



KLASA: 602-04/12-09/0012

URBROJ: 355-02-03-14-16

**ZAVRŠNO IZVJEŠĆE O REZULTATIMA
VANJSKE NEOVISNE PERIODIČNE PROSUDBE
SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE
VELEUČILIŠTA VERN'**

Povjerenstvo koje je izradilo Završno izvješće:

1. prof. dr. sc. Predrag Valožić, predsjednik Povjerenstva
2. prof. dr. sc. Zmago Brezočnik, član Povjerenstva
3. Alisa Kos, članica Povjerenstva
4. Petar Pađen, dipl. ing., član Povjerenstva
5. dr. sc. Vesna Dodiković-Jurković, članica Povjerenstva

Zagreb, 9. lipnja 2014. godine



SADRŽAJ

SAŽETAK	5
1. UVOD	9
1.1 UVODNA RIJEČ PREDSEDNIKA POVJERENSTVA ZA VANJSKU PROSUDBU	9
1.2 OSNOVNI PODACI O ČLANOVIMA POVJERENSTVA ZA VANJSKU PROSUDBU	10
1.3 OPIS PROCESA VANJSKE PROSUDBE AGENCIJE.....	12
1.3.1 PLANIRANJE	12
1.3.2 PROSUDBA U UŽEM SMISLU	12
1.3.3 IZVJEŠTAVANJE	13
1.3.4 NAKNADNO PRAĆENJE (<i>FOLLOW-UP</i>).....	13
1.4 CILJEVI VANJSKE POSUDBE	13
1.5 MATERIJAL ZA VANJSKU PROSUDBU	14
1.5.1 PRETHODNO DOSTAVLJENA DOKUMENTACIJA.....	14
1.5.2 DOKUMENTACIJA DOSTAVLJENA NA ZAHTJEV POVJERENSTVA.....	15
1.5.3 DOKUMENTACIJA DOSTAVLJENA TIJEKOM POSJETA POVJERENSTVA VELEUČILIŠTU	16
1.5.4 DOKUMENTACIJA DOSTAVLJENA TIJEKOM RAZDOBLJA NAKNADNOG PRAĆENJA	16
1.6 POSJET VISOKOM UČILIŠTU	17
1.7 IZVJEŠĆE ZA RAZDOBLJE NAKNADNOG PRAĆENJA I DOKAZNA DOKUMENTACIJA.....	17
1.8 STRUKTURA I SADRŽAJ ZAVRŠNOG IZVJEŠĆA.....	18
2. OPIS SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE VELEUČILIŠTA VERN'	19
A. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA VELEUČILIŠTA	19
I. USTROJBENE JEDINICE	19
II. RAZVOJ VELEUČILIŠTA	21
III. STRUKTURA ZAPOSLENIKA I STUDENATA.....	22
B. VIZIJA, MISIJA I STRATEGIJA	23
C. SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE	25
3. REZULTATI VANJSKE PROSUDBE	26
3.1 ZAPAŽANJA TIJEKOM POSJETA	26
3.1.1 RAZGOVOR S PREDSTAVNICIMA UPRAVE	26



3.1.2	RAZGOVOR S UPRAVOM.....	26
3.1.3	RAZGOVOR S ČLANOVIMA SAVJETA ZA KVALITETU I UREDA ZA KVALITETU	27
3.1.4	RAZGOVOR S PREDSTAVNICIMA POVJERENSTVA ZA UNUTARNJU PROSUDBU	28
3.1.5	RAZGOVOR S PREDSTAVNICIMA STUDENATA	28
3.1.6	RAZGOVOR SA VANJSKIM DIONICIMA.....	29
3.1.7	RAZGOVOR S PREDSTAVNICIMA NASTAVNIKA	29
3.1.8	RAZGOVOR S ASISTENTIMA I STRUČNIM SURADNICIMA	30
3.1.9	RAZGOVOR S ADMINISTRATIVNO – TEHNIČKIM OSOBLJEM.....	30
3.1.10	PREGLED PROSTORA I OPREME	31
3.2	VANJSKA PROSUDBA NA TEMELJU VIŠESTRUKIH IZVORA INFORMACIJA	31
3.2.1	CILJEVI, STRUKTURA I UNUTARNJA KOHERENTNOST SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE	31
3.2.2	DOKUMENTI SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE	32
3.2.3	SVEOBUHVAATNOST SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE	33
3.2.4	SUDJELOVANJE STUDENATA, OSOBLJA I VANJSKIH DIONIKA U SUSTAVU OSIGURAVANJA KVALITETE.....	33
3.2.5	SURADNJA UPRAVE VISOKOG UČILIŠTA S TIJELIMA I JEDINICOM SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE	34
3.2.6	NAČIN INFORMIRANJA UNUTAR INSTITUCIJE, PRISTUP RELEVANTNIM INFORMACIJAMA SVIM DIONICIMA	34
3.2.7	MEHANIZMI PRAĆENJA I VREDNOVANJE TE STALNOG POBOLJŠAVANJA SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE	35
3.2.8	UČINKOVITOST SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE.....	35
4.	ZAKLJUČCI I PREPORUKE	36
4.1	PROSUDBA SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE VELEUČILIŠTA	36
4.1.1	POLITIKA I PROCEDURE SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE	36
4.1.2	ODOBRENJE, PRAĆENJE I PERIODIČKA PROVJERA PROGRAMA I KVALIFIKACIJA (ESG 2).....	38
4.1.3	OCJENJIVANJE STUDENATA	42
4.1.4	OSIGURAVANJE KVALITETE NASTAVNOG OSOBLJA, NJEGOVA INTERAKCIJA, UTJECAJ NA DRUŠTVO ZNANJA TE DOPRINOS REGIONALNOM RAZVOJU	43
4.1.5	RESURSI ZA UČENJE I POTPORU STUDENTIMA	44
4.1.6	VAŽNOST I PRISTUP INFORMACIJAMA SUSTAVA ZA OSIGURAVANJE KVALITETE	45
4.1.7	JAVNO INFORMIRANJE	46
4.2	ZAVRŠNI ZAKLJUČAK	48
5.	PRILOZI.....	49
5.1	PROGRAM POSJETA VELEUČILIŠTU VERN'	49



5.2	USPOREDNI PRIKAZ STUPNJA RAZVIJENOSTI VERN'QUAL PRIJE I NAKON NAKNADNOG PRAĆENJA.....	51
5.3	TABLIČNI PRIKAZ VANJSKE PROSUDBE PREMA KRITERIJIMA AGENCIJE I ESG STANDARDIMA S KONAČNOM OCJENOM STUPNJA RAZVIJENOSTI I UČINKOVITOSTI SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE	52
5.4	SUDIONICI SASTANAKA U OKVIRU PROGRAMA POSJETA POVJERENSTVA ZA VANJSKU PROSUDBU VELEUČILIŠTA VERN'.....	55
5.5	OČITOVANJE NA IZVJEŠĆE REZULTATIMA VANJSKE NEOVISNE PERIODIČNE PROSUDBE SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE VELEUČILIŠTA VERN')	59

SAŽETAK

Vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (u daljnjem tekstu: vanjska prosudba) Veleučilišta VERN' (u daljnjem tekstu: VERN' ili Veleučilište) provelo je Povjerenstvo za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) Agencije za znanost i visoko obrazovanje (u daljnjem tekstu: AZVO ili Agencija). Postupak je proveden u skladu s Pravilnikom o postupku vanjske neovisne periodične prosudbe unutarnjih sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj, KLASA: 003-08/10-02/0004, URBROJ: 355-02-03-10-2, te Kriterijima za prosudbu razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj navedenima u Priručniku za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj, drugo izdanje, KLASA: 003-08/10-02/0004, URBROJ: 355-01-10-5, (u daljnjem tekstu: Priručnik) koji su usklađeni sa Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (u daljnjem tekstu: ESG).

Zadatak Povjerenstva bio je tijekom postupka vanjske prosudbe utvrditi:

- stupanj razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete na VERN'-u
- jesu li aktivnosti i rezultati tih aktivnosti koje čine sustav osiguravanja kvalitete VERN'-a učinkoviti i u skladu s nacionalnim i ESG standardima
- stupanj informiranosti zainteresiranih dionika i javnosti o radu VERN'-a.

Povjerenstvo je tijekom postupka utvrdilo snage, slabosti i dobru praksu Veleučilišta te dalo preporuke za unapređenje aktivnosti u idućem razdoblju.

Snage:

- Uprava Veleučilišta svjesna je važnosti osiguravanja i unapređenja kvalitete te snažno podupire sustavan pristup prikupljanju podataka i njihovoj analizi, što čini temelj za donošenje razvojnih politika i uspješno rukovođenje Veleučilištem.
- Veleučilište uživa ugled na nacionalnoj razini i u lokalnoj zajednici.
- Kultura kvalitete prepoznata je kao važan element djelovanja na Veleučilištu.
- Kontinuirano i planski se ulaže u usavršavanje ljudskih i materijalnih resursa.
- Veleučilište razvija transparentne upisne postupke i jasne kriterije odabira studenata.
- Postoji sustavno praćenje uspješnosti i napredovanja studenata te praćenje zapošljivosti završenih studenata.
- Kontinuirano se provode postupci vrednovanja kvalitete nastave i nastavnika.
- Razvijena je uspješna poslovna suradnja s gospodarstvom regije.

Slabosti:

- Ocjenjivanje nije na svim kolegijima povezano s ishodima učenja.
- Nije osnovana digitalna knjižnica završnih i diplomskih radova, kao preduvjet za programsku podršku prilikom kontrole plagijata.
- Nije uređena mogućnost prehrane (pripreme hrane) u prostorima Veleučilišta (kantina).
- Osnovni dokumenti poput Statuta i Pravilnika o studiju nisu dostupni u engleskoj verziji mrežne stranice Veleučilišta.

Dobra praksa:

- Jasno definiran strateški plan s redovitom praksom analize i ocjene učinkovitosti po postavljenim zadacima i definiranim indikatorima.
- Spremnost za nadogradnju i razvoj ustrojenog sustava kvalitete u skladu s međunarodnim i nacionalnim standardima kvalitete poštujući načelo svrsishodnosti.
- Male nastavne skupine, interaktivan rad, problemska usmjerenost nastavnog procesa, razvoj poduzetničkih kompetencija.
- Sastanci sa studentskim glasnogovornicima.
- Dobra logistička potpora nastavnog procesa.
- Podrška u profesionalnom razvoju nastavnika i nenastavnog osoblja.

Opće preporuke:

- Redovito javno i pravovremeno objavljivati izvještaje s pokazateljima učinkovitosti rada Veleučilišta.
- Planski povećavati broj stalno zaposlenih nastavnika imajući u vidu strateški cilj prerastanja Veleučilišta u sveučilište.
- Nastaviti nastavnicima pružati podršku u profesionalnom razvoju uz nastojanje da stalno zaposleni nastavnici budu nositelji kolegija.
- Osnažiti znanstvena istraživanja s vanjskim institucijama i pojedincima, kako u Hrvatskoj, tako i šire, radi ostvarenja pretpostavke prerastanja Veleučilišta u sveučilište.
- Završiti prijevod svih silabusa na engleski jezik.
- U slučaju preuzimanja novih studijskih programa, po potrebi ih revidirati i harmonizirati s postojećima.
- Na svim kolegijima povezati ocjenjivanje s ishodima učenja.

Prikaz stupnja razvijenosti VERN'Quala prema ESG-u:

	Standard ESG-a	Stupanj razvijenosti VERN'Quala prije faze naknadnog praćenja	Stupanj razvijenosti VERN'Quala poslije faze naknadnog praćenja
1.1.	POLITIKA KVALITETE I POSTUPCI ZA OSIGURAVANJE KVALITETE	RAZVIJENA	PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU
1.2.1.	ODOBRAVANJE, PRAĆENJE I PERIODIČNA VREDNOVANJA PROGRAMA I KVALIFIKACIJA	RAZVIJENA	RAZVIJENA
1.2.2.	ZNANSTVENO-ISTRAŽIVAČKI RAD	Ne ocjenjuje se; nema formalne ocjene	Preporuke su prihvaćene; nema formalne ocjene
1.3.	OCJENJIVANJE STUDENATA	RAZVIJENA	RAZVIJENA
1.4.	OSIGURAVANJE KVALITETE NASTAVNIKA	RAZVIJENA	PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU
1.5.	OBRAZOVNI RESURSI I POMOĆ STUDENTIMA	NAPREDNA	NAPREDNA
1.6.	INFORMACIJSKI SUSTAV	RAZVIJENA	NAPREDNA
1.7.	INFORMIRANJE JAVNOSTI	RAZVIJENA	PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU
Ukupna ocjena razvijenosti sustava:		RAZVIJENA FAZA	PRIJELAZ IZ RAZVIJENE U NAPREDNU FAZU

Zaključak:

Temeljem uvida u raspoloživu dokumentaciju, zapažanja tijekom posjeta te provedenih razgovora s glavnim dionicima sustava osiguravanja kvalitete VERN'-a, kao i na temelju analize sveukupne dokumentacije, Povjerenstvo je u svom **prvom** Izvješću zaključilo da je sustav osiguravanja kvalitete ustrojen i u kontinuiranom razvoju te da se nalazi u naprednoj fazi za 5. te u razvijenoj fazi za ostale standarde ESG-a.

Povjerenstvo je utvrdilo da je VERN' donio Plan aktivnosti za poboljšanje sustava osiguravanja kvalitete te ga u fazi naknadnog praćenja realiziralo i analiziralo učinkovitost provedenih aktivnosti. Analizom dokumentacije dostavljene nakon faze naknadnog praćenja, Povjerenstvo zaključuje da se uspostavljen sustav osiguravanja kvalitete na VERN'-u, prema stupnju razvijenosti i učinkovitosti, nalazi na **prijelazu iz razvijene u naprednu fazu**.

Konkretna razina razvijenosti prema pojedinim kriterijima AZVO-a, odnosno prema standardima ESG-a mogu se vidjeti u Prilogu 5.3. ovog Izvješća.

Prijedlog Povjerenstva za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete:

Povjerenstvo predlaže AZVO-u da se izda certifikat za sustav kvalitete VERN'Qual Veleučilišta VERN' na razdoblje od pet godina jer su prema kriterijima Agencije u postupku vanjske prosudbe ispunjeni uvjeti za njegovo izdavanje.

Prof. dr. sc. Predrag Valožić

Predsjednik Povjerenstva za vanjsku prosudbu
sustava osiguravanja kvalitete

Zagreb, 9. lipnja 2014. godine

1. UVOD

1.1 Uvodna riječ predsjednika Povjerenstva za vanjsku prosudbu

Sastavni dio vanjskog sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima jest vanjska prosudba. Planom provođenja vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguranja kvalitete visokih učilišta u 2013. godini usvojenim na 28. sjednici Akreditacijskog savjeta Agencije (KLASA: 003-08/10-02/0004, URBROJ: 355-01-10-5) održane dana 12. lipnja 2012. godine pored ostalih, planirana je i vanjska prosudba Veleučilišta VERN'. Plan se temelji na članku 23. Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN, 45/09) te članku 30. stavku 1., 3. točke Statuta Agencije.

Cilj provedbe vanjske prosudbe jest procjena stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu te njegove usklađenosti s ESG i nacionalnim standardima. Isto tako, trebalo je procijeniti doprinos stalnom poboljšavanju kulture kvalitete na Veleučilištu.

Vanjska prosudba provodi se prema Pravilniku o postupku vanjske neovisne periodične prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj, Priručniku za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (audit) u Republici Hrvatskoj, planu aktivnosti vanjske prosudbe Veleučilišta i programu posjeta.

Postupak vanjske prosudbe proveden je u nekoliko faza, pri čemu je provedena analiza dokumentacije Veleučilišta koja je dostavljena Povjerenstvu prije posjeta, provedena obrada informacija i dokumenata koji su pribavljeni tijekom posjeta, proveden izravni uvid u materijalne uvjete na terenu, provedena analiza dokumentacije i dokaza nastalih u fazi naknadnog praćenja.

Završetkom analize svih prikupljenih dokumenata, Povjerenstvo je izradilo Završno izvješće.

U ime Povjerenstva za vanjsku prosudbu (dalje u tekstu: Povjerenstvo) zahvaljujem gospodinu Branku Štefanoviću, predsjedniku Uprave Veleučilišta, o.d. dekana gospodinu Ozrenu Jurekoviću i dr. sc. Nikolini Borčić, voditeljici Ureda za kvalitetu i koordinatrici VERN'-a za postupak vanjske prosudbe te svim djelatnicima, studentima i dionicima Veleučilišta na uloženom trudu te svesrdnoj suradnji tijekom provedbe postupka vanjske prosudbe.

U Zagrebu, 9. lipnja 2014. godine

Prof. dr. sc. Predrag Valožić

Predsjednik Povjerenstva za vanjsku prosudbu
sustava osiguravanja kvalitete

1.2 Osnovni podaci o članovima Povjerenstva za vanjsku prosudbu

Prof. dr. sc. Predrag Valožić, Tehničko veleučilište u Zagrebu, predsjednik Povjerenstva

Nastavnik, profesor visoke škole u trajnom zvanju, prodekan za nastavu i studente Tehničkog veleučilišta u Zagrebu (u daljnjem tekstu: TVZ). Sudjeluje u kreiranju i provedbi politike i strategije TVZ-a. Vodio je radni tim za reakreditaciju TVZ-a 2011/12. Osam godina bio je predstojnik Zavoda za komunikacijsku i računalnu tehniku Elektrotehničkog odjela TVZ-a. Sudjelovao je u projektima uspostave novih studijskih programa i uvođenju novih kolegija. Postavio je stvarne i virtualne laboratorije za izučavanje signala u telekomunikacijama. Vodio je projekte izrade složenih elektroničkih sustava u RIZ-u, Zagreb, Profesionalna elektronika. Znanstveni interes su mu računalne simulacije i modeliranja procesa obrade signala u telekomunikacijskim sustavima.

Prof. dr. sc. Zmago Brezočnik, Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko, Univerza v Mariboru, član Povjerenstva

Redoviti profesor na Fakulteti za elektrotehniko, računalništvo in informatiko (FERI) Univerze v Mariboru. Voditelj je Laboratorija za mikroračunalne sustave. U razdoblju od 2006. do 2010. bio je predstojnik Instituta za elektroniku i telekomunikacije. U dva mandata od 1999. do 2007. bio je prodekan za nastavu i vodio je proces akreditacije 10 bolonjskih studijskih programa prvog stupnja na FERI-u. Sudjelovao je i u radnoj grupi za akreditaciju poslijediplomskog doktorskog studijskog programa Elektrotehnika. Bio je član Nacionalne komisije za kvalitetu u visokom obrazovanju (NKKVŠ) u Sloveniji. Na Univerzi v Mariboru bio je predsjednik Povjerenstva za internu evaluaciju na Fakultetu za građevinarstvo 2008. godine.

Alisa Kos, studentica Veleučilišta u Rijeci, članica Povjerenstva

Studentica druge godine specijalističkog diplomskog stručnog studija informatike Veleučilišta u Rijeci, smjer Programsko inženjerstvo u poslovnim sustavima. Zamjenica predsjednika Studentskog zbora od 2011. godine. Stručnjak za vanjsku prosudbu AZVO-a od lipnja 2012. godine.

Petar Pađen, dipl. ing., vanjski dionik, Končar – Niskonaponske sklopke i prekidači d.o.o., član Povjerenstva.

Zaposlen u tvrtki Končar – Niskonaponske sklopke i prekidači d.o.o.

Radi na radnom mjestu rukovoditelja Sektora kontrole i upravljanja kvalitetom. U razdoblju od 1994. do 1995. sudjeluje u izradi dokumentacije i implementiranju sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001. Tvrtka je među prvih 10 certificiranih tvrtki u Hrvatskoj. Sudjelovao je u uvođenju i uspostavi sustava upravljanja zaštitom okoliša prema normi ISO 14001.

Pohađa mnoge radionice i seminare iz područja upravljanja kvalitetom. Provodi interno obrazovanje iz područja kvalitete. Posjeduje iskustvo konzaltinga u uspostavi sustava upravljanja kvalitetom. Godine 2005. pohađa IRCA tečaj i stječe certifikat za Vodećeg auditora prema normi ISO 9001. Povremeno radi kao vanjski auditor za certifikacijske kuće u auditiranju i certificiranju tvrtki prema normi ISO 9001.

Dr. sc. Vesna Dodiković-Jurković, Agencija za znanost i visoko obrazovanje, članica Povjerenstva U razdoblju od 1987. do 2005. bila je zaposlena na Sveučilištu u Zagrebu, 2006. u Upravi za znanost Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa, a sada je pomoćnica ravnateljice u Upravi za osiguravanje kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju Agencije i stručnjakinja za osiguravanje kvalitete te interna auditorica za ISO 9001. Pohađala je i završila niz tečajeva iz područja osiguravanja kvalitete. Sudjelovala je u razvoju modela vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta i koautorica je Priručnika za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj. Autorica je više radova i konferencijskih izlaganja iz područja osiguravanja kvalitete.

Uz članove Povjerenstva, vanjsku prosudbu pratila je Ivanka Arlović, MBA, kao koordinatorica Agencije.

1.3 Opis procesa vanjske prosudbe Agencije

U skladu s modelom vanjske prosudbe opisanim u Priručniku, provedene su sljedeće faze postupka vanjske prosudbe Veleučilišta:

1.3.1 Planiranje

U fazi planiranja provedene su sljedeće aktivnosti:

- dogovor oko vanjske prosudbe između Agencije i Veleučilišta
- izrada hodograma vanjske prosudbe prema shemi vanjske prosudbe Agencije
- prikupljanje podataka i materijala relevantnih za vanjsku prosudbu koje je Veleučilište dostavilo Agenciji
- odabir i imenovanje članova Povjerenstva
- dostavljanje relevantnih dokumenata Povjerenstvu i Veleučilištu.

1.3.2 Prosudba u užem smislu

U fazi prosudbe u užem smislu provedene su sljedeće aktivnosti:

- članovi Povjerenstva dokumentaciju su preuzeli elektronički te su analizirali dostavljenu dokumentaciju i za prvi pripremni sastanak priredili komentare
- prvi radni sastanak Povjerenstva održan je 14. svibnja 2013. godine u prostorijama AZVO-a, Donje Svetice 38, Zagreb; Povjerenstvo je izabralo svog predsjednika te su raspravljene sljedeće točke dnevnog reda: (i) utvrđivanje ciljeva i metoda vanjske prosudbe, (ii) rasprava o dostavljenim dokumentima Visokog učilišta, (iii) sastavljanje programa posjeta, (iv) zaključak
- koordinatrica AZVO-a je članove Povjerenstva upoznala sa sadržajem Izjave o povjerljivosti i nepostojanju sukoba interesa koju su članovi pročitali, potpisali i dobili svoj primjerak; izjave o nepostojanju sukoba interesa predane su Upravi Veleučilišta tijekom posjeta
- na temelju analize dostavljene dokumentacije, na sastanku je zaključeno da je ona nedostatna za vjerodostojno i učinkovito provođenje daljnjeg postupka vanjske prosudbe; slijedom takvog zaključka, predsjednik Povjerenstva prof. dr. sc. Predrag Valozić potpisao je Zahtjev za dopunom dokumentacije koji je koordinatrica uputila VERN'-u sa zamolbom da se zatražena dokumentacija dostavi do 21. svibnja 2013. godine
- članovi Povjerenstva su proučili svu dostavljenu i zatraženu dodatnu dokumentaciju te napravili zabilješke te su na temelju te dokumentacije članovi Povjerenstva pripremili po nekoliko pitanja za svaku grupu dionika s kojima će razgovarati tijekom posjeta
- dogovoren je program posjeta koji je upućen VERN'-u i svim članovima Povjerenstva; zapisnik sastanka dostupan je svim članovima Povjerenstva posredstvom MOZVAG-a.
- drugi sastanak Povjerenstva održan je 10. lipnja 2013. godine u Agenciji

- dogovoren je okvirni popis pitanja prema kojima će se odvijati planirani razgovori s ciljnim skupinama
- Povjerenstvo je posjetilo VERN' 11. i 12. lipnja 2013. godine, u skladu s predviđenim programom posjeta; Povjerenstvo je posjetilo prostore VERN'-a na sve tri lokacije u Zagrebu – Trg bana Josipa Jelačića 3, Iblerov trg 10 i Vlaška 40
- tijekom obilaska i boravka u prostorima Veleučilišta, Povjerenstvo je usporedilo i analiziralo informacije prikupljene iz različitih izvora, saželo zapažanja te donijelo preliminarne zaključke o razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete i oblikovalo preporuke za njegovo unapređenje
- na kraju posjeta Povjerenstvo je u razgovoru s predstavnicima Uprave priopćilo preliminarne zaključke vanjske prosudbe.

1.3.3 Izvještavanje

Povjerenstvo je pristupilo izradi Izvješća o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi sustava osiguranja kvalitete VERN'-a i isto završilo 8. srpnja 2013. godine (KLASA: 602-04/12-09/0012, URBROJ: 355-02-03-13-14).

1.3.4 Naknadno praćenje (*follow-up*)

Naknadno praćenje predviđeno je u razdoblju nakon očitovanja Visokog učilišta o primljenom Izvješću te poduzimanja mjera za poboljšanje sustava sukladno preporukama Povjerenstva, a odvijalo se na način opisan u Priručniku.

VERN' je dostavio Očitovanje na Izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete VERN'-a (KLASA: 602-04/12-09/0012, URBROJ: 355-02-03-14-0018) od 16. rujna 2013. godine u kojem se zahvaljuje na konstruktivnim primjedbama te navodi dodatna pojašnjenja uz pojedina zapažanja Povjerenstva. Uz to je izrađen i dostavljen Plan aktivnosti za razdoblje naknadnog praćenja (*follow-up* razdoblje) nakon provedene vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za razdoblje od rujna 2013. godine do ožujka 2014. godine. Po završetku faze naknadnog praćenja, dostavljeno je Očitovanje o provedenim aktivnostima sukladno Planu aktivnosti za razdoblje naknadnog praćenja (*follow-up* razdoblje) nakon provedene vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za razdoblje od rujna 2013. do ožujka 2014. godine (KLASA: 602-04/12-09/0012, URBROJ: 355-02-03-14-0020) koje sadrži opis i ocjenu realiziranih aktivnosti te procjenu njihova utjecaja.

Na temelju dostavljenih dokumenata VERN'-a, Povjerenstvo je izradilo Završno izvješće vanjske prosudbe.

1.4 Ciljevi vanjske prosudbe

Povjerenstvo je na prvom radnom sastanku održanom 14. svibnja 2013. godine utvrdilo ciljeve postupka vanjske prosudbe:

- provjeriti cjelovitost dokumentacije
- utvrditi učinkovitost i stupanj razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete na VERN'-u

- o postupak vanjske prosudbe provesti u skladu s procedurom za vanjsku prosudbu definiranom u Priručniku i Pravilniku Agencije.

Utvrđene su metode rada Povjerenstva:

- o rasprava o dostavljenoj dokumentaciji
- o razgovori s dionicima Veleučilišta VERN' i prikupljanje dodatnih informacija
- o analiza prikupljenih dokaza i izrada izvješća
- o donošenje odluka konsenzusom.

Postupkom prosudbe prenosi se dobra praksa iz područja osiguravanja kvalitete te provjerava njezina primjena u sustavu osiguravanja kvalitete Veleučilišta. Vanjska prosudba i javno objavljivanje izvješća o vanjskoj prosudbi potiču rasprave o osiguravanju kvalitete između svih dionika sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta.

1.5 Materijal za vanjsku prosudbu

Povjerenstvo je tijekom vanjske prosudbe imalo uvid u sljedeće materijale Veleučilišta (izvorni nazivi dokumenata):

1.5.1 Prethodno dostavljena dokumentacija

DIO A

- O ustanovi

DIO B

- Povijest nastanka sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu VERN'
 - o Kratak opis ustroja sustava osiguravanja kvalitete
- Prikaz odnosa Uprave i jedinica za osiguravanje kvalitete
- Mehanizmi praćenja i informiranja o stupnju razvijenosti sustava i plan aktivnosti poboljšanja sustava
- Analiza učinkovitosti sustava i njegov utjecaj na kvalitetu obrazovanja
- SWOT analiza Visokog učilišta

DIO C

- Odluka o izmjenama i dopunama Statuta Veleučilišta VERN'
- Pravilnik o sustavu kvalitete na Veleučilištu VERN'
- Odluka o Uredu za kvalitetu
- Odluka o osnivanju Savjeta za kvalitetu
- Odluka o imenovanju članova Savjeta za kvalitetu

- Poslovnik o radu Savjeta za kvalitetu Veleučilišta VERN'

- Poslovnik o radu Povjerenstva za unutarnju prosudbu

- Odluka o sastavu Povjerenstva za unutarnju prosudbu

DIO D

- VERN'2020 Strategijski okvir razvoja 2010. – 2020.

- VERN'2020 Sistematizacija i okvirni planovi realizacije ciljeva

DIO E

- Priručnik kvalitete

- o Prilog 1: Politika kvalitete

- o Prilog 2: Strategijski ciljevi kvalitete 2011. – 2015.

- o Prilog 3: Popis dokumenata VERN'Quala

- Postupak Unutarnja prosudba (audit)

DIO F

- Godišnji plan aktivnosti VERN'Quala za 2012. godinu

- Izvješće o provedbi aktivnosti VERN'Quala za 2012. godinu

- Izvješće o rezultatima unutarnje neovisne periodične prosudbe (audita) sustava kvalitete

VERN'Qual Veleučilišta VERN'

- Preporuke za razdoblje naknadnog praćenja na temelju Izvješća o prosudbi (audita) nakon unutarnje prosudbe VERN'Quala 18.12. – 21.12.2012.

- Upravina ocjena sustava upravljanja

DIO G

- Godišnji plan aktivnosti VERN'Quala za 2013. godinu

1.5.2 Dokumentacija dostavljena na zahtjev Povjerenstva

Povjerenstvo je zatražilo dopunu dokumentacije:

- a. Statut i Pravilnik o studiranju
- b. probna lozinka za pristup intranetu članovima Povjerenstva (Studomatic i Eduneta)
- c. omjer nastavnika i student zasebno za svaki studijski program
- d. broj vanjskih suradnika po studijskim programima za akademsku godinu 2012./2013.
- e. prikaz prostora na dislociranom studiju u Visu
- f. zadnja Upravina ocjena sustava kvalitete ISO 9001:2008 i Izvješće vanjskog audita CroCert

- g. sumarni prikaz predloženih promjena studijskih programa za prošlu akademsku godinu
- h. zbirna analiza zadnje provedene ankete zadovoljstvo djelatnika
- i. Plan unutarnje prosudbe za 2013. godinu
- j. zapisnike sastanaka Savjeta za kvalitetu (u proteklih godinu dana).

Pristiglo je:

- a. Statut
- b. Pravilnik o studiranju
- c. prikaz omjera nastavnika i student zasebno za svaki studijski program
- d. Ocjena sustava kvalitete ISO 9001:2008
- e. Izvješće vanjskog audita CroCert
- f. sumarni prikaz predloženih promjena studijskih programa za prošlu akademsku godinu
- g. zbirna analiza zadnje provedene ankete zadovoljstvo djelatnika
- h. Plan unutarnje prosudbe za 2013. godinu
- i. Godišnji program prosudbi (audita) za 2013. godinu
- j. zapisnici sastanaka Savjeta za kvalitetu
- k. Izvješće o rezultatima unutarnje neovisne periodične prosudbe (audita) sustava kvalitete – VERN'Qual Veleučilišta VERN'; Unutarnja prosudba VERN'Quala 23.05. – 28.05.12. 2012.
- l. Odluka o reviziji Priručnika kvalitete Veleučilišta VERN'.

Dostavljene su i tražene lozinke:

lozinka za pristup intranetu članovima Povjerenstva (Studomatic i Eduneta):

- studentski portal (studomatic) <https://eduneta.vern.hr/vern-student/>
- nastavnički portal (nastaweb) <https://eduneta.vern.hr/vern-nastava/>.

Međutim, pristupom mrežnim stranicama nije se moglo doći do očekivanih podataka jer je pristup strogo strukturiran prema klasama korisnika – studenti po studijima, zaposlenici po poslovima koje obavljaju itd. pa Povjerenstvo nije moglo steći uvid u ukupnost informacijskih mogućnosti mrežnih stranica Veleučilišta.

1.5.3 Dokumentacija dostavljena tijekom posjeta Povjerenstva Veleučilištu

- Pravilnik o izvođenju studija i studiranju, pripremljeno za usvajanje na Upravi.

1.5.4 Dokumentacija dostavljena tijekom razdoblja naknadnog praćenja

- Očitovanje na Izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta VERN' od 16. rujna 2013. godine

- Plan aktivnosti za razdoblje naknadnog praćenja (*follow-up* razdoblje) nakon provedene vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za razdoblje od rujna 2013. do ožujka 2014. godine
- Očitovanje o provedenim aktivnostima sukladno Planu aktivnosti za razdoblje naknadnog praćenja (*follow-up* razdoblje) nakon provedene vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za razdoblje od rujna 2013. do ožujka 2014. godine
- knjiga priloga.

1.6 Posjet Visokom učilištu

Povjerenstvo je sastavilo program posjeta koji sadrži razgovore s predstavnicima svih dionika Visokog učilišta i obilazak Veleučilišta radi prikupljanja dodatnih informacija i dokaza za izradu izvješća i ocjenu stupnja razvijenosti i učinkovitosti VERN'Quala.

Agencija je sukladno tomu dostavila datum i program posjeta Povjerenstva za vanjsku prosudbu.

Posjet Veleučilištu obavljen je dana 11. i 12. lipnja 2013. godine u skladu s programom posjeta (Prilog 5.1).

1.7 Izvješće za razdoblje naknadnog praćenja i dokazna dokumentacija

Dokumentacija dostavljena na kraju razdoblja naknadnog praćenja (Prilog 5.5. – Očitovanje na Izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta VERN')

- Očitovanje o provedenim aktivnostima, sukladno Planu aktivnosti za razdoblje naknadnog praćenja (*follow-up* razdoblje), nakon provedene vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete za razdoblje od rujna 2013. do ožujka 2014. godine
- knjiga priloga.

Očitovanje sadrži:

UVOD

1. Politika i procedure sustava osiguravanja kvalitete
2. Odobrenje, praćenje i periodična revizija studijskih programa i stupnjeva obrazovanja
3. Znanstveno-istraživački rad
4. Ocjenjivanje studenata
5. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja, njegova interakcija, utjecaj na društvo znanja te doprinos regionalnom razvoju
6. Resursi za učenje i potporu studentima
7. Važnost i pristup informacijama sustava za osiguravanje kvalitete
8. Javno informiranje

Strukturirano je po ESG standardima: 1. za ESG 1., 2. i 3. za ESG 2., 4. za ESG 3. itd.

Knjiga priloga sadrži:

PRILOG A: Izvješće o provedbi aktivnosti VERN'Quala za 2013. godinu

PRILOG B: Objava dokumenata i pravo pristupa

PRILOG C: Radna uputa za završni rad

PRILOG D: Radna uputa za specijalistički diplomski stručni rad

PRILOG E: Elaborat o studijskom programu – studij Turizma

PRILOG F: Osmišljavanje i razvoj preddiplomskog studija – Poduzetništvo u primijenjenoj umjetnosti i dizajnu

PRILOG G: Evaluacija rada VERN' Akademije.

1.8 Struktura i sadržaj Završnog izvješća

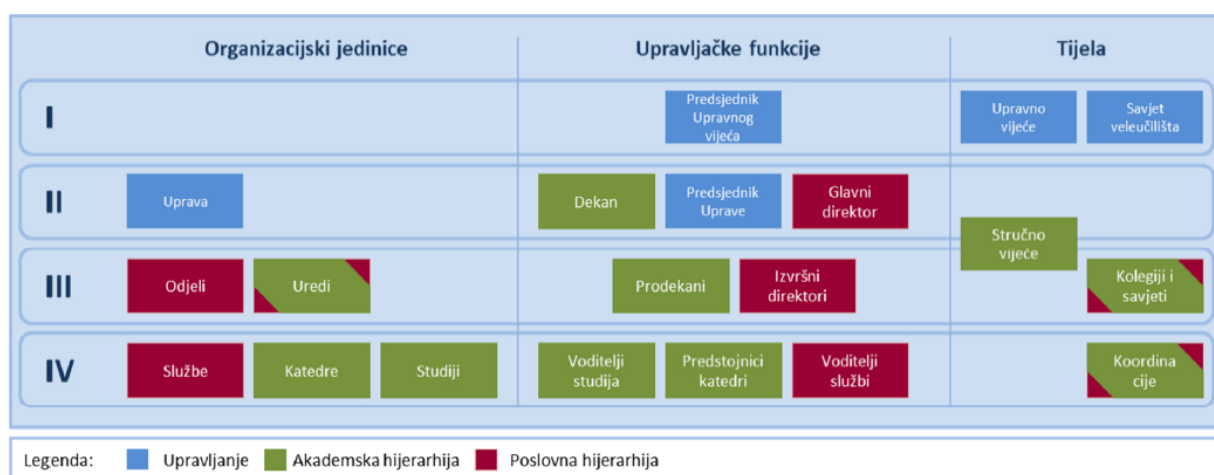
Na temelju analizirane dostavljene i dostupne dokumentacije, informacija dobivenih tijekom posjeta Visokom učilištu, obavljenih razgovora s različitim kategorijama predstavnika Veleučilišta te analizom dokumentacije dostavljene nakon razdoblja naknadnog praćenja, Povjerenstvo je pripremilo Završno izvješće vanjske prosudbe.

2. OPIS SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE VELEUČILIŠTA VERN'

Ove godine VERN' bilježi 24 godine svoga djelovanja u sektoru obrazovanja i 14 godina postojanja kao visokoobrazovna ustanova.

a. Organizacijska struktura Veleučilišta

Sustavom se upravlja kroz upravljačka i savjetodavna tijela, upravljačke funkcije i organizacijske jedinice (Slika 1.) na četiri horizontale razine organizacije uz grananje u dvije vertikalne operativne hijerarhije (akademska i poslovna).



Slika 1. Organizacijska struktura Veleučilišta VERN'

i. Ustrojbene jedinice

Ustrojbene jedinice su Uprava, odjeli, uredi, studiji, katedre i službe.

UPRAVNO VIJEĆE I UPRAVA

Najviše upravno tijelo Veleučilišta je Upravno vijeće koje, u skladu sa zakonskim propisima i općim aktima Veleučilišta, čini pet članova, od kojih troje imenuje osnivač, a dvoje Stručno vijeće. U svrhu učinkovitog upravljanja sustavom, upravno tijelo, u skladu sa svojim odlukama, povjerava ovlasti i odgovornosti operativnog rukovođenja Upravi Veleučilišta.

Uprava predstavlja glavno vodstvo Veleučilišta, a čine je predsjednik i dva člana. Predsjednik Upravnog vijeća ujedno je i predsjednik Uprave, a preostala dva člana su dekan, kao akademski čelnik i ravnatelj, te glavni direktor, kao poslovni čelnik Veleučilišta. Uprava odlučuje o najvažnijim operativnim pitanjima kao nositelj upravnih, akademskih i poslovnih funkcija Veleučilišta. Dekan je nositelj funkcija akademskog procesa i neposredno rukovodi akademskom organizacijom i predstavlja Veleučilište u akademskoj zajednici. Dekana imenuje Stručno vijeće, a izbor potvrđuje Upravno vijeće na mandatno razdoblje od četiri godine. Glavni direktor nositelj je funkcija poslovnog procesa i neposredno rukovodi

poslovnom organizacijom i predstavlja Veleučilište u poslovnoj zajednici. Glavnog direktora imenuje Upravno vijeće na prijedlog osnivača.

Objedinjavanjem ove tri (upravne, akademske i poslovne) upravljačke funkcije u Upravi, osigurava se cjelovito stratejsko i operativno rukovođenje svim funkcijama rada i djelovanja Veleučilišta. To istovremeno predstavlja i jedinstven model vođenja i upravljanja Veleučilištem.

Upravljačke odgovornosti iz Uprave šire se u dvije vertikalne upravljačko-operativne hijerarhije – akademsku i poslovnu. Ove dvije vertikale djeluju istovremeno samostalno i koordinirano, ovisno o prirodi pojedinog procesa.

AKADEMSKA ORGANIZACIJSKA HIJERARHIJA

Akademski podsustav čini jezgru Veleučilišta. Unutar njega odvijaju se svi nastavni i ostali akademski procesi.

Akademskim podsustavom rukovodi dekan u suradnji sa Stručnim vijećem i uz podršku odgovarajućih akademskih službi. Izvršne akademske poslove obavljaju prodekani, a provedbene predstojnici katedri, voditelji studija i akademskih službi prema potrebama ustroja akademskog podsustava. Akademski podsustav ustrojen je za funkcionalno organiziranje i odvijanje djelatnosti studijskih programa i nastave, programa cjeloživotnog obrazovanja, djelovanje katedri, razvojnih i istraživačkih aktivnosti te međunarodne suradnje.

Studij je temeljna nastavna organizacijska jedinica Veleučilišta u kojoj nastavnici i studenti ostvaruju nastavne i druge akademske sadržaje i aktivnosti prema planu i programu predmetnog studija. Studijem upravlja voditelj studija koji u suradnji s nositeljima predmeta, stručnim službama i predstavnicima studenata odgovara za provedbu cjelokupnog godišnjeg nastavnog plana i programa studija. Voditelj studija predlaže i provodi poboljšanja i promjene plana i programa studija kako bi omogućio njegov stalni razvoj.

Katedra je temeljna akademska organizacijska jedinica Veleučilišta u kojoj nastavnici ostvaruju svoje akademske i razvojne aktivnosti iz pripadajućeg stručnog i znanstvenog područja. Katedrom rukovodi predstojnik katedre, koji u suradnji s nastavnicima i stručnim službama Veleučilišta odgovara za njezino funkcioniranje i razvoj akademskog kapaciteta katedre, odgovarajući broj i kvalitetu njezinih članova (stalno zaposlenih nastavnika, stalnih vanjskih i potencijalnih vanjskih suradnika) te za ukupan akademski život nastavnika. Katedra osigurava nastavni kadar za potrebe studija.

POSLOVNA ORGANIZACIJSKA HIJERARHIJA

Poslovni podsustav čini potpunu strukturu Veleučilišta sa svim poslovno-administrativnim i logističkim službama i operacijama potrebnim za učinkovito djelovanje na tržištu i kvalitetno provođenje akademskih aktivnosti Veleučilišta. Poslovnim podsustavom rukovodi glavni direktor uz podršku odgovarajućih službi administrativne podrške. Izvršne poslove obavljaju izvršni direktori, a provedbene voditelji odjela i službi prema potrebama ustroja poslovnog podsustava. Poslovni podsustav ustrojen je za funkcionalno organiziranje i obavljanje poslova logistike i potpore, komunikacije, računovodstva i financija, pravnih poslova i izdavaštva.

Odjel je izvršna poslovna organizacijska jedinica ustrojena za pružanje poslovne podrške funkcioniranju Veleučilišta.

Služba je provedbena poslovna organizacijska jedinica odjela, ustrojena za pružanje poslovne podrške funkcioniranju Veleučilišta.

ii. Razvoj Veleučilišta

Osnovan 1990. godine, VERN' je započeo kao agencija za posredovanje u obrazovanju u inozemstvu (prijavni ured inozemnih škola u Hrvatskoj).

VERN' 1994. godine započinje s izvođenjem jednogodišnjih stručnih obrazovnih programa s odgovarajućom dopusnicom za tadašnji 5. stupanj obrazovanja.

2000. godine VERN d.o.o. osniva Visoku školu za ekonomiju poduzetništva s pravom javnosti (pravna prethodnica današnjeg Veleučilišta VERN'), koja počinje s radom na temelju dopusnice tadašnjeg Ministarstva znanosti i tehnologije Republike Hrvatske za izvođenje dvogodišnjeg stručnog studija Ekonomije poduzetništva, na tadašnjem 6. stupnju obrazovanja. Iste godine nastavni program ovoga studija prošao je međunarodnu evaluaciju koju je proveo ekspertni tim finskog Sveučilišta Vaasa.

2001. godine VERN' započinje s uvođenjem bolonjskih standarda kao jedna od prvih institucija u hrvatskom visokoobrazovnom sektoru. Iste godine VERN' proširuje svoje nastavne kapacitete novouređenom zgradom u Tomićevoj ulici u Zagrebu za novih 850 četvornih metara.

2002. godine, u suradnji sa Sveučilištem Vaasa iz Finske, talijanskim Institutom ISTUD, Sveučilištem u Zadru i Centrom za poduzetništvo Zadarske županije, VERN' se projektom *Champions of Entrepreneurship* uključuje u Tempus program Europske unije s glavnim ciljem razvoja kurikuluma i poduzetničkog obrazovanja u regiji.

2003. godine Visoko učilište započinje proces implementiranja sustava upravljanja kvalitetom.

2004. godine sustav upravljanja kvalitetom implementiran je na Veleučilištu VERN' i prvi put certificiran prema zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2000. Tim su sustavom definirani svi relevantni procesi i postupci koji se odnose na aktivnosti Veleučilišta, ali i odgovornosti Uprave i zaposlenika. Od 2004. godine provode se redoviti interni i eksterni auditi sustava upravljanja kvalitetom.

2005. godinu obilježava značajan „kvantni skok“ VERN'-a prema novoj razini organizacije i razvoja obrazovnih programa. Uveden je novi stručni studij Poslovna informatika, uz ambiciozan iskorak prema specijalističkim razinama visokog obrazovanja koji je ostvaren pokretanjem tri specijalistička diplomatska stručna studija – Poduzetnički menadžmenta, Upravljanje poslovnim komunikacijama te Računovodstvo i financije.

2007. godine Visoka škola za ekonomiju poduzetništva s pravom javnosti prerasta u Veleučilište VERN', prvo hrvatsko privatno veleučilište, orijentirano na poslovno obrazovanje s jakim naglaskom na razvoj poduzetničkog svjetonazora. Ukorak s novim organizacijskim standardima unapređuju se i nastavno-izvedbeni standardi. VERN' otvara nove, suvremeno uređene prostore u Importanne Galeriji s dodatnim multimedijским učionicama, studijskom bibliotekom, zbornicom i studentskom kantinom.

2009. godine VERN' je protagonist prvoga uspješnog projekta okrupnjavanja u sektoru visokog obrazovanja. U VERN'-ovu visokoobrazovnu grupaciju ulazi Zagrebačka škola za menadžment (ZSM),

specijalizirana za edukaciju upravljačkih kadrova u turizmu. Postupak integracije ZSM-a odvijao se u trogodišnjem razdoblju te je u travnju 2011. godine ZSM sa svim atributima pravne osobnosti pripojen VERN'-u.

2010. VERN' zaokružuje svoje prostorne kapacitete uređenjem i useljenjem u nove prostore na Iblerovu trgu.

Završena je izrada dokumenta strateškog okvira razvoja za narednih deset godina – VERN' 2020 – Strategijski okvir razvoja 2010. – 2020.

2011. godinu obilježava akvizicija Visoke novinarske škole koja je pripojena Veleučilištu VERN' u prosincu.

U 2012. godini VERN' dovršava prvu fazu uređenja dislociranog kampusa na otoku Visu. Radovi na uređenju zgrade i opremanje završili su u lipnju, a odmah po završetku radova održane su i prve poslovne i akademske aktivnosti.

VERN' danas izvodi jedanaest studijskih programa u stručnoj vertikali obrazovnog sustava i to na dvije obrazovne razine – prediplomskoj i diplomskoj. Veleučilište izvodi šest stručnih studija – Novinarstvo, Ekonomija poduzetništva, Poslovna informatika, Turizam – turistički i hotelski menadžment, Tehnički menadžment i Odnosi s javnošću i studij medija. Na diplomskoj razini, VERN' izvodi pet specijalističkih diplomskih stručnih studija – Poduzetnički menadžment, Upravljanje poslovnim komunikacijama, Računovodstvo i financije, Menadžment održivog razvoja turizma te IT menadžment. Kao stanovita nadogradnja i proširenje specijalističkih studija, u studijskoj ponudi nalazi se i međunarodni MBA program, koji Veleučilište izvodi u partnerstvu s *United Business Institutes* iz Brisela.

iii. Struktura zaposlenika i studenata

U cjelokupnom sustavu Veleučilišta VERN' zaposlena je ukupno 101 osoba (izvor: VERN'Qual – Dokumentacija za vanjsku neovisnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta; A: VELEUCILIŠTE VERN' O ustanovi, str. 9.). Od toga je u Veleučilištu VERN' zaposlena 91 osoba, u Grupi VERN' d.o.o. (osnivač) zaposlene su dvije osobe, u povezanom društvu Baltazar i prijatelji koje pruža ICT usluge VERN'-u zaposleno je osam osoba te je u povezanom društvu Prvi Vern d.o.o. (Vern' kantina) zaposlena jedna osoba.

Neki od zaposlenih u povezanim društvima ne rade na radnim funkcijama Veleučilišta VERN' te Veleučilište ima **ukupno 97** djelatnika.

Na stručnim studijima aktivno je ukupno 1203 studenata te 338 apsolvenata. Redovnih aktivnih studenata na preddiplomskoj razini je ukupno 985, uz 242 apsolvanta, a izvanrednih je 218, uz dodatnih 96 apsolvenata.

Na specijalističkim diplomskim stručnim studijima aktivno je ukupno 365 studenata uz dodatnih 139 apsolvenata. Redovnih aktivnih studenata na diplomskoj razini je ukupno 174, uz dodatnih 47 apsolvenata, a izvanrednih je 191, uz dodatna 92 apsolvanta.

Ukupno je na preddiplomskoj i diplomskoj razini aktivno 1568 studenata, uz dodatnih 477 apsolvenata. Redovnih aktivnih studenata na obje razine ukupno je 1159, uz dodatnih 289 apsolvenata, a izvanrednih je 409 uz dodatnih 188 apsolvenata.

Na Veleučilištu studira ukupno **1568** studenata, od toga 1159 redovnih, 409 izvanrednih te još 665 apsolvenera (izvor: VERN'Qual Dokumentacija za vanjsku neovisnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta; A: VELEUČILIŠTE VERN' O ustanovi, str. 11).

b. Vizija, misija i strategija

Vizija

Obrazovani, poduzetni i društveno odgovorni ljudi nositelji su održivog razvoja i blagostanja zajednice

Misija

Akademskom izvrsnošću i društveno odgovornim poduzetničkim djelovanjem razvijamo kompetencije stručnosti, poduzetnosti i poslovnosti kroz interakciju, ispunjenje i zadovoljstvo

STRUČNOST: stečeno znanje i kompetencije specifične za odabranu struku.

PODUZETNOST: razvijene poduzetničke sposobnosti (kreativnost, inovativnost, komunikativnost, prepoznavanje prilika i preuzimanje rizika).

POSLOVNOST: usvojena znanja i vještine za poslovno planiranje, pregovaranje, prezentiranje, ICT, poslovnu pismenost, strane jezike (poslovni diskurs) i poslovnu etiku.

INTERAKCIJA: nastava u malim studijskim grupama utemeljena na problemski orijentiranim analizama slučajeva i usmjerena prema potrebama i razvoju studenta pojedinca; nastava koja potiče studente da budu aktivni, motivirajući ih na kontinuirani osobni angažman u nastavnom procesu.

ISPUNJENJE: slobodne (izvannastavne) aktivnosti pružaju studentima bogat izbor kulturnih, sportskih i društvenih sadržaja.

ZADOVOLJSTVO: stjecanje znanja kroz zahtjevan, ali ujedno zanimljiv i uzbudljiv proces koji stvaralačkim entuzijazmom prožima podjednako studente i nastavnike.

Strateški ciljevi

Opći i posebni, obrazovni, poslovni i institucionalni ciljevi inspirirani su i usklađeni s deklariranom vizijom, misijom i vrijednostima. Veleučilište je strategijski usmjereno prema obrazovanju za vrijednosti i kompetencije koje su potrebne studentima i nastavnicima u ostvarivanju njihovih osobnih životnih aspiracija i karijernih potencijala te dobiti naše društvene zajednice.

Obrazovni ciljevi - osposobiti studente za:

- uspješno pokretanje i ostvarenje vlastitog poduzetničkog pothvata odmah nakon stjecanja diplome
- aktivan doprinos stvaranju nove vrijednosti i dinamičan razvoj profesionalne karijere od prvog dana zaposlenja
- ambiciozan nastavak akademskog poslijediplomskog obrazovanja i daljnji razvitak stručnih i znanstvenih kompetencija.

Poslovni ciljevi:

- kontinuirani doprinos akademskoj izvrsnosti u procesu ostvarivanja obrazovnih ciljeva
- kontinuirani poslovni uspjeh u održivom i društveno odgovornom poduzetničkom djelovanju.

Institucionalni cilj je omogućiti kvalitetno, efikasno, pravično i internacionalno visoko obrazovanje koje pridonosi konkurentnosti hrvatskog društva. U okviru toga, poseban je cilj postati inovativno i poduzetničko sveučilište do 2020. godine.

Strateški projekti

Realizacija strateških ciljeva predviđena je programom strateških projekata. Strateški projekti usmjereni su na održavanje, podržavanje i daljnji razvoj Veleučilišta. U tom smislu podijeljeni su na vitalne (od temeljne važnosti za opstanak i daljnji razvoj) te razvojne projekte (koji omogućuju daljnji razvoj i rast Veleučilišta).

Vitalni strateški projekti:

- VERN' Akademija
- integracija ZŠM-a
- kvaliteta i certifikacija
- međunarodna suradnja
- knjižnica
- Eduneta 2.0.

Razvojni strateški projekti:

- cjeloživotno obrazovanje
- e-Learning
- poslovna gimnazija
- MBA
- VERN' Forum
- VERN' Izdavaštvo
- partnerstva i akvizicije
- otočka inicijativa.

Dokumentom VERN' 2020 – Strategijski okvir razvoja 2010. – 2020., kao **konačni strateški cilj** predlaže se **prerastanje VERN'a u moderno europsko, integrirano, inovativno i poduzetničko sveučilište do 2020. godine.**

c. Sustav osiguravanja kvalitete

Na Veleučilištu VERN' je pod nazivom **VERN'Qual** ustrojen sustav kvalitete koji prožima organizacijsku strukturu VERN'-a. Sustav je reguliran normativnim aktima VERN'-a te su propisani postupci i aktivnosti koji omogućuju sustavno osiguravanje, provođenje, unapređivanje kvalitete te upravljanje njome sukladno kriterijima i načinu propisanim Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju te Statutom VERN'-a.

Sustav upravljanja kvalitetom je prvi put certificiran prema zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2000 dana 30. lipnja 2004. godine. Tim su sustavom definirani svi relevantni procesi i postupci koji se odnose na aktivnosti Veleučilišta, ali i odgovornosti Uprave i zaposlenika. Ujedno su tada izrađeni i prvi temeljni dokumenti sustava kvalitete na VERN'-u, VERN'Quala – Priručnik kvalitete, Politika kvalitete, procesi, postupci, radne upute i obrasci kojima su opisane aktivnosti Veleučilišta. Sustav je recertificiran 2010. godine prema revidiranoj normi ISO 9001:2008 i redovito ga nadzire ovlaštena certifikacijska ustanova.

Veleučilište je intenzivno i aktivno usmjereno k stalnom poboljšanju uvjeta i kvalitete svoga akademskog i poslovnog sustava te 2010. godine usvaja dokument VERN' 2020 – Strategijski okvir razvoja 2010. – 2020. U navedenom dokumentu razvidno je opredjeljenje Veleučilišta za ostvarivanje najviših nacionalnih i međunarodnih normi i standarda kvalitete u visokom obrazovanju i poslovanju te se iste godine kreće u pripremu reorganizacije VERN'Quala. Slijedom navedenog, 2011. godine se osniva Ured za kvalitetu, a Uprava prihvaća dokumente Ustroj Ureda za kvalitetu i Plan rada 2011. – 2013. te Strategijske ciljeve kvalitete 2011. – 2015. koji prate VERN'2020 i smjernice ESG-a.

Tijekom 2011. i 2012. godine intenzivno se radi na unapređivanju VERN'Quala prema zahtjevima obje norme, pri čemu su revidirani postojeći dokumenti sustava te je sustav nadopunjen novim dokumentima. Revidiranjem postojećih i donošenjem novih ključnih dokumenata sustava (Politika kvalitete, Pravilnik o sustavu kvalitete na Veleučilištu VERN', Priručnik kvalitete, Strategijski ciljevi kvalitete 2011. - 2015. te ostalih dokumenata koji opisuju način provedbe aktivnosti), VERN'Qual u 2012. godini postaje unutarnji jedinstveni sustav kvalitete koji se temelji na zahtjevima norme kvalitete ISO i ESG-u. U desetogodišnjoj strategiji planira se vrednovanje kvalitete Veleučilišta predviđeno prema EQUIS1 standardu, nakon čega bi sustav VERN'Qual bio dodatno obogaćen smjernicama navedenoga.

VERN'Qual je reguliran normativnim aktima VERN'-a te su propisani dokumenti koji omogućuju sustavno osiguravanje, provođenje, unapređivanje kvalitete te upravljanje njome. Temeljni akti koji reguliraju VERN'Qual su:

- Politika kvalitete
- Pravilnik o sustavu kvalitete
- Priručnik kvalitete prema normama ISO 9001:2008 i ESG-u
- Strategijski ciljevi kvalitete 2011. – 2015.
- ostali pripadajući dokumenti (poslovnici, postupci, radne upute i obrasci).

3. REZULTATI VANJSKE PROSUDBE

3.1 Zapažanja tijekom posjeta

Tijekom posjeta 11. i 12. lipnja 2013. godine razgovori su usmjeravani korištenjem pitanja koja su prethodno usuglašena na sastanku Povjerenstva 10. 6. 2013. godine.

3.1.1 Razgovor s predstavnicima Uprave

U razgovoru su sudjelovali predstavnici Uprave VERN'-a, tablica prilog 5.4; **1. Predstavnici Uprave.**

U razgovoru je naglašeno da VERN' djeluje kao privatna akademska neprofitna ustanova na tržištu edukacijskih usluga Hrvatske i Europske unije, što je bio poticaj izgradnje jedinstvenog modela vođenja i upravljanja Veleučilištem, a što implicira nužnost poduzetničkog pristupa, kako studijima, tako i poslovanju. To je bio poticaj za širenje tržišta na EU koje je prihvaćeno i podržano kroz Erasmus program mobilnosti od 2010. godine, IPA projekt te izdvojenim studijem na Visu s međunarodnim sudionicima. Objašnjena je uloga Savjeta VERN'-a, kao krovnog tijela na kojemu se razmatraju teme bitne za VERN' i Hrvatsku, poput – stručno i sveučilišno, privatno i državno visoko obrazovanje te Bolonjski proces i njegova primjena. Istaknute su bitne strateške prednosti VERN'-a, koje je kao prvo veleučilište te vrste bilo i ostalo lider. Neovisnost o državnom proračunu daje im najviši stupanj slobode u razvoju studija i širenju studijskih programa. Strateško opredjeljenje su prerastanje u sveučilište i briga o razvoju vlastitih kadrova. Uloženo je oko milijun kuna u doktorske i magistarske studije djelatnika. Pridruživanjem Centra za politološka istraživanja i formalno se otvaraju vrata znanstveno-istraživačkom karakteru studija na VERN'-u. Uprava Veleučilišta čvrsto se opredijelila za trajno i sustavno poboljšavanje kvalitete svojih djelatnosti uz jasno preuzimanje odgovornosti svih dionika za kvalitetu vlastitog djelovanja i napretka. Prepoznata je dodana vrijednost djelovanja u skladu s različitim standardima te se izgradnja kulture kvalitete zasniva na pozitivnom stajalištu prema različitim oblicima unutarnjih i vanjskih vrednovanja, kao i samovrednovanjima. Veleučilište je bilo predmet reakreditacije visokih učilišta te su u skladu s preporukama sadržanim u reakreditacijskom Izvješću izrađeni planovi za poboljšanje. Istraživanje i razvoj te međunarodne aktivnosti prostor su daljeg unapređenja kvalitete.

3.1.2 Razgovor s Upravom

U razgovoru su sudjelovali predstavnici Uprave VERN'-a, tablica prilog 5.4; **2. Dekan, prodekani i predstavnici voditelja studija.**

Primjenom ISO 9001 izrađeni su brojni dokumenti na kojima se temelji sustav kvalitete. Izgradnjom VERN'Quala ti dokumenti integrirani su u sustav i nadograđivani u skladu s ESG-om. Ured za kvalitetu je mjesto gdje se pripremaju dokumenti i odluke koje su od presudne važnosti za sustav kvalitete te se nadzire provođenje tih odluka. Cjelokupni sustav služi za poboljšanje svih aktivnosti Veleučilišta i jačanje njegove vidljivosti. Podaci dobiveni u sustavu kvalitete koriste se za kreiranje razvojnih politika Veleučilišta. Uprava postavlja strategijske okvire i ciljeve za cjelokupan sustav, a odgovorna je za sveukupnu kvalitetu VERN'-a. Budući da je razvoj ljudskih potencijala jedan od prioriteta razvoja Veleučilišta, kroz sustav se prikupljaju i podaci o zadovoljstvu djelatnika. Zbirna analiza zadnje provedene ankete o zadovoljstvu djelatnika pokazuje da je ocjena zadovoljstva primanjima (redovitost)

4,36, a primanjima (odnos prema uloženom radu) 3,09. Pojašnjeno je da do razlike dolazi radi odluke Uprave da su primanja radi gospodarske krize zamrznuta od 2009. godine.

Naglašeno je da je student uvijek u središtu pažnje, nastavne grupe su malobrojne, sudjelovanje studenta je obavezno, što sve značajno doprinosi kvaliteti i popularnosti studija. Studenti su dvaput na velikom ispitu tržišta – kada se žele upisati na VERN' (odabir i upis studija) te kada završe studij i traže zaposlenje. Prava i obaveze studenata regulirana su Pravilnikom o studiranju. Važeći se odnosi na stručni preddiplomski studij i ne obuhvaća razinu specijalističkih diplomskih studija. U izradi je novi Pravilnik o studiranju. Tijekom posjeta, Povjerenstvu je dostavljen tekst dokumenta Pravilnik o izvođenju studija i studiranju koji je pripremljen za usvajanje na Upravi VERN'-a.

Uočeno je da stručni studij Turizam – hotelski turistički menadžment traje 7 semestara (210 ECTS). Budući da je to preuzeti studij, radi se na njegovom restrukturiranju. Većina kolegija na studijskim programima nosi 5 ECTS bodova i sada se radi na analizi opterećenja i prilagodbi ECTS bodova stvarnom ukupnom opterećenju za studente. U pripreмноj fazi su i mogućnosti e-učenja i studija na daljinu. Mobilnost studenata i nastavnika nastoji se pojačati kroz 25 bilateralnih ugovora. Također se potiče znanstveni rad koji je prepoznat kao bitan uvjet prerastanja Veleučilišta VERN' u Sveučilište VERN'.

Posebna pozornost posvećuje se uvjetima studiranja te se konstantno ulaže u poboljšavanje resursa. Jedan od prioriteta je i briga o opremljenosti knjižnice.

3.1.3 Razgovor s članovima Savjeta za kvalitetu i Ureda za kvalitetu

U razgovoru su sudjelovali predstavnici Savjeta i Ureda za kvalitetu VERN'-a, tablica prilog 5.4; **3. Savjet za kvalitetu i Ured za kvalitetu**

Izražena je potpora Uprave djelovanju Savjeta i Ureda za kvalitetu VERN'-a. Savjet za kvalitetu predstavlja savjetodavno tijelo Uprave. Ured za kvalitetu organizira i provodi nadzor nad provođenjem Politike kvalitete VERN'Quala. Kvaliteta je prepoznata ne samo kao sadržaj, nego i kao način rada. Glavno uporište VERN'Quala jest ciklus planiranje – provedba – provjera – poboljšanje. Nakon niza godina postojanja i djelovanja sustava kvalitete u skladu s prepoznatim vrijednostima VERN'-a, dionici sustava imaju pozitivno stajalište prema unapređenju procesa u kojima sudjeluju i motivirani su da pridonesu razvoju sustava. Integracija ISO i ESG standarda jedna je od novijih i važnijih promjena koju su realizirali te je uloženo dosta truda u informiranje dionika (organizirani su seminari i radionice) i osvještavanje o njihovoj razini odgovornosti u sustavu. Izrađeni su Strategijski ciljevi kvalitete 2011. – 2015. uz mehanizme praćenja, vrednovanja i informiranja o provedenim aktivnostima. Na početku svake kalendarske godine nositelji pojedinih aktivnosti izrađuju u suradnji s voditeljem Ureda za kvalitetu godišnji plan aktivnosti čija se provedba verificira nakon završetka aktivnosti. Unutarnja prosudba istaknuta je kao mehanizam provjere učinkovitosti VERN'Qual sustava, a provodi je posebno povjerenstvo. Na temelju Izvješća o unutarnjoj prosudbi dekan izrađuje Upravinu ocjenu, a voditeljica Ureda za kvalitetu preporuke za razdoblje naknadnog praćenja. Predsjednik povjerenstva za unutarnju prosudbu o rezultatima vrednovanja i provedbi aktivnosti naknadnog praćenja izvještava Savjet za kvalitetu i Stručno vijeće. U godišnjim aktivnostima planira se i sudjelovanje u vanjskim vrednovanjima te poboljšanja koja se trebaju provesti na temelju rezultata vanjskih vrednovanja.

Kao jedan od mehanizama osiguravanja kvalitete studija istaknuta je primjena profesionalnog sustava za otkrivanje plagijata. Otkrivanje plagijata aktivira mjere za borbu protiv plagiranja – opomena, javna

opomena s objavom na intranetu, opomena pred isključenje i isključenje sa studija. Propisan je postupak žalbe studenta na ocjenu te je regulirano da je ponavljanje završnog rada moguće samo jedanput. Prosječno trajanje studija 3,6 godina. Uspješni studenti stimuliraju se sustavom stipendiranja. Mogućnosti e-učenja i studija na daljinu za sada se ne razmatraju, a preferira se rad u malim nastavnim grupama. Stručna praksa je regulirana ugovorima s brojnim tvrtkama.

Ocjena kvalitete rada nastavnika temelji se na rezultatima ankete. Ocjena manja od 4 smatra se slabom ocjenom. Nastavnik koji dobije ocjenu manju od 3 poziva se na razgovor i provodi se evaluacija nastave. Posjeti nastavi su planirani i najavljeni. U timu su dva nastavnika – posjetitelja, jedan bliske struke, drugi metodičar, koji daju preporuke za unapređenje nastave. Ako se ponove niske ocjene, a utemeljene su, prekida se suradnja s loše ocijenjenim nastavnikom.

Razvoj ljudskih potencijala potiče se primjenom *Gallupov-og Strengths Finder* upitnika. Iskustva su pozitivna i ocjene se prihvaćaju kao pokazatelj osobnih kompetencija te se prihvaća njihovo objavljivanje i koriste se za razvoj karijera ispitanika.

3.1.4 Razgovor s predstavnicima Povjerenstva za unutarnju prosudbu

U razgovoru su sudjelovali predstavnici Povjerenstva za unutarnju prosudbu VERN'-a, tablica prilog 5.4;

4. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu.

Članovi Povjerenstva za unutarnju prosudbu prošli su organiziranu unutarnju edukaciju kako bi se osiguralo da posjeduju odgovarajuće kompetencije i kako bi mogli kvalitetno odraditi svoj odgovoran i zahtjevan posao. Unutar Veleučilišta prihvaćena je spoznaja da nije moguće imati dva sustava kvalitete te je integracija bila neminovna. Budući da je ISO 9001 norma uvođena ranije, svi zahtjevi ISO 9001 su zadovoljeni. Integracija i nadogradnja u skladu s ESG-om dala je smjernice „Kamo se ide?“ na ISO 9001 koji je, temeljeći se na procesnom pristupu, ponudio odgovore na pitanja „Kako tamo stići?“. Prvi interni audit integriranog VERN'Qual sustava proveden je u prosincu 2012. godine. Postupak unutarnje prosudbe, hodogram postupka i za njega vezani obrasci, sastavni su dio Priručnika kvalitete. VERN'Qual obuhvaća sve procese koji se odnose na procese upravljanja, osiguravanja resursa, kontrolu i realizaciju usluga Veleučilišta.

Dosadašnji sustav prosudbi (internih i vanjskih) pokazuje da je sustav usmjeren na postizanje veće učinkovitosti, kao i na ocjenu implementacije željenih poboljšanja radi postizanja boljih rezultata. To je važno imajući u vidu da je Veleučilište privatna obrazovna institucija i njezina održivost ovisi o kvaliteti obrazovanja koju nudi. Područja na kojima su moguća poboljšanja su nedostatak ankete za službe potpore, potreba za dodatnom edukacijom za izvođenje nastave na engleskom jeziku, plan *follow-up-a*. Tutorstvo i mentorstvo su novi didaktički modeli. Student dobije mentora na prvoj godini studija koji prati njegovu uspješnost. Svaka studentska grupa ima glasnogovornika.

3.1.5 Razgovor s predstavnicima studenata

U razgovoru su sudjelovali predstavnici studenata, tablica prilog 5.4; **5. Studenti.**

Povjerenstvo je na početku razgovora upitalo studente zašto su upisali baš VERN'. Studenti su naveli sljedeće razloge: slušali su preporuke, studij na VERN'-u je interaktivan, orijentiran rješavanju praktičkih primjera, radi se interaktivno i u malim grupama, komunikacija s profesorima je redovita. Takav rad

rezultira relativno visokim ocjenama za kvalitetu. Studij cijene kao dobar odnos uloženog i dobivenog, dobro zapošljavanje.

Sa sustavom ocjenjivanja studenti su djelomično upoznati. Na zahtjev je moguće dobiti podatke koji se ne objavljuju javno.

Na pitanje o sličnostima i razlikama statusa redovnih i izvanrednih studenata, studenti su odgovorili kako izvanredni studenti nemaju studentska prava (bonovi za menzu, rad u studentskom servisu itd.).

Bolje su upoznati s režimom polaganja ispita, brojem mogućih izlazaka na ispite, posebnim plaćanjem prekobrojnih izlazaka na ispite u okviru stimulacije za redovitiji rad i polaganje ispita.

Upoznati su s radom studentskog poduzetničkog inkubatora i smatraju ga dobrim rješenjem.

Poznato im je tko je „vanjski“, ali ne osjeća se razlika u razini kvalitete. Prepoznaju vanjske nastavnike po tome što im oni u nastavi često navode rješavanje praktičkih primjera iz prakse. Inače ne osjećaju razlike u kvaliteti nastave između vanjskih suradnika i stalno zaposlenih nastavnika.

Među prisutnim studentima nije bilo mnogo njih na mobilnosti u sklopu projekta Erasmus, premda Veleučilište podupire tu mobilnost i zainteresiranim studentima daje podršku.

3.1.6 Razgovor s vanjskim dionicima

U razgovoru su sudjelovali predstavnici vanjskih dionika, tablica prilog 5.4; **10. Vanjski dionici i alumni VERN'-a.**

Vanjski dionici prepoznaju Veleučilište kao zainteresiranog i pouzdanog partnera koji ima razvojne potencijale i iznose da izvrsno surađuju s Veleučilištem. Prof. Mijo Vrhovski, prvi dekan VERN'-a, istaknuo je da je proces osnivanja VERN'-a kao prve privatne visoke škole bio zahtjevan. Recenziju programa lakše su dobili u Finskoj, nego u Hrvatskoj. VERN' se među prvima bavio školovanjem poduzetnika. Neki od sugovornika započeli su suradnju s Veleučilištem kao gosti-predavači. Motiv sudjelovanja bio je prenijeti iskustva iz prakse. Privukle su ih male skupine, interaktivnost nastave i seminarski rad. Pri tome se ostvario proces obostranog učenja jer je dobar dio izvanrednih studenata s radnim iskustvom. Veleučilište nudi i mogućnosti usavršavanja, stimulira ih i nagrađuje. Kao nastavnici-predavači ističu dobru i pouzdanu logističku podršku koju dobivaju kao vanjski suradnici. Sudjeluju u kreiranju programa i novih kolegija te su aktivni u izradi nastavnih materijala i udžbenika. Većina nastavnika održava dobro posjećene konzultacije. Prolaznost na studiju je dobra – česti su primjeri studenata koji žele odgovarati za bolju ocjenu.

Završene diplomante Veleučilišta VERN prepoznaju kao kompetentne mlade ljude sposobne da se iskažu u radnom okruženju uz njihovu otvorenost za promjene. Ističu pozitivna iskustva sa zapošljavanjem završenih studenata i spremnost da u budućnosti, u skladu sa svojim potrebama, ponovo zaposle VERN'-ove diplomante. Također imaju pozitivna iskustva s VERN'-ovim studentima koji su kod njih odradili stručnu praksu. VERN' sluša tržište i potrebe gospodarstva i spreman je na suradnju s njim.

3.1.7 Razgovor s predstavnicima nastavnika

U razgovoru su sudjelovali predstavnici nastavnika, tablica prilog 5.4; **7. Stalno zaposleni nastavnici i predstojnici katedri.**

Nastavnici VERN'-a prolaze postupke izbora u nastavna zvanja čime se osigurava njihova kvaliteta. Na Veleučilištu se potiče razvoj akademskih kapaciteta nastavnog osoblja. Postoje planovi razvoja za nastavnike kojima se osigurava njihova stručnost. Ulaže se u razvoj kompetencija nastavnog osoblja koje treba poznavati i razumjeti svoje područje poučavanja. Prati se napredovanje u nastavnim zvanjima, kao i povećanje broja objavljenih radova. Od akademske godine 2009./2010. do 2013. godine, 109 stalno zaposlenih nastavnika sudjelovalo je na konferencijama i simpozijima. Od toga je njih 86 imalo prihvaćen rad. Deset nastavnika zatražilo je pomoć pri financiranju doktorskih studija. Svi zahtjevi su odobreni. Studenti i kolege nastavnici (evaluatori) ocjenjuju nastavnike. Provedene ankete te prikupljeni komentari studenata nastavnicima su iznimno važni. Na temelju njih se poboljšavaju i prilagođavaju kolegiji. Kvaliteta rada nastavnog osoblja stalna je briga prodekana za studije. Na VERN'-u je pokrenuta VERN' Akademija u svrhu podizanja kvalitete stručnih i nastavničkih kompetencija, kao interno cjeloživotno usavršavanje nastavnika i nenastavnog osoblja. Organizirane su i metodičko-didaktičke radionice za nastavnike koji nisu profesori. U 2011./2012. održana su četiri modula kurikuluma, tri *ad hoc* seminara i dvije radionice dobre prakse. Različita je opterećenost nastavom nastavnog osoblja. Norma je 20 sati i manje na tjedan. Dio nastavnika radi kao vanjski suradnici na drugoj instituciji uz odobrenje Uprave. Nastavnici se spremaju za uvođenje kolegija na engleskom jeziku te odlazak u inozemstvo. Imali su organiziranu edukaciju – Metodika na engleskom jeziku. Tijekom nastave pozornost je posvećena i studentima s posebnim potrebama. Nastavni prostori su prilagođeni potrebama studenata s invaliditetom. U tijeku je postupak korekcije ECTS-a.

3.1.8 Razgovor s asistentima i stručnim suradnicima

U razgovoru su sudjelovali predstavnici asistenata i stručnih suradnika, tablica prilog 5.4; **8. Asistenti i stručni suradnici.**

Razvoj ljudskih resursa jedan je od prioriteta Veleučilišta. Asistenti i stručni suradnici potiču se na napredovanje u akademskim zvanjima, a imaju mogućnosti usavršavanja i kroz VERN'Akademiju. VERN'-ov kurikulum predstavlja osnovi, obavezni program usavršavanja za sve nastavnike i administrativno osoblje u svrhu stjecanja pedagoških, metodičko-didaktičkih, govorničkih, IT, komunikacijskih i drugih vještina. Jedan dio ističe sudjelovanje na Erasmus praksi kao dobro iskustvo.

Potiče se pisanje znanstvenih i stručnih radova. Naveli su različito opterećenje nastavom – čuli smo primjere začuđujuće malog opterećenja.

Stručni suradnici i stručni savjetnici biraju se po projektima koji su im ujedno reference za nastavni rad.

3.1.9 Razgovor s administrativno – tehničkim osobljem

U razgovoru su sudjelovali predstavnici administrativnog i tehničkog osoblja, tablica prilog 5.4; **9. Administrativno i tehničko osoblje.**

Predstavnici administrativnog i tehničkog osoblja su upoznati s politikom kvalitete Veleučilišta

Sudjelovali u izradi procedura koje se odnose na njihove obaveze – postupci, radne upute, normativni akti i opisi poslova. Imaju mogućnost dalje se usavršavati te je dio predstavnika tih službi bio na nekoj edukaciji. Izvrsnost rada službi potiče se pohvalama. Predlagali su poboljšanja procesa, primjerice, izbjegavanje nepotrebnih troškova.

Veleučilište, kao privatna institucija, za nabavu opreme obavlja javne raspise, ali postupak je brži nego u državnim institucijama. Kvaliteta dobavljača se ocjenjuje i biraju se oni s najboljim ocjenama.

VERN' je pretplaćen na 16 časopisa, od toga jedan inozemni. Omogućena je dostupnost bazama preko Carneta i Emerald-a.

3.1.10 Pregled prostora i opreme

Posjet Veleučilištu obavljen je dana 11. i 12. lipnja 2013. godine. Povjerenstvo je posjetilo prostore VERN'-a na sve tri lokacije u Zagrebu:

Trg bana Josipa Jelačića 3 – Uprava

Importane Galleria, Iblerov trg 10 – predavaonice, katedre, knjižnica i studentska služba

Vlaška 40 – kabineti.

3.2 Vanjska prosudba na temelju višestrukih izvora informacija

3.2.1 Ciljevi, struktura i unutarnja koherentnost sustava osiguravanja kvalitete

- o Veleučilište je definiralo kvalitetu kao strateško oruđe vlastitoga razvoja.
- o Na Veleučilištu je ustrojen sustav osiguranja kvalitete pod nazivom **VERN'Qual**.
- o Organizacijsku strukturu VERN'Quala čine:
 - Uprava
 - Savjet za kvalitetu
 - Ured za kvalitetu.
- o Sustav upravljanja kvalitetom po prvi puta je certificiran 30. lipnja 2004. godine prema zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2000.
- o Ured za kvalitetu osnovan je 2011. godine, kada je prihvaćen Ustroj Ureda za kvalitetu i Plan rada 2011. – 2013. te Strategijski ciljevi kvalitete 2011. – 2015. koji prate VERN' 2020 i smjernice ESG-a.
- o Tijekom 2011. i 2012. godine intenzivno se radi na integraciji i unapređivanju VERN'Quala prema zahtjevima obje norme.
- o STRATEGIJSKI CILJEVI
 1. Unaprijediti unutarnji integrirani sustav kvalitete VERN'Qual te dostići i održati odgovarajuće nacionalne i međunarodne certifikate kvalitete u visokom obrazovanju.
 2. Kontinuirano održavanje visoke kvalitete studijskih programa i njihove izvedbe, pravovremeno i funkcionalno mijenjanje programa studija, u skladu s uočenim potrebama te uvođenje novih studijskih programa.
 3. Unapređenje stručno-istraživačke djelatnosti nastavnika, radi stjecanja ključnih uvjeta za nastavno napredovanje i stručno usavršavanje te za stjecanje praktičnog znanja i iskustva potrebnog u nastavi.
 4. Rad na povećanju uspješnosti u studiranju učinkovitim i transparentnim sustavom ocjenjivanja koji u sebi sadrži mehanizme sprečavanja prevara.

5. Kontinuirano usavršavanje nastavnika u zvanjima i akademskim titulama te jačanje njihove kompetentnosti u stručnom i nastavničkom radu.
6. Veleučilište osigurava studentima optimalne resurse i podršku za učenje na svim studijskim programima.
7. Kontinuirano unapređenje ICT procedura i sučelja, radi osiguravanja interakcije svih korisnika vlastitog informacijskog sustava te prikupljanja, analiziranja i korištenja informacija relevantnih za učinkovito upravljanje nastavnim i ostalim aktivnostima na Veleučilištu.
8. Redovito i objektivno informiranje svih ključnih i zainteresiranih u javnosti o obrazovnim programima, kvalifikacijama i aktivnostima na Veleučilištu.
9. Kontinuirano poticanje mobilnosti studenata, nastavnika i nenastavnog osoblja, poticanje i razvoj suradnje s međunarodnim partnerima.
10. Stvaranje raznovrsne i fleksibilne ponude individualnih i korporativnih programa cjeloživotnog obrazovanja.
11. Kontinuirana briga o kvaliteti djelatnika (nastavnog i nenastavnog osoblja) u profesionalnom i osobnom smislu te jačanje njihove kompetentnosti u stručnom i nastavničkom radu.
12. Razvoj i unapređenje materijalnih resursa.

Sustav osiguravanja kvalitete VERN'Qual je kompletan, funkcionalan, usklađen, prilagodljiv i progresivan.

3.2.2 Dokumenti sustava osiguravanja kvalitete

- Statut Veleučilišta VERN'
- Strategija razvoja VERN' 2020: Strategijski okvir razvoja 2010. – 2020.
- Pravilnik o sustavu kvalitete na Veleučilištu VERN'
- Poslovnik o radu Povjerenstva za unutarnju prosudbu (audit)
- Poslovnik o radu Savjeta za kvalitetu
- Ustroj Ureda za kvalitetu i plan rada 2011. – 2013.
- Strategijski ciljevi kvalitete 2011. – 2015.
- Samoanaliza VERN'-a 2010.
- Priručnik kvalitete
- Politika kvalitete (Prilog 1. Priručnika kvalitete)
- Strategijski ciljevi kvalitete 2011. – 2015. (Prilog 2. Priručnika kvalitete)

Dokumenti sustava osiguranja kvalitete Veleučilišta rezultat su istraživačkog rada u ujedinjavanju dvaju pristupa ISO 9001 i ESG-a. Kompletni su, služe svrsi, koriste se u akademskom i upravljačkom podsustavu Veleučilišta te redovito osvježavaju i nadopunjuju.

3.2.3 Sveobuhvatnost sustava osiguranja kvalitete

- Sustav osiguranja kvalitete VERN'Qual optimiran je za veleučilišni karakter VERN'-a – stručni preddiplomski i specijalistički diplomski studiji temeljna su djelatnost.
- Obuhvaća poslovni i akademski podsustav.
- Vrednovanje kvalitete na VERN'-u obuhvaća sljedeća područja:
 - aktivnosti, pravila i postupke kontinuiranog osiguravanja, upravljanja i unapređivanja kvalitete (ESG 1.1.)
 - studijske programe (ESG 1.2.)
 - istraživanje i razvoj (ESG 1.2.)
 - ocjenjivanje studenata (ESG 1.3.)
 - kvalitetu rada nastavnika (ESG 1.4.)
 - obrazovne resurse i pomoć studentima (ESG 1.5.)
 - informacijski sustav (ESG 1.6.)
 - informiranje javnosti (ESG 1.7.)
 - međunarodnu suradnju i mobilnost
 - cjeloživotno učenje
 - upravljanje ljudskim i materijalnim resursima.

VERN'Qual sveobuhvatan je i učinkovit sustav praćenja kvalitete nastave i nastavnog osoblja, pribavljanjem relevantnih informacija o procesima – studentske ankete, vrednovanje nastavnika i interne prosudbe kvalitete s iznimkom anketiranja studenata o radu ureda i službi podrške.

3.2.4 Sudjelovanje studenata, osoblja i vanjskih dionika u sustavu osiguravanja kvalitete

Sastav Ureda za kvalitetu

- dr. sc. Nikolina Borčić, voditeljica Ureda
- dr. sc. Diana Plantić Tadić, menadžerica kvalitete.

Sastav Savjeta za kvalitetu:

- predstavnice akademskog podsustava:
 - mr. sc. Višnja Grozdanić, v. pred., prodekanica za studije, predsjednica Savjeta
 - prof. dr. sc. Mira Lenardić, prodekanica za istraživanje i razvoj
 - dr. sc. Diana Plantić Tadić, prof. v.š., menadžerica kvalitete
- predstavnici poslovnog podsustava:
 - Ivo Ivančić, zamjenik glavnog direktora
 - Marko Prelec, pomoćnik glavnog direktora za financije

- predstavnica studenata:
 - Ivana Ergić
- predstavnica vanjskih dionika:
 - Nikolina Štefančić.

Vidljive su kadrovske poveznice Ureda i Savjeta, ali i sudjelovanje studenata i vanjskih dionika u Savjetu koji je savjetodavno tijelo Uprave VERN'-a.

3.2.5 Suradnja Uprave Visokog učilišta s tijelima i jedinicom sustava osiguranja kvalitete

Suradnja Uprave i Savjeta za kvalitetu razvidna je kroz nekoliko aktivnosti:

- pozivanje dekana na određene sjednice Savjeta, kako bi ga se informiralo o aktivnostima Savjeta
- voditeljica Ureda za kvalitetu prisutna je na svim sastancima Savjeta te na Stručnim vijećima, jednako kao i menadžerica kvalitete
- dekan održava sastanke s voditeljicom Ureda za kvalitetu najmanje jednom mjesečno, a prema potrebi i češće
- na čelu sustava VERN'Qual organizacijski stoji Uprava, kao tijelo koje postavlja provedbene okvire i ciljeve politike kvalitete za cjelokupan sustav te je odgovorno za sveukupnu kvalitetu VERN'-a
- član Uprave zadužen za kvalitetu je dekan VERN'-a
- Savjet za kvalitetu ima funkciju savjetodavnog tijela Uprave
- Ured za kvalitetu sudjeluje u izgradnji i ostvarivanju ciljeva kvalitete na način da operativno upravlja VERN'Qual sustavom te prati provođenje mjera za ostvarivanje ciljeva osiguravanja kvalitete
- odgovornost za provođenje mjera za ostvarivanje ciljeva politike kvalitete u pojedinim organizacijskim jedinicama i segmentima radnog procesa imaju osobe odgovorne na izvršnoj i operativnoj razini u poslovnom i akademskom sustavu VERN'-a.

Strukturno i funkcijski u organizaciji Veleučilišta postoje poveznice koje osiguravaju suradnju Uprave i sastavnica VERN'Quala.

3.2.6 Način informiranja unutar Institucije, pristup relevantnim informacijama svim dionicima

NAČIN I MEHANIZMI INFORMIRANJA:

- Izvješće o provedbi aktivnosti VERN'Quala za 2012. godinu. Na kraju kalendarske godine izrađuje se izvješće o provedenim aktivnostima na temelju pokazatelja učinka. U izvješću se identificiraju aktivnosti koje su u potpunosti ili djelomično ostvarene. O provedenim aktivnostima izvješćuje se Savjet za kvalitetu i dekan te posredno Uprava i Stručno vijeće. Pojedini nositelji aktivnosti planiraju sa svojim timovima aktivnosti za daljnje razdoblje.

- Izvješće o provedenim unutarnjim i vanjskim auditima prema normi ISO te unutarnjoj prosudbi (audit) prema normama ESG-a i ISO-a, Preporuke za razdoblje naknadnog praćenja na temelju izvješća o prosudbi (audit) te Uprave ocjene sustava upravljanja kvalitetom.
- Vanjsku prosudbu (audit) provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje te certifikacijska kuća ovlaštena za auditiranje sustava kvalitete prema zahtjevima ISO norme. Izvješća o provedenim prosudbama (auditima) te Uprava ocjena sustava upravljanja značajan su pokazatelj unapređenja kvalitete na Veleučilištu.

Na temelju dostupne dokumentacije te izravnim uvidom i razgovorima s dionicima, zapažen je iznimno dobro organiziran i strukturiran sustav osiguranja kvalitete koji u svom informacijskom podsustavu više slijedi logiku i potrebe poslovnog podsustava nego li akademskog. Informacije svih razina precizno su odmjerene te zaista samo relevantne informacije dopiru do dionika procesa VERN'-a.

3.2.7 Mehanizmi praćenja i vrednovanje te stalnog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete

MEHANIZMI PRAĆENJA:

- Strategija VERN' 2020 – Strategijski okvir razvoja 2010. – 2020. i Sistematizacija i okvirni planovi realizacije ciljeva iz navedenog dokumenta
- Godišnji plan aktivnosti VERN'Quala sukladno VERN 2020 i Strategijskim ciljevima kvalitete 2011. – 2015., Izvješće o realizaciji
- unutarnja prosudba (audit)
- vanjski audit
- vanjska prosudba.

3.2.8 Učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete

Briga o kvaliteti i odgovornost za postojeću razinu kvalitete i njezino stalno unapređenje trajne su obaveze svih dionika u sustavu Veleučilišta. Uspješnom integracijom zahtjeva dvaju normi Veleučilište prihvaća i slijedi najviše nacionalne i međunarodne standarde kvalitete u svrhu uspješnog ostvarivanja akademskih standarda te ispunjenja potreba svih dionika u visokom obrazovanju. VERN'Qual, kao integriran sustav kvalitete prema normama ISO i ESG-i standardima predstavlja Veleučilištu svrsishodan potporanj u ostvarivanju njegove vizije, misije i postavljenih ciljeva, posebice zbog temeljne činjenice da održivost VERN'-a kao privatne obrazovne institucije ovisi isključivo o kvaliteti obrazovanja koje nudi. Trenutno sustav obuhvaća opis 35 postupaka i osam radnih uputa, a dionicima sustava na raspolaganju su 32 obrasca koji doprinose koherentnosti poslovanja. Mehanizmi razvoja sustava počivaju na konceptu Demingova kruga – planiranje, provedba, provjera i poboljšanje. Učinkovitost VERN'Qual-a procjenjuje se prema ostvarenju pokazatelja učinka, a postupkom unutarnje prosudbe interno se evaluira učinkovitost cjelokupnog sustava kvalitete u skladu s ESG-om i ISO 9001:2008. Vanjske evaluacije koje sadrže preporuke za poboljšanje dodatno doprinose razvoju VERN'Qual-a.

Prosudbe (auditi) kvalitete, kako interne, tako i vanjske, pokazuju da je sustav u svim segmentima usmjeren na visok stupanj učinkovitosti, ali i da podržava implementaciju svih željenih poboljšanja u svrhu postizanja još boljih rezultata.

4. Zaključci i preporuke

4.1 Prosudba sustava osiguranja kvalitete Veleučilišta

4.1.1 Politika i procedure sustava osiguravanja kvalitete

ESG 1.1. Politika i procedure sustava osiguravanja kvalitete

STANDARD:

Visoka učilišta trebala bi imati politiku kvalitete i popratne postupke za osiguravanje kvalitete i standarda svojih programa i kvalifikacija. Također bi se trebala izričito posvetiti razvijanju kulture koja u svojem radu prepoznaje važnost kvalitete i njezina osiguranja. Da bi to postigla, visoka učilišta trebaju razviti i primjenjivati strategiju za stalno poboljšavanje kvalitete. Ta strategija, politika i postupci trebali bi imati formalni status i biti javno dostupni. Također, trebalo bi uključiti studente i ostale dionike.

SMJERNICE:

- Formalne strategije i postupci pružaju okvir unutar kojega visoka učilišta mogu razvijati i nadgledati djelotvornost svojih sustava za osiguravanje kvalitete. One jačaju povjerenje javnosti u autonomiju visokih učilišta. Strategije sadržavaju izjave o namjerama i glavnim sredstvima pomoću kojih će se one ostvariti. Proceduralno savjetovanje može pružiti detaljnije informacije o načinima na koje se strategija primjenjuje te dati korisne referentne točke onima kojima je potrebno znanje o praktičnim aspektima provođenja postupaka.
- Izjava o politici trebala bi sadržavati: vezu između nastave i istraživanja na učilištu, strategiju učilišta za kvalitetu i standarde, organizaciju sustava za osiguravanje kvalitete, odgovornost odsjeka, fakulteta i drugih organizacijskih jedinica i pojedinaca za osiguravanje kvalitete, uključenost studenata u osiguravanje kvalitete te načine na koji se politika primjenjuje, prati i ažurira.
- Ostvarenje Europskog prostora visokog obrazovanja umnogome ovisi o predanosti učilišta na svim razinama kako bi svi programi imali jasne ishode; kako bi osoblje bilo spremno, voljno i sposobno omogućiti poduku i potporu studentima da postignu te ishode; i kako bi postojalo potpuno, pravodobno i konkretno prepoznavanje zaposlenika koji su svojom kvalitetom, stručnošću i predanošću osobito pridonijeli radu učilišta. Sva visoka učilišta trebaju težiti unaprjeđivanju i poboljšavanju obrazovanja koje nude svojim studentima.

Utvrđeno stanje u prethodnom Izvješću

Rast i razvoj Veleučilišta VERN' vezani su uz kontinuiranu brigu o unapređenju kvalitete svih aktivnosti, a posebno aktivnosti vezanih uz akademski sustav VERN'-a. Od 2003. godine kada se započelo s implementacijom sustava upravljanja kvalitetom te njegovom certifikacijom prema međunarodnoj normi ISO 9001:2000, VERN'Qual se sustavno nadograđivao i prerastao u integrirani sustav kvalitete utemeljen na ESG-u i zahtjevima norme ISO 9001., pri čemu je jasna hijerarhijska odgovornost Uprave i ostalih dionika za kvalitetnu realizaciju planiranih aktivnosti i dogovorenih ciljeva. Proteklo razdoblje

obilježila je izrada, usvajanje, implementacija i revizija niza dokumenta koji čine temelj sustava VERN'Qual-a (npr. Politika kvalitete, Pravilnik o sustavu kvalitete na Veleučilištu VERN', Priručnik kvalitete, Statut i dr.). Veleučilište ima jasno definiranu misiju i viziju te usvojene strateške dokumente (dugoročne – VERN' 2020 – Strategijski okvir razvoja 2010. – 2020. i srednjoročne – Strategijski ciljevi kvalitete 2011. – 2015.) te godišnje planove aktivnosti s mjerljivim ciljevima, mehanizmima praćenja i pokazateljima kvalitete. Prati se realizacija planiranih aktivnosti i potvrđuje verifikacijom odgovornih osoba. Izrađuje se izvješće o provedbi godišnjeg plana aktivnosti VERN'Qual-a za kalendarsku godinu te se internim auditom dodatno provjerava funkcionalnost uspostavljenog sustava kvalitete. Redovito se organiziraju seminari i radionice o SOK-u, što doprinosi razvoju kulture kvalitete na Veleučilištu.

Izvješća s analizama učinkovitosti provedenih aktivnosti omogućavaju daljnje planiranje razvoja. Iako se radi o privatnom visokom učilištu sustav kvalitete trebao bi biti otvoreniji prema široj javnosti, a ne samo „internoj javnosti“ – dionicima. Smjernice uz ESG standard 1.1. obavezuju visoka učilišta u Europskom prostoru visokog obrazovanja na viši stupanj javnosti u njihovom djelovanju.

Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Provjeriti potrebe usklađenja misije, vizije i strategije s obzirom na okolnost ulaska u EU.
- Omogućiti da sažetak Strategije bude dostupan javnosti (na mrežnim stranicama).
- Treba revidirati mehanizme praćenja Strategije.
- Uz planove i ciljeve kvalitete, potrebno je, osim izvješća, izraditi i analize učinkovitosti provedenih aktivnosti.
- Mrežnu stranicu o kvaliteti obogatiti osnovnim dokumentima sustava i rezultatima/ishodima provedenih aktivnosti

Analiza stanja nakon razdoblja naknadnog praćenja

Na sjednici Uprave analizirane su misija, vizija i strategija Veleučilišta VERN' te je zauzet stav da je postojeća strategija VERN' 2020 u potpunosti orijentirana i prilagođena razvoju VERN'-a u Europskom prostoru visokog obrazovanja. Sve aktivnosti usklađene su s politikama i okolnostima koje su nastupile nakon ulaska Hrvatske u Europsku uniju. Uprava je donijela zaključak o dijelovima Strategije koji mogu biti javno objavljeni, što je i učinjeno (link <http://www.vern.hr/docs/kvaliteta/Sazetak-razvojne-strategije-Veleucilista-VERN-2020.pdf>). Mehanizmi praćenja Strategije su prikazani shematskim dijagramom toka (proces i dokumenti). Nadograđen je obrazac godišnjeg izvješća o provedenim aktivnostima s poljima za područja utjecaja određenih aktivnosti. Dopune su implementirane u Izvješću o provedbi aktivnosti VERN'Quala za 2013. godinu. Jedna od zanimljivih je Analiza programa studija s odlukom da će se „za sve studije formirati vanjska neovisna povjerenstva koja će evaluirati postojeće programe“. Uprava je donijela specifikaciju o objavi dokumenata i pravu na pristup. Sukladno specifikaciji, objavljeni su dokumenti među kojima i Izvješće o provedbi godišnjeg plana aktivnosti VERN'Quala za proteklu godinu s dodacima – Analiza učinkovitosti provedenih aktivnosti i Opis učinka provedenih aktivnosti.

Zaključak

Tijekom faze naknadnog praćenja, u skladu s preporukama sadržanim u prvom Izvješću vanjske prosudbe, proveden je niz poboljšanja koja su doprinijela poboljšanju analize učinkovitosti provedenih aktivnosti te njihovoj transparentnijoj dostupnosti svim dionicima VERN'Quala.

Razina razvijenosti: PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU.**Preporuke za iduće razdoblje**

- Na temelju svih pokazatelja aktivnosti definirati ključne pokazatelje aktivnosti VERN'Quala.
- Nastaviti sustavno analizirati realizaciju godišnjih aktivnosti.
- Pratiti razvojne trendove i osnovne pokazatelje javno objaviti.
- Na kraju strateškog ciklusa koji završava 2015. godine na temelju godišnjih izvješća izraditi metaevaluaciju petogodišnjeg strateškog razdoblja.
- Izraditi i usvojiti strategiju za ciklus 2016. – 2020.
- Izraditi izvješće o realizaciji preporuka za poboljšanje koje su provedene nakon prve reakreditacije.
- Pripremiti se i prilagoditi VERN'Qual promjenama koje zahtijevaju nove verzije ESG standarda i ISO 9001 norme koje se očekuju 2015. godine.
- Educirati dionike VERN'Qual-a o razlozima izmjena u sustavu kvalitete, radi usklađivanja s novim verzijama standarda kvalitete.

4.1.2 Odobrenje, praćenje i periodička provjera programa i kvalifikacija (ESG 2)***ESG 1.2.1. Odobrenje, praćenje i periodična revizija studijskih programa i stupnjeva obrazovanja*****STANDARD:**

Visoka učilišta trebala bi imati formalne mehanizme za odobravanje, periodična vrednovanja i praćenje svojih programa i kvalifikacija.

SMJERNICE:

Povjerenje studenata i drugih dionika u visoko obrazovanje lakše će se uspostaviti i održati djelotvornim aktivnostima za osiguravanje kvalitete koje će osigurati da su programi dobro napravljeni, redovito praćeni i periodični vrednovani, što će osigurati njihovu trajnu relevantnost i ažurnost.

Od osiguravanja kvalitete programa i kvalifikacija očekuje se da sadrži: izradu i objavljivanje jasno iskazanih ishoda učenja, posvećivanje osobite pozornosti nastavnom planu i programu te sadržaju programa, posebne potrebe različitih oblika nastave (npr. redovna, izvanredna, učenje na daljinu, e-učenje) i vrsti visokog obrazovanja (npr. akademsko, stručno, profesionalno), • dostupnost prikladnih izvora za učenje, postupke formalnog odobrenja programa na razini tijela koje nije isto ono koje izvodi program, praćenje napretka i uspjeha studenata, redovita periodična vrednovanja programa (uključujući vanjske recenzente/članove povjerenstava), redovite povratne informacije poslodavaca, predstavnika tržišta rada i drugih relevantnih organizacija te sudjelovanje studenata u aktivnostima osiguravanja kvalitete.

Utvrđeno stanje u prethodnom Izvješću

Na Veleučilištu se izvode akreditirani studijski programi te su uspostavljeni mehanizmi praćenja njihove kvalitete koji uključuju prikupljanje mišljenja studenata, razvoj komunikacijskih kanala student-

nastavnik-Uprava preko studenata glasnogovornika i praćenje zapošljavanja studenata kroz projekt 100% Radi. Dinamika rasta i širenja Veleučilišta, unatoč razvijenom sustavu kvalitete i postojanju formalnih mehanizama vezanih uz ovaj standard, ostavlja neke od dijelova nepokrivenima. Pri tome treba obratiti pozornost na osiguravanje kvalitete novijih dijelova sustava (novopreuzetih studija), osobito na ishode učenja i formu završnih radova.

Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Ujednačiti formu za opise predmeta (po mogućnosti dvojezične).
- Izraditi ishode učenja za svaki kolegij.
- U silabuse dodati sadržaje programa po predmetima, opis svakog predmeta, ujednačiti stilski i sadržajno ishode učenja te ih javno objaviti.
- Sadržaj izvješća i kriterije ocjenjivanja stručne prakse bi trebalo ujednačiti.
- Svaki studijski program bi trebao imati stručnog koordinatora za studentsku praksu koji bi ocjenjivao kvalitetu izvješća (zaključna ocjena studentske prakse ovisila bi o ocjeni mentora u poduzeću i ocjeni stručnog koordinatora pojedinačnog studijskog programa s VERN'-a).
- Pojačati i ujednačiti kontrolu kvalitete završnih i diplomskih radova.
- Studij Turizma uskladiti u trajanju i broju ECTS bodova s drugim studijskim programima VERN'-a i drugim sličnim europskim studijskim programima, zbog kompatibilnosti.
- Uz diplomski/završni rad treba biti vlastoručno potpisana izjava da je student izradio diplomski rad uz pomoć mentora.
- Osnovati digitalnu knjižnicu završnih i diplomskih radova, kao preduvjet za programsku podršku prilikom kontrole plagijata.
- Studentima izraditi upute za citiranje literature u završnim i diplomskim radovima.

Analiza stanja nakon razdoblja naknadnog praćenja

Preporuke Povjerenstva su prihvaćene. Izrađen je plan aktivnosti za razdoblje naknadnog praćenja:

- Nastaviti harmonizirati dokumente o predmetima (silabusi i izvedbeni planovi) vezane za pripojene studije, sukladno planu harmonizacije.
- Napraviti dodatnu provjeru ishoda učenja za svaki predmet.
- Provjeriti jesu li u svim silabusima uneseni sadržaji i opisi svakog predmeta te jesu li ishodi stilski i sadržajno ujednačeni.
- Ujednačiti organizaciju, provođenje i nadziranje stručne prakse do razine koja ne ugrožava specifičnost studija.
- Pokrenuti rasprave i aktivnosti u svrhu pojačavanja i ujednačavanja kontrole kvalitete završnih i diplomskih radova.
- Odrediti formu izjave da je student izradio završni ili diplomski rad uz pomoć mentora te mjesto gdje treba biti pohranjena ta izjava.
- Pokrenuti aktivnosti u svrhu osnivanja digitalne knjižnice završnih i diplomskih radova, kao preduvjet za programsku potporu pri kontroli plagijata.
- Studentima izraditi upute za citiranje literature u završnim i diplomskim radovima.

Tijekom razdoblja naknadnog praćenja napisani su ishodi učenja i objavljeni na mrežnim stranicama Veleučilišta. Objavljen je i popis predmeta, ali ne i njihov opis (silabus). Izvješća stručne prakse, kao i kriteriji ocjenjivanja djelomično su ujednačeni. Razmatra se mogućnost organizacijskog unapređenja osnivanjem jedinstvenog ureda za praksu. Usklađivanje studija Turizam s ostalim studijima je u provedbi. Na kraju liste provjere konačne verzije završnog rada nalazi se izjava o autorstvu. Radna uputa za završni rad, 7.3. Oznake izvora podataka ("fusnote" ili "endnote") sadrži upute za citiranje literature u završnim i diplomskim radovima. Svi radovi predaju se u elektroničkom obliku, podaci o radu uvode se u informacijski sustav knjižnice, što će ujednačiti kvalitetu radova i omogućiti djelotvornu kontrolu plagiranja.

Zaključak

Tijekom faze naknadnog praćenja, u skladu s preporukama sadržanim u prvom Izvješću vanjske prosudbe, proveden je dio poboljšanja koja su doprinijela poboljšanju sustava kvalitete VERN'Quala u pogledu odobrenja, praćenja i periodične revizije studijskih programa i stupnjeva obrazovanja. Jedan dio provedbe poboljšanja je još u tijeku te će se ukupna ocjena učinkovitosti provedenih aktivnosti moći procijeniti u narednom razdoblju po njihovom završetku.

Razina razvijenosti: RAZVIJENA FAZA

Preporuke za iduće razdoblje

Revizije studijskih programa trajni su ciklički proces unapređenja kvalitete svakog visokog učilišta i prilagodbe temeljne djelatnosti (studija) promjenama u društvenom i profesionalnom te užem i širem okružju. Za očekivati je kako će prioritet imati nedovršene realizacije preporuka iz prvog Izvješća, primarno primjena standardnih, prepoznatljivih formata i sadržaja objavljenih kurikulumu i silabusa, konkretnije:

- Implementirati modificirani model vođenja stručne prakse.
- Nastaviti s unapređenjem kvalitete završnih i diplomskih radova: digitalizacija, anti-plagijarizam i administriranje završne faze s obranom te sustavno implementirati uspostavljene mehanizme osiguravanja kvalitete.
- Dovršiti proces prilagodbe preuzetih studijskih programa.
- Provjeriti raspodjelu ECTS-a, naročito kod preuzetih studijskih programa i, po potrebi, je korigirati.
- Imajući u vidu strateški cilj razvoja Veleučilišta u sveučilište, razraditi dinamiku pripreme prijedloga konkurentnih sveučilišnih programa te pri tome posebnu pozornost posvetiti definiranju ishoda učenja (analize potreba tržišta rada).

ESG 1.2.2. Znanstveno-istraživački rad

Utvrđeno stanje u prethodnom Izvješću

Vidljive su naznake ulaska u prostor znanstveno-istraživačkoga rada, što Uprava podržava i potiče. Definiran je i postupak – Upravljanje istraživačkim projektima; PO-02.30.

Preporuke za fazu naknadnog praćenja

Nastaviti u smjeru osnaživanja znanstvenih istraživanja unutar Veleučilišta, ali i s vanjskim institucijama i pojedincima, kako u Hrvatskoj, tako i šire. Raditi na povezivanju znanstvenih istraživanja i studijskih programa.

Analiza stanja nakon razdoblja naknadnog praćenja

Planirane su aktivnosti:

- Održavanje stručnih skupova, tribina i okruglih stolova.
- Izrada koncepta, plana i programa te organizacija znanstveno-stručne konferencije Veleučilišta.

Realizirano je:

- Na natječaj koji je raspisao MZOS, prijavljen je projekt *Social entrepreneurship in Croatia: Social enterprise models and processes of institutionalisation*.
- Zaposlenici Veleučilišta obranili su pet doktorskih disertacija i 12 znanstvenih magistarskih radova.
- Organiziran je II. stručno-znanstveni skup *Jezik struke – teorijski i praktični aspekti*.
- Organizirano je 16 stručnih skupova, tribina i okruglih stolova.

Iako se za veleučilišta i visoke škole ne primjenjuje ESG 1.2.2. Znanstveno-istraživački rad, preporuke Povjerenstva iz prvog Izvješća prihvaćene su, što ide u prilog ostvarenju strateškog cilja VERN'-a – prerastanje u sveučilište.

Zaključak

Ambicija iz Strategije 2010. – 2020. o prerastanju Veleučilišta u sveučilište može se realizirati samo uz plodni znanstveno-istraživački rad.

Nije predviđeno ocjenjivati ovaj standard na veleučilištima. Kako Povjerenstvo prepoznaje napore Veleučilišta u smjeru znanstveno-istraživačkog rada, iznosi kratka zapažanja, preporuke i zaključak, ali bez formalne ocjene ovog standarda

Razina razvijenosti: NE OCJENJUJE SE

Preporuke za iduće razdoblje

Nastaviti s osobnim i timskim projektima znanstveno-istraživačkog rada, publiciranjem radova te dostizanju većeg broja nastavnika sa znanstvenim stupnjem. Raditi na povezivanju znanstvenih

istraživanja i studijskih programa. Mjera napretka do idućeg audita bit će broj objavljenih radova i broj nastavnika, doktora znanosti.

4.1.3 Ocjenjivanje studenata

ESG 1.3. Ocjenjivanje studenata

STANDARD:

Studente bi trebalo ocjenjivati prema objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje valja dosljedno primjenjivati.

SMJERNICE:

Ocjenjivanje studenata jedan je od najvažnijih elemenata visokog obrazovanja. Rezultati ocjenjivanja značajno utječu na njihove buduće karijere. Stoga je važno ocjenjivanje provoditi profesionalno i uzimati u obzir široko znanje o procesima testiranja i ispitivanja. Ocjenjivanje učilištu također daje vrijedne informacije o djelotvornosti sustava poduke i podrške učenju.

Postupci za ocjenjivanje studenata trebaju biti oblikovani tako da mjere postignuće planiranih ishoda učenja i drugih ciljeva programa, biti primjereni svrsi, bilo dijagnostičkoj, formativnoj ili sumativnoj, imati jasne i objavljene kriterije ocjenjivanja, obavljati ih trebaju osobe koje razumiju ulogu ocjenjivanja u napredovanju studenata prema stjecanju znanja i vještina vezanih uz njihovu buduću kvalifikaciju, tamo gdje je moguće, ne oslanjati se na procjenu samo jednog ispitivača, uzeti u obzir sve moguće posljedice pravila o ispitivanju, imati jasna pravila o odsutnosti studenta, bolesti i drugim olakšavajućim okolnostima, osigurati da se ocjenjivanja provode na siguran način, u skladu s objavljenim postupcima učilišta te biti podložni administrativnim provjerama kako bi se osigurala ispravnost postupaka.

Osim toga, studenti trebaju biti informirani o načinu ocjenjivanja koji se koristi u njihovom programu, kakvim ispitima i drugim metodama ocjenjivanja podliježu, što se očekuje od njih i koji će se kriteriji primjenjivati u ocjenjivanju njihovog rada

Utvrđeno stanje u prethodnom Izvješću

Primjenjuju se interno objavljeni kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja s kojima su studenti upoznati i mogu koristiti mogućnost žalbe. Ujednačiti te nakon analize doraditi ishode učenja i potom provjeriti povezanost ocjenjivanja s definiranim ishodima učenja.

Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Na svim kolegijima povezati ocjenjivanje s ishodima učenja.

Analiza stanja nakon razdoblja naknadnog praćenja

Planirana je provjera povezivanja ocjenjivanja i ishoda učenja na svim kolegijima. Izrađen je model povezivanja ocjenjivanja i ishoda učenja te je u tijeku provjera povezivanja i implementacija matrice za preostale studije.

Preporuka iz prethodnog stavka je organizacijski i provedbeno zahtjevna pa za provedbu treba više vremena. Napisani su ishodi učenja, ali poveznice sa segmentima nastavnog procesa nisu vidljive na webu.

Zaključak

Prepoznate su aktivnosti na unapređenju kvalitete po ESG standardu 1.3., ali postignuća nisu dovoljna za višu razinu razvijenosti od one iz prvoga Izvješća.

Razina razvijenosti: RAZVIJENA FAZA

Preporuke za iduće razdoblje

Do idućeg audita uspostaviti te jasno i nedvosmisleno prikazati relacije ishoda učenja s nastavom i ocjenjivanjem, kako na razini pojedinačnog kolegija, tako i na razini studija. Prikladnim anketiranjem studenata bit će moguće provjeriti opseg implementacije ishoda učenja.

4.1.4 Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja, njegova interakcija, utjecaj na društvo znanja te doprinos regionalnom razvoju

ESG 1.4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja, njegova interakcija, utjecaj na društvo znanja te doprinos regionalnom razvoju

Utvrđeno stanje u prethodnom Izvješću

Unutar VERN'-a ustrojena je VERN' Akademija kroz koju se trajno pruža podrška razvoju kompetencija nastavnika. Nastavnici imaju mogućnost znanstvenog i stručnog usavršavanja na što ih se potiče i stimulira. Jednako i po pitanju mobilnosti. Kvaliteta rada nastavnika predmetom je studentske evaluacije. Povezanost nastavnih procesa s gospodarstvom je široka i intenzivna.

Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Nositelji kolegija trebaju biti stalno zaposleni nastavnici.
- Poticati veću odlaznu mobilnost.
- Veća uključenost u SOK (ciljeve).
- Nastaviti osposobljavati nastavno osoblje za izvođenje nastave na engleskom jeziku.
- Pojačati objavu znanstvenih članaka u uglednim znanstvenim časopisima, radi ostvarenja preduvjeta za izbor u viša (nastavna i/ili znanstveno-nastavna) zvanja i ostvarenje strateškog cilja *Sveučilište VERN'*.
- Poticati suradnju i realizaciju međunarodnih projekata (IPA).

Analiza stanja nakon razdoblja naknadnog praćenja

Planirane su aktivnosti:

- Rasprava o sustavu nositeljstva kolegija i zadržavanju vanjskih nositeljstva na izbornim – specijaliziranim predmetima, gdje se zahtijevaju specifična znanja iz prakse.
- Promocija i poticaji odlazne mobilnosti nastavnika.

- Izvršni direktor i prodekan pokrenuli su inicijativu za širim uključivanjem nastavnika u SOK.
- Planirana je organizacija tečajeva engleskog jezika za osposobljavanje nastavnika.

Provedena analiza pokazala je smanjenje broja nositelja kolegija – vanjskih suradnika, iako su iskustva vanjskih suradnika praktičara na VERN'-u izuzetno cijenjena. Odlazna mobilnost je u porastu u segmentu broja i iznosa odobrenih sredstava za tu namjenu. Dvoje nastavnika je upisano na doktorske studije kod partnera u Finskoj. Šira i intenzivnija uključenost svih skupina dionika u SOK je dugotrajni proces. Povećani broj sastanaka s tom tematikom početak je provedbe iskazane preporuke. Slično je i s nastavom na engleskom jeziku – osigurana su financijska sredstva i organizirani tečajevi za pripremu nastavnika. Broj objavljenih radova povećan je, što je u vezi sa standardom 1.2.2. U kontekstu međunarodne suradnje, pokrenut je jedan IPA projekt.

Zaključak

Tijekom razdoblja naknadnog praćenja pokrenute su planirane aktivnosti te ostvareni ciljevi koji djelomično opravdavaju višu fazu razvijenosti sustava kvalitete. Unutar VERN' Akademije pokrenute su aktivnosti, napravljeni planovi i osigurana sredstva za radionice kojima će se nastavnicima omogućiti interna edukacija (engleski jezik na više razina). Očekuje se da će 80% nastavnika biti osposobljeno za održavanje nastave na engleskom jeziku.

Razina razvijenosti: PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU

Preporuke za iduće razdoblje

Djelomično provedene preporuke iz prvog izvješća ostaju, posebno:

- selektivno (ovisno o vrsti kolegija) povećanje broja nositelja kolegija – stalno zaposlenih nastavnika
- daljnje promicanje mobilnosti, odlazne i dolazne, nastavnika, studenata i administrativnog osoblja te širenja broja aktivnih sudionika u sustavu osiguranja kvalitete
- povećanje broja kolegija s nastavom na engleskom jeziku i praćenje njihove kvalitete
- pokretanje novih međunarodnih i interdisciplinarnih projekata u koje značajnije uključiti studente.

Objektivni pokazatelji napretka bit će broj nositelja kolegija – vanjskih suradnika, broj studenata, nastavnika i administrativnog osoblja koji su sudjelovali u programima mobilnosti, broj kolegija s nastavom na engleskom jeziku te broj projekata.

4.1.5 Resursi za učenje i potporu studentima

ESG 1.5. Resursi za učenje i potporu studentima

Utvrđeno stanje u prethodnom Izvješću

Obilaskom nastavnih i ostali radnih prostora VERN'-a, Povjerenstvo se uvjerilo u njihovu kvalitetu i veličinu te primjerenu opremljenost i dostupnost studentima. Uprava kontinuirano i planski ulaže u

razvoj resursa za učenje koristeći savjete stručnjaka i potičući inovativne razvojne prijedloge vlastitih djelatnika.

Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Nastojati urediti mogućnost prehrane u prostorima Visokog učilišta (kantina).

Analiza stanja nakon razdoblja naknadnog praćenja

Analizirani su svi postojeći prostorni kapaciteti i tehnički uvjeti te je zaključeno da ne postoje mogućnosti za ostvarenje minimalnih tehničkih uvjeta za realizaciju pripreme hrane na lokacijama koje koristi Veleučilište VERN'. Zbog navedenog, VERN'-ova kantina proširila je ponudu gotovih prehrambenih proizvoda (sendviči, mliječni proizvodi, slastice, suhi pekarski proizvodi i sl.).

Zaključak

Proširenjem ponude prehrane dokazano je nastojanje Uprave VERN'-a da se studentima omogući viši standard prehrane u skladu s trenutnim mogućnostima. Potpuna realizacija ove preporuke ipak zahtjeva više vremena.

Razina razvijenosti: NAPREDNA FAZA

Preporuke za iduće razdoblje

- Nastaviti s analizom potreba studenata i prilagodbom prehrane i drugih logističkih usluga, a u cilju unapređenja kvalitete u cijelosti. Imajući u vidu razvoj u sveučilište i povećanje broja domaćih i stranih studenata, treba urediti mogućnost prehrane u prostorima Veleučilišta.

4.1.6 Važnost i pristup informacijama sustava za osiguravanje kvalitete

ESG. 1.6. Važnost i pristup informacijama sustava za osiguravanje kvalitete

Utvrđeno stanje u prethodnom Izvješću

Informacije se sustavno prikupljaju, obrađuju te koriste u upravljanju poslovnim i akademskim procesima te planiranju i kontinuiranom unapređenju sustava osiguravanja kvalitete. Relevantne informacije dostupne su dionicima, ali nedovoljno široj javnosti. Informacije o nastavnom procesu organizirano se i redovito razmjenjuju među relevantnim dionicima Veleučilišta.

Preporuke za fazu naknadnog praćenja

U izborniku Kvaliteta omogućiti dostupnost krajnjih ishoda SOK-a, ključnih pokazatelja i analiza učinkovitosti (poboljšanja napravljena u protekloj godini, analize, izvještaji) te:

- gdje je prepoznata izvrsnost
- dobra praksa
- ključna poboljšanja.

Analiza stanja nakon razdoblja naknadnog praćenja

Po preporuci Povjerenstva, na mrežnim stranicama u izborniku Kvaliteta dodane su kategorije:

- Izvrsnost
- Dobra praksa
- Ključna poboljšanja.

Uz dodano, na mrežnim stranicama će se redovito objavljivati i godišnja izvješća o realizaciji ciljeva u kojima se nalaze ključni pokazatelji, analiza učinka provedenih aktivnosti, poboljšanja provedena u protekloj godini i dr. (u kategoriji Dokumenti). Objavljen je Pravilnik o studijima.

Zaključak

Postignuta unapređenja kvalitete pristupa informacijama opravdavaju povećanje ocjene razine razvijenosti nakon faze naknadnog praćenja.

Razina razvijenosti: NAPREDNA FAZA

Preporuke za iduće razdoblje

- Iskoristiti uspostavljeni mehanizam sustava informiranja o SOK-u VERN'-a, kako bi se širio krug aktivnih sudionika.

Mjerilo kvalitete bit će rezultati ankete o sadržaju, dostupnosti i preglednosti ponuđenih informacijskih sadržaja.

4.1.7 Javno informiranje

ESG 1.7. Javno informiranje

Utvrđeno stanje u prethodnom Izvješću

Veleučilište se koristi svim raspoloživim medijima za informiranje javnosti, odnosno potencijalno zainteresiranih za upis studija. Marketinške aktivnosti bi se trebale proširiti i na sadržaje koji se odnose na kvalitetu rada Veleučilišta u širem smislu.

Preporuke za fazu naknadnog praćenja

- Izraditi informacijski paket (na hrvatskom i engleskom jeziku) i omogućiti dostupnost na mrežnim stranicama.
- Pojam "interna javnost" proširiti (dokumentima omogućiti javni dostup – izvedbeni planovi, Pravilnik o studiranju i ishodi učenja za sve studijske programe).

Analiza stanja nakon razdoblja naknadnog praćenja

Objavljen je informacijski paket kako je preporučeno za fazu naknadnog praćenja. Pravilnik o studijima i ishodi učenja je objavljen, no izvedbeni planovi nisu. Poslovnici, zapisnici i izvješća o radu Savjeta za kvalitetu dostupni su „internoj javnosti“. Na sastanku Uprave donijete su odluke o tome koji će se dokumenti sustava VERN'Quala objaviti na mrežnim stranicama.

Zaključak

Brza reakcija na preporuke za fazu naknadnoga praćenja iskazuju spremnost Uprave za dalja unapređenja po standardu 1.7. ESG-a.

Razina razvijenosti: PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU

Preporuke za iduće razdoblje

- I dalje raditi na širenju kruga informiranih o VERN'-u. Pomnim odabirom informacijskih sadržaja, medija i formata bit će moguće osigurati vodeće mjesto među srodnim visokoškolskim institucijama po ovom standardu kvalitete.
- Analizirati odnos javnosti informiranja i zaštite autorskih prava i poslovnih procesa te zaključke primijeniti kao kriterije objave dokumenata općoj ili internoj javnosti.

4.2 Završni zaključak

Povjerenstvo za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta VERN' utvrdilo je da je Visoko učilište tijekom razdoblja naknadnog praćenja poduzelo odgovarajuće aktivnosti kojima je poboljšalo funkcionalnost i učinkovitost VERN'Quala. Veleučilište kontinuirano nadograđuje uspostavljeni sustav, primjenjuje mehanizme praćenja i analizira povratne informacije dobivene od dionika u sustavu osiguravanja kvalitete. Povjerenstvo je u ovom Završnom izvješću dostavilo preporuke i za naredno razdoblje, kako bi se osiguralo neprekidno poboljšavanje sustava, a samim time i kvalitetu aktivnosti koje se provode na Veleučilištu.

Na temelju analize sveukupno dostavljene dokumentacije, kao i one dostupne na mrežnim stranicama Veleučilišta, razgovora s predstavnicima glavnih dionika, dokaza prikupljenih tijekom posjeta Veleučilištu te napretka ostvarenog u fazi naknadnog praćenja, Povjerenstvo procjenjuje da je sustav učinkovit i da se nalazi na prijelazu iz razvijene faze u naprednu.

Prijedlog Povjerenstva za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete:

Predlaže se Agenciji za znanost i visoko obrazovanje da Veleučilištu VERN' izda **certifikat za učinkovit, razvijen i funkcionalno ustrojen sustav osiguravanja kvalitete** na razdoblje **od pet godina** od datuma usvajanja ovog Izvješća.

Prof. dr. sc. Predrag Valožić

Predsjednik Povjerenstva za vanjsku prosudbu
sustava osiguravanja kvalitete



5. Prilozi

5.1 Program posjeta Veleučilištu VERN'

Prvi dan – 11. 6. 2013. godine

. br.	Aktivnost	Termin aktivnosti	Dionici aktivnosti Prilog 5.4
1.	Razgovor s predstavnicima Uprave	09:00 – 09:30	Branko Štefanović, ing., predsjednik Uprave, predsjednik Upravnog vijeća Ozren Jureković, , dipl. ing., o.d. dekana Ivo Ivančić, bacc. oec., o.d. glavnog direktora
2.	Uvodni razgovor s dekanom, prodekanima i predstavnicima voditelja studija	09:30 – 10:15	Prilog 5.4
3.	Razgovor s predstavnicima Savjeta za kvalitetu i Ureda za kvalitetu	10:30 – 11:15	Prilog 5.4
4.	Razgovor s predstavnicima Savjeta za kvalitetu i Ureda za kvalitetu	11:30 – 12:15	Prilog 5.4
5.	Obilazak prostora (predavaonica, knjižnice, referade, kabineta profesora)	12:30 – 13:45	Povjerenstvo
6.	Konzultacije Povjerenstva i radni ručak	13:45 – 15:00	Povjerenstvo
7.	Razgovor sa predstavnicima studenata svih studijskih programa (stručni, specijalistički diplomski),	15:00 – 15:50	Prilog 5.4
8.	Razgovor s vanjskim suradnicima	16:00 – 16:30	Prilog 5.4
9.	Konzultacije s voditeljicom Ureda za kvalitetu	16: 45– 17:00	Povjerenstvo Dr. sc. Nikolina Borčić
10	Konzultacije Povjerenstva	17:00 – 21:00	Povjerenstvo

**Drugi dan – 12. 6. 2013. godine**

. br.	Aktivnost	Termin aktivnosti	Dionici aktivnosti Prilog 5.4
1.	Razgovor sa stalno zaposlenim nastavnicima i predstojnicima katedri	08:30 – 09:15	Prilog 5.4
2.	Razgovor s asistentima i stručnim suradnicima	09:20 – 10:05	Prilog 5.4
3.	Razgovor s predstavnicima vanjskih dionika (partneri iz gospodarstva, alumni)	10:15 – 11:00	Prilog 5.4
4.	Razgovor s administrativnim i tehničkim osobljem (predstavni svih službi)	11:15 – 12:00	Prilog 5.4
5.	Konzultacije Povjerenstva radni ručak	12:00 – 15:00	Povjerenstvo
6.	Završni sastanak sa Upravom	15:00 – 15:30	Branko Štefanović, ing., predsjednik Uprave, predsjednik Upravnog vijeća Ozren Jureković, , dipl. ing., o.d. dekana Ivo Ivančić, , bacc. oec., o.d. glavnog direktora



5.2 Usporedni prikaz stupnja razvijenosti VERN'Qual prije i nakon naknadnog praćenja

1.	Standard ESG-a	Stupanj razvijenosti SOK-a VERN'Qual iz prvog Izvješća od 8. 7. 2013. godine	Stupanj razvijenosti SOK-a VERN'Qual nakon faze naknadnog praćenja, 5. 4. 2014. godine
1.	Politika i procedure sustava osiguravanja kvalitete	RAZVIJENA FAZA	PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU
2.1.	Odobrenje, praćenje i periodična revizija studijskih programa i stupnjeva obrazovanja	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA
2.2.	Znanstveno-istraživački rad	Ne ocjenjuje se; nema formalne ocjene	Preporuke su prihvaćene; nema formalne ocjene
3	Ocjenjivanje studenata	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA
4	Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja, njegova interakcija, utjecaj na društvo znanja te doprinos regionalnom razvoju	RAZVIJENA FAZA	PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU
5	Resursi za učenje i potporu studentima	NAPREDNA FAZA	NAPREDNA FAZA
6	Važnost i pristup informacijama sustava za osiguravanje kvalitete	RAZVIJENA FAZA	NAPREDNA FAZA
7	Javno informiranje	RAZVIJENA FAZA	PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU
	Ukupna ocjena razvijenosti sustava:	RAZVIJENA FAZA	PRIJELAZ IZ RAZVIJENE FAZE U NAPREDNU FAZU



5.3 Tablični prikaz vanjske prosudbe prema kriterijima Agencije i ESG standardima s konačnom ocjenom stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete

ESG-standardi	Pripremna faza	Početna faza	Razvijena faza	Napredna faza
1.1. Politika, misija, vizija, opća strategija visokog učilišta/pod-strategije; Ciljevi, cjelokupna organizacija i unutarnja povezanost sustava osiguravanja kvalitete; Dokumentacija – uključujući politiku kvalitete, postupke i odgovornosti svih dionika objavljeni su javno.	Politika, misija, vizija, opća strategija u fazi su pripreme i izrade. Ustrojava se sustav osiguravanja kvalitete. Učilište nije izradilo postupke osiguravanja kvalitete za svoje aktivnosti.	Politika, misija, vizija, opća strategija izrađene su, usvojene i javno objavljene. Ustrojen je sustav osiguravanja kvalitete. Postoje postupci osiguravanja kvalitete za neke aktivnosti, ali nisu sustavno strukturirani ni međusobno povezani.	Osiguravanje kvalitete pokriva mnoge aktivnosti visokog učilišta i postupci osiguravanja kvalitete čine konzistentan sustav koji se učinkovito unapređuje na temelju rezultata unutarnje prosudbe. s Svi dokumenti sustava su javno objavljeni.	Osiguravanje kvalitete pokriva sve aktivnosti visokog učilišta. Sustav se učinkovito unapređuje na temelju rezultata unutarnje i vanjske prosudbe.
1.2.1. Odobranje, promatranje i periodična revizija studijskih programa i stupnjeva obrazovanja	Ne postoje formalni mehanizmi za odobranje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja. Nisu izrađeni ishodi učenja za sve studijske programe. Osiguran je minimum resursa za poučavanje i učenje. Studenti i drugi dionici nisu uključeni u aktivnosti osiguravanja kvalitete. Ne prikupljaju se povratne informacije.	Postoje formalni mehanizmi za odobranje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja koji se djelomično primjenjuju. Izrađeni su ishodi učenja za sve studijske programe. Resursi su djelomično osigurani. Studenti su uključeni u aktivnosti osiguravanja kvalitete.	Mehanizmi za odobranje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja primjenjuju se u cijelosti. Ishodi učenja su revidirani i po potrebi poboljšani. Osigurana su odgovarajuća sredstva za veći dio planiranih aktivnosti. Studenti i drugi dionici uključeni su u aktivnosti osiguravanja kvalitete.	Redovito se prikupljaju povratne informacije svih dionika te koriste za unapređenje sustava osiguravanja kvalitete (unapređenje procesa odobranja, promatranja i periodične revizije programa i stupnjeva obrazovanja). Osigurana su odgovarajuća sredstva za sve aktivnosti.
1.2.2. Znanstveno - istraživački rad	Ne postoje formalni mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj	Djelomično su uspostavljeni mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj	Uspostavljeni su mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj društva.	Sustavno se prati i ocjenjuje učinkovitost uspostavljenih mehanizama praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj



	društva. Nove istraživačke metode ne primjenjuju se u procesima poučavanja i učenja. s	društva. Učinkovitost uspostavljenih mehanizama ne prati se sustavno. Nove istraživačke metode počinju se primjenjivati u procesima poučavanja i učenja.	Učinkovitost uspostavljenih mehanizama ne prati se sustavno. Nove istraživačke metode primjenjuju se u procesima poučavanja i učenja, ali se ne ocjenjuje njihova učinkovitost.	društva. Ocjenjuje se učinkovitost primjene novih istraživačkih metoda u procesima poučavanja i učenja.
1.3. Ocjenjivanje studenata	Ne postoje javno objavljeni kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata.	Postoje kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata, ali su studentima samo djelomično dostupni i ne primjenjuju se dosljedno.	Kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata dosljedno se primjenjuju, javno su objavljeni i studenti su upoznati s njima.	U skladu s kurikulumom i ishodima učenja, trajno se poboljšavaju procedure ocjenjivanja ishoda učenja.
1.4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja, njegova interakcija, utjecaj na društvo znanja te doprinos regionalnom razvoju	Osiguran je minimalan broj nastavnog osoblja s odgovarajućom znanstvenom, nastavnom i stručnom kvalifikacijom, u skladu sa standardima opterećenja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje nije aktivno uključeno u regionalni razvoj.	Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja vrednuju se samo studentskim anketama. Nesustavno provođenje usavršavanja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje djelomično utječe na regionalni razvoj.	Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja istovremeno se vrednuju različitim metodama. Mehanizmi koji omogućuju stručno i znanstveno usavršavanje nastavnog osoblja djelomično se primjenjuju. Nastavno osoblje aktivno utječe na regionalni razvoj.	Prikupljene povratne informacije o kvaliteti i učinkovitosti procesa poučavanja koriste se za unapređivanje kompetencija nastavnog osoblja. Rezultati znanstvenih istraživanja u području poučavanja uključeni su u sustavno organiziran proces poučavanja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje značajno utječe na regionalni razvoj.
1.5. Resursi za učenje i potporu studentima	Sustav osiguravanja kvalitete ne provjerava resurse potrebne za potporu studentima. Resursi vezani uz studentski standard zadovoljavaju minimum.	Sustav osiguravanja kvalitete provjerava postojeće resurse za učenje koji su djelomično dostupni i primjereni za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard djelomično zadovoljavaju potrebe	Resursi potrebni studentima za učenje dostupni su i primjereni za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard u većoj mjeri zadovoljavaju potrebe studenata.	Visoka učilišta sustavno prate i unapređuju resurse za potporu studentima za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard u potpunosti zadovoljavaju potrebe studenata.



		studenata.		
--	--	------------	--	--

1.6. Važnost i pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete	Sustav osiguravanja kvalitete ne pruža niti unutarnjim niti vanjskim dionicima informacije o sustavu i visokom učilištu.	Informacije se nesustavno prikupljaju i obrađuju te su djelomično dostupne unutarnjim i vanjskim dionicima. Informacije se nesustavno koriste u procesu planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.	Relevantne informacije su dostupne svim dionicima i uglavnom se koriste za procese planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.	Sustav osiguravanja kvalitete u cijelosti je transparentan. Informacije se sustavno i ciljano razmjenjuju među svim dionicima/dijelovima visokog učilišta. Relevantne informacije temelj su procesa planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.
1.7. Javno informiranje	Učilišta ne objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta djelomično objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta uglavnom objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta redovito objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.

5.4 Sudionici sastanaka u okviru programa posjeta Povjerenstva za vanjsku prosudbu Veleučilišta VERN'

1. Predstavnici Uprave	
Ime i prezime	Funkcija
Branko Štefanović	predsjednik Uprave, predsjednik Upravnog vijeća
Ozren Jureković	o.d. dekana
Ivo Ivančić	o.d. glavnog direktora

2. Dekan, prodekani i predstavnici voditelja studija	
Ime i prezime	Funkcija
Ozren Jureković	o.d. dekana
Višnja Grozdanić	prodekanica za studije
Mira Lemardić	prodekanica za istraživanje i razvoj
Aida Liha	prodekanica za međunarodnu suradnju i cjeloživotno obrazovanje
Joško Meter	voditelj studija Ekonomija poduzetništva
Martina Majić	voditeljica studija Turizam (Turistički i hotelski menadžment)
Ozren Kubelka	voditelj studija Poslovna informatika
Marijan Milinović	voditelj studija Računovodstvo i financije
Ivan Tanta	voditelj studija Upravljanje poslovnim komunikacijama
Iva Biondić	voditeljica studija Novinarstvo
Zrinka Gregov	voditeljica studija Poduzetnički menadžment
Snježana Boranić Živoder	voditeljica studija Održivi razvoja u turizmu

3. Savjet za kvalitetu i Ured za kvalitetu	
Ime i prezime	Funkcija
Nikolina Borčić	voditeljica Ureda za kvalitetu
Diana Plantić Tadić	menadžerica kvalitete, Savjet za kvalitetu, članica
Višnja Grozdanić	Savjet za kvalitetu, predsjednica
Mira Lenardić	Savjet za kvalitetu, članica
Marko Prelec	Savjet za kvalitetu, član
Ivo Ivančić	Savjet za kvalitetu, član
Ivana Ergić	Savjet za kvalitetu, članica (studentica)
Nikolina Štefančić	Savjet za kvalitetu, članica (vanjski dionik)

4. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu

Ime i prezime	Funkcija
Dolores Radovčić	predsjednica
Krunoslav Babogredac	član (interni auditor prema ISO normi)
Martina Majić	članica
Luka Đurić	član, vanjski dionik (Napomena: zbog neodgodivog poslovnog puta nije u mogućnosti prisustvovati vanjskoj prosudbi, stoji na raspolaganju po povratku u Zagreb, nakon 17. 06. 2013.)
Maja Krčelić	članica (studentica)

Studenti

Ime i prezime	Studij i godina	Razina
Matea Radošević	Ekonomija poduzetništva, 1.	Prijediplomska
Marko Škrobo	Ekonomija poduzetništva, 2.	Prijediplomska
Daniel Cvetković	Ekonomija poduzetništva, 1.	Prijediplomska
Iva Hrgović	Ekonomija poduzetništva, 3.	Prijediplomska
Matea Grbac	Ekonomija poduzetništva, 2.	Prijediplomska
Ivan Čerjan	Ekonomija poduzetništva, 1.	Prijediplomska
Ivan Roso	Poslovna informatika, 1.	Prijediplomska
Valentin Došen	Poslovna informatika, 3.	Prijediplomska
Sanela Javorček	Studij turizma, 2.	Prijediplomska
Claudia Katilović	Studij turizma, 3.	Prijediplomska
Sven Hamzić	Novinarstvo, 1.	Prijediplomska
Nika Fleiss	Novinarstvo, 2.	Prijediplomska
Goran Božić	Održivi razvoj u turizmu, 1.	Diplomska
Kolesar Karlo	Održivi razvoj u turizmu, 1.	Diplomska
Nikola Žufika	Održivi razvoj u turizmu, 1.	Diplomska
Matea Jurčević	Računovodstvo i financije, 1.	Diplomska
Mario Levarda	Upravljanje poslovnim komunikacijama, 1.	Diplomska
Tea Gagro	Upravljanje poslovnim komunikacijama, 1.	Diplomska
Ević Ivan	IT menadžment, 2.	Diplomska
Nižetić Dean	IT menadžment, 1.	Diplomska
Igor Črnica	Poduzetnički menadžment, 2.	Diplomska

5. Vanjski suradnici

Ime i prezime	Katedra
Mario Vukelić	Računovodstvo, financije i pravo
Mirela Holy	Psihologija i komunikacije
Vesna Cvitanović	Ekonomija i marketing
Mijo Vrhovski	Poduzetništvo i menadžment
Marcel Vučetić	Poduzetništvo i menadžment
Vesna Gruja Tomić	Jezici i kultura
Snježana Boranić Živoder	Turizam
Ivana Vrcić	Računovodstvo, financije i pravo
Vjeran Hari	Primijenjena matematika i informatika
Saša Petar	Psihologija i komunikacije
Nataša Mance	Jezici i kultura
Lana Hudeček	Jezici i kultura
Sanda Čorak	Turizam

6. Stalno zaposleni nastavnici i predstojnici katedri	
Ime i prezime	Katedra
Darko Delač	Ekonomija i marketing (predstojnik)
Branko Krnić	Računovodstvo, financije i pravo (predstojnik)
Melita Cita	Računovodstvo, financije i pravo
Velimir Vučinić	Računovodstvo, financije i pravo
Marijan Milinović	Računovodstvo, financije i pravo
Dolores Radovčić	Računovodstvo, financije i pravo
Darija Prša Krunić	Računovodstvo, financije i pravo
Ivo Beroš	Primijenjena matematika i informatika (predstojnik)
Ozren Kubelka	Primijenjena matematika i informatika
Joško Meter	Primijenjena matematika i informatika
Josipa Akalović Antić	Primijenjena matematika i informatika
Irena Miljković Krečar	Psihologija i komunikacije (predstojnica)
Maja Kolega	Psihologija i komunikacije
Višnja Grozdanić	Psihologija i komunikacije
Silvana Fratrić Kunac	Psihologija i komunikacije
Ivan Tanta	Psihologija i komunikacije
Krunoslav Babogredac	Poduzetništvo i menadžment
Ivica Katavić	Poduzetništvo i menadžment (predstojnik)
Ivana Vrhovski	Poduzetništvo i menadžment
Nikolina Borčić	Jezici i kultura
Vicko Krampus	Jezici i kultura (predstojnik)
Svea Kršul	Jezici i kultura
Martina Majić	Jezici i kultura
Branka Šuput	Jezici i kultura
Željko Trezner	Turizam
Marijo Strahonja	Turizam
Romana Lekić	Turizam (predstojnica)

7. Asistenti i stručni suradnici	
Ime i prezime	Katedra
Anita Harmina	Primijenjena matematika i informatika
Ana Buljan	Ekonomija i marketing
Dražan Patekar	Primijenjena matematika i informatika
Nataša Jeličić	Psihologija i komunikacije
Ivo Ivančić	Ekonomija i marketing
Aida Liha	Ekonomija i marketing
Tomislav Štuka	Psihologija i komunikacije

8. Administrativno i tehničko osoblje

Ime i prezime	Funkcija
Krešimir Ban (ili Ozren Jureković)	Odjel za logistiku (izvršni direktor)
Kristijan Pakšec	Odjel za komunikacije (izvršni direktor)
Ivo Ivančić	o.d. glavnog direktora (izvršni direktor ureda Uprave)
Marko Prelec	Odjel za računovodstvo
Dolores Radovčić	Tajnica ustanove
Marina Fintić	Koordinacija studija
Marijo Strahonja	Voditelj VERN' sporta
Nikolina Borčić	Ured za kvalitetu
Ivana Vrhovski	Voditeljica ljudskih resursa
Tomislav Štuka	Urednik izdanja
Ana Belić	Voditeljica za praksu (EP, POINT)
Rino Medić	Izdavaštvo
Vicko Krampus	Voditelj VERN' kulture
Ivan Strahonja	Logistika – održavanje
Danijela Unić	Voditeljica knjižnice
Marta Račić	Voditeljica VERN' akademije
Katarina Luketa	Logistika (IT potpora)
Ana Buljan	Ured za međunarodnu suradnju
Boška Relić	Ured za cjeloživotno obrazovanje
Matea Šumak	Odjel za komunikacije

9. Vanjski dionici i alumni VERN'a

Ime i prezime	Funkcija
Saša Jurković	Direktor MojPosao, alumni VERN'a
Željko Krizmanić	LibePress, alumni VERN'a
Dražko Ivanišević	Microsoft HR (suorganizacija konferencija)
Ivan Ćirović	Inspiracija (inkubator), alumni VERN'a
Paola Poljak	Croatia osiguranje, alumni VERN'a
Denis Zovko	Najveći dobavljač (Importanne Galerija)
Massimo Savić	Umjetnik, suradnik na VERN' kulturi
Zoran Šprajc	Uredni, suradnik na VERN' forumu
Karlo Kolesar	Udruga studenata, VERN' alumni
Nikolina Štefančić	BiP d.o.o. (inkubator), alumni VERN'a
Kišić Alen	Dožupan, član VERN'ovog savjeta, alumni
Viktor Vresnik	Urednik, novinar
Ivica Topčić	Tim Kabel (suradnik u zapošljavanju)
Matija Đulvat	Suradnik u VERN' sportu (trener)



5.5 Očitovanje na izvješće rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta VERN')

Očitovanje na Izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava
osiguravanja kvalitete Veleučilišta VERN'

Zagreb, rujan 2013.

UVOD

Izražavamo zadovoljstvo dosadašnjom organizacijom i provedbom vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta VERN' u lipnju 2013. godine. Cilj vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta jest procjena stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu VERN' (u daljnjem tekstu Veleučilište ili VERN') i stoga je izuzetno važan alat za daljnje unapređivanje i osiguravanje kvalitete svih segmenata aktivnosti Veleučilišta.

Procjenjujemo da je dosadašnji tijek obilježila suradnička i konstruktivna atmosfera te već sada u primljenim preporukama prepoznamo korake koji će nam pomoći u daljnjem radu i razvoju Veleučilišta. Posebno naglašavamo da je Izvještaj koji smo primili, poticajan i inspirativan.

Povjerenstvo za vanjsku prosudbu (u daljnjem tekstu Povjerenstvo) u sastavu: prof. dr. sc. Predrag Valožić (predsjednik Povjerenstva), prof. dr. sc. Zmago Brezočnik (član Povjerenstva), Alisa Kos (članica Povjerenstva), Petar Pađen, dipl. ing. (član Povjerenstva) i dr. sc. Vesna Dodiković-Jurković (članica Povjerenstva) posjetilo je Veleučilište VERN' 11. i 12. lipnja 2013. godine. Na kraju posjeta Povjerenstvo je u razgovoru s predstavnicima Uprave donijelo preliminarne zaključke vanjske prosudbe. Povjerenstvo je izradilo Izvješće o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta VERN (u daljnjem tekstu: Izvješće) te ga je 16. srpnja 2013. godine dostavilo Veleučilištu VERN'.

U ovakvim procesima povjerenstva imaju težak zadatak pregleda ponekad vrlo kompleksnih sustava u relativno kratkom vremenu. Kako bi se razjasnili mogući uzajamni nesporazumi, u ovom Očitovanju želimo dodatno razjasniti pojedina područja komentirana u završnom Izvješću povjerenstva.

Istovremeno ovim Očitovanjem povjerenstvu dostavljamo i Plan aktivnosti povezanih s iznesenim zaključcima i preporukama povjerenstva.

Očitovanje na Izvješće

U Planu aktivnosti za razdoblje naknadnog praćenja navedene su sve aktivnosti koje Uprava Veleučilišta planira poduzeti u svrhu poboljšanja sustava osiguravanja kvalitete povezanih s iznesenim zapažanjima i datim preporukama u Izvješću Povjerenstva.

U nastavku ovog dokumenta iznosimo očitovanje na nekoliko zapažanja iznesenih u Izvještaju.

ESG 1.1. Politika i procedure sustava osiguravanja kvalitete

Zapažanje povjerenstva r.br. 9. (str. 34): «Izvedbeni planovi nisu izrađeni za akademsku godinu 2012/13.»

Očitovanje: Povjerenstvo je zatražilo na uvid izvedbene planove svih studija na kraju prvog dana posjete. Planovi su dani na uvid Povjerenstvu nakon zadnje sesije razgovora. Internom provjerom utvrđeno je da više od 80% predmeta svih studijskih programa dato na uvid Povjerenstvu (98% predmeta ima objavljene detaljne silabuse). Utvrđeno je i da Izvedbeni planovi nisu ujednačeni u svojoj formi jer u VERN'ovoj dokumentacijskoj organizaciji primarno predstavljaju materijale za koordinaciju izvedbe nastavnih aktivnosti unutar tima nastavnika – izvoditelja predmeta. Svi za studente važni podaci nalaze se na silabusima (standardni obrazac silabusa preuzet iz dokumentacije AZVO-a). Povjerenstvo je na sastanku preporučilo da se standardiziraju i obrasci za izvedbene planove te smo ovu usmenu preporuku uvrstili u popis aktivnosti u nadolazećem šestomjesečnom razdoblju praćenja.

Prijedlog: Molimo povjerenstvo da prihvati ovo dodatno razjašnjenje te da uskladi svoje nalaze sa stvarnim stanjem (više od 80% predmeta ima izvedbene planove koji su dostavljeni Povjerenstvu na uvid tijekom posjeta, predloženo je da se i za izvedbene planove propiše standardni format kao kod silabusa)

Zapažanje povjerenstva r.br. 10. (str. 34): «Nedostaju analize učinkovitosti provedenih aktivnosti»

Očitovanje: Praćenje provedbe i analize učinkovitosti provedenih aktivnosti odvijaju se u tri razine:

- Putem analize učinkovitosti pojedinih postupaka (npr. analiza rezultata studentskih anketa, usporedba rezultata iz prethodnih godina i sl.)
- Putem godišnjih izvješća o provedenim aktivnostima u kojima se analizira i prati provedba svake pojedine aktivnosti navedene u godišnjem planu. Za svaku pojedinu aktivnost procijenjuje se stupanj provedenosti (1-5), te se komentiraju razlozi eventualne neprovedenosti.
- Te kroz «Upravinu ocjena sustava upravljanja» u kojem Uprava ocijenjuje sustav upravljanja između dva audita.

U sklopu navedenih postupaka i dokumenata analizira se i stupanj provedenosti strateških ciljeva Veleučilišta. Tako je u Upravinoj ocjeni dostavljenoj unutar dokumentacije 17. travnja 2013. navedeno da pregled realizacije ciljeva VERN' 2020. pokazuje da je, dvije i pol godine nakon stupanja na snagu desetogodišnje strategije, 51% ciljeva operativno završeno, 28% ciljeva se započelo

realizirati (pripremna faza ili više), a na 21% ciljeva još se nije počelo raditi.

Uz sve navedeno, iskoristili bismo priliku da dodatno pojašnimo mehanizme praćenja i vrednovanja. U VERN'ovom modelu mehanizama praćenja i vrednovanja te stalnog poboljšavanje sustava osiguravanja kvalitete ključni su programski dokumenti:

1. Strategija VERN' 2020 (desetogodišnja, šifra **S10.xx**)
2. Okvirni plan provedbe strategije (okvirni popis aktivnosti za realizaciju ciljeva iz **S10.xx**)
3. Strategijski ciljevi kvalitete 2011.-2015. (petogodišnja izvedena iz desetogodišnje, šifra **S5.xx**)
4. Godišnji plan aktivnosti (jednogodišnji, šifra **A1.xx**)
5. Izvješće o provedbi godišnjeg plana aktivnosti (jednogodišnji)
6. Upravina ocjena upravljanja

Veleučilište je prvo izradilo desetogodišnji strateški plan razvoja (S10), zatim okvirni plan provedbe sa specifikacijim pojedinih ciljeva i aktivnosti u desetogodišnjem razdoblju.

U operacionalizaciji provedbe, desetogodišnju strategiju podjelili smo na dvije petogodišnje (S5) – prva su u provedbi Strategijski ciljevi kvalitete 2011.-2015.

Nakon toga izrađuju se jednogodišnji planovi aktivnosti (A1) čija realizacija se prati na godišnjoj razini. Realizaciju S10 (desetogodišnje) strategije prati Upravina ocjena sustava upravljanja. Važno je za napomenuti da su svi ciljevi i aktivnosti međusobno povezani sustavom šifri (S10.xx, S5.xx, A1.xx) te se svaki pojedni projekt i cilj može povezati s pripadajućom aktivnošću i realizacijom na godišnjim planovima i godišnjim izvještajima o realizaciji.

Vjerujemo da kroz tri spomenuta stupnja radimo analize učinkovitosti provedenih aktivnosti, no obzirom na zapažanje povjerenstva, moguće je da to nije dovoljno transparentno. U planu aktivnosti pokušat ćemo dodatno naglasiti mehanizme, obrasce i procedure kroz koje se obavljaju spomenute analize (npr. u Godišnjem izvješću o provedenim aktivnostima dodat ćemo posebno polje za opis utjecaja pojedine aktivnosti).

Prijedlog: Molimo povjerenstvo da dodatno razmotri cjelokupni mehanizam praćenja i vrednovanja sukladno pojašnjenju koje smo priložili te da u budućim razmatranjima ove problematike uzmu u obzir ovo pojašnjenje i iznesene argumente.

Zapažanje povjerenstva r.br. 12. (str. 34): «SWOT analiza ne odgovara percepciji Uprave (prijetnje i mogućnosti su im identične) »

Očitovanje: Uprava se slaže sa SWOT analizom. Nije neuobičajeno da se u SWOT analizi jedan parametar višestruko pojavljuje. Najkonkretniji primjer - mišljenja smo da ulazak Hrvatske u EU istovremeno predstavlja i priliku i prijetnju za hrvatsko gospodarstvo pa time i za Veleučilište VERN'. Priliku, zato što se kroz ovu integraciju hrvatskom gospodarstvu otvara tržište od 500 milijuna ljudi, a prijetnju zato što padaju mnoge zaštitne „barijere“ (carine, novi način obračuna PDV-a, regulatori jednako tretiraju sve sudionike pojedinog sektora i sl.) te je europskoj konkurenciji sada potpuno otvoren pristup hrvatskom tržištu.

Prijedlog: Molimo Povjerenstvo da u budućim razmatranjima ove problematike prihvati ovo objašnjenje i iznesene argumente.

Zapažanje povjerenstva r.br. 16. (str. 34): «Nije analizirana učinkovitost provedene edukacije u sustavu osiguravanja kvalitete»

Očitovanje: Radionice VERN'Qual-a organiziraju se redovito u okviru VERN'Akademije. Voditeljica VERN'Akademije na kraju svake radionice daje polaznicima radionice evaluacijski upitnik koji sadržava pitanja o kvaliteti i učinkovitosti radionice te sadrži poziv polaznicima da upute svoje komentare, prijedloge i dr. u vezi sa sadržajem radionice. Voditeljica VERN'Akademije rezultate upitnika proslijeđuje voditeljima radionica, a na kraju svakog semestra uobličava Izvješće o provedenim radionicama s detaljnim podacima iz evaluacijskih upitnika. Ti rezultati služe voditeljima radionica, pa tako i VERN'Qualu za daljnje planiranje sadržaja radionica.

Prijedlog: Molimo Povjerenstvo da u budućim razmatranjima ove problematike prihvati ovo objašnjenje i iznesene argumente.

Zapažanje povjerenstva r.br. 18. (str. 34): «Strategija ne može biti dio mehanizma praćenja (Strategijski okvir razvoja 2010. – 2020. – treba ga redefinirati, npr. Izvješće o realizaciji strategije i analiza učinkovitosti provedenih aktivnosti»

Očitovanje: Strategija, prema našem shvaćanju, nije dio mehanizma praćenja, već je njezin temelj ili osnova. Zato je u dostavljenoj dokumentaciji i ona navedena u sklopu mehanizma praćenja. Izvješće o realizaciji strategije nalazi se u Upravinoj ocjeni upravljanja na razini strategije, a na razini jednogodišnje realizacije u Godišnjem izvješću o provedenim aktivnostima. Svi projekti, ciljevi i aktivnosti, kao i učinci povezani su sustavom šifri (objašnjeno u komentiranju Zapažanja r.br. 10.) čime je osigurano sustavno praćenje realizacije S10.xx, S5.xx i A1.xx projekata, ciljeva i aktivnosti.

Prijedlog: Molimo Povjerenstvo da u budućim razmatranjima ove problematike prihvati ovo objašnjenje i iznesene argumente.

ESG 1.2.1. Odobrenje, praćenje i periodična revizija studijskih programa i stupnjeva obrazovanja

Zapažanje povjerenstva r.br. 16. (str. 36): „Neujednačena je forma opisa predmeta (npr. Turizam, redoviti studij, kolegij 1788, Destinacijski menadžment 1, nema napisane ishode učenja)“

Očitovanje: Veleučilište VERN' u protekle četiri godine preuzelo je dva visoka učilišta: Zagrebačku školu za menadžment i Visoku novinarsku školu. U procesu preuzimanja zajedno s ustanovama pripojili smo tri studijska programa:

- stručni studij Turizma – hotelskog i turističkog menadžmenta,
- stručni studij Novinarstva,
- stručni specijalistički diplomski studij Održivi razvoj u turizmu.

Preuzimanje ustanova relativno je kratkotrajan formalni pravni posao, no preuzimanje studijskih programa, a osobito studenata i nastavnika vrlo je zahtjevan i osjetljiv trogodišnji proces. Naime, preuzimanjem ZŠM-a i VNŠ-a, preuzeti su i aktivni studenti za koje smo bili obavezni osigurati iste uvjete, pravila i procese studiranja do završetka njihovih studija. Zato je proces preuzimanja proces harmonizacije koji prosječno traje tri godine – sukladno trajanju studija.

Ovom procesu harmonizacije pristupili smo tako što smo svim studentima koji su svoje studije upisali na preuzetim ustanovama prije pripajanja, osigurali iste (stare) uvjete, pravila i procese u trajanju upisanog studija. Nova, s VERN'ovim sustavom harmonizirana, pravila (i dokumentacija) primjenjuju se na studente koji upisuju pripojene studije nakon preuzimanja. Tako smo postigli da se u trogodišnjem razdoblju harmonizacija uvjeta, pravila i procesa postupno integrira s prve na posljednju godinu pojedinog studija.

Preuzeti studijski programi	2012/13			2013/14		
	1	2	3	1	2	3
Studij turizma	H	H	NH	H	H	H
Studij novinarstva	H	NH	NH	H	H	NH
Održivi razvoj u turizmu	H	H		H	H	
Legenda	H	Harmonizirani sustav i dokumentacija				
	NH	Preuzeti sustav i dokumentacija				

Iz priložene tablice vidi se tijekom harmonizacije. U nastupajućoj akademskoj godini preostat će samo jedna „neharmonizirana“ studijska godina koje će se izvoditi po preuzetim uvjetima, pravilima i procesima, a već sljedeće akademske godine (2014./15.) svi će studiji biti potpuno harmonizirani i integrirani u VERN'ov organizacijski i dokumentacijski model.

Dakle, do pojedinačnih neujednačenosti dolazi zbog nužnog procesa harmonizacije kao posljedice procesa preuzimanja studija, studenata i nastavnika, ali samo na godinama koje nisu smjele biti u potpunosti harmonizirane. Iz istog razloga dolazi i do razlika koje Povjerenstvo spominje u **Zapažanjima r.br. 19.** ovog poglavlja.

Ovim želimo razjasniti Povjerenstvu da su pojedinačne neujednačenosti ujedno pokazatelj naše usmjerenosti na zaštitu prava preuzetih studenata i nastavnika (kroz preuzete studijske programe) s jasnim i logičnim rokovima.

Navedene procese planiramo završiti u skladu s navedenim planom harmonizacije, a sukladno zapažanjima Povjerenstva, u neharmoniziranoj studijskoj godini (ostaje samo jedan u nastupajućoj akademskoj godini) ugraditi ćemo dodatnu obavezu navođenja ishoda učenja u preuzetom modelu silabusa (u planu aktivnosti).

Prijedlog: Molimo Povjerenstvo da u svojim budućim razmatranjima ove problematike prihvati ovo objašnjenje i iznesene argumente.

Zapažanje povjerenstva r.br. 17. i 24. (str. 36): «Raspodjela ECTS bodova nije dovoljno dobro obrazložena, upitna valjanost raspodjele»

Očitovanje: U obje navedene točke navodi se istovjetno zapažanje.

ESG 1.3. Ocjenjivanje studenata

Zapažanje povjerenstva - str. 25: «Sa sustavom ocjenjivanja studenti su djelomice upoznati»

Očitovanje: Sustav ocjenjivanja za svaki pojedini predmet obvezni je dio standardiziranog obrasca silabusa. Uz silabus, podaci o sustavu ocjenjivanja predstavljeni su studentima na uvodnom predavanju (najčešće se silabusi dijele studentima i u pisanom obliku iako to nije obavezno). Silabusi za svaki predmet objavljeni su na osobnim portalima studenata te su im trajno i stalno dostupni. Završna ocjena za pojedini predmet sastoji se od niza ocjena po pojedinačnim kriterijima ocjenjivanja – točni težinski udjeli ocjene po svakom kriteriju, osim u silabusu, naznačeni su u elektronskom indeksu svakog studenta.

Vjerujemo da smo svim ovim postupcima osigurali sve preduvjete za potpunu upoznatost studenata s kriterijima i sustavom ocjenjivanja. Kriteriji i postignute ocjene vide se i na studentskim portalima pod „moji aktivni predmeti“.

Prijedlog: Molimo Povjerenstvo da u budućim razmatranjima ove problematike prihvati ovo objašnjenje i iznesene argumente.

ESG 1.4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja, njegova interakcija, utjecaj na društvo znanja te doprinos regionalnom razvoju

Zapažanje povjerenstva - str. 24: «Nastavnik koji dobije ocjenu manju od 2 poziva se na razgovor i provodi se evaluacija nastave.»

Očitovanje: Procedura određuje da pokreće korektivni mehanizam (poziv na razgovor, „interventna“ evaluacija nastave i propisivanje obaveze pohađanja didaktičko-metodičkih radionica) ukoliko je nastavnik u jednom semestru ocijenjen **ocjenom manjom od 3,00 (a ne 2 kako stoji u Izvješću).**

Prijedlog: Molimo Povjerenstvo da, ukoliko je moguće, u izvješću ispravi netočan podatak.

Zapažanje povjerenstva r.br. :13. (str. 38) «Mala mobilnost nastavnog osoblja, dolazna i odlazna»

Očitovanje: Odlazna mobilnost na Veleučilištu regulirana je godišnjim kvotama koje dodjeljuje Agencija za mobilnost u sklopu Erasmusovog programa za mobilnost. VERN' trenutno ima kvotu za četiri predavača i ova kvota do sada je bila **maksimalno iskorištena – sve dodijeljene kvote za nastavničku odlaznu mobilnost u potpunosti su iskorištene.**

Prijedlog: Molimo Povjerenstvo da u budućim razmatranjima ove problematike prihvati ovo objašnjenje i iznesene argumente.

ESG 1.7 Javno informiranje

Zapažanje povjerenstva - str. 24: «Nije izrađen informacijski paket (silabusi nedostupni za javnost).»

Očitovanje: Prema našem mišljenju VERN' ima opširan informacijski paket koji se svake godine tiska u dva oblika - u obliku brošure (na hrvatskom i engleskom jeziku) te u obliku „knjige silabusa“ studija. Brošura je namijenjena studentima i kandidatima za studije te daje informacije o VERN'u, i svakom pojedinom studiju na razini nastavnog plana i programa.

Uključivanje punih silabusa u javni informacijski paket upitan je zbog sljedećih razloga:

1. Informacijski bi paket u tom slučaju postao iznimno glomazan pa time nepraktičan i nepregledan (knjiga silabusa za pojedini studij broji prosječno 150 stranica)
2. Naši silabus obrasci (preuzeti iz AZVO preporuka) vrlo su detaljni te kao takvi predstavljaju intelektualno vlasništvo Veleučilišta VERN'. U njih je uloženo i stalno se ulaže mnogo vremena, novaca i truda. Zato je javna objava kompletnih silabusa prijeporna u smislu zaštite intelektualnog vlasništva.

U planu je prošireni razvoj sadržaja brošure koji bi studentima, osobito brucosima, dodatno olakšali snalaženje tijekom studija. U prošireni sadržaj brošure pokušat ćemo implementirati i **sažetak** silabusa predmeta.

Prijedlog: Molimo Povjerenstvo da u budućim razmatranjima ove problematike prihvati ovo objašnjenje i iznesene argumente.

Zagreb, 16. rujna 2013.

dekan Veleučilišta VERN':

Ozren Jureković, o.d. dekana