



# **PRIRUČNIK**

## **ZA UNUTARNJU PERIODIČNU PROSUDBU (INTERNI AUDIT) SUSTAVA OSIGURAVANJA I UNAPRJEĐIVANJA KVALITETE VELEUČILIŠTA U BJELOVARU**

KLASA:	602-04/24-07/13
URBROJ:	2103-1-21-08-24-5
Datum:	20. kolovoza 2024. godine
Redni broj revizije dokumenta:	-
Dokument pripremio:	mr. sc. Tatjana Badrov
Odobrio:	dekanica, naslovni izv.prof.dr.sc. Zrinka Puharić, prof. struč. stud.
Usvojio:	Vijeće Veleučilišta VUB-a
Broj stranica:	13
Prethodni dokumenti:	Priručnik za unutarnju periodičnu prosudbu (interni audit) sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete Veleučilišta u Bjelovaru od 8. veljače 2024.

Bjelovar, 20. kolovoza 2024. godine

## Sadržaj

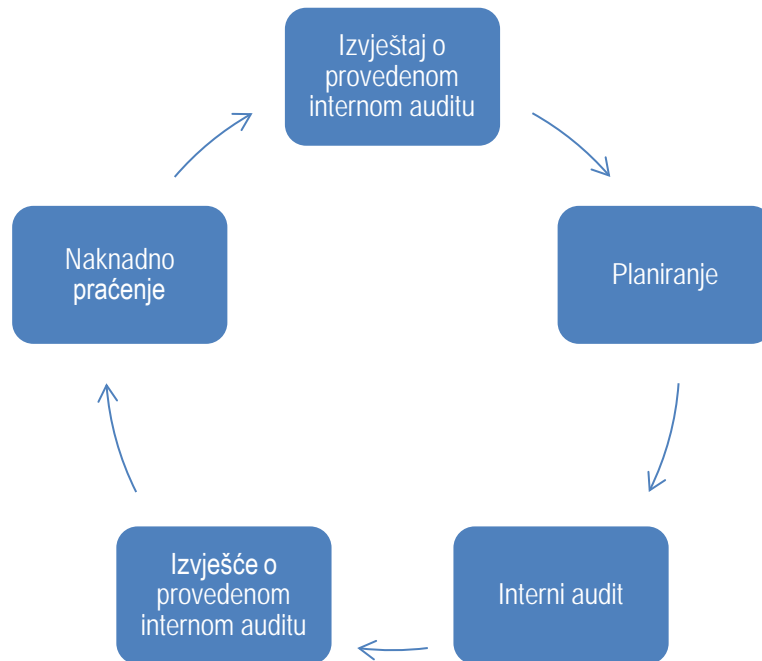
1. Polazište unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete .....	1
2. Cilj i kriteriji unutarnje prosudbe .....	1
3. Utvrđivanje stupnja razvijenosti .....	2
4. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu .....	2
5. Provedba unutarnje periodična prosudbe sustava osiguravanja .....	2
5.1. Planiranje .....	2
5.1.1. Standardi i smjernice unutarnje prosudbe .....	3
5.1.1.1. Politika osiguravanja kvalitete .....	3
5.1.1.2. Izrada i odobravanje programa .....	5
5.1.1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta .....	6
5.1.1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje .....	7
5.1.1.5. Nastavno osoblje .....	8
5.1.1.6. Resursi za učenje i podrška studentima .....	8
5.1.1.7. Upravljanje informacijama .....	9
Standard: Visoka učilišta moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima .....	9
5.1.1.8. Informiranje javnosti .....	10
5.1.1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa .....	10
5.1.1.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete .....	11
5.2. Prosudba .....	12
5.2.1. Procjena prikupljenog materijala i podataka .....	12
5.2.2. Razgovor s odgovornim osobama .....	12
5.2.3. Analiza i sintetiziranje prikupljenog materijala, sumiranje zapažanja, donošenje zaključaka i preporuka. ....	12
5.3. Izvješće .....	12
5.4. Naknadno praćenje .....	13

## 1. Polazište unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete

Unutarnja prosudba (interni audit) provodi se na razini ustanove, a svrha je periodična ocjena ispunjenosti zahtjeva za kvalitetom ključnih elemenata kvalitete.

Unutarnja prosudba provodi se svake dvije godine, a u slučaju značajnijih promjena ili potreba i češće.

Unutarnja prosudba provodi se prema sljedećem dijagramu:



## 2. Cilj i kriteriji unutarnje prosudbe

Cilj unutarnje prosudbe je:

- provjera dostignute razine kvalitete akademskih aktivnosti u usporedbi s ESG standardima
- učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Bjelovaru provodi se prema kriterijima koje koristi Agencija za znanost i visoko obrazovanje u vanjskoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta, a na osnovu kojih se tijekom unutarnje prosudbe prosuđuje stupanj razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete. Unutarnja prosudba provodi se na temelju sljedećih kriterija koji kategoriziraju sustav prema stupnju razvijenosti:

### I. stupanj: - PRIPREMNA FAZA

Sustav osiguravanja kvalitete je u pripremi (dokumentacija u izradi, provedeni dogovori na razini institucije)

### II. stupanj: - POČETNA FAZA

Sustav osiguravanja kvalitete je ustrojen, ali nije u funkciji (izrađeni osnovni dokumenti sustava)

### III. stupanj: - RAZVIJENA FAZA

Sustav osiguravanja kvalitete je u funkciji, provedena je unutarnja prosudba i sustav se unaprjeđuje na temelju rezultata unutarnje prosudbe

### IV. stupanj: - NAPREDNA FAZA

Sustav osiguravanja kvalitete kontinuirano se unaprjeđuje na temelju rezultata unutarnje i vanjske prosudbe.

### 3. Utvrđivanje stupnja razvijenosti

Utvrđivanje stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete provodi se prosudbom:

1. Svih relevantnih dokumenata Veleučilišta u Bjelovaru
2. Prosudbom ustroja i učinkovitosti funkcioniranja sustava
3. Politike kvalitete i postupaka za osiguranje kvalitete
4. Odobrenja, praćenja i periodične provjere programa i kvalifikacija
5. Postupaka ocjenjivanja studenata
6. Kvalitete nastavnog osoblja
7. Kvalitete i kvantitete obrazovnih resursa i pomoći studentima
8. Informacijskog sustava i njegove transparentnosti
9. Kvalitete informiranja javnosti, suradnje s medijima
10. Utjecaja visokog učilišta na regionalni razvoj i razvoj društva
11. Zadovoljenja kriterija indikatora kvalitete

Po završetku prosudbe piše se izvješće o unutarnjoj prosudbi u kojem povjerenstvo iznosi zapažanja i daje ocjenu razvijenosti sustava te preporuke za unaprjeđenje.

### 4. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu čine svi članovi Jedinice za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete (u daljnjem tekstu: Jedinice za kvalitetu). Svaki član Jedinice za kvalitetu zadužen je za praćenje, prikupljanje podataka, razgovor s dionicima sustava za određeni segment prosudbe. Članovi povjerenstva međusobno dogovaraju nadležnost za određeni segment prosudbe. Svaki član povjerenstva radi prosudbu neovisno.

### 5. Provedba unutarnje periodična prosudbe sustava osiguravanja

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete provodi se u četiri faze:

1. Planiranje
2. Prosudba
3. Izvješće
4. Naknadno praćenje

#### 5.1. Planiranje

Planiranje je prva faza unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete u kojoj se razrađuju aktivnosti prosudbe i radi plan prikupljanja podataka.

Tijekom faze planiranja provode se sljedeće aktivnosti:

1. Dogovaranje unutarnje prosudbe
2. Izrada hodograma i plana aktivnosti
3. Raspodjela nadležnosti za određeni segment prosudbe
4. Prikupljanje podataka i ostalog materijala

#### 1. Dogovaranje unutarnje prosudbe

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu na sjednici raspravlja o rokovima za provedbu unutarnje prosudbe. Od početka unutarnje prosudbe koja započinje dogovaranjem unutarnje prosudbe do trenutaka završetka prosudbe i naknadnog praćenja ne smije proći više od šest mjeseci.

#### 2. Izrada hodograma i plana aktivnosti

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu na istoj sjednici na kojoj donosi rokove za provedbu unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete izrađuje hodogram i plan aktivnosti sukladno shemi unutarnje prosudbe i dogovorenim rokovima te ga objavljuje na internim stranicama Veleučilišta u Bjelovaru.

### 3. Raspodjela nadležnosti za određeni segment prosudbe

Članovi Povjerenstva za unutarnju prosudbu dogovaraju za koji segment prosudbe će prikupljati podatke i ostale materijale te provoditi prosudbu. Finalnu odluku potvrđuje predsjednik Jedinice za kvalitetu.

### 4. Prikupljanje podataka i ostalog materijala

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu prikuplja dogovoreni materijal i potrebne podatke.

Podaci se prikupljaju metodom uzorkovanja. Podaci koje je potrebno sukladno Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) prikupiti su kako slijedi:

## 5.1.1. Standardi i smjernice unutarnje prosudbe

Standardi i smjernice preuzeti su iz dokumenta "Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)"

### 5.1.1.1. Politika 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.

#### 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 podgovoreni s drugim organizacijama ili ih provode druge strane.

Izvor informacija	Odgovornost
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovnici i dr.</b>	
Statut	Upravno vijeće
Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na VUB-u	Vijeće veleučilišta
Priručnik o kvaliteti	Vijeće veleučilišta
Poslovník o radu Jedinice za osiguravanje kvalitete	Vijeće veleučilišta
Priručnik za unutarnju periodičnu prosudbu kvalitete	Vijeće veleučilišta
Politika kvalitete	Dekan
Strategija Veleučilišta u Bjelovaru	Upravno vijeće
Akcijjski plan provedbe Strategije Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta, Upravno vijeće
Samoanaliza Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta, Upravno vijeće
Akcijjski plan za unapređenje kvalitete u postupku II. ciklusa reakreditacije	Prodekan za razvoj
Pravilnik o studiranju	Vijeće veleučilišta
Etički kodeks Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o stručnoj praksi	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o završnom radu	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o radu Veleučilišta u Bjelovaru	Dekan
Pravilnik o unutarnjoj organizaciji i ustrojstvu radnih mjesta	Upravno vijeće
Pravilnik o stegovnoj odgovornosti radnika	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o nagrađivanju izvrsnosti nastavnika i suradnika	Dekan
Poslovník o radu povjerenstava VUB-a	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o radu knjižnice	Vijeće veleučilišta
Politika zaštite osobnih podataka na Veleučilištu u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
<b>2. Izvještaji, analize</b>	
Zapisnici sa sjednica Stegovnog povjerenstva	Predsjednik stegovnog povjerenstva
Izvješće o realizaciji Akcijjskog plana provedbe Strategije Veleučilišta u Bjelovaru	Prodekan za razvoj
Izvješće o realizaciji Akcijjskog plana za unapređenje kvalitete u postupku II. ciklusa reakreditacije	Prodekan za razvoj
Izvješća povjerenstava	Predstvnik uprave za kvalitetu

### 5.1.1.2. 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.

#### 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 (vidi: Područje primjene i koncepti)
- 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.

Izvor informacija	Odgovornost
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovници</b>	
Statut	Upravno vijeće
Pravilnik o stručnoj praksi	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o postupku izmjena i dopuna, vrednovanja te periodične revizije studijskih programa Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
<b>2. Izvještaji, analize i dr.</b>	
Opisi predmeta na mrežnoj stranici Veleučilišta u Bjelovaru	Prodekan za nastavu i studente
Izmjene i dopune studijskih programa manjih od 20%	Prodekan za nastavu i studente
Analiza ankete studenata	Predsjednik Povjerenstva za pripremu i provedbu studentske ankete
Analiza indikatora kvalitete	Predsjednik Povjerenstva za nastavu i studente
Izvješće o rezultatima studentske ankete	Predsjednik Povjerenstva za pripremu i provedbu studentske ankete
Izvješće o rezultatima ankete završenih studenata	Predsjednik Povjerenstva za anketiranje završenih studenata
Izvješće o anketiranju poslodavaca	

### 5.1.1.3. 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.

**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.

Izvor informacija	Odgovornost
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovnici</b>	
Pravilnik o studiranju Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o ocjenjivanju studenata Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o posebnim uvjetima studiranja kategoriziranih sportaša na Veleučilištu u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Studentski vodič	Studentska služba, Prodekan za nastavu i studente
<b>2. Izvještaji, analize</b>	
Primjeri rješavanja studentskih žalbi i prigovora	Prodekan za nastavu i studente
Zapisnici sa sastanaka mentorskih grupa	Voditelji studija



#### 5.1.1.4. Upis 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.

**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.

Izvor informacija	Donositelj
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovnici</b>	
Pravilnik o studiranju Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o ocjenjivanju studenata Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o razredbenom postupku	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o priznavanju ispita	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o završnom radu	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o sadržaju i obliku diploma, dopunskih isprava o studiju, potvrda o završetku studijskog programa te informacijskih paketa za prijenos ECTS bodova	Vijeće veleučilišta
Odluka o kriterijima, postupcima i procedurama priznavanja dodatnih aktivnosti studenata Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o dodjeli AAI@EduHR elektroničkog identiteta i održavanju imenika AAI@EduHR elektroničkog identiteta na Veleučilištu u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja osobnih dosjea studenata Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
Odluka o načinu i postupku priznavanja ECTS bodova i oslobođenju nastave studentima na mobilnosti	Vijeće veleučilišta
<b>2. Izvještaji, ostali dokumenti</b>	
Natječaj za upis studenata	Vijeće veleučilišta
Akademski kalendar	Vijeće veleučilišta
Izvješće povjerenstva za izvannastavne aktivnosti studenata	Predsjednik Povjerenstva za izvannastavne aktivnosti

### 5.1.1.5. Nastavno osoblje

**Standard:** Visoka učilišta moraju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.

**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 (usp. Standard 1.3.). 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.

Izvor informacija	Odgovornost
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovnici</b>	
Statut	Upravno vijeće
Pravilnik o unutarnjoj organizaciji i ustrojstvu radnih mjesta na Veleučilištu u Bjelovaru	Upravno vijeće
Pravilnik o radu	dekan
Pravilnik o nagrađivanju i izvrsnosti nastavnika i suradnika	dekan
<b>2. Izvještaji, analize i dr.</b>	
Mjesečni izvještaj o realizaciji nastave	Voditelji studija
Izvešće o realizaciji izvedbenog programa predmeta	Prodekan za nastavu i studente
Izvešće o realizaciji nastave	Prodekan za nastavu i studente
Izvešće o sudjelovanju na skupu	Knjižničarka
Izvešće o provedenoj anketi nastavnika	Predsjednik Povjerenstva za anketiranje zaposlenika
Izvešće o mobilnosti studenata i nastavnika	Predsjednik Povjerenstva za međunarodnu suradnju

### 5.1.1.6. 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.

**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.

Izvor informacija	Odgovornost
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovnici</b>	
Pravilnik o radu knjižnice	Vijeće veleučilišta
Pravilnik o izdavačkoj djelatnosti	Vijeće veleučilišta
Odluku o imenovanju voditelja mentorskih grupa, odnosno mentora-nastavnika za studente upisane u prvu godinu	Vijeće veleučilišta
Sustav za e-učenje Merlin	Služba za informatiku
ISVU	Služba za informatiku
Centar za informiranje i savjetovanje o karijeri (CISOK) Bjelovar	HZZO
Centar za podršku studentima i karijerno savjetovanje	Vijeće veleučilišta/Tamara Salaj, Tatjana Badrov
Ured za međunarodnu suradnju	Voditelj ureda
Studentski poduzetničko-tehnološki inkubator	Voditelj inkubatora
<b>2. Izvještaji, ostali dokumenti analize</b>	
Studentski vodič	Studentska služba, Prodekan za nastavu i studente
Odgovori na najčešće postavljena pitanja studenata	Studentska služba
Postupci i procedure rada u Studentskoj službi	Studentska služba
Izvješće o mobilnosti studenata i nastavnika	Predsjednik Povjerenstva za međunarodnu suradnju

#### 5.1.1.7. Upravljanje informacijama

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

**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 sljedeći 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.

2. Izvještaji, analize	
Analiza upisnosti studenata	Predsjednik Povjerenstva za nastavu i studente
Analiza zapošljivosti studenata	Predsjednik Povjerenstva za nastavu i studente
Analiza prolaznosti studenata	Predsjednik Povjerenstva za nastavu i studente

#### 5.1.1.8. 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.

**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.

Izvor informacija	Odgovornost
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovnici</b>	
Strategija Veleučilišta u Bjelovaru	Upravno vijeće
Izvešće o realizaciji Strategije	Prodekan za razvoj
<b>2. Izvještaji, analize i dr.</b>	
Web stranica Veleučilišta	
Stranice Veleučilišta na društvenim mrežama	
Izvešće Povjerenstva za promotivne aktivnosti i informiranje	Predsjednik Povjerenstva za promotivne aktivnosti i informiranje

#### 5.1.1.9. 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 na koje se one odnose.

**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 danj 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.

Programme 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.

Izvor informacija	Odgovornost
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovnici</b>	
Pravilnik o postupku izmjena i dopuna, vrednovanja te periodične revizije studijskih programa Veleučilišta u Bjelovaru	Vijeće veleučilišta
<b>2. Izvještaji, analize</b>	
Opisi predmeta na mrežnoj stranici Veleučilišta u Bjelovaru	Prodekan za nastavu i studente
Izmjene i dopune studijskih programa manjih od 20%	Prodekan za nastavu i studente
Analiza indikatora kvalitete	Predsjednik Povjerenstva za nastavu i studente
Izvješće o rezultatima studentske ankete	Predsjednik Povjerenstva za pripremu i provedbu studentske ankete

#### 5.1.1.10. Periodično vanjsko osiguravanje kvalitete

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

**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; 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.

Izvor informacija	Donositelj
<b>1. Temeljni akti, pravilnici, poslovnici</b>	
Priručnik za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete	Prodekan za razvoj
<b>2. Izvještaji, analize</b>	
Evidencija provedenih unutarnjih prosudbi sustava osiguravanja kvalitete	Prodekan za razvoj

## 5.2. Prosudba

Prosudba je druga faza unutarnje prosudbe koja u užem smislu obuhvaća:

1. Procjenu prikupljenih materijala i podataka
2. Razgovor s odgovornim osobama
3. Analizu i sintetiziranje prikupljenog materijala, sumiranje zapažanja, donošenje zaključaka i preporuka.

### 5.2.1. Procjena prikupljenog materijala i podataka

U skladu s planom aktivnosti članovi Povjerenstva za unutarnju prosudbu prikupljaju materijale i podatke u elektronskom obliku te na temelju prikupljenih podataka izrađuju kratke bilješke na osnovu kojih će zatražiti dodatne informacije, razjašnjenja nejasnoća i dokaze o provedenim aktivnostima od odgovornih osoba.

Procjena prikupljenog materijala i podataka vrši se sukladno standardima i smjernicama za vanjsko osiguranje kvalitete i kriterijima za audit dostupnim na <http://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Kriteriji%20za%20audit.doc>

### 5.2.2. Razgovor s odgovornim osobama

Svaki član povjerenstva ovisno o prikupljenim podacima zakazuje sastanak s odgovornom osobom od koje treba dodatne informacije i dokaze o provedenim aktivnostima.

### 5.2.3. Analiza i sintetiziranje prikupljenog materijala, sumiranje zapažanja, donošenje zaključaka i preporuka.

Na temelju dokumentacije Povjerenstvo izrađuje nacrt izvješća koji sadrži zapažanja i zaključke kojima se određuje stupanj razvijenosti i učinkovitosti sustava te njegova usklađenost s ESG standardima.

## 5.3. Izvješće

Treća faza unutarnje prosudbe obuhvaća pisanje Izvješća o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete Veleučilišta u Bjelovaru. Izvješće se izrađuje na temelju prikupljene dokumentacije i podataka, zapažanja, razgovora sa odgovornim osobama te zaključaka i nacrta izvješća Povjerenstva za unutarnju prosudbu. Imenovani članovi Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete dostavljaju Predstavniku Uprave za kvalitetu izvješće za standard za koji su bili zaduženi Odlukom o imenovanju povjerenstva za unutarnju prosudbu u roku od 30 dana od završetka unutarnje prosudbe standarda.

Predstavnik uprave za kvalitetu ujedno i predsjednik povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete Veleučilišta u Bjelovaru na temelju dostavljenih izvješća prema standardima kvalitete izrađuje Izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete u roku od 30 dana od roka dostave pojedinih izvješća prema standardima kvalitete.

Izvješće sadržava sljedeće elemente:

1. Uvod
2. Prosudba sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete prema ESG
  - a. Politika osiguravanja kvalitete
  - b. Izrada i odobravanje programa
  - c. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta
  - d. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje
  - e. Nastavno osoblje
  - f. Resursi za učenje i podrška studentima
  - g. Upravljanje informacijama
  - h. Informiranje javnosti

- i. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa
- j. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete
3. Zaključci i preporuke
4. Dodaci

Nakon izrade izvješća, Jedinica za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete radi plan aktivnosti za fazu naknadnog praćenja te oba dokumenta dostavlja Vijeću veleučilišta na usvajanje.

Po usvajanju izvješća od strane Vijeća veleučilišta, Izvješće i Plan aktivnosti se prosljeđuju nadležnim osobama za njegovo provođenje.

#### **5.4. Naknadno praćenje**

Faza naknadnog praćenja traje 12 mjeseci od dana usvajanja Izvješća i Plana aktivnosti za fazu naknadnog praćenja. Tijekom faze naknadnog praćenja odgovorne osobe prema planu aktivnosti unaprjeđuju dokumente i postupke u svrhu unaprjeđenja cjelokupnog sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete te dostavljaju Povjerenstvu izvješće o provedenim aktivnostima i analizu njihove učinkovitosti.

Povjerenstvo na temelju izvješća o provedenim aktivnostima i analize njihove učinkovitosti izrađuje u roku od 30 dana završno izvješće.

U završnom izvješću daje se konačna ocjena stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete.

Završno izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Bjelovaru, po odobrenju Vijeću veleučilišta, objavljuje na internim stranicama Veleučilišta u Bjelovaru.

Završno izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Bjelovaru po potrebi se dostavlja Agenciji za znanost i visoko obrazovanje u postupku vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete.

Bjelovar, 20. kolovoza 2024. godine

Veleučilišta u Bjelovaru  
Vijeće veleučilišta  
Dekanica: naslovni izv. prof. dr. sc. Zrinka  
Puharić, prof. struč. stud.