



PRIRUČNIK

ZA OSIGURAVANJE KVALITETE
VELEUČILIŠTA BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Zaprešić, rujan 2021.

Priručnik za osiguravanje kvalitete Veleučilišta s pravom javnosti Baltazar Zaprešić

Verzija: 1.0

Izradio:

mr.sc. Kristijan Čović
*predstojnik Odjela za kvalitetu, učenje na daljinu i
razvoj informacijskih tehnologija*

Verificiralo:

Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete Veleučilišta Baltazar Zaprešić:

dr.sc. Petra Popek Biškupec

dr.sc. Alisa Bilal Zorić

Dalibor Maturanec

Maja Marić, bacc.oec.

Ivan Pokupec, univ.spec.oec.

Marijan Špiljar, dipl.ing.

Odobrilo/usvojilo:

Priručnik za osiguravanje kvalitete Veleučilišta Baltazar Zaprešić usvojilo je Stručno vijeće Veleučilišta Baltazar Zaprešić, na svojoj 163. e-sjednici održanoj 24. rujna 2021.

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Temeljni pojmovi	1
1.2. Sustav osiguravanja kvalitete na visokoškolskim ustanovama u Hrvatskoj	3
1.3. Svrha i cilj priručnika za osiguravanje kvalitete Veleučilišta Baltazar Zaprešić	4
2. KRATKI OPIS VELEUČILIŠTA BALTAZAR	5
2.1. Povijesni prikaz razvoja	5
2.2. Djelatnosti Veleučilišta	6
2.3. Organizacijska struktura	7
2.4. Vizija i misija	10
2.5. Strategija i temeljne organizacijske vrijednosti	10
3. SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE (SOK) NA VELEUČILIŠTU BALTAZAR	11
3.1. Politika kvalitete	11
3.2. Cilj i područja djelovanja sustava osiguravanja kvalitete	12
3.3. Ustroj sustava osiguravanja kvalitete (SOK)	13
3.4. Dokumentacija sustava osiguravanja kvalitete	17
3.5. Procesni pristup u razvoju i poboljšanju sustava kvalitete	18
3.6. Mehanizmi praćenja i informiranja o stupnju razvijenosti SOK-a	21
4. PODRUČJA OSIGURAVANJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU BALTAZAR	24
4.1. Politika i postupci osiguravanja kvalitete	24
4.2. Izrada i odobravanje programa	27
4.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta	30
4.4. Upisi i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje	34
4.5. Nastavno osoblje	37
4.6. Resursi za učenje i podrška studentima	43
4.7. Upravljanje informacijama	46
4.8. Informiranje javnosti	49
4.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa	52
4.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete	55
LITERATURA	57

“Kvaliteta nikada nije slučajnost; ona je rezultat visokih ciljeva, iskrenog nastojanja, pametnog usmjeravanja i vješte provedbe; ona znači mudar izbor među mnogim mogućnostima“

William Adelbert Foster

1. UVOD

Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić je visokoškolska ustanova koja je u skladu sa svojim strateškim odrednicama ustrojila sustav osiguravanja kvalitete i time se trajno opredijelila za sustavno poboljšavanje i unapređenje kvalitete u svome poslovanju. Cilj je maksimalno ispunjavanje zahtjeva uz konstantno podizanje zadovoljstva i interakcije studenata i svih zainteresiranih dionika koji participiraju u obrazovnim procesima Veleučilišta. Sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu Baltazar Zaprešić temelji se na Europskim standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete (ESG), Zakonu o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, preporukama za osiguravanje kvalitete, kao i na ostalim relevantnim dokumentima. Među osnovna načela koja se pritom nastoje implementirati u sustav osiguravanja kvalitete spadaju: usmjerenost na studente, odgovornost zaposlenika i njihova uključenost u stalno poboljšanje kvalitete, procesni pristup, odgovarajuća organizacijska struktura, odlučivanje temeljeno na pouzdanim informacijama, poticanje kreativnosti i inovativnosti, zaštita javnih interesa te promicanje kulture kvalitete. Glavna zadaća sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu Baltazar Zaprešić je osigurati trajnu podlogu koja će Veleučilištu omogućiti brži i učinkovitiji razvoj na putu prema poslovnoj izvrsnosti u obrazovanju.

1.1. Temeljni pojmovi

Kvaliteta - ono što označuje (određuje) neki predmet ili pojavu i razlikuje ih od ostalih predmeta ili pojava, svojstvo, osobina, odlika, obilježje, značajka; vrijednost, valjanost, vrsnoća neke stvari, njezina primjerenost određenim uzorima, paradigmama, normama.

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

Kultura kvalitete (engl. *Quality Culture*) - niz „zajedničkih, prihvaćenih i integriranih obrazaca kvalitete u organizacijskoj kulturi i sustavima upravljanja ustanovom.“ Prenosi ideju kvalitete kao zajedničke vrijednosti i zajedničke odgovornosti svih članova visokog učilišta, uključujući studente i administrativno osoblje. Kultura kvalitete usklađena je s vizijom visokog učilišta.

Norma - standard, dogovorno sastavljen dokument koji za opću uporabu određuje pravila djelovanja (za proizvode, postupke, usluge i dr.) radi postizanja usklađenosti u određenom području. Norme kao zakonske akte odobravaju ovlaštena tijela. Razlikuju se međunarodne norme ISO (akronim od engl. *International Organization for Standardization*), europske norme EN (akronim od engl. *European Norm*), te nacionalne norme (npr. hrvatska norma HRN).

Osiguravanje kvalitete (engl. *Quality Assurance*) - pojam koji se koristi u opisivanju različitih mehanizama kojima je namjera kontrola, jamstvo i promicanje kvalitete. Dio je sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na stvaranje povjerenja u ispunjavanju osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu te označava planirane i sistematične aktivnosti implementirane u sustav kvalitete.

Procesni pristup – načelo (pristup) koji daje veću vjerojatnost da će organizacija postići svoje ciljeve ako poslovne aktivnosti sagledava, razumije, njima upravlja i realizira kroz jasne poslovne procese.

Rizik – utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat (utjecaj je pozitivno ili negativno odstupanje). Često je izražen kao kombinacija posljedice događaja i vjerojatnosti njenog ponavljanja.

Trajno poboljšavanje - ponavljajuća radnja za poboljšavanje performansi sustava u poslovanju. Proces uspostavljanja ciljeva i pronalaženja prilika za poboljšavanje, proces koji korištenjem nalaza i zaključaka unutarnje ili vanjske neovisne prosudbe, temeljem analiza različitih vrsta podataka, kontrola ili pomoću drugih sredstava dovodi do korektivnih ili preventivnih radnji.

Upravljanje kvalitetom – jedan od najvažnijih zadataka suvremenog menadžmenta koji zbog sve intenzivnije konkurencije na tržištu, dobiva sve veće značenje. U najužoj je vezi sa zadovoljstvom korisnika, ali i zaposlenika. Podrazumijeva uspostavljanje politike kvalitete, ciljeva kvalitete, planiranje, kontrolu, osiguravanje i poboljšavanje kvalitete.

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

Vanjski sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete - obuhvaća vrednovanje i ocjenu kvalitete predmeta vrednovanja koji se temelje na objektivnim i jasnim kriterijima. U kontekstu visokog

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

Vanjska neovisna periodična prosudba unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete - postupak prosudbe stupnja razvijenosti i učinkovitosti unutarnjega sustava osiguravanja kvalitete na ustanovi koja je predmet vrednovanja. Ishod toga postupka jest izvješće s ocjenom razvijenosti i učinkovitosti sustava za osiguravanje kvalitete kao i s preporukama za njegovo poboljšanje.

1.2. Sustav osiguravanja kvalitete na visokoškolskim ustanovama u Hrvatskoj

Bolonjska deklaracija je zajednička deklaracija europskih ministara obrazovanja potpisana u gradu Bologni 1999. godine. Odnosi se na reformu sustava visokog obrazovanja u Europi koja je postala poznata kao Bolonjski proces. Republika Hrvatska je na ministarskoj konferenciji 2001. godine potpisala Bolonjsku deklaraciju te je sukladno tome 2003. godine donesen Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju koji počiva na načelima Bolonjske deklaracije. Time je, među ostalim, omogućeno stvaranje nacionalnih sustava za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, kao i njihovo uključivanje u Europsku mrežu za osiguravanje kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete podrazumijeva Standarde i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja.

Vezano za nacionalni kontekst, u Republici Hrvatskoj su visoko obrazovanje i znanost uzajamno usko povezani. Primarna odgovornost za kvalitetu visokog obrazovanja i znanosti leži na visokim učilištima i znanstvenim organizacijama. Odgovornost za procese osiguravanja kvalitete vezana je uz Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, Nacionalno vijeće za znanost, Rektorski zbor, Studentski zbor i Vijeće veleučilišta i visokih škola, te Agenciju za znanost i visoko obrazovanje RH (AZVO). Agencija je javna ustanova te neovisna i međunarodno priznata agencija za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti koja je strateškom odlukom usmjerena na trajno unapređivanje kvalitete svih svojih aktivnosti u skladu s nacionalnim zakonodavnim okvirom, Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG), zahtjevima norme ISO 9001:2015 te dobrom praksom u području osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja i znanosti. Agencija u cjelokupnom sustavu dakle ima ulogu kontinuiranog promicanja kulture kvalitete, povezivanja znanstvene i obrazovne zajednice, a svoje djelovanje temelji na načelima projekata pri čemu je nezavisna od institucija koje vrednuje.

1.3. Svrha i cilj priručnika za osiguravanje kvalitete Veleučilišta Baltazar Zapešić

Priručnik za osiguravanje kvalitete Veleučilišta Baltazar Zapešić (u daljnjem tekstu: Priručnik) izrađen je sa svrhom definiranja jedinstvenog mehanizma pomoću kojega će se planirati, osiguravati i unapređivati kvaliteta svih segmenata poslovanja Veleučilišta. Kroz Priručnik se nastoji svim dionicima (nastavnicima, studentima, stručnim i ostalim službama Veleučilišta, vanjskim dionicima, članovima Uprave te ostalim zainteresiranim stranama) omogućiti razumijevanje, preglednost, učinkovitije snalaženje i aktivno (su)kreiranje sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete rada Veleučilišta. Time se ujedno stvara i svojevrsan vodič, odnosno formalni okvir za ostvarivanje zajedničkih ciljeva i vrijednosti, sve u svrhu postizanja izvrsnosti kroz nastojanja da se dosegnu najviše nacionalne i međunarodne norme/standardi upravljanja kvalitetom u visokom obrazovanju. Postizanje izvrsnosti osnažuje uzajamno povjerenje i predanost ljudi koji djeluju na Veleučilištu, pri čemu se od svih dionika očekuje puni doprinos i odgovornost u razvoju kulture kvalitete.

Nadalje, svrha je priručnika pomoći u primjeni procesnog pristupa upravljanja Veleučilištem uz neprekidna poboljšavanja sveukupnih organizacijskih sposobnosti. Procesni pristup opisan je Demingovim¹ krugom: *planiraj – učini – provjeri – djeluj*, te je i sadržaj ovog priručnika utemeljen na toj logici.

Priručnik utvrđuje glavne procese i opisuje aktivnosti koje se provode unutar tih procesa te opisuje načine provedbe navedenih aktivnosti. Priručnik je izrađen na temelju Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area - ESG*), norme ISO 9001:2015, u skladu sa zakonskim i drugim aktima u području osiguravanja kvalitete, te provedbe obveza utvrđenih Pravilnikom o sustavu za osiguravanje kvalitete Veleučilišta Baltazar Zapešić. Priručnik upućuje na izradu i upotrebu dokumenata i postupaka, kao i na dobru praksu, koji će njihovom provedbom osigurati djelotvornost u sustavu osiguravanja kvalitete u svim segmentima djelovanja Veleučilišta.

Priručnik ima za cilj omogućiti njegovim korisnicima pomoć u:

- izgradnji sustava kvalitete sukladno ESG smjernicama i standardima,
- kontinuiranom provođenju, razvoju i nadogradnji sustava kvalitete,
- analizi postojećih učinaka sustava kvalitete,
- provođenju postupaka osiguravanja kvalitete i ocjene rizika sustava upravljanja kvalitetom,
- analizi i procjeni zadovoljstva unutarnjih i vanjskih dionika kvalitetom nastavnog procesa i ostalim segmentima poslovanja Veleučilišta,
- povećanju kvalitete i učinkovitosti nastavne, znanstveno-istraživačke i stručne djelatnosti,
- razvijanju postupaka unutarnje prosudbe,

¹ W. Edwards Deming (1900. – 1993.) – američki inženjer, statističar, profesor, autor i savjetnik za upravljanje

- ostvarivanju visoke razine kvalitete i stvaranju preduvjeta za dobivanje certifikata kvalitete,
- promicanju kulture kvalitete na Veleučilištu.

Aktivnosti sustava za osiguravanje kvalitete u priručniku definirane su prema područjima osiguravanja kvalitete, u skladu s ESG standardima i smjernicama. Područja osiguravanja kvalitete su: (1) politika i postupci osiguravanja kvalitete; (2) izrada i odobravanje programa; (3) učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studente; (4) upisi i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje; (5) nastavno osoblje; (6) resursi za učenje i podrška studentima; (7) upravljanje informacijama; (8) informiranje javnosti; (9) kontinuirano praćenje i periodička revizija programa, te (10) periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete.

Unutar svakog područja definirani su:

- standardi – iskazi o očekivanoj razini zahtjeva i uvjeta prema kojima se ocjenjuje kvaliteta,
- smjernice – vrijednosti kojima se teži u osiguravanju kvalitete i prema kojima se određuju pravci djelovanja u skladu s politikama,
- aktivnosti – postupci kojima se ostvaruju ciljevi, uz navođenje vremenskog okvira provedbe, razina odgovornih za prijedloge, izradu i provedbu, te provjeru i donošenje,
- primjeri dobre prakse – postojeći postupci čija primjena doprinosi unaprjeđenju kvalitete procesa.

Priručnik je prema potrebi potrebno dopunjavati s ciljem kontinuiranog poboljšanja kvalitete, a primjenjuje se na cjelokupnu djelatnost Veleučilišta i njegovu organizacijsku strukturu. Priručnik je dostupan na web stranici Veleučilišta www.bak.hr.

2. KRATKI OPIS VELEUČILIŠTA BALTAZAR

2.1. Povijesni prikaz razvoja

Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić iz Zaprešića kao visokoškolska ustanova s pravom javnosti započelo je s nastavnim radom akademske godine 2001./2002. pod nazivom Visoka škola za poslovanje i upravljanje, s pravom javnosti „Baltazar Adam Krčelić“ Zaprešić. Ime je dobilo po Baltazaru Adamu Krčeliću, poznatom hrvatskom povjesničaru, teologu i pravniku, rođenom 1715. godine u Šenkovcu, mjestu pokraj Zaprešića. Osnivač Veleučilišta je Grad Zaprešić, Nova ulica 10, Zaprešić. Sjedište Veleučilišta je na adresi Ulica Vladimira Novaka 23 u Zaprešiću.

Pod sadašnjim nazivom Veleučilište je upisano u Sudski registar Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske 11. travnja 2014. Veleučilište ima status neprofitnog visokog učilišta (ustanove) s pravom javnosti, koje se financira isključivo iz sredstava školarine studenata. Višak prihoda nad rashodima ulaže se u daljnji rast i razvoj, poboljšanje uvjeta rada, usavršavanje nastavnika i drugih zaposlenika te očuvanje i poboljšanje studentskog standarda.

2.2. Djelatnosti Veleučilišta

Temeljem dopusnica nadležnog ministarstva Veleučilište ustrojava i izvodi preddiplomske stručne studije u trajanju od tri godine, specijalističke diplomatske stručne studije u trajanju od dvije godine te programe cjeloživotnog obrazovanja. Veleučilište organizira i provodi visokostručni, znanstveni i istraživački rad u znanstvenim područjima i disciplinama u skladu sa zakonom, te u tu svrhu osigurava istraživačku infrastrukturu. Ta se djelatnost obavlja od strane znanstvenika i nastavnika izabranih u znanstveno-nastavna i nastavna zvanja te od strane suradnika izabranih u suradnička zvanja, kao i od strane vanjskih suradnika iz gospodarstva, kulturnih i drugih ustanova i institucija. U obavljanju svoje djelatnosti Veleučilište potiče mobilnost i međunarodnu suradnju studenata i nastavnika te sudjeluje u zajedničkim obrazovnim, stručnim i znanstvenim istraživačkim programima s drugim pravnim osobama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.

Veleučilište trenutno izvodi nastavu i obavlja sve ostale djelatnosti na četiri različite lokacije: (1) Zaprešić, Vladimira Novaka 23; (2) dislocirana lokacija u Zagrebu, Lastovska ulica 23; (3) dislocirana lokacija u Biogradu na Moru, Šetalište kneza Branimira 52; (4) dislocirana lokacija u Osijeku, Šetalište kardinala Franje Šepera 13.

Registrirane djelatnosti Veleučilišta su:

- ustrojstvo i izvedba preddiplomskih stručnih studija u skladu sa zakonima, statutom Veleučilišta i odgovarajućim dopusnicama,
- ustrojstvo i izvedba specijalističkih diplomatskih stručnih studija u skladu sa zakonima, statutom Veleučilišta i odgovarajućim dopusnicama,
- ustrojstvo i izvedba različitih oblika stručnog usavršavanja iz područja društvenih znanosti u sustavu cjeloživotnog obrazovanja,
- obavljanje visokostručnog i znanstvenog istraživačkog rada,
- organiziranje stručnih i znanstvenih konferencija, simpozija, okruglih stolova, seminara i ostalih skupova,
- izdavanje i suizdavanje knjiga i časopisa,
- prodaja knjiga, časopisa, skripata i tiskanica za potrebe studenata.

Koristeći se spoznajama o Bolonjskoj deklaraciji, kao i o ustrojstvu visokih učilišta sličnog tipa u Europi i SAD-u, Veleučilište je od svoga osnutka pa do danas osmišljavalo i koncipiralo studijske programe koji su ustrojeni po modularnom programskom sustavu, koji omogućava veće kombiniranje profila i pokretljivosti studenata unutar programa, kao i prema drugim stručnim programima. U nastavku se daje pregled studijskih programa koji se izvode na Veleučilištu:

- Preddiplomski stručni studij Poslovanje i upravljanje, u znanstvenom području društvenih znanosti, znanstvenom polju ekonomije, s usmjerenjima Poslovna ekonomija i financije, Menadžment u kulturi i kulturnom turizmu i Menadžment uredskog poslovanja

- Preddiplomski stručni studij Informacijske tehnologije, u znanstvenom području društvenih znanosti, znanstvenom polju informacijskih i komunikacijskih znanosti
- Specijalistički diplomski stručni studij Financijski menadžment, u znanstvenom području društvenih znanosti, znanstvenom polju ekonomije
- Specijalistički diplomski stručni studij Projektni menadžment, u interdisciplinarnom području znanosti, znanstvenom polju projektnog menadžmenta
- Specijalistički diplomski stručni studij Komunikacijski menadžment, u znanstvenom području društvenih znanosti, znanstvenom polju informacijskih i komunikacijskih znanosti
- Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment javnog sektora, u znanstvenom području društvenih znanosti, znanstvenom polju ekonomije
- Specijalistički diplomski stručni studij Upravljanje inovacijama, u znanstvenom području društvenih znanosti, znanstvenom polju ekonomije.

2.3. Organizacijska struktura

Unutarnja organizacija Veleučilišta objedinjuje rad: ureda dekana, veleučilišnih odjela, studija i studijskih usmjerenja, katedri, vanjskih organizacijskih jedinica, tajništva Veleučilišta.

Ured dekana objedinjava rad: dekana, prodekana za odgovarajuća područja rada, pomoćnika dekana, glavnog tajnika, voditelja ureda dekana.

Na Veleučilištu su ustrojeni slijedeći odjeli:

- Odjel preddiplomskih stručnih studija
- Odjel specijalističkih diplomskih stručnih studija
- Odjel znanstveno-istraživačkog rada
- Odjel za cjeloživotno obrazovanje i učenje
- Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
- Odjel za mobilnost i međunarodnu suradnju.

Studiji su ustrojbene jedinice veleučilišnih odjela koji obavljaju nastavne, stručne i istraživačke poslove. Veleučilište trenutno izvodi šest različitih studija na preddiplomskoj i diplomskoj razini:

- 1) Preddiplomski stručni studij Poslovanje i upravljanje s tri usmjerenja:
 - Poslovna ekonomija i financije
 - Menadžment u kulturi i kulturnom turizmu
 - Menadžment uredskog poslovanja
- 2) Preddiplomski stručni studij Informacijske tehnologije
- 3) Specijalistički diplomski stručni studij Financijski menadžment
- 4) Specijalistički diplomski stručni studij Projektni menadžment
- 5) Specijalistički diplomski stručni studij Komunikacijski menadžment

6) Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment javnog sektora

Katedre, kao nastavne jedinice, okupljaju sve nastavnike i suradnike koji sudjeluju u nastavnom procesu kolegija pojedine katedre:

- Katedra za financije i računovodstvo
- Katedra za sociologiju i srodne discipline
- Katedra za pravo i strane jezike
- Katedra za menadžment i poduzetništvo
- Katedra za marketing i komunikacije
- Katedra za ekonomiju i kvantitativne analize.

Vanjske organizacijske jedinice Veleučilišta jesu:

- Dislocirani centar u Zagrebu
- Dislocirani i konzultativni centar u Osijeku
- Dislocirani centar u Biogradu na Moru

Tajništvo jest zajednička ustrojbeno jedinica koja objedinjava službe i djelatnike koji obavljaju pravne, upravno-pravne, kadrovske, financijsko-računovodstvene, informatičke, nakladničke, administrativno-tehničke, opće i druge poslove od zajedničkog interesa.

Služba općih i pravnih poslova, s odsjecima:

- Odsjek za pravne i kadrovske poslove
- Odsjek za poslove digitalizacije, zaštite na radu i odnose s javnošću
- Odsjek za projekte
- Odsjek za održavanje
- Odsjek za poslove nabave

Služba za urudžbene poslove, poslove studentske referade i arhivske poslove, s odsjecima:

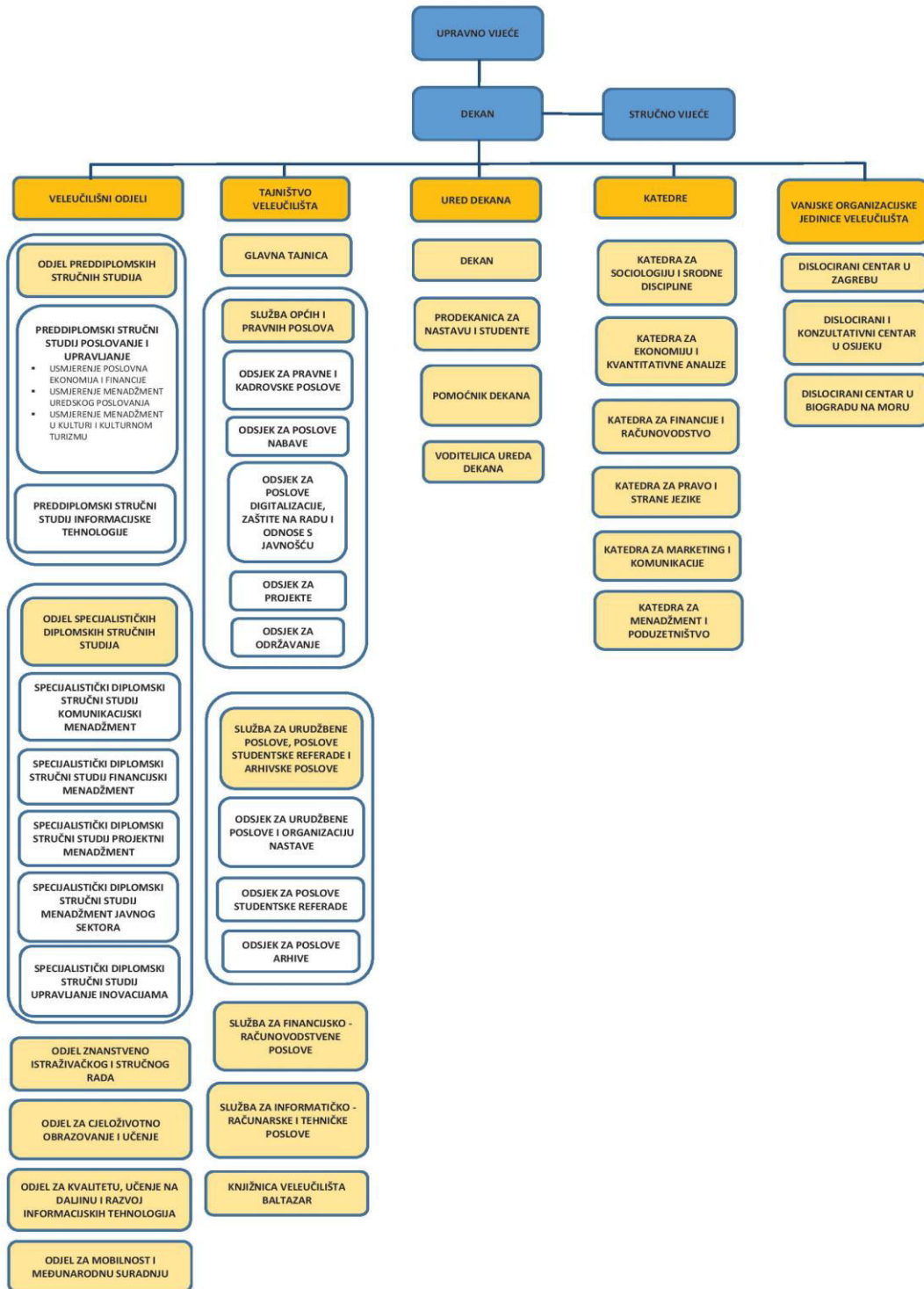
- Odsjek za urudžbene poslove i organizaciju nastave
- Odsjek za poslove arhive
- Odsjek za poslove studentske referade

Služba za financijsko-računovodstvene poslove

Služba za informatičko-računarske i tehničke poslove

Knjižnica Veleučilišta Baltazar.

Slika 1. Dijagram unutarnje organizacijske strukture Veleučilišta Baltazar



2.4. Vizija i misija

Izjava o viziji:

Vizija Veleučilišta Baltazar Zaprešić jest postati napredno visoko učilište, prepoznatljivih obrazovnih programa koji osnažuju studente za promjenjivo i nepredvidivo poslovno okruženje.

Izjava o misiji:

Misija Veleučilišta Baltazar Zaprešić jest pružiti kvalitetno obrazovanje i podršku studentima u razvoju njihove karijere te kroz tržišno orijentirane studijske programe promicati nova znanja. U suradnji s gospodarstvom, Veleučilište omogućuje studentima aktivno uključivanje na tržište rada te povezuje studente i poslovnu zajednicu. Veleučilište potiče razvoj kreativnih pojedinaca sposobnih za upravljanje poslovnim procesima koji će doprinosti održivom razvoju društva u cjelini.

2.5. Strategija i temeljne organizacijske vrijednosti

Polazište strateške razvojne orijentacije Veleučilišta nalazi se u viziji, misiji i temeljnim organizacijskim vrijednostima. Strategija i strateški ciljevi razvoja primarno su harmonizirani sa slijedećim dokumentima: (1) Strategijom obrazovanja, znanosti i tehnologije RH; (2) Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG).

Temeljni ciljevi Veleučilišta definirani kroz Strateški plan razvoja za razdoblje od 2021. do 2026. godine odnose se na:

- razvoj proaktivnog pristupa u primjeni teorijskih i empirijskih dostignuća za unapređenje poslovnih procesa,
- stvaranje ozračja etičnosti, transparentnosti i odgovornosti rada u svrhu ostvarenja dugoročno održivog poslovanja, te
- kontinuiranu težnju prema izvrsnosti kroz pružanje podrške za osobni i profesionalni rast i razvoj svih zaposlenika i studenata Veleučilišta

, te su definirani po slijedećim područjima:

- 1) Upravljanje, rukovođenje i organizacija
- 2) Sustav upravljanja kvalitetom
- 3) Studijski programi
- 4) Nastavni proces i podrška studentima
- 5) Nastavnički i institucijski kapaciteti
- 6) Stručna i znanstvena djelatnost
- 7) Društvena uloga Veleučilišta

- 8) Međunarodna suradnja i internacionalizacija Veleučilišta
- 9) Dugoročno održivo i financijski stabilno poslovanje.

Vodstvo Veleučilišta razmatra i prihvaća godišnja izvješća o operativnoj provedbi ciljeva, zadaća i provedbenih aktivnosti koje su navedene u Strateškom planu Veleučilišta. Većina postavljenih ciljeva u proteklom petogodišnjem razvoju uspješno je realizirana te se u nadolazećem strategijskom razdoblju očekuje nastavak razvoja sustava osiguranja kvalitete u svim područjima definiranim ESG standardima i ISO normom 9001:2015, s posebnim naglaskom na analizu i upravljanje rizicima.

Nadalje, djelatnost Veleučilišta zasniva se na slijedećim organizacijskim vrijednostima:

- kvaliteta i težnja prema izvrsnosti te usporedba s međunarodnim standardima kvalitete i težnja prema međunarodnoj akreditaciji
- kreativnost studenata i nastavnika Veleučilišta utemeljena na znanstvenim dostignućima i primijenjenim istraživanjima te na promjenama i spoznajama suvremenog društva, ali i konkretne zajednice u kojoj djelujemo
- sloboda akademskog izražavanja i kreativnog djelovanja u civilizacijskim i humanističkim okvirima
- autonomija i neovisnost o bilo kakvom utjecaju politike, religije, ideologije i kapitala
- otvorenost za sve promjene u realizaciji programa i za druge ideje, konstruktivnu kritiku i alternativne koncepcije, kroz poticanje kreativnog i inovativnog potencijala ustanove i okruženja
- otvorenost za suradnju s drugim hrvatskim i inozemnim visokim učilištima na zajedničkim projektima
- visoka akademska kvaliteta s jedne strane i povezanost s praksom s druge strane usmjerit će ukupno djelovanje Veleučilišta i obilježavati stil upravljanja.

3. SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE (SOK) NA VELEUČILIŠTU BALTAZAR

3.1. Politika kvalitete

Politika kvalitete Veleučilišta Baltazar Zaprešić odnosi se kontinuirano unaprjeđivanje razine kvalitete usluga sukladno zahtjevima svjetskih norma, ESG standarda te zakonskih i podzakonskih propisa. Praćenjem suvremenih trendova u obrazovnom procesu, Veleučilište Baltazar Zaprešić osigurava konkurentnost na hrvatskom i europskom tržištu, u skladu sa zahtjevima i načelima Bolonjskog procesa, te kriterijima izvrsnosti europskog prostora znanja i obrazovanja.

Kvaliteta je prisutna u svim segmentima i etapama akademskih i poslovnih procesa. Stalnim poboljšanjem poslovnih procesa i usluga, Veleučilište Baltazar Zaprešić dokazuje svoju

opredijeljenost za ostvarivanje poslovne izvrsnosti. Razvoj i osiguravanje kvalitete na Veleučilištu Baltazar usmjereno je prema što boljem udovoljavanju zahtjevima unutarnjih i vanjskih ciljnih skupina.

Veleučilište Baltazar Zaprešić provodi trajno osiguranje kvalitete na svim organizacijskim razinama, a što obuhvaća sljedeće segmente:

- Razvijanje sustava osiguranja kvalitete temeljenog na standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete na europskom i svjetskom obrazovnom prostoru
- Kontinuirano unaprjeđivanje sustava upravljanja i rukovođenja usmjerenog na razvoj kulture kvalitete
- Trajno usklađivanje nastavnog procesa s potrebama tržišta rada i zahtjevima poslodavaca u svrhu unaprjeđenja kompetencija studenata kroz integraciju s realnim sektorom i lokalnom zajednicom
- Jačanje društvene uloge i povezivanje naprednih znanja i inovacija uz poticanje aktivnog angažmana vanjskih i unutarnjih dionika u svrhu osuvremenjivanja nastavnih sadržaja
- Pružanje podrške, poticanje osobnog i profesionalnog razvoja studenata te usmjerenost na njihov uspjeh kroz primjenu nastavnih metoda poučavanja usmjerenih na studente
- Poticanje zaposlenika na usavršavanje te osnaživanje nastavnika kroz podršku znanstveno-stručne i nastavničke djelatnosti. Kroz aplikativno orijentirana istraživanja usklađena sa socijalno i ekonomski relevantnim pitanjima, pružanje novih uvida koji mogu doprinijeti rješavanju lokalno i regionalno značajnih problema.

Ispunjavanjem zahtjeva i očekivanja svojih ciljnih skupina, Veleučilište Baltazar Zaprešić osigurava postizanje i povećanje njihovog zadovoljstva uslugama, što je temelj politike kvalitete. Veleučilište Baltazar Zaprešić stalno poboljšava unutarnju i vanjsku komunikaciju te promiče kulturu partnerstva i suradnje, čime osigurava prepoznatljiv ugled tržišno orijentirane organizacije. Veleučilište Baltazar Zaprešić teži biti sve bolje u onome što radi, redovito preispitujući koncepciju i provedbu politike kvalitete.

3.2. Cilj i područja djelovanja sustava osiguravanja kvalitete

Osiguravanje kvalitete pridonosi razvoju kulture kvalitete koja se temelji na potrebama svih dionika i društva te odgovornom i održivom poslovanju. Za uspostavu i primjenu sustava osiguravanja kvalitete (SOK), Veleučilište ima za cilj implementirati i kontinuirano unaprjeđivati model integriranog sustava osiguravanja kvalitete koji je vođen Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG), nacionalnim zakonskim te drugim propisima i aktima koji uređuju područje osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete, kao i normama Međunarodne organizacije za standardizaciju (ISO).

Opći cilj SOK-a jest izgradnja institucijskog mehanizma za trajno i sustavno vrednovanje i koordinaciju mjera i postupaka vezanih za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete studiranja na Veleučilištu sa svrhom promicanja najviših standarda profesionalnog i stručnog razvoja u svim područjima djelovanja Veleučilišta. Rezultati sustava kvalitete trebaju biti dostupni svim dionicima u obrazovnom procesu, odnosno vanjskim i unutarnjim dionicima. Među unutarnje dionike ubrajaju se studenti, nastavnici, asistenti, vanjski suradnici i pomoćno tehničko-administrativno osoblje, dok vanjski dionici podrazumijevaju bivše studente, alumni klub, partnerske institucije, gospodarske subjekte, stipenditore, lokalnu, regionalnu i državnu samoupravu, osnivače itd. Vanjski dionici ujedno su uključeni u provjeru sustava kvalitete putem rada povjerenstava, a također su i važan izvor informacija u procesu vrednovanja.

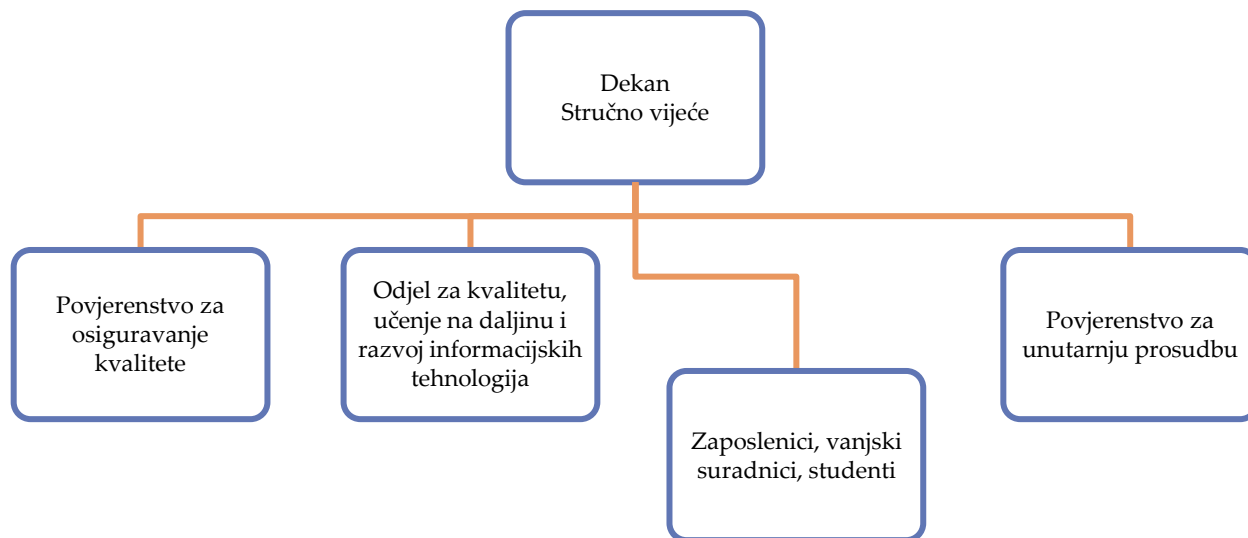
Područja djelovanja SOK-a na Veleučilištu jesu:

- politika i postupci razvoja i primjene sustava osiguravanja kvalitete,
- postupci izrade, predlaganja i odobravanja studijskih programa,
- učenje, poučavanje, vrednovanje i ocjenjivanje dostignuća studenata te međunarodna suradnja i razmjena,
- upisi, napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje informalnog učenja,
- poslovi, aktivnosti, obveze te usavršavanje nastavnika i suradnika u nastavi,
- resursi za izvođenje studijskih programa, cjeloživotnog obrazovanja, učenje i potporu studentima,
- učinkovitost informacijskog sustava (prikupljanje, analiza i korištenje informacija),
- informiranje i javnost rada,
- kontinuirano praćenje, analiza i periodička revizija i izmjena studijskih programa,
- periodičko vanjsko i kontinuirano unutarnje vrednovanje sustava upravljanja kvalitetom,
- društvena odgovornost.

3.3. Ustroj sustava osiguravanja kvalitete

Prema Pravilniku o sustavu osiguravanja kvalitete Veleučilišta Baltazar Zaprešić, sustavom upravlja Stručno vijeće na čelu s Dekanom. Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete predstavlja savjetodavno i stručno tijelo Stručnog vijeća i Dekana. Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija je ustrojstvena jedinica sukladno Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu Veleučilišta. Nadalje, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu objedinjava i koordinira sve aktivnosti vezane za unutarnju prosudbu sustava osiguranja kvalitete te je odgovorno Dekanu.

Slika 2. Ustroj sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta Baltazar Zaprešić



Stručno vijeće razmatra i ocjenjuje sustav osiguravanja kvalitete i rezultate svih dionika sukladno područjima djelovanja SOK-a, te donosi smjernice, korektivne radnje, mjere i aktivnosti za poboljšavanje, a osobito odluke o:

- prihvaćanju Strategije razvoja, njezinoj reviziji i izmjeni te godišnjim izvješćima o provedbi Strategije,
- akcijskom planu za unapređivanje SOK-a,
- poslovniku sustava upravljanja i procedurama za osiguravanje kvalitete,
- usvajanju godišnjih i periodičkih planova i izvješća iz područja kvalitete i rada Odjela za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija,
- izvješća Povjerenstva za osiguravanje kvalitete.

Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete sastoji se od sedam članova koje imenuje dekan. Dva člana Povjerenstva čine predstavnici studenata, jedan je predstavnik administrativno-tehničkog osoblja, tri su predstavnika nastavnika i suradnika te je jedan član Povjerenstva predstavnik vanjskih dionika. Predsjednik Povjerenstva je prodekan ili osoba koju imenuje dekan. Povjerenstvo kao tijelo sustava SOK-a u koordinaciji s drugim savjetodavnim i stručnim tijelima Veleučilišta sudjeluje u analizi i razvoju postupaka vrednovanja, razvijanja unutarnjih mehanizama osiguranja i unapređenja sustava kvalitete. U tom smislu:

- potiče kontinuirane rasprave o kvaliteti te promiče kulturu kvalitete na Veleučilištu, ali i u široj visokoškolskoj zajednici i javnosti,

- na temelju analiza vanjskog i unutarnjeg vrednovanja predlaže Dekanu i Stručnom vijeću strategiju osiguranja kvalitete kao i smjernice, kriterije, standarde i postupke njezina ostvarivanja i neprekidnog cikličkog poboljšavanja,
- predlaže Stručnom vijeću plan aktivnosti u području osiguranja kvalitete i mehanizme za unapređenje sustava kvalitete te potiče inovacije i razvoj u svrhu podizanja kvalitete,
- prati i analizira periodička unutarnja vrednovanja kvalitete kao i ostale postupke s tim ciljem, o čemu izvješćuje Dekana i Stručno vijeće,
- predlaže Dekanu i Stručnom vijeću postupke i mjere za unapređivanje postojećeg stanja,
- sudjeluje u razvoju postupaka vrednovanja, razvijanju unutarnjih mehanizama osiguranja i unapređenja sustava kvalitete kroz: razvoj indikatora kvalitete, praćenje kvalitete nastavnog procesa (anketiranje), definiranje i primjenu kriterija, standarda i postupaka praćenja sustava kvalitete.

Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija koordinira i obavlja stručne i administrativne poslove u vezi s akreditacijom i reakreditacijom, unutarnjem i vanjskom vrednovanju sustava kvalitete Veleučilišta prema ESG standardima, normi ISO 9001:2015, drugim međunarodnim normama te propisima iz područja osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju. Osim navedenih poslova Odjel obavlja stručne i administrativne poslove za Povjerenstvo za osiguranje kvalitete te najmanje jednom godišnje informira sve unutarnje i vanjske dionike o sustavu osiguranja kvalitete na Veleučilištu. Odjel također surađuje s Agencijom za znanost i visoko obrazovanje te unutarnjim i vanjskim dionicima sustava upravljanja kvalitetom Veleučilišta.

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu je nezavisno tijelo Veleučilišta za područje osiguranja kvalitete koje svojom odlukom imenuje Dekan. Članovi ovog Povjerenstva ne smiju biti i članovi Povjerenstva za osiguravanje sustava kvalitete. Sastoji se od pet članova, koje čine jedan predstavnik studenata, dva predstavnika nastavnika i suradnika, jedan predstavnik nenastavnog osoblja te jedan predstavnik iz redova vanjskih dionika. Povjerenstvo ujedinjava i koordinira sve aktivnosti vezane za unutarnju prosudbu sustava osiguranja kvalitete na Veleučilištu. Najmanje jednom godišnje prema planu provodi proces unutarnje prosudbe sustava kvalitete. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu obavlja i druge poslove utvrđene odredbama općih akata Veleučilišta, odlukama Stručnog vijeća i Dekana. Članovi Povjerenstva imaju pravo na dostupnost materijala, dokumenata i podataka koji su im potrebni za realizaciju svojih zaduženja.

Sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu Baltazar dakako ne djeluje samo u sklopu formalno navedenih mehanizama, već se na svim razinama nastoji osvijestiti važnost pojedinačnog doprinosa sveukupnoj kvaliteti institucije. Stoga je bitno promovirati kulturu kvalitete te izgradnju institucijskih mehanizama za trajno i sustavno vrednovanje i koordinaciju mjera i postupaka vezanih za unapređenje kvalitete studiranja na Veleučilištu. Time rezultati djelovanja SOK-a postaju dostupni svim dionicima u obrazovnom procesu, odnosno vanjskim i unutarnjim dionicima. U nastavku se navode uloge i dužnosti ključnih dionika u SOK-a.

Slika 3. Uloga i dužnosti ključnih dionika u SOK-u na Veleučilištu Baltazar Zaprešić

DEKAN, PRODEKANI

- Uspostavljaju, provode i razvijaju SOK
- Izrađuju strateške dokumente
- Osiguravaju materijalnu i kadrovsku potporu svim tijelima i aktivnostima SOK-a

STRUČNO VIJEĆE

- Upravlja SOK-om i donosi strateške dokumente
- Analizira interne izvještaje
- Donosi planove, izvještaje, odluke i druge dokumente bitne za SOK

POVJERENSTVO ZA OSIGURAVANJE KVALITETE

- Razvija unutarnje mehanizme SOK-a
- Prikuplja, analizira i sistematizira informacije vezane uz SOK
- Savjetuje dekana i Stručno vijeće vezano uz SOK

POVJERENSTVO ZA UNUTARNJU PROSUDBU

- Periodički analizira i procijenjuje stupanj razvijenosti uspostavljenog SOK-a
- Procijenjuje učinkovitost SOK-a i njegov utjecaj na razvoj kulture kvalitete

NASTAVNICI

- Izvode nastavu te provode stručne i znanstveno istraživačke aktivnosti
- Sudjeluju u radu stručnih povjerenstava
- Kontinuirano unapređuju nastavne i ostale kompetencije
- Kontinuirano evaluiraju i prilagođavaju različite načine izvođenja nastave i pedagoške metode

ADMINISTRATIVNE I POMOĆNE SLUŽBE

- Pružaju potporu nastavnom procesu i drugim studentskim aktivnostima
- Izrađuju potrebnu dokumentaciju i vode odgovarajuće evidencije
- Kontinuirano unaprjeđuju stručne kompetencije

STUDENTI

- Aktivno sudjeluju u procesu učenja (motivacija, angažman, autonomija)
- Uključuju se u rad Veleučilišta (stručno vijeće, povjerenstva itd.)
- Suodgovorni za kvalitetu na instituciji

ALUMNI I OSTALI VANJSKI DIONICI

- Daju mišljenja o kvaliteti studijskih programa
- Podnose prijedloge za poboljšanja

3.4. Dokumentacija sustava osiguravanja kvalitete

Referentni dokumenti za ustroj i funkcioniranje SOK-a na Veleučilištu jesu:

- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju
- Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju
- Zakon o hrvatskom kvalifikacijskom okviru
- Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)
- Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije Republike Hrvatske
- Norma ISO 9001:2015
- Statut Veleučilišta Baltazar Zatrešić
- Strateški plan razvoja Veleučilišta Baltazar Zatrešić 2021.-2026.
- Politika kvalitete Veleučilišta Baltazar Zatrešić
- Pravilnik o sustavu osiguranja kvalitete Veleučilišta Baltazar Zatrešić

Nadalje, ostali dokumenti na razini Veleučilišta kojima se reguliraju poslovni procesi jesu:

- Statut Studentskog zbora
- Pravilnik o radu
- Pravilnik o studijima i studiranju
- Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu
- Pravilnik o završnim radovima na stručnim studijima
- Pravilnik o priznavanju i vrednovanju prethodnog učenja
- Pravilnik o ocjenjivanju studenata
- Pravilnik o ECTS bodovima u nastavnim aktivnostima
- Pravilnik o radu Etičkog povjerenstva
- Pravilnik o cjeloživotnom obrazovanju
- Pravilnik o stručnog praksi preddiplomskih i diplomskih stručnih studija
- Pravilnik o disciplinskoj odgovornosti studenata
- Pravilnik o studiranju vrhunskih sportaša
- Pravilnik o potpori za pokriće troškova prehrane studenata
- Pravilnik o akademskom priznavanju inozemnih visokoškolskih kvalifikacija
- Pravilnik o postupku provedbe jednostavne nabave
- Pravilnik o zaštiti osobnih podataka
- Pravilnik nakladničkoj djelatnosti
- Pravilnik o međunarodnoj mobilnosti studenata, nastavnika i nenastavnog osoblja
- Pravilnik o radu knjižnice
- Pravilnik o zaštiti arhivskog gradiva i javnog dokumentiranog gradiva
- Etički kodeks
- Kriteriji za odabir i angažiranje vanjskih suradnika

- Procedura za pokretanja novih studijskih programa te izmjena i dopuna odobrenih studijskih programa
- Procedura za obranu završnih radova
- Protokol interne komunikacije zaposlenika
- Protokol nabave knjižnične građe

3.5. Procesni pristup u razvoju i poboljšanju sustava kvalitete

Veleučilište Baltazar Zaprešić prihvatilo je procesni pristup pri razvoju i poboljšanju sustava kvalitete koji objedinjuje ciklus “*planiranje – provedba – provjera – djelovanje*”, tzv. PDCA ciklus (engl. *Plan-Do-Check-Act*), koji se često naziva i Demingov krug prema zagovorniku kvalitete koji ga je afirmirao u praksi. Procesni pristup omogućuje planiranje procesa i njihovih međudjelovanja, dok PDCA ciklus omogućuje organizaciji da osigura odgovarajuće resurse za svoje procese i odgovarajuće upravljanje tim procesima te da utvrdi i iskoristi prilike za poboljšanja. Bitno je naglasiti da je procesni pristup jedno od osnovnih načela upravljanja kvalitetom, koji je u skladu s međunarodnom normom ISO 9001, a bazira se na načelu da je za učinkovito funkcioniranje organizacije nužno utvrditi njene međusobno povezane radnje (procesne) te njima upravljati na jednostavan, učinkovit i efikasan način. Upravo ta interakcija PDCA metode i procesnog pristupa čine suštinu sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001.

Norma ISO 9001 definira proces kao aktivnost ili skup aktivnosti koja upotrebljava resurse kako bi ulazne veličine pretvorila u izlazne. Svaka tvrtka ili organizacija ima određen broj više ili manje povezanih procesa čije je odvijanje, u konačnici, od važnosti za kvalitetu proizvoda. Načelo koje je direktno vezano i koje se temelji na procesnom pristupu upravljanja organizacijom je načelo neprekidnog poboljšavanja, a ono počiva na činjenici da je stalno poboljšavanje sveukupnih radnih sposobnosti krajnji cilj svake organizacije s uspostavljenim sustavom upravljanja kvalitetom.

Metodologija se temelji na prethodno primijenjenom procesnom pristupu i činjenici da se s identificiranim poslovnim procesima poduzimaju slijedeće radnje:

P (engl. *Plan*) – planiranje i uspostavljanje ciljeva i procesa nužnih za ostvarivanje rezultata u skladu sa zahtjevima ključnih dionika i politikom organizacije.

D (engl. *Do*) – provedba (primjena) tih procesa, razvoj i testiranje novo implementiranih rješenja.

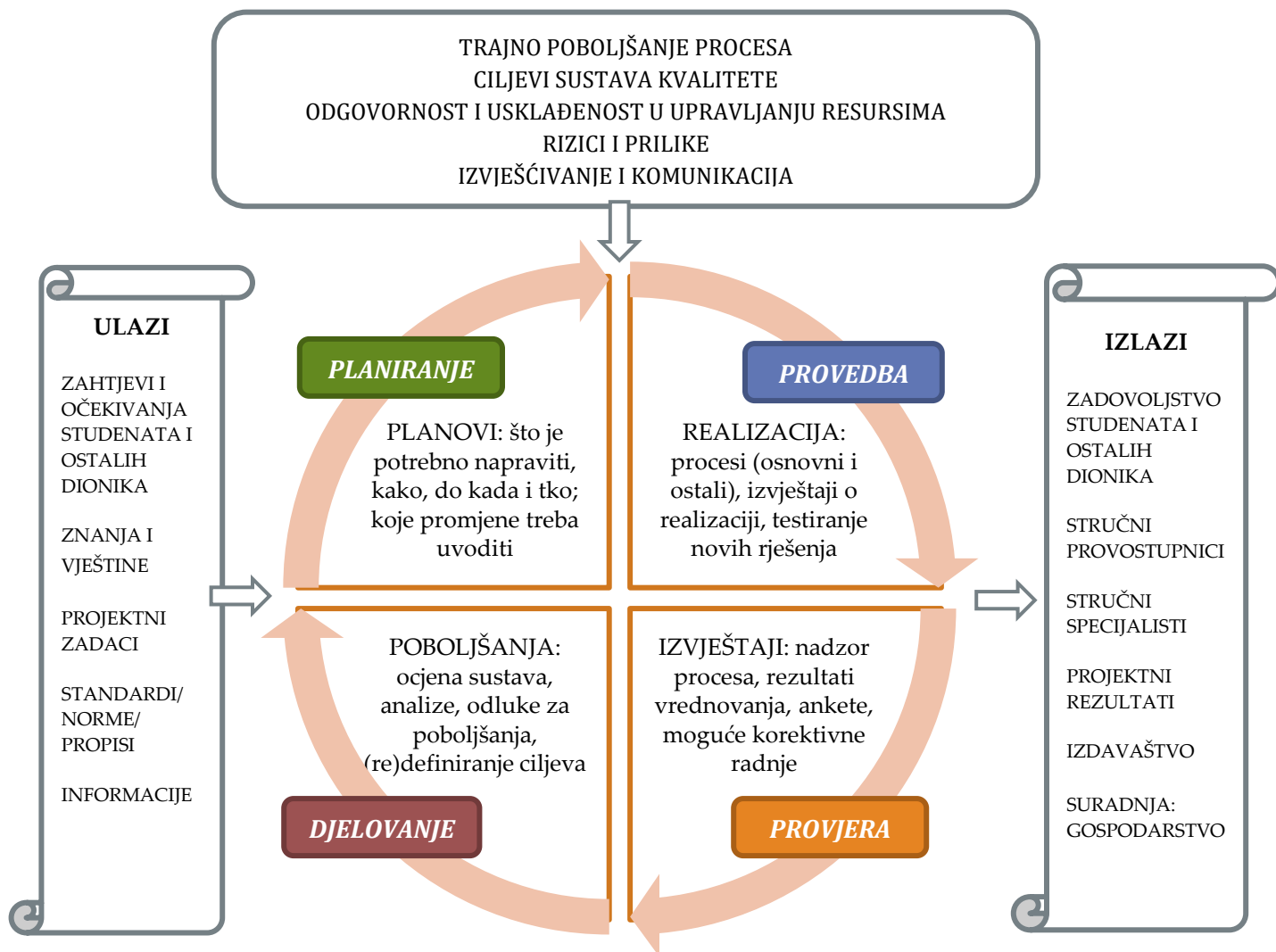
C (engl. *Check*) – provjera (kontrola) i mjerenje učinkovitosti procesa s obzirom na postavljenu politiku, ciljeve i zahtjeve.

A (engl. *Act*) – poduzimanje radnji za daljnje poboljšavanje procesa.

Neprekidnim ponavljanjem radnji: **Planiraj** - P (engl. Plan), **Učini** – D (engl. Do), **Provjeri** - C (engl. Check) i **Djeluj** - A (engl. Act) za svaki identificirani poslovni proces ili podproces neke organizacije

stvaraju se preduvjeti za ostvarivanje konačnog cilja, a to je neprekidno poboljšanje ukupne učinkovitosti uspostavljenog sustava.

Slika 4. Procesno usmjereni sustav za osiguravanje kvalitete Veleučilišta Baltazar



Procesno usmjereni pristup za unapređenje i trajno poboljšanje sustava za osiguravanje kvalitete na Veleučilištu Baltazar, koji potiče metodičan pristup u rješavanju problema i provedbi rješenja, te je u skladu s PDCA načelom, može se ukratko opisati na slijedeći način:

Planiranje - ova faza procesa podrazumijeva identifikaciju mogućih problema na svim razinama sustava te istraživanje potencijalnih rješenja. Pritom je bitno imati u vidu resurse s kojima organizacija raspolaže i nužnost izbjegavanja njihovog nepotrebnog trošenja do kojeg može doći

uslijed implementacije polovičnih ili loših rješenja. Stoga Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija svake godine donosi plan aktivnosti osiguranja kvalitete na razini Veleučilišta koji je usklađen sa svim odjelima. Da bi realizacija zacrtanih ciljeva bila čim uspješnija, tijekom godine se elementi planskih dokumenata raspravljaju sa voditeljima studija, pročelnicima katedri, kao i na tematskim sjednicama Stručnog vijeća. Nadalje, organiziraju se dodatna usavršavanja/edukacije djelatnika Veleučilišta koje Odjel organizira, a sve s ciljem bolje koordinacije i realizacije planova te promicanja kulture kvalitete. Misija, vizija i strateški ciljevi temelj su za godišnje planiranje samog sustava. Planiranje obuhvaća i izradu financijskog plana, kao i unapređenje resursa za zaposlenike i studente.

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

Provjera - s namjerom osiguranja praćenja tijeka provedbe sustava osiguranja kvalitete, Veleučilište tijekom godine obavlja čitav niz provjera (ocjene) sustava. Jednom godišnje izrađuje se realizacija plana aktivnosti, realizacija strategije razvoja i strategije osiguravanja kvalitete te izvješća o provedenim anketama. Sva izvješća objavljuju se na mrežnim stranicama i javno su dostupna. Također se jednom godišnje provodi audit sukladno ISO normi 9001:2015 te unutarnja prosudba putem integriranog postupka.

Djelovanje – faza koja podrazumijeva potrebu za stalnim poboljšanjima temeljem izvješća o realizaciji i praćenju indikatora kvalitete. Utvrđuju se elementi se poboljšanja, kako na razini dokumenata, tako i na provedbenoj razini. Poboljšanja obuhvaćaju sve dijelove i dionike sustava te se sukladno mjerama poboljšanja planiraju aktivnosti na razvoju kulture kvalitete za slijedeće razdoblje. Dio poboljšanja provodi se na operativnoj “svakodnevnoj” razini, kako bi se cjelokupni sustav što je bolje pripremio za novi ciklus planiranja.

Svi procesi usklađeni su s metodologijom upravljanja rizicima. Takav pristup, u smislu anticipiranja rizika omogućuje Veleučilištu da pristupi poduzimanju pravodobnih aktivnosti kojima se nastoji spriječiti nastanak onih događaja koji bi se mogli negativno odraziti na ostvarenje zacrtanih ciljeva organizacije (strateških i operativnih).

Rizik predstavlja mogućnost nastanka događaja koji mogu nepovoljno utjecati na sve aktivnosti organizacije, kao i na ostvarenje njezinih ciljeva. Prema ISO uputama, rizik je “*utjecaj nesigurnosti na ciljeve*”. Ta nesigurnost može imati za posljedicu pozitivno ili negativno odstupanje od očekivanih rezultata.

U odnosu na rizike procesa, inherentni rizik definira se kao mogući:

- rizik u ostvarivanju misije, općih i specifičnih ciljeva organizacije,

- rizik od pojave neučinkovitosti, rasipanja resursa, gubitaka,
- rizik nepridržavanja zakona, propisa, procedura
- rizik od nedosljednosti u provođenju vlastite politike,
- rizik netočnog evidentiranja financijskih i drugih podataka,
- rizik netočnog izvješćivanja.

Pri analiziranju inherentnog rizika mora se uzeti u obzir njihova vrijednosna značajnost, kao i učinak izvan organizacije. Strateška područja rizika su:

- ugled,
- financije i imovina,
- pružanje usluga (ljudi i informacije),
- ciljevi i trajnost poslovanja.

Primjeri rizika s kojima se najčešće suočavaju visokoškolske ustanove su:

- promjene u gospodarstvu (niže stope rasta, recesija, visoka zaduženost, povećanje kamatnih stopa itd.),
- nedostatne inovacije (što rezultira smanjenjem kvalitete usluga u odnosu na konkurente),
- zloupotreba financijskih sredstava, gubitci, prijevare, neprikladno ponašanje,
- nepravovremeno uvođenje novih tehnologija,
- nekompetentnost zaposlenika i nedostajuće vještine,
- slaba uključenost u projekte ili kašnjenja u njihovoj provedbi,
- neadekvatni standardi kvalitete.

Iznimno je bitno kategorizirati rizike što stvara podlogu za njihovu pravodobnu identifikaciju te planiranje odgovarajućih aktivnosti i komunikaciju informacija o riziku. Razumijevanje kategorija rizika pomaže i vodstvu organizacije da odabere najprikladnije alate i tehnike za identifikaciju i analizu rizika.

3.6. Mehanizmi praćenja i informiranja o stupnju razvijenosti SOK-a

Sustav za osiguravanje kvalitete kroz vlastite aktivnosti osigurava mehanizme praćenja rezultata pojedinih aktivnosti, za što je zaduženo Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, koje u svojem godišnjem izvješću predstavlja i analizira učinke provedenih aktivnosti s ciljem unapređenja kvalitete.

Unutarnja prosudba sustava za osiguravanje kvalitete

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu kvalitete Veleučilišta Baltazar zaduženo je za provedbu procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete (interni audit), najmanje jednom godišnje. Interni audit provodi se kombinacijom posjeta na licu mjesta (*in situ*), održavanja

sastanaka te prikupljanjem mišljenja studenata, nastavnika i nenastavnog osoblja. Nakon provedenog audita, sastavlja se izvješće o provedbi istog, kojim se među ostalim, daje pregled analize postojećeg stanja, ističu se identificirani rizici te se navode prijedlozi mjera za poboljšanje poslovnih procesa. U cilju učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom Povjerenstvo za unutarnju prosudbu ujedno (u sklopu izvješća) predlaže Odjelu za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija da razmotri prijedloge za poboljšanja koja su navedena kod pojedinih ustrojstvenih jedinica.

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete može također poslužiti kao polazište za postupak provođenja vanjske neovisne periodične prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete kojega provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje.

Vanjska prosudba za osiguravanje kvalitete od strane AZVO-a

Vanjska neovisna prosudba sustava osiguravanja kvalitete je periodični postupak čiji je okvir zadan Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (2009.), Pravilnikom o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete Agencije za znanost i visoko obrazovanje, te Priručnikom za audit Agencije za znanost i visoko obrazovanje. Cilj postupka je poticanje ustroja i daljnjeg razvoja sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima u Republici Hrvatskoj.

Postupkom audita procjenjuje se funkcionalnost unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete u smislu svakodnevne potpore i doprinosa ostvarenju institucijske misije i vizije, kroz prihvaćene politike koje se trebaju realizirati u procesima planiranja i upravljanja, provedbe i praćenja, procjene, te razvojnih poboljšanja. Postupak se sastoji od četiri faze: planiranja, posjeta, izvješća, te naknadnog praćenja (*follow-up*). Osnovni elementi vrednovanja u postupku audita kojega provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje obuhvaćaju:

- politiku kvalitete,
- planiranje i upravljanje,
- provedbu i praćenje,
- procjenu,
- poboljšanja, inovacije i utjecaj.

U postupku audita, svaki se pojedini element vrednovanja, a u konačnici i cjelokupni sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta, može naći u jednoj od tri faze razvoja: početnoj, razvijenoj i naprednoj.

Studentska anketa

Studentska anketa o procjeni kvalitete rada nastavnika, izvedbe kolegija te poslovanja i usluga Veleučilišta provodi se u okviru procesa upravljanja kvalitetom i vrednovanja uspješnosti nastavnog procesa, s ciljem procjene kvalitete rada nastavnika te usluga i poslovanja pojedinih

segmenata Veleučilišta. Među glavne ciljeve koji se nastoje postići provođenjem studentske ankete spadaju:

- procijeniti opće kriterije kvalitete rada nastavnika (kvaliteta nastave, dostupnost nastavnika)
- procijeniti zadovoljstvo studenata s ne-nastavnim aspektima poslovanja i usluga Veleučilišta (rad studentske referade, knjižnice, ugled Veleučilišta, dostupnost vodstva Veleučilišta, međunarodna suradnja i sl.)
- procijeniti zadovoljstvo studenata s pojedinim dimenzijama poslovanja (dostupnost informacija, organizacija ispitnih rokova, sadržaj i preglednost web stranica, vidljivost na društvenim mrežama, rad studentskog zbora i sl.)
- procijeniti kvalitetu upisanog usmjerenja, nastavnog kadra i Veleučilišta u cjelini
- prikazati pohvale i primjedbe studenata na rad nastavnika i izvedbu kolegija
- prikazati dimenzije poslovanja Veleučilišta s kojima su studenti najviše i najmanje zadovoljni
- prikazati komentare i prijedloge studenata za poboljšanje kvalitete rada Veleučilišta

Anketa se provodi tehnikom ispunjavanja anketnog upitnika (online ili klasičnim putem) krajem nastavnog ciklusa.

4. PODRUČJA OSIGURAVANJA KVALITETE NA VELEUČILIŠTU BALTAZAR

U ovome poglavlju priručnika nalazi se pregled ključnih aktivnosti sustava za osiguravanje kvalitete, koje su definirane zasebno za svako područje, u skladu s ESG standardima i smjernicama (isti se navode na početku svakog područja osiguravanja kvalitete).

4.1. Politika i postupci osiguravanja kvalitete

Standard: Visoka učilišta moraju imati politiku osiguravanja kvalitete koja je javno dostupna i dio njihovog strateškog upravljanja. Unutarnji dionici tu politiku moraju razvijati i provoditi putem odgovarajućih struktura i procesa i pritom uključivati i vanjske dionike. (ESG 1.1.)

Smjernice: Politike i procesi temelji su svakog koherentnog sustava unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji tvori ciklus trajnog poboljšavanja i doprinosi odgovornosti visokog učilišta. Takav sustav podržava razvoj kulture kvalitete u kojoj svi unutarnji dionici preuzimaju odgovornost za kvalitetu i bave se osiguravanjem kvalitete na svim razinama visokog učilišta. Kako bi se to olakšalo, politika kvalitete mora biti službeno usvojena i javno dostupna.

Politike osiguravanja kvalitete su najsvrsishodnije kada odražavaju odnos između znanstvenog rada i učenja i poučavanja te uzimaju u obzir nacionalni kontekst u kojem visoko učilište djeluje, kontekst na samom visokom učilištu i odabrani strateški pristup. Takva politika podupire:

- organizaciju sustava osiguravanja kvalitete,
- katedre, odsjeke, odjele, škole, fakultete i druge organizacijske jedinice, kao i uprave visokih učilišta, pojedine zaposlenike i studente u preuzimanju dužnosti u osiguravanju kvalitete,
- akademski integritet i slobode, pri čemu se budno pazi na svaku pojavu neetičnog postupanja,
- sprečavanje svih vrsta netolerancije i diskriminacije studenata ili zaposlenika,
- uključivanje vanjskih dionika u osiguravanje kvalitete.

Ta se politika provodi u praksi nizom procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji omogućavaju uključivanje i sudjelovanje cjelokupnog visokog učilišta. Samo visoko učilište odlučuje kako će tu politiku provoditi, pratiti i revidirati. Politika osiguravanja kvalitete pokriva i sve elemente rada visokog učilišta koji su podugovoreni s drugim organizacijama ili ih provode druge strane.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.1.1.

Usvajanje politike kvalitete	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, prema potrebi se revidira
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Veleučilište ima usvojenu Politiku kvalitete

<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.1.2.

Uspostavljanje funkcionalne organizacijske strukture za osiguravanje kvalitete	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, periodično se preispituje te revidira
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Ustrojen sustav za osiguravanje kvalitete, formirano Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, formirano Povjerenstvo za unutarnju prosudbu, izrađeni i usklađeni planovi rada Odjela za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.1.3.

Usvajanje priručnika za osiguravanje kvalitete	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, prema potrebi se revidira
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojen Priručnik za osiguravanje kvalitete Veleučilišta
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.1.4.

Usvajanje Strateškog plana razvoja Veleučilišta (za srednjoročno razdoblje)	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom u 5 do 6 godina
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Veleučilište ima usvojen Strateški plan razvoja, objavljen na službenoj web stranici Veleučilišta
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Dekan, prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće

Aktivnost 4.1.5.

Usvajanje godišnjeg plana i programa rada Veleučilišta	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Veleučilište ima usvojen Godišnji plan i program rada
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, pomoćnik dekana za administrativne i računovodstvene poslove, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Upravno vijeće

Aktivnost 4.1.6.

Redovito provođenje unutarnje prosudbe učinkovitosti sustava kvalitete	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvešće o provedenoj unutarnjoj prosudbi dostavljeno upravi Veleučilišta
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.1.7.

Usvajanje i revizija internih dokumenata sustava za osiguravanje kvalitete	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Veleučilište ima usvojene interne akte i ostale dokumente kojima regulira sustav osiguravanja kvalitete
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, prodekan, Služba općih i pravnih poslova
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Glavna tajnica, Stručno vijeće

Aktivnost 4.1.8.

Osiguravanje akademskog integriteta i sprječavanja neetičnog ponašanja	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Veleučilište ima usvojen Etički kodeks, imenovano Etičko povjerenstvo, te Poslovnik o radu Etičkog povjerenstva
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, dekan
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Primjeri dobre prakse:

- Veleučilište ima usvojen Strateški plan razvoja za razdoblje 2021.-2026. godina, usklađen sa vizijom, misijom, temeljnim ciljevima i osnovnim organizacijskim vrijednostima Veleučilišta.
- Plan i program rada Veleučilišta za 2021. godinu je usvojen te je usklađen sa Strateškim planom razvoja za razdoblje 2021.-2026. godina.
- Realizacija ciljeva i aktivnosti iz Plana i programa rada Veleučilišta za 2021. godinu, prati se na polugodišnjoj bazi.
- Veleučilište ima uspostavljen unutarnji sustav za osiguravanje kvalitete (Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu), temeljem donesenog Pravilnika o sustavu osiguravanja kvalitete.
- Veleučilište ima usvojenu Politiku kvalitete.
- Priručnik za osiguravanje kvalitete je usvojen i objavljen na web stranici Veleučilišta.
- Predstavnici studenata i vanjskih dionika sudjeluju u radu tijela Veleučilišta koja se bave praćenjem i unapređenjem kvalitete.
- Veleučilište ima usvojen Etički kodeks.
- Veleučilište ima usvojen Poslovnik o radu Etičkog povjerenstva.

4.2. Izrada i odobravanje programa

Standard: Visoka učilišta moraju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Oni moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa treba jasno opisati i predstaviti, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja. (ESG 1.2.)

Smjernice: Studijski programi su sama srž obrazovne misije visokih učilišta. Oni studentima pružaju akademska znanja i vještine, uključujući i one koje su prenosive i mogu utjecati na osobni razvoj studenata te naići na primjenu u njihovim budućim karijerama.

Programi:

- imaju opće ciljeve usklađene sa strategijom visokog učilišta i izričito navode predviđene ishode učenja,
- izrađuju se u suradnji sa studentima i drugim dionicima,
- koriste vanjsku ekspertizu i reference,
- odražavaju četiri svrhe visokog obrazovanja Vijeća Europe ,
- izrađuju se tako da se omogući neometano napredovanje studenata kroz studij,
- određuju očekivano radno opterećenje studenata, npr. pomoću ECTS-a,
- gdje je to primjereno, sadrže dobro strukturirane prilike za rad u praksi,
- prolaze formalni proces odobravanja unutar visokog učilišta.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.2.1.

Usklađivanje studijskih programa s misijom i strateškim ciljevima Veleučilišta	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Svaki usvojeni novi/izmijenjeni elaborat studijskog programa je usklađen sa strateškim opredjeljenjima Veleučilišta
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Voditelji studija, prodekan za nastavu
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.2.2.

Razvijanje novih studijskih programa u skladu s društveno-ekonomskim trendovima i potrebama tržišta rada	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvršeno istraživanje i analiza potrebe za pokretanjem novog studijskog programa; Izvršena analiza potrebnih ljudskih i materijalnih kapaciteta za pokretanje novog studijskih programa; Odluka o imenovanju radne skupine za izradu novog studijskog programa
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, dekan, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.2.3.

Izrada elaborata za nove studijske programe i postupak inicijalne akreditacije	
<i>Dinamika provedbe</i>	Prema potrebi, nakon odluke o pokretanju novog studijskog programa
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izrađen i usvojen elaborat za novi studijski program
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Radna skupina za izradu novog studijskog programa
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.2.4.

Usklađivanje ishoda učenja studijskih programa s opisnicama razina HKO-a te s potrebama i zahtjevima strukovnih udruženja i tržišta rada te općim društvenim potrebama	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojene izmjene i/ili dopune u elaboratu odobrenog studijskog programa veće od 20%

<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Radna skupina za izradu elaborata za izmjene i/ili dopune odobrenog studijskog programa
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.2.5.

Usklađivanje ishoda učenja na razini kolegija s ishodima učenja studijskog programa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Prilikom izrade elaborata za novi studijski program ili kod izmjena i/ili dopuna elaborata za postojeći studijski program
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Odobreni elaborat studijskog programa
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Radna skupina za izradu elaborata
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.2.6.

Prikupljanje povratnih informacija od strane poslodavaca o razini usklađenosti ishoda učenja studijskih programa s potrebama tržišta rada	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično (najmanje svake 2 godine)
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Prikupljene povratne informacije od poslodavaca
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Voditelji studija, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj inf. tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Karijerni centar

Aktivnost 4.2.7.

Praćenje usklađenosti ECTS bodova sa stvarnim studentskim opterećenjem	
<i>Dinamika provedbe</i>	Tijekom semestra
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Pravilnik o studijima i studiranju Veleučilišta, samoevaluacija nastavnika
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Voditelji studija, prodekan za nastavu, tutori, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj inf. tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu

Primjeri dobre prakse:

- Prilikom pokretanja novih studijskih programa te prilikom izmjena postojećih studijskih programa uvažavaju se informacije prikupljene od svih dionika (unutarnjih i vanjskih).
- Prilikom definiranja ishoda učenja novih kolegija te prilikom revidiranja ishoda učenja postojećih kolegija, vodi se računa o usklađenosti ishoda učenja pojedinog kolegija s ishodima učenja studijskog programa, kao i s razinama kvalifikacija definiranih u HKO-u.
- Kod izrade Elaborata za studijske programe izrađuje se matrica konstruktivnog poravnanja na razini studijskog programa, s ciljem postizanja usklađenosti misije, vizije i ciljeva s

ishodima učenja studijskog programa koji se stječu kroz stjecanje ishoda učenja pojedinačnog kolegija.

- Temeljem definiranih ishoda učenja na razini studijskog programa, kao i definiranih ishoda učenja na razini kolegija utvrđuju se generičke i stručne kompetencija koje bi studenti trebali steći po završetku studijskog programa.

4.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati da se programi izvode na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studenata odražava takav pristup. (ESG 1.3.)

Smjernice: Učenje i poučavanje usmjereni na studenta imaju važnu ulogu u poticanju motiviranosti, samorefleksije i angažmana studenata u procesu učenja. To podrazumijeva pažljivo osmišljavanje studijskih programa i njihovog izvođenja, kao i vrednovanja ishoda. Provedba učenja i poučavanja usmjerenih na studenta uključuje:

- uvažavanje i prilagođavanje različitostima studenata i njihovih potreba, uz omogućavanje prilagodljivih puteva učenja,
- uzimanje u obzir – gdje je to prikladno – korištenje različitih načina izvođenja nastave,
- fleksibilno korištenje različitih pedagoških metoda,
- redovito evaluiranje i prilagođavanje različitih načina izvođenja nastave, kao i pedagoških metoda,
- poticanje autonomije kod studenata, uz odgovarajuće usmjeravanje i podršku nastavnika,
- međusobno poštivanje nastavnika i studenta,
- odgovarajuće postupke za rješavanje studentskih žalbi.

Imajući u vidu važnost vrednovanja za napredovanje studenata kroz studij i njihove buduće karijere, procesima osiguravanja kvalitete vrednovanja vodi se računa da:

- svi koji vrednuju studente budu upoznati s postojećim metodama testiranja i ispitivanja te imaju podršku za razvoj svojih vještina u tom području,
- kriteriji i metode vrednovanja i ocjenjivanja budu unaprijed objavljeni,
- vrednovanje omogućava studentima da pokažu u kojoj su mjeri ostvarili predviđene ishode učenja; studenti dobivaju povratne informacije koje su, po potrebi, povezane sa savjetima za proces učenja,
- gdje je to moguće, vrednovanje treba provoditi više ispitivača,
- pravila o vrednovanju uzimaju u obzir olakotne okolnosti,
- vrednovanje se dosljedno i pravedno provodi za sve studente, u skladu sa za to namijenjenim postupcima,

- postoji formalno definiran žalbeni postupak.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.3.1.

Objavljivanje kriterija, pravila i postupaka ocjenjivanja studenata po kolegijima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Na početku akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Objavljeni silabusi kolegija na sustavu za e-učenje
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Nositelji kolegija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Nositelji kolegija, voditelji studija

Aktivnost 4.3.2.

Objavljivanje termina za ispitne rokove i kolokvije po kolegijima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Tijekom semestra
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Objavljeni termini ispitnih rokova na web stranici te termini kolokvija na sustavu za e-učenje Baltazar
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odsjek za poslove studentske referade, prodekan za nastavu i studente, izvoditelji kolegija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odsjek za poslove studentske referade, izvoditelji kolegija

Aktivnost 4.3.3.

Unaprijeđivanje modela stručne prakse kao sastavnog dijela svih studijskih programa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Prilikom izrade elaborata studijskih programa
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Nastavni plan studijskog programa
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Voditelji studija, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.3.4.

Pravodobno informiranje studenata o rezultatima vrednovanja i ocjenjivanja	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano tijekom izvedbe nastave
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Redovito unošenje rezultata vrednovanja u sustav Infoeduka
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Izvoditelji kolegija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Nositelji i izvoditelji kolegija

Aktivnost 4.3.5.

Izvođenje nastave u skladu s ishodima učenja kolegija i studijskog programa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano tijekom izvedbe nastave

<i>Pokazatelj rezultata</i>	Silabus kolegija usklađen s nastavnim planom studijskog programa
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Nositelji kolegija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Nositelji kolegija, voditelji studija, prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.3.6.

Definiranje i objavljivanje rasporeda svih studentskih obveza u akademskoj godini	
<i>Dinamika provedbe</i>	Prije početka akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Studijski kalendar objavljen na web stranici
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odsjek za urudžbene poslove i organizaciju nastave
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće, Prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.3.7.

Definiranje procedure oko izrade i obrane završnih radova	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, prema potrebi se revidira
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojeni pravilnik, procedura, protokol
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, Odsjek za poslove studentske referade, katedre
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće, Prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.3.8.

Reguliranje postupanja po žalbama studenata na rezultate vrednovanja	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, prema potrebi se revidira
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Postupak žalbe propisan unutar Pravilnika o studijima i studiranju
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.3.9.

Osiguravanje studentima prava na informiranje, pomoć i primjedbe	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Postupci vezani uz ostvarivanje prava na informiranje, pomoć i podnošenje primjedbi su regulirani unutar Pravilnika o studijima i studiranju
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.3.10.

Omogućavanje međunarodne mobilnosti studenata	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojen Pravilnik o međunarodnoj mobilnosti studenata, nastavnog i nenastavnog osoblja u okviru programa Erasmus+, Objavljeni natječaji za mobilnost
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za mobilnost i međunarodnu suradnju, Prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće, Odjel za mobilnost i međunarodnu suradnju

Aktivnost 4.3.11.

Pružanje podrške studentima od strane tutora u ispunjenju studentskih obveza	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano kroz akademsku godinu
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Objavljena odluka o imenovanju tutora po studijima i po godinama studija, Izvješća koja tutori podnose voditeljima studija
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tutori, voditelji studija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.3.12.

Nagrađivanje studenata za postizanje izvrsnosti	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojen Pravilnik o nagrađivanju studenata, dodjela dekanove nagrade za postignuti uspjeh na studiju, dodjela dekanove nagrade za najbolji završni rad
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, Glavna tajnica
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće, Dekan

Primjeri dobre prakse:

- U sklopu nastavnog procesa na svim studijskim programima, koristi se sustav za e-učenje Baltazar, putem kojega studenti imaju na raspolaganju sve potrebne informacije vezano za pojedine kolegije, kao i nastavne materijale u elektronskom obliku, zadatke, vježbe i sl.
- Ažurirani silabusi kolegija objavljuju se prije početka akademske godine na sustavu za e-učenje Baltazar.
- Veleučilište Baltazar provodi projekt pod nazivom "Praksom do veće zapošljivosti – obrazovanje temeljeno na znanju" koji je financiran iz Europskog socijalnog fonda. Kroz projekt se unapređuje stručna praksa na dvama stručnim preddiplomskim studijima i četirima specijalističkim diplomskim studijima Veleučilišta Baltazar Zaprešić, te se uvodi

terenska nastava na sve studijske programe, provode se edukacije nastavnika-mentora i poslodavaca-mentora te će se unaprijediti Karijerni centar Veleučilišta.

- Metode poučavanja i aktivnosti studenata usklađeni su s definiranim ishodima učenja te načinima vrednovanja studenata.
- Na Veleučilištu Baltazar već duži niz godina studentima su na raspolaganju tutori koji im pružaju podršku kroz savjetovanje, usmjeravanje i komunikaciju radi lakše realizacije svih studentskih obveza.
- Imenovana je ERASMUS koordinatorica Veleučilišta Baltazar.
- Veleučilištu Baltazar je dodijeljena ERASMUS+ povelja za programsko razdoblje 2021.-2027.

4.4. Upisi i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje

Standard: Visoka učilišta moraju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje. (ESG 1.4.)

Smjernice: Osiguravanje uvjeta i podrške nužnih za napredovanje studenata u njihovim akademskim karijerama u najboljem je interesu svakog pojedinog studenta, programa, visokog učilišta i sustava. Neophodno je imati postupke upisa, priznavanja i završavanja koji odgovaraju svrsi, osobito kad su studenti mobilni unutar i među sustavima visokog obrazovanja. Važno je da se politike pristupa, procesi i kriteriji upisa provode dosljedno i transparentno te da se osigurava uključivanje studenata u rad visokog učilišta i uvođenje u program. Visoka učilišta moraju imati procese i alate za prikupljanje, praćenje i djelovanje na temelju informacija o napredovanju studenata.

Pravedno priznavanje visokoobrazovnih kvalifikacija, razdoblja studija i prethodnog učenja, što uključuje i priznavanje neformalnog i informalnog učenja, ključni su elementi osiguravanja napretka studenata kroz studij te poticaj za mobilnost. Primjereni postupci priznavanja počivaju na:

- usklađenosti praksi priznavanja na visokom učilištu s načelima Lisabonske konvencije o priznavanju,
- suradnji s drugim visokim učilištima, agencijama za osiguravanje kvalitete i nacionalnim ENIC i NARIC uredima, kako bi se osiguralo ujednačeno priznavanje u cijeloj zemlji.

Završetak studija predstavlja vrhunac razdoblja studiranja. Studenti moraju dobiti dokumentaciju koja pojašnjava stečenu kvalifikaciju, uključujući ostvarene ishode učenja te kontekst, razinu, sadržaj i status studija koji su pohađali i uspješno završili.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.4.1.

Definiranje kriterija upisa na studije ili nastavak studija	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, prema potrebi se revidiraju i objavljuju najkasnije 6 mjeseci prije početka akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojena Odluka o pravu i uvjetima upisa na preddiplomske stručne studije i specijalističke diplomske stručne studije
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Služba općih i pravnih poslova, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.4.2.

Vođenje evidencija o studentima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvešća o upisima, prolaznosti na ispitima, dolaznosti na nastavu i sl.
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odsjek za poslove studentske referade, voditelji studija, izvoditelji kolegija, tutori
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.4.3.

Objavljivanje informacija o studijskim programima s iskazanim ishodima učenja	
<i>Dinamika provedbe</i>	Prije početka akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Objavljene informacije o studijskom programu
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Voditelji studija, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.4.4.

Utvrđivanje broja upisnih mjesta (kvota) na prvu godinu, po studijima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje, najmanje 6 mjeseci prije početka akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Objavljen natječaj za upis studenata
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.4.5.

Donošenje izvedbenih planova studijskih programa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje, prije početka akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojeni i objavljeni izvedbeni planovi nastave
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija, pročelnici katedri
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.4.6.

Izvođenje nastave u skladu s izvedbenim planovima i silabusima kolegija	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano tijekom akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvešća o izvedenoj nastavi po studijskim programima
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Voditelji studija, izvoditelji kolegija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.4.7.

Osiguravanje provedbe učinkovitog mehanizma priznavanja prethodnog učenja	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano, prema potrebi se revidira
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojen Pravilnik o priznavanju i vrednovanju prethodnog učenja, Pravilnik o akademskom priznavanju inozemnih visokoškolskih kvalifikacija i razdoblja studija
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Služba općih i pravnih poslova
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Prodekan za nastavu i studente, Katedre, voditelji studija

Aktivnost 4.4.8.

Omogućavanje izvršavanja studentskih obveza svim profilima studenata (redoviti, izvanredni, studenti s invaliditetom, studenti uključeni u međunarodnu mobilnost, vrhunski sportaši i dr.)	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Regulirani uvjeti studiranja za pojedine profile studenata kroz odgovarajuće akte
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.4.9.

Praćenje napretka studenata u postizanju definiranih ishoda učenja po kolegijima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Tijekom semestra
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvoditelji kolegija redovito prate realizaciju studentskih aktivnosti na kolegiju

<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Izvoditelji kolegija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Voditelji studija, izvoditelji kolegija

Aktivnost 4.4.10.

Izdavanje diploma i dopunskih isprava studentima u skladu s odgovarajućim propisima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano, po završetku svih obveza studenta na studijskom programu
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Pravovremeno izdana diploma i dopunska isprava za studenta koji je izvršio sve propisane studentske obveze
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odsjek za poslove studentske referade, Služba općih i pravnih poslova
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Primjeri dobre prakse:

- Definirani su postupci priznavanja ranije stečenih visokoškolskih kvalifikacija, razdoblja studija te prethodnog učenja u slučaju nastavka studija.
- Prate se podaci o prolaznosti studenata, vremenu završetka studija, odustajanju od studija.
- Veleučilište informira studente s preddiplomskih stručnih studija o mogućnosti nastavka studiranja na specijalističkim diplomskim stručnim studijima.
- Upis na preddiplomske stručne studije Veleučilišta Baltazar moguć je kroz: upis priznavanjem rezultata ispita državne mature; upis na temelju položenog razredbenog ispita; te postoji mogućnost upisa prijelaznika sa studija drugih visokoškolskih ustanova.

4.5. Nastavno osoblje

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika. (ESG 1.5.)

Smjernice: Uloga nastavnika ključna je u stvaranju visokokvalitetnog studentskog iskustva i omogućavanju stjecanju znanja, kompetencija i vještina. Rastuća raznolikost studentske populacije i veća usmjerenost na ishode učenja zahtijevaju učenje i poučavanje usmjereno na studenta, zbog čega se mijenja i uloga nastavnika. Visoka su učilišta najodgovornija za kvalitetu svojih zaposlenika i pružanje odgovarajućeg okruženja koje im omogućava učinkovit rad. Takvo okruženje:

- uspostavlja i slijedi jasne, transparentne i pravedne procese zapošljavanja, uz radne uvjete unutar kojih se prepoznaje važnost nastavnog rada ,
- nudi prilike za profesionalni razvoj nastavnog osoblja i potiče ga,
- potiče znanstveni rad kako bi se ojačala povezanost obrazovanja i znanosti,

- potiče inovacije u nastavnim metodama i korištenje novih tehnologija.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.5.1.

Osiguravanje prikladnog broja kvalificiranih nastavnika za realizaciju svih odobrenih studijskih programa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojeni izvedbeni planovi nastave
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, Prodekan za nastavu i studente, Pročelnici katedri
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.5.2.

Održavanje odgovarajućeg omjera studenata i stalno zaposlenih nastavnika	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Jednom godišnje se analizira omjer studenata i stalno zaposlenih nastavnika
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.5.3.

Usavršavanje nastavnika u području različitih pedagoških i nastavnih metoda	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Održane edukacije/radionice vezano za unapređenje nastavničkih i pedagoških sposobnosti nastavnika
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, Odjel znanstveno-istraživačkog rada
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.5.4.

Zapošljavanje nastavnika sukladno potrebama studijskih programa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično, prema potrebi
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Objavljen natječaj za zasnivanje radnog odnosa
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće, Stručno vijeće

Aktivnost 4.5.5.

Reguliranje pravila i postupaka oko angažiranja vanjskih suradnika u izvođenju nastave	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, prema potrebi se revidira
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojeni kriteriji za odabir i angažiranje vanjskih suradnika u nastavi
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Stručno vijeće

Aktivnost 4.5.6.

Reguliranje pravila oko angažmana stalno zaposlenih nastavnika Veleučilišta na drugim institucijama	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, prema potrebi se revidira
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Usvojen akt kojim se regulira angažman stalno zaposlenih nastavnika na drugim institucijama
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.5.7.

Planiranje napredovanja stalno zaposlenih nastavnika	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Plan napredovanja nastavnika, Izvješća o izborima u zvanja nastavnika i trajanju istih
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Pročelnici katedri, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.5.8.

Raspisivanje natječaja za izbore i reizbore u nastavna zvanja	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično, prema potrebi
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Objavljeni natječaji za izbor/reizbor u nastavna zvanja
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.5.9.

Poticanje nastavnika i suradnika za sudjelovanje u programima međunarodne mobilnosti	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Broj nastavnika i suradnika koji su sudjelovali u programima mobilnosti, održavanje Info dana Erasmus+ programa
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za međunarodnu suradnju i mobilnost, Erasmus koordinator

<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće
---	----------------

Aktivnost 4.5.10.

Vrednovanje rada nastavnika i suradnika od strane studenata	
<i>Dinamika provedbe</i>	Najmanje jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Provedene studentske ankete
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete

Aktivnost 4.5.11.

Analiziranje rezultata provedene studentske ankete	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično, nakon provedene studentske ankete
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvešće (rezultati) studentske ankete
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete

Aktivnost 4.5.12.

Unapređivanje kvalitete nastavnog procesa temeljem zaključaka proizašlih iz studentskih anketa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Najmanje jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Smjernice i aktivnosti za unapređenje kvalitete nastavnog procesa
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, Prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.5.13.

Evidentiranje i analiziranje opterećenja nastavnika i suradnika	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Analiza opterećenja nastavnika i suradnika za pojedinu akademsku godinu
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Pročelnici katedri, Prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.5.14.

Osiguravanje kvalificiranosti nastavnika za kolegije koje izvode	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje, prije donošenja izvedbenog plana nastave

<i>Pokazatelj rezultata</i>	Praćenje kvalitete rada nastavnika, objavljivanja stručnih i znanstvenih radova, sudjelovanja u projektima, Usvojeni izvedbeni planovi nastave u skladu s prijedlozima katedri te prodekana za nastavu i studente
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, pročelnici katedri
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.5.15.

Nagrađivanje nastavnika i suradnika za izvrsnost	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Dodjeljivanje nagrada za izvrsnost u radu sa studentima, u znanstveno-istraživačkom i stručnom radu te doprinosu u razvoju ustanove
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za dodjelu nagrada, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.5.16.

Pružanje podrške nastavnicima u njihovom profesionalnom razvoju	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Sudjelovanje nastavnika na domaćim i inozemnim stručnim i znanstvenim skupovima, okruglim stolovima, javnim tribinama; objavljivanje članaka u zbornicima, časopisima; održavanje nastave na inozemnim partnerskim institucijama; pohađanje specijaliziranih programa stručnog usavršavanja i sl.
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, Pročelnici katedri, Odjel znanstveno-istraživačkog rada
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Upravno vijeće

Aktivnost 4.5.17.

Poticanje i praćenje sudjelovanja nastavnika i suradnika u aktivnostima znanstvenih i strukovnih asocijacija	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izveštaji o sudjelovanju nastavnika i suradnika u aktivnostima znanstvenih i strukovnih asocijacija, omogućavanje nastavnicima fleksibilnog radnog vremena
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, Odjel znanstveno-istraživačkog rada, Ured za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.5.18.

Organiziranje domaćih/međunarodnih znanstveno-stručnih skupova	
<i>Dinamika provedbe</i>	Najmanje svake 2 godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Održan znanstveno stručni skup, Zbornik radova
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Dekan, prodekani, Odjel znanstveno-istraživačkog rada voditelji studija, pročelnici katedri, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće

Aktivnost 4.5.19.

Suradnja s gospodarskim subjektima te drugim visokoškolskim ustanovama	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Ugovori o suradnji s poduzećima, javnim institucijama, visokoškolskim ustanovama
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, Tajništvo Veleučilišta, Karijerni centar
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Primjeri dobre prakse:

- Veleučilište Baltazar kontinuirano prati i održava zadovoljavajući omjer studenata i stalno zaposlenih nastavnika .
- Periodično se na Veleučilištu organiziraju edukacije/radionice od strane vanjskih stručnjaka vezano za unapređenje nastavnih metoda, realizaciju online nastave, definiranje ishoda učenja i sl.
- Veleučilište Baltazar ima usvojen Pravilnik o nagrađivanju studenata .
- Veleučilište Baltazar ima usvojen Pravilnik o nagrađivanju izvrsnosti nastavnika i suradnika.
- Definirani su kriteriji za odabir i angažiranje vanjskih suradnika.
- Veleučilište Baltazar ima usvojen Pravilnik o radu katedri.
- Gospodarski savjet Veleučilišta Baltazar djeluje od 2020. godine.
- Veleučilište Baltazar Zaprešić u suradnji s Veleučilištem u Virovitici i Faculty of Business Management iz Litve organizira znanstveno-stručnu konferenciju International Conference on Renewable Economics ReECON koja će se održati u Biogradu na Moru od 20. do 22. listopada 2021. godine.
- Veleučilište Baltazar ima usvojenu Strategiju internacionalizacije.

4.6. Resursi za učenje i podrška studentima

Standard: Visoka učilišta moraju odgovarajuće financirati aktivnosti učenja i poučavanja te osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku studentima. (ESG 1.6.)

Smjernice: Kako bi pružila optimalno iskustvo studiranja, visoka učilišta osiguravaju niz resursa kojima se osigurava podrška u učenju. Resursi variraju od fizičkih, kao što su knjižnice, prostor za rad ili računalna oprema, do ljudskih, u vidu tutora, mentora i drugih savjetnika. Uloga pomoćnih službi osobito je važna u olakšavanju mobilnosti studenata unutar i između različitih sustava visokog obrazovanja. Potrebe raznolike studentske populacije (kao što su, primjerice, studenti stariji od 25 godina, izvanredni i zaposleni studenti, studenti iz inozemstva i studenti s invaliditetom) i prelazak na učenje usmjereno na studenta te fleksibilne načine učenja i poučavanja, uzimaju se u obzir pri alociranju, planiranju i osiguravanju resursa za učenje i podršku studentima. Aktivnosti i službe podrške mogu se organizirati na različite načine, ovisno o institucionalnom kontekstu, no unutarnjim se osiguravanjem kvalitete jamči da su svi resursi svrsishodni, pristupačni te da su studenti upoznati s uslugama koje im stoje na raspolaganju. Uloga pomoćnog i administrativnog osoblja ključna je za pružanje usluga podrške, zbog čega oni trebaju biti kvalificirani i imati mogućnost razvoja vlastitih kompetencija.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.6.1.

Planiranje i unapređivanje infrastrukturnog razvoja u skladu sa strateškim ciljevima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Godišnji financijski plan, Godišnji plan nabave, Godišnji plan i program rada
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Dekan, prodekan, pomoćnik dekana za administrativne i računovodstvene poslove
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće

Aktivnost 4.6.2.

Održavanje prostora, opreme i cjelokupne infrastrukture na odgovarajućoj razini radi provedbe studijskih programa i postizanja predviđenih ishoda učenja	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Redovite aktivnosti potpornih službi Veleučilišta te pružanje usluga održavanja od strane vanjskih subjekata
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Dekan, pomoćnik dekana za administrativne i računovodstvene poslove, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće

Aktivnost 4.6.3.

Unapređenje opremljenosti knjižnice (knjižnična građa i dodatni sadržaji) radi osiguravanja zahtjeva za kvalitetnim studiranjem	
<i>Dinamika provedbe</i>	Najmanje jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Predviđanje sredstava za poboljšanje knjižničnih resursa prilikom donošenja godišnjih planova
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće

Aktivnost 4.6.4.

Upravljanje financijskim resursima na racionalan, održiv i transparentan način	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Planiranje i analiza prihoda i rashoda, dugoročne financijske projekcije, Odluke o raspodjeli vlastitih prihoda, objavljivanje revizorskih izvješća
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Dekan, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće

Aktivnost 4.6.5.

Korištenje dodatnih izvora financiranja za razvoj Veleučilišta	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Ostvareni prihodi od programa cjeloživotnog obrazovanja, ostvareni prihodi od znanstveno-istraživačkih projekata, ostvareni prihodi od iznajmljivanja prostora i sl.
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta, Odjel za cjeloživotno obrazovanje
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Upravno vijeće

Aktivnost 4.6.6.

Usklađivanje radnog vremena studentske referade i knjižnice s potrebama studenata	
<i>Dinamika provedbe</i>	Prema potrebi se preispituje temeljem povratnih informacija od strane studenata, u skladu s raspoloživim resursima
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Prilagođeno radno vrijeme studentske referade i knjižnice
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.6.7.

Unapređivanje sustava potpore studentima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Početak akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Objavljeni termini konzultacija nastavnika, usvojene odluke o imenovanju tutora, uključenost predstavnika studenata u rad pojedinih tijela Veleučilišta
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.6.8.

Vrednovanje kvalitete rada stručnih potpornih službi od strane studenata	
<i>Dinamika provedbe</i>	Najmanje jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Provedene studentske ankete
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete

Aktivnost 4.6.9.

Unapređivanje kvalitete rada stručnih potpornih službi temeljem zaključaka proizašlih iz studentskih anketa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Najmanje jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Smjernice i aktivnosti za unapređenje kvalitete rada studentske referade, knjižnice, informatičke službe i dr.
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.6.10.

Usavršavanje i izobrazba zaposlenika stručnih potpornih službi	
<i>Dinamika provedbe</i>	Prema potrebi
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Sudjelovanje zaposlenika stručnih potpornih službi u aktivnostima usavršavanja, edukacija, seminara i sl.
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.6.11.

Potpomaganje rada studentskih udruga i ostalih studentskih izvannastavnih aktivnosti

<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Osigurana financijska i materijalna sredstva za rad Studentskog zbora i drugih studentskih udruga
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.6.12.

Osiguravanje dostupnosti i pristupačnosti prostora, usluga i informacija svim studentima, uključujući studente s invaliditetom	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Studenti s invaliditetom studiraju bez ograničenja
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, prodekan

Primjeri dobre prakse:

- Veleučilište Baltazar redovito donosi godišnji plan nabave.
- Od strane neovisne revizorske kuće, na godišnjoj se razini izrađuju izvješća revizora te se isto redovito objavljuje na web stranici Veleučilišta.
- Zaposlenici stručnih potpornih službi kontinuirano sudjeluju u programima međunarodne mobilnosti, s ciljem stručnog usavršavanja.
- Pritužbe studenata koje se odnose na njihova prava, studenti mogu podnositi studentskom pravobranitelju, koji o istima raspravlja s nadležnim tijelima Veleučilišta, savjetuje studente o načinu ostvarivanja njihova prava, sudjeluje u eventualnim stegovnim postupcima protiv studenata radi zaštite njihova prava itd.

4.7. Upravljanje informacijama

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima. (ESG 1.7.)

Smjernice: Pouzdani su podaci ključni kako bi se donosile dobro utemeljene odluke i znalo što dobro funkcionira, a na što treba obratiti dodatnu pozornost. Djelotvornim procesima prikupljanja i analize informacija o studijskim programima i drugim aktivnostima, podaci se unose u unutarnji sustav osiguravanja kvalitete. Koje će se informacije prikupljati u određenoj mjeri ovisi o vrsti i misiji visokog učilišta. Od većeg značaja, primjerice, mogu biti slijedeći podaci:

- ključni pokazatelji uspjeha,
- profil studentske populacije,

- napredovanje studenata, uspješnost i stopa odustajanja od studija,
- zadovoljstvo studenata studijskim programima,
- resursi za učenje i podrška dostupni studentima,
- podaci o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.

Moguće je koristiti različite metode prikupljanja informacija. Važno je da su studenti i zaposlenici uključeni u pružanje i analizu informacija te planiranje aktivnosti koje se na njima temelje.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.7.1.

Praćenje napretka i uspjeha studenata tijekom studiranja po studijskim programima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano tijekom akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Semestralna izvješća voditelja studija, izvješća o održanim ispitnim rokovima, izvješća tutora
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odsjek za poslove studentske referade, voditelji studija, tutori
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.7.2.

Izveštavanje o realizaciji godišnjeg plana i programa rada	
<i>Dinamika provedbe</i>	2 puta godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvešće o realizaciji godišnjeg plana i programa rada
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, voditelji studija, pročelnici katedri, voditelji Odjela, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.7.3.

Izveštavanje o provedbi unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (interni audit)	
<i>Dinamika provedbe</i>	Najmanje jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvešće o internom auditu
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za unutarnju prosudbu
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, predsjednica povjerenstva za unutarnju prosudbu

Aktivnost 4.7.4.

Statističko praćenje osnovnih podataka o studentskoj populaciji Veleučilišta	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Analiza podataka o studentskoj populaciji
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odsjek za poslove studentske referade
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.7.5.

Ažuriranje podataka o napredovanju i kompetencijama nastavnika	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Ažurirani podaci o trajanju izbora u zvanje nastavnika, Izvješća o udovoljavanju uvjetima za izbor u zvanje pojedinog nastavnika prilikom postupka izbora/reizbora
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, Stručno vijeće

Aktivnost 4.7.6.

Prikupljanje i analiza podataka o zapošljivosti završenih studenata	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Analiza podataka o zapošljivosti i karijerama završenih studenata
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Karijerni centar
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.7.7.

Izveštavanje o aktivnostima u segmentu mobilnosti i međunarodne suradnje	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Godišnje izvješće o provedenim aktivnostima Odjela za mobilnost i međunarodnu suradnju
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za mobilnost i međunarodnu suradnju, Erasmus koordinator
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.7.8.

Izveštavanje o aktivnostima u segmentu djelatnosti cjeloživotnog obrazovanja	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje

<i>Pokazatelj rezultata</i>	Godišnje izvješće o provedenim aktivnostima Odjela za cjeloživotno obrazovanje i učenje
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za cjeloživotno obrazovanje i učenje
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.7.9.

Izještavanje o aktivnostima s ciljem integralnog unapređenja kvalitete Veleučilišta	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Godišnje izvješće o radu Povjerenstva za osiguravanje kvalitete i Odjela za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Stručno vijeće

Primjeri dobre prakse:

- Prilikom definiranja upisnih kvota, u obzir se uzimaju svi potrebni resursi za izvođenje nastave (broj nastavnika, raspoloživi prostori, oprema i sl.).
- Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija prati dinamiku izvršenja godišnjeg plana i programa rada.
- Analizira se uspješnost studenata preddiplomskih stručnih i specijalističkih diplomskih stručnih studija.

4.8. Informiranje javnosti

Standard: Visoka učilišta moraju objavljivati informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvode. Te informacije moraju biti jasne, točne, objektivne, važeće i lako dostupne. (ESG 1.8.)

Smjernice: Informacije o radu visokog učilišta korisne su potencijalnim i sadašnjim studentima, kao i bivšim studentima, drugim dionicima i javnosti. Visoka učilišta, stoga, pružaju informacije o svom radu, što uključuje i informacije o programima koje izvode te kriterije upisa, predviđene ishode učenja, kvalifikacije koje se njima stječu, postupke koji se primjenjuju u nastavi, učenju i vrednovanju, stope prolaznosti i prilike za učenje koje su studentima na raspolaganju, kao i informacije o zapošljavanju završenih studenata.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.8.1.

Objavljivanje osnovnih informacija o Veleučilištu (ustroj, djelatnici, djelatnosti, projekti, kontakti i sl.)	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, uz redovito ažuriranje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Informacije su dostupne putem web stranica i ostalih oblika informiranja
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta, pomoćnik dekana za administrativne i računovodstvene poslove
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.8.2.

Objavljivanje temeljnih akata Veleučilišta (statut, strategije, planovi, pravilnici, odluke, dopusnice za izvođenje studija i sl.)	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, uz redovito ažuriranje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Informacije su dostupne putem web stranica i ostalih oblika informiranja
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta, pomoćnik dekana za administrativne i računovodstvene poslove
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.8.3.

Objavljivanje informacija o studijskim programima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom, uz redovito ažuriranje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Informacije o studijskim programima su dostupne putem web stranica i ostalih oblika informiranja
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta, voditelji studija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.8.4.

Osiguravanje javnosti izvedbenih planova studijskih programa (studijski kalendar, rasporedi održavanja nastave, silabusi, ispitni rokovi, postupci/pravila prilikom studiranja i završetka studija), natječaji za upise, kriteriji, procedure i sl.	
<i>Dinamika provedbe</i>	Prije početka akademske godine
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Potrebne informacije oko izvedbe studijskih programa javno su objavljene
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta, voditelji studija, pomoćnik dekana za administrativne i računovodstvene poslove
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Prodekan za nastavu i studente, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.8.5.

Objavljanje informacija o sustavu za osiguravanje kvalitete	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Informacije o sustavu za osiguravanje kvalitete dostupne putem web stranica
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, dekan

Aktivnost 4.8.6.

Zaštita i obrada osobnih podataka	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Primjenjuju se odredbe Opće uredbe (EU) 2016/679, o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće, dekan

Aktivnost 4.8.7.

Osiguravanje prava na pristup informacijama	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Primjenjuju se odredbe Zakona o pravu na pristup informacijama (NN br. 25/13 i 85/15)
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Upravno vijeće, dekan

Aktivnost 4.8.8.

Izdavanje informativnih i promotivnih materijala	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Budući i sadašnji studenti, poslodavci i ostali zainteresirani dionici mogu dobiti informacije kroz razne oblike informativnih i promotivnih materijala u tiskanom ili elektronskom obliku
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta, pomoćnik dekana za administrativne i računovodstvene poslove, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.8.9.

Javno predstavljanje studijskih programa, javne tribine, info dani, predstavljanja poslodavaca i sl.	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Održani info dani, javne tribine, tjedni karijera
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Prodekan za nastavu i studente, voditelji studija, Karijerni centar, Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan

Aktivnost 4.8.10.

Objavljivanje aktualnih informacija o aktivnostima i događanjima od značaja za Veleučilište te komunikacija s medijima	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Pravovremeno objavljene i ažurirane informacije na web stranicama Veleučilišta te putem ostalih medijskih platformi
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Tajništvo Veleučilišta
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Dekan, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Primjeri dobre prakse:

- Na web stranici Veleučilišta objavljene su sve bitne informacije vezano za ustroj Veleučilišta, studijske programe, lokacije, kontakte itd. Iste se redovito ažuriraju.
- Vezano za online praćenje nastave, na web stranici Veleučilišta studenti mogu pronaći detaljne pisane, kao i video upute.
- Na Veleučilištu Baltazar, u sklopu projekta “Praksom do veće zapošljivosti – obrazovanje temeljeno na iskustvu”, održan je tjedan karijera, od 10. do 14. svibnja 2021. Tijekom tjedna održano je 30-tak predavanja, panel rasprava i predstavljanja poslodavaca studentima Veleučilišta.
- Na web stranici Veleučilišta, unutar kategorije “Česta pitanja” nalazi se 60-tak najčešće postavljanih pitanja i detaljnih odgovora vezano za upise, studiranje, školarinu, studentsku razmjenu/mobilnost, prava studenata i sl.
- Veleučilište koristi informacijski sustav Infoeduka za evidentiranje informacija o studijskim programima, studentima, nastavi itd. Putem sustava studenti su redovito informirani vezano za raspored nastave, moguće izmjene rasporeda, ostvarenu dolaznost na nastavu po kolegijima, potpise, ostvarene bodove, ocjene itd.

4.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa

Standard: Visoka učilišta moraju pratiti i periodički revidirati svoje programe kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve dionike. (ESG 1.9.)

Smjernice: Cilj je redovitog praćenja, revidiranja i izmjena studijskih programa osigurati njihovo primjereno izvođenje i stvoriti djelotvorno okruženje za učenje i podršku studentima. To uključuje vrednovanje:

- sadržaja programa u svjetlu najnovijih znanstvenih istraživanja u danoj disciplini, čime se osigurava suvremenost programa,
- izmijenjenih potreba društva,
- opterećenosti, napredovanja, prolaznosti i završnosti studenata,
- djelotvornosti postupaka vrednovanja studenata,
- očekivanja, potreba i zadovoljstva studenata u vezi programa,
- okruženja za učenje i pomoćnih službi te njihove svrsishodnosti za program.

Programe se redovito revidira i mijenja uz sudjelovanje studenata i drugih dionika. Prikupljene se informacije analiziraju, a program prilagođava kako bi se osiguralo da ne zastari. Revidirani se opisi programa objavljuju.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.9.1.

Revidiranje i unapređenje studijskih programa	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično, u skladu s odlukama vodstva Veleučilišta
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Proveden postupak revizije i unapređenja pojedinačnih studijskih programa, izvršene usporedbe sa sličnim programima na drugim visokim učilištima
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Voditelji studija, pročelnici katedri, prodekan za nastavu i studente
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće, dekan

Aktivnost 4.9.2.

Vrednovanje studijskih programa od strane studenata i nastavnika	
<i>Dinamika provedbe</i>	Jednom godišnje
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Analizirani rezultati procjene studijskih programa kroz anketiranje studenata i nastavnika

<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, voditelji studija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.9.3.

Praćenje postignuća studenata na studijskim programima (stope prolaznosti na kolokvijima, ispitima, dolaznost na nastavu i sl.)	
<i>Dinamika provedbe</i>	1-2 puta kroz akademsku godinu
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Izvešća o realizaciji nastave po studijskim programima, izvješća o održanim ispitnim rokovima po studijskim programima
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Voditelji studija, izvoditelji kolegija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija

Aktivnost 4.9.4.

Prikupljanje povratnih informacija od strane poslodavaca o kompetencijama završenih studenata	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Prikupljene informacije od poslodavaca
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Karijerni centar, voditelji studija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, prodekan za nastavu i studente

Aktivnost 4.9.5.

Vanjsko vrednovanje studijskih programa (postupak reakreditacije)	
<i>Dinamika provedbe</i>	U skladu s planom reakreditacije visokih učilišta kojega donosi Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO)
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Proveden postupak vrednovanja, Izvješće stručnog povjerenstva
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, dekan, prodekani, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, stručno vijeće
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno povjerenstvo, Akreditacijski savjet AZVO

Primjeri dobre prakse:

- Periodično se obavljaju konzultacije s vanjskim dionicima vezano za adekvatnost ishoda učenja studijskih programa.

- Uslijed nastojanja za poboljšanjem i unapređenjem studija, a kako bi se studentima omogućila veća fleksibilnost kod nastavnog procesa, Veleučilište je 2015. godine pristupilo stvaranju preduvjeta za izvođenje preddiplomskog stručnog studija Poslovanje i upravljanje kroz sustav učenja na daljinu (online studij) te je zatražilo i dobilo dopusnicu za izvođenje tog studija online. Nadalje, 2018. godine isto je učinjeno i za specijalistički diplomski stručni studij Menadžment javnog sektora. Izvođenje navedena dva studija u online obliku, uz nastavak izvođenja i u klasičnom obliku, omogućilo je Veleučilištu puno bržu i kvalitetniju prilagodbu izvođenja svih studija u online obliku po izbijanju pandemije izazvane virusom Covid-19.

4.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete

Standard: Visoka učilišta moraju periodički prolaziti postupke vanjskog osiguravanja kvalitete u skladu s ESG-jem. (ESG 1.10.)

Smjernice: Vanjsko osiguravanje kvalitete u raznim postojećim oblicima može potvrditi djelotvornost unutarnjeg osiguravanja kvalitete, djelovati kao katalizator promjena i ponuditi visokom učilištu nove perspektive. Javnosti i samom visokom učilištu ono, također, pruža informacije kojima se potvrđuje kvaliteta rada visokog učilišta. Visoka učilišta sudjeluju u periodičkim postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete kojima se na odgovarajući način u obzir uzimaju zahtjevi zakonskog okvira u kojem djeluju. Stoga, ovisno o zahtjevima tog okvira, vanjsko osiguravanje kvalitete može poprimiti različite oblike i biti usmjereno na različite organizacijske razine (studijski program ili visoko učilište u cjelini; op. prev. postupke vanjskog osiguravanja kvalitete koji u obzir uzimaju visoko učilište u cjelini, bio to odjel, fakultet, veleučilište, visoka škola, sveučilište ili odsjek, nazivamo institucionalnima, za razliku od programskih, koja su usmjerena samo na jedan studijski program ili više njih). Osiguravanje kvalitete je trajan proces koji ne završava vanjskom povratnom informacijom, izvješćem ili naknadnim praćenjem na visokom učilištu. Visoka učilišta, stoga, osiguravaju da se prilikom pripreme za postupak vanjskog osiguravanja kvalitete u obzir uzme napredak postignut od posljednjeg takvog procesa.

Aktivnosti:

Aktivnost 4.10.1.

Provođenje postupaka vanjske neovisne prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (audit) od strane AZVO-a	
<i>Dinamika provedbe</i>	U skladu s planom audita visokih učilišta kojega donosi Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO)

<i>Pokazatelj rezultata</i>	Provedene sve 4 faze u postupku audita, Izvješće stručnog povjerenstva, Certifikat s ocjenom stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, dekan, prodekani, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, stručno vijeće
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno povjerenstvo, Akreditacijski savjet AZVO

Aktivnost 4.10.2.

Provođenje mjera za poboljšanje sustava za osiguravanje kvalitete temeljem preporuka sadržanih u završnom izvješću stručnog povjerenstva za audit	
<i>Dinamika provedbe</i>	Kontinuirano, s početkom faze naknadnog praćenja
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Akcijski plan planiranih poboljšanja za razdoblje od 2 godine
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija, dekan, prodekani
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Stručno vijeće

Aktivnost 4.10.3.

Provođenje postupaka vanjske prosudbe sustava kvalitete od strane ovlaštenih certifikacijskih tijela	
<i>Dinamika provedbe</i>	Periodično
<i>Pokazatelj rezultata</i>	Certifikat o primjeni standarda, u skladu s normom koja je temelj procjene
<i>Nadležnost za izradu/provedbu</i>	Upravno vijeće, dekan, prodekani, Odjel za kvalitetu, učenje na daljinu i razvoj informacijskih tehnologija
<i>Nadležnost za provjeru/donošenje</i>	Ovlašteno certifikacijsko tijelo koje je provelo postupak

Primjeri dobre prakse:

- Periodično se provode vanjska vrednovanja osiguravanja kvalitete na Veleučilištu.
- Veleučilište Baltazar dobilo je 9. prosinca 2020. od strane certifikacijskog tijela TÜV AUSTRIA Certifikat za sustav upravljanja prema normi EN ISO 9001:2015, za djelatnosti visokoškolskog i cjeloživotnog obrazovanja, istraživačku i nakladničku djelatnost.

LITERATURA

1. Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2017), Osiguravanje kvalitete znanstvene djelatnosti u Hrvatskoj – Analiza metodologija vrednovanja, Dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/publikacije/Osiguravanje_kvalitete_znanstvene_djelatnosti_u_RH.pdf. Pristupljeno 4. kolovoza 2021.
2. Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2018), Standardi za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola u postupku reakreditacije visokih učilišta, Dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Standardi_za_veleu%C4%8Dili%C5%A1ta_i_visoke_%C5%A1kole.pdf. Pristupljeno 23. srpnja 2021.
3. Budimir, V. et al. (2016), Priručnik za osiguravanje kvalitete Veleučilišta u Požegi – v3.0, Požega: Veleučilište u Požegi.
4. Deming, W.E. (1993), The New Economics, Massachusetts Institute of Technology Press
5. European Association for Quality Assurance in Higher Education (2015), Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja – ESG (prijevod na hrvatski jezik), Dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/kvaliteta/ESG_HR_final.pdf. Pristupljeno 18. kolovoza 2021.
6. Gaži-Pavelić, K. (2015), Upravljanje sustavom kvalitete i rizicima, Hrvatski zavod za norme, Zagreb
7. Hrvatski zavod za norme (2016), Hrvatska norma HRN EN ISO 9001:2015 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi, Zagreb: Hrvatski zavod za norme
8. International Organization for Standardization – ISO (2018), International Standard ISO 21001 Management systems for educational organizations, Geneva: ISO
9. Lazibat, T. et al. (2017), Priručnik za osiguravanje kvalitete, Zagreb, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski Fakultet
10. Mikić, M. et al. (2011), Ekonomski leksikon, Leksikografski zavod Miroslav Krleža i Masmedia, Zagreb
11. Radić Lakoš, T. (2016), Priručnik za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete, Šibenik: Veleučilište u Šibeniku