</p> <p>Proces planiranja uključuje definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za neke aktivnosti visokog učilišta.</p> <p>Visoko učilište ima neke mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse.</p> <p>Visoko učilište ima neke mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.</p>	<p>Relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete koriste se u procesu planiranja.</p> <p>Proces planiranja uključuje definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za temeljne aktivnosti visokog učilišta.</p> <p>Visoko učilište ima uspostavljene mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse.</p> <p>Visoko učilište ima uspostavljene mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.</p>	<p>Relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete, uključujući i rezultate procjene rizika, koriste se u procesu planiranja.</p> <p>Proces planiranja uključuje jasno definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za sve aktivnosti visokog učilišta.</p> <p>Visoko učilište ima uspostavljene učinkovite mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse.</p> <p>Visoko učilište ima uspostavljene učinkovite mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.</p>

3. Provedba i praćenje <i>Provedba planiranih procesa; praćenje provedbe</i>	Sustav osiguravanja kvalitete pruža potporu praćenju kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarenju prihvaćenih ciljeva. Prikupljaju se, analiziraju i koriste podaci za upravljanje nekim temeljnim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete potiču razvoj kulture kvalitete.	Sustav osiguravanja kvalitete pruža potporu praćenju kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarenju prihvaćenih ciljeva. Osigurano je prikupljanje, analiziranje i korištenje podataka za upravljanje relevantnim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete potiču razvoj kulture kvalitete i nekih djelatnosti visokog učilišta.	Sustav osiguravanja kvalitete pruža potporu praćenju kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarenju prihvaćenih ciljeva. Osigurano je prikupljanje, analiziranje i korištenje podataka za upravljanje svim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete rezultiraju razvojem kulture kvalitete i svih djelatnosti visokog učilišta (prema ESG-standardima).
4. Procjena <i>Evaluacija planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve; analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene</i>	Sustav za osiguravanje kvalitete povremeno prolazi postupke unutarnjeg i vanjskog vrednovanja. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa. Kvaliteta rezultata procesa većim je dijelom temeljena na pojedinačnim naporima.	Sustav za osiguravanje kvalitete periodički prolazi postupke unutarnjeg i vanjskog vrednovanja te se djelomično revidira temeljem rezultata tih vrednovanja. Dionici se o tome pravovremeno izvješćuju. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa, a rezultati se koriste u planiranju i odlučivanju. Kvaliteta rezultata procesa uglavnom je odraz skupnih npora na razini VU.	Sustav za osiguravanje kvalitete periodički se revidira i unapređuje temeljem redovnih postupaka unutarnjeg i vanjskog vrednovanja u skladu s ESG- standardima, a dionici se o tome pravovremeno izvješćuju. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa u smislu svrshishodnosti, a rezultati se sustavno koriste u planiranju i odlučivanju. Kvaliteta rezultata procesa u potpunosti je rezultat sustavnih skupnih npora na razini VU.
5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj <i>Primjena mjera za poboljšanje temeljem rezultata evaluacije procesa; inovacije u procesima; utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta</i>	Razvoj i unapređenje kvalitete nekih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Postoje aktivnosti vezane uz provjeru učinkovitosti sustava za osiguravanje kvalitete. Provode se analize procesa unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete nije u potpunosti koherantan.	Razvoj i unapređenje kvalitete temeljnih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Učinkovitost nekih aspekata sustava za osiguravanje kvalitete utemeljena je na dokazima. Provodi se vrednovanje utjecaja procesa unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete je koherantan.	Razvoj i unapređenje kvalitete svih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Učinkovitost svih aspekata sustava za osiguravanje kvalitete utemeljena je na dokazima. Zajednički utjecaj koji procesi unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete imaju na razvoj VU analiziraju se i prate. Sustav osiguravanja kvalitete je koherantan i svrshishodan.