



**INTEGRIRANI PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA I  
OSIGURAVANJA KVALITETE PREMA STANDARDIMA  
EUROPSKOG PROSTORA VISOKOG OBRAZOVANJA I  
MEĐUNARODNOJ NORMI  
ISO 9001:2015**

Trg Josipa Jurja Strossmayera 9  
HR – 47 000, Karlovac, Croatia

Telefon: +385 (0)47 843 500  
Fax: +385 (0)47 843 503  
E-mail: dekanat@vuka.hr

**KONTROLIRANI  
PRIMJERAK**

Izradio:

Dr. sc. Srđan Medić  
Maja Mikšić, struč.spec.oec.

*Maja Mikšić*

Pregledala:

Dr. sc. Silvija Vitner Marković

*Silvija Vitner Marković*

Odobrio:

Dekan

Dr. sc. Branko Wasserbauer

*Branko Wasserbauer*



## SADRŽAJ:

I. UVOD.....	4
II. VELEUČILIŠTE U KARLOVCU .....	5
III. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA I OSIGURAVANJA KVALITETE.....	11
IV. USTROJ SUSTAVA KVALITETE .....	11
V. ORGANIZACIJSKO USTROJSTVO.....	15
VI. ELEMENTI SUSTAVA UPRAVLJANJA I OSIGURAVANJA KVALITETE .....	17
1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete .....	17
1.1.1 Opredijeljenost uprave za sustav kvalitete.....	17
1.1.2 Strategija razvoja i orijentacija prema studentima.....	17
1.1.3 Politika kvalitete .....	18
1.1.4 Razvojna strategija, planiranje i ciljevi kvalitete .....	19
1.1.5 Planiranje sustava kvalitete i procesi sustava kvalitete.....	22
1.2 Izrada i odobravanje programa .....	25
1.3 Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta .....	26
1.4 Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje .....	28
1.5 Osiguravanje kvalitete nastavnika .....	29
1.6 Obrazovni resursi i pomoć studentima.....	34
1.6.1 Ljudski resursi.....	34
1.6.2 Radna sredina .....	35
1.6.3 Knjižnica .....	39
1.6.4 Pomoć studentima .....	40
1.6.5 Studentska služba .....	41
1.6.6 Nabava .....	42
1.7 Informacijski sustavi i komuniciranje.....	43
1.8 Informiranje javnosti .....	44
1.8.1 Upravljanje dokumentacijom .....	45
1.8.1.1 Integrirani Priručnik sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete	46
1.8.1.2. Upravljanje dokumentima .....	46
1.8.1.3 Upravljanje zapisima.....	48
1.9 Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa .....	48
1.10 Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete .....	50
1.11 Realizacija usluge (nastavni proces) .....	51
1.11.1 Upravljanje procesom nastave.....	51
1.11.2 Upravljanje znanstveno istraživačkim projektima.....	53
1.12 Stalno poboljšavanje .....	54
1.12.1 Zadovoljstvo studenata i ostalih korisnika usluga .....	54
1.12.2 Unutarnje prosudbe .....	56
1.12.3 Upravljanje nesukladnostima .....	57
1.12.4 Analiza podataka .....	58
1.12.5 Popravne radnje .....	58
1.12.6 Upravljanje rizicima i prilikama.....	58
1.12.7 Upravina ocjena sustava.....	59



VII. KORELACIJSKA TABLICA ZAHTJEVA ISO 9001:2015, ESG STANDARDA I INTEGRIRANOG PRIRUČNIKA.....	61
--	----



## I. UVOD

Sustav upravljanja kvalitetom primijenjen na Veleučilištu u Karlovcu zasnovan je na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (engl. *European Standards and Guidelines*, skraćeno ESG), kao i na zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2015, te ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva svih dionika u visokoškolskom obrazovanju, posebice naših studenata. Definirali smo ga Pravilnikom o osiguravanju kvalitete, ovim Priručnikom, relevantnim pravilnicima, procedurama i ostalim dokumentima bitnim za njegovo efikasno funkcioniranje. Briga o kvaliteti i odgovornost za postojeću razinu kvalitete s potrebom njezinog stalnog poboljšavanja je trajna obveza svih dionika u sustavu obrazovanja Veleučilišta u Karlovcu. Na taj način želimo stvoriti preduvjete za bolji ustroj svih naših procesa i postati što efikasniji i učinkovitiji. Cilj nam je kontinuirano podizanje zadovoljstva studenata i svih zainteresiranih strana koje participiraju u našem visokoškolskom sustavu. Sigurni smo da ovakav pristup osigurava očekivanu kvalitetu studenata i djelatnosti koje obavljamo, a to će biti podloga i preduvjet za uspješno integriranje naše visokoškolske ustanove u Europski prostor visokog obrazovanja.

Procesi i aktivnosti unutar sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete dokumentirani su ovim Priručnikom, dokumentiranim postupcima i pravilnicima koji se navode u Priručniku i drugim dokumentima sustava, čime su jasno utvrđeni opseg i slijed aktivnosti, pripadajuće odgovornosti, ovlasti i metode verifikacije.

Svrha je ovog Priručnika sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete na jasan i nedvosmislen način definirati područja primjene sustava osiguravanja kvalitete, opisati veze i odnose među procesima i ukazati na potrebu stalnog poboljšavanja u svim segmentima djelovanja. Njegova je struktura upravo tako i osmišljena da pomogne svim sastavnicama pri uspostavljanju zajedničkih kriterija i standarda za osiguravanje kvalitete i djelotvorne organizacije studija i efikasne i učinkovite podrške studentima, a sve u skladu sa zahtjevima referentnih dokumenata.

U Karlovcu, 15. 05. 2018.

Dekan:  
Dr. sc. Branko Wasserbauer, prof.v.š.



## II. VELEUČILIŠTE U KARLOVCU



Šezdesetih godina u Karlovcu su osnovane Viša tehnička strojarska škola (1960. godine), Viša tehnološka škola, kemijskog i kožarskog smjera, (1961. godine), a u Dugoj Resi Viša tehnička tekstilna škola (1961. godine). Sve te više škole imale su organizacijsku, financijsku i svaku drugu podršku industrije karlovačke regije, za čije su potrebe i školovala kadrove više stručne spreme. U to je vrijeme u Karlovcu postojala i Viša pedagoška škola, a jedno vrijeme i odjel Ekonomskog fakulteta u Zagrebu. Potrebe za stručnjacima bile su velike, industrijski rast ubrzan i Karlovac se razvijao u smjeru visokoškolskog grada, s posebnim naglaskom na tehničkim i tehnološkim studijima. Nešto kasnije sagrađena je, za potrebe Više tehničke strojarske škole, posebna zgrada, te proširena zgrada dugoreške škole. Tijekom sljedećih dvadesetak godina mijenjali su se nastavni planovi i programi škola, organizacijski oblici, broj upisanih studenata, no kontinuitet visokoškolskog obrazovanja nije se prekidao.

Prijelomni trenutak bilo je ljeto 1983. godine kad je, prema zakonskim propisima, postalo nemoguće samostalno djelovanje viših škola i one su se trebale pridružiti postojećim fakultetima ili ukinuti. Viša tehnička strojarska škola udružila se u Fakultet strojarstva i brodogradnje u Zagrebu, a Viša tehnička tekstilna škola u Tehnološki fakultet u Zagrebu (današnji Tekstilno-tehnološki fakultet). Viša tehnološka kemijska škola prestala je s radom i ta se vrsta obrazovanja ugasila u Hrvatskoj, dok je kožarski dio studija nastavljen pri Tehnološkom fakultetu u Zagrebu (današnji Fakultet kemijskog inženjerstva) još par godina i onda također zamro. Uredbom Vlade Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: Veleučilište) osnovano je 16. travnja 1997. (pa je taj dan i postao danom Veleučilišta), godine s dva odjela: Strojarskim odjelom u Karlovcu i Tekstilnim odjelom u Dugoj Resi.

Postavljen je privremeni rektor, prorektori, Upravno vijeće, pročelnici odjela, tajnik i formirane su ostale potrebne službe. U to vrijeme sjedište Veleučilišta je u Karlovcu bilo je u ulici Ivana Meštrovića 10, gdje je i sjedište Strojarskog odjela. Veleučilište je prihvatilo obvezu da u doglednom roku organizira još najmanje dva odjela i tako zaokruži svoje djelovanje. Ispunjavanje te obveze upravo je i bila najvažnija aktivnost Veleučilišta u to



vrijeme. Velikim naporom svih zaposlenika, posebice pri izradi nastavnih planova i programa, Veleučilište je uspjelo dobiti dopusnicu za osnivanje još tri odjela i upis studenata u tri nova stručna studija. Tako su s početkom akademske godine 2000./2001. otpočeli s radom Prehrambeni odjel (sa studijem Prehrambene tehnologije i smjerovima Pivarstvo i Prerada mlijeka) Odjel lovstva i zaštite prirode (sa studijem Lovstvo i zaštita prirode) i Odjel sigurnosti i zaštite (s usmjerenjima Zaštita pri radu i Zaštita od požara). Sjedište prva dva odjela bilo je u Karlovcu, I. Meštrovića 10, a trećeg u Dugoj Resi (Jozefinska cesta 27). U akademskoj godini 2003./2004. Veleučilište je po prvi puta upisalo studente na Stručni studij ugostiteljstva, na novoosnovanom Odjelu ugostiteljstva, (koji je kasnije preimenovan u Poslovni odjel). Iste godine otpočela je i nastava na izvanrednom studiju sigurnosti u Dugoj Resi.

Tijekom proteklih nekoliko akademskih godina provedena je reorganizacija studija na Veleučilištu. Svi studijski programi prošli su postupak stručnog ocjenjivanja i dobivene su dopusnice za rad na 8 preddiplomskih stručnih studija i 3 specijalistička diplomatska stručna studija.

Preddiplomski stručni studiji su:

- preddiplomski stručni studij Lovstva i zaštite prirode,
- preddiplomski stručni studij Prehrambene tehnologije,
- preddiplomski stručni studij Sigurnosti i zaštite,
- preddiplomski stručni studij Strojarsstva,
- preddiplomski stručni studij Mehatronike,
- preddiplomski stručni studij Tekstilstva,
- preddiplomski stručni studij Ugostiteljstva,
- preddiplomski stručni studij Sestrinstva.

Specijalistički diplomski stručni studiji su:

- specijalistički diplomski stručni studij Strojarsstva,
- specijalistički diplomski stručni studij Sigurnosti i zaštite,
- specijalistički diplomski stručni studij Poslovnog upravljanja.

Veleučilište u Karlovcu je, između ostalog, za potrebe izvođenja praktičnih vježbi opremilo značajan broj laboratorija, praktikuma i kabineta:

- laboratorij za materijale i toplinsku obradu,
- laboratorij za vibracije i dinamiku strojeva,
- laboratorij za elektrotehniku i elektroniku,
- laboratorij za automatsko upravljanje i robotiku,
- laboratorij za pneumatiku i hidrauliku,
- laboratorij za brzu izradu prototipova,
- laboratorij za strojnu obradu,
- laboratorij za ispitivanje materijala,
- laboratorij za konstruiranje,
- kemijski laboratoriji
- kemijski kabinet
- laboratorij i praktikum za biologiju i mikrobiologiju,
- procesni praktikum pivarstva (laboratorijska mini pivovara),



- procesni praktikum mljekarstva (laboratorijska mini sirana),
- laboratorij za mlijeko i mliječne proizvode
- kabinet biologije, komparativne anatomije i trofeistike,
- kabinet za osobna i zaštitna sredstva,
- kabinet za sigurnost i zaštitu,
- praktikum odjevne tehnologije,
- kabinet za računalno konstruiranje odjeće.

Veleučilište u Karlovcu je od 13. 06. 2008. godine međunarodno certificirana institucija od strane International Education Society, London (IES) ocjenom BB (engl. *quality institution on a very good professional level*). Prema posljednjem izvješću ocjena Veleučilišta u Karlovcu povećana je na BBB iz nekoliko razloga: osvojene nagrade inovatora i odličja studenata Veleučilišta na sportskim natjecanjima, međunarodna suradnja sa stranim institucijama, organiziranje stručno-znanstvene konferencije i sudjelovanje nastavnika na brojnim konferencijama u zemlji i inozemstvu, uspješno proveden projekt INTREPID, investiranje u novu opremu te pojačane aktivnosti odnosa s javnošću. Osnovan je i opremljen Centar mehatronike Karlovac u suradnji Veleučilišta u Karlovcu i Tehničke škole Karlovac. Centar Mehatronike Karlovac djeluje kao potpora privredi u vidu pružanja usluga i savjetovanja, a ujedno služi kao platforma za obuku mladih stručnjaka na područjima strojarstva i mehatronike u Karlovačkoj županiji, ali i šire.

Danas je sjedište Veleučilišta na adresi Trg J. J. Strossmayera 9 u Karlovcu.

### **O preddiplomskom stručnom studiju Lovstva i zaštite prirode**

Godine 1999. na Veleučilištu u Karlovcu je osnovan Odjel lovstva i zaštite prirode. Nakon izrade nastavnog plana i programa, te dobivene suglasnosti na ustrojstvo i izvedbu izvanrednog preddiplomskog stručnog studija "Lovstvo i zaštita prirode" (Klasa: 602 – 1/99 – 7/18, Ur. br. 533 – 08 – 99 – 05), akademske godine 2000./2001. upisana je prva generacija studenata. Nakon usklađivanja nastavnog plana i programa sa Bolonjskim procesom studij je u lipnju 2005. god. dobio dopusnicu za nastavak rada (Klasa: 602-04/05-16/471, URBROJ: 533-07-05-2). Nakon postupka reakreditacije Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, izdalo je dopusnicu za nastavak izvođenja Studija, 2009. godine (KLASA: UP/I-602-04/09-13/00047, URBROJ: 533-07-09-0002). Nositelj studija je Odjel lovstva i zaštite prirode Veleučilišta u Karlovcu. Studij traje 3 godine. Završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova. Studij se izvodi u sjedištu Veleučilišta u Karlovcu, Trg J. J. Strossmayera 9, Karlovac. Završetkom studija stječe se kvalifikacija, odnosno stručni naziv stručni prvostupnik/prvostupnica inženjer/inženjerka lovstva i zaštite prirode (kratica: bacc.ing.agr.) (NN 87/2009).

### **O preddiplomskom stručnom studiju Prehrambene tehnologije**

Veleučilište u Karlovcu je 1999. godine osnovalo Odjel prehrambene tehnologije. Nakon izrade nastavnog plana i programa, te dobivene suglasnosti na ustrojstvo i izvedbu preddiplomskog stručnog studija Prehrambena tehnologija sa smjerovima: Prerada



mlijeka i Pivarstvo, akademske godine 2000./2001. upisana je prva generacija studenata. Nakon usklađivanja nastavnog plana i programa s Bolonjskim procesom studij je u lipnju 2005. god. dobio dopusnicu za nastavak rada (Klasa: 602-04/05-16/401, URBROJ: 533-07-05-2). Nakon postupka reakreditacije Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, izdalo je dopusnicu za nastavak izvođenja Studija, 2009. godine (KLASA: UP/I-602-04/09-13/00046, Ur. broj: 533-07-09-0002). Studij traje 3 godine. Završetkom studij stječe se 180 ECTS bodova. Studij se izvodi u sjedištu Veleučilišta u Karlovcu, Trg J. J. Strossmayera 9, Karlovac. Završetkom studija stječe se kvalifikacija, odnosno stručni naziv stručni prvostupnik/prvostupnica inženjer/inženjerka pivarstva/ mljekarstva.

Pri izradi nastavnog programa preddiplomskog stručnog studija Prehrambena tehnologija s usmjerenjima Prerada mlijeka i Pivarstvo, analizirani su programi visokih učilišta (sveučilišta, visokih škola) europskih zemalja. Sličnost je u trajanju studija, strukturi studija, ponudi i programu kolegija. Najsličnije programe imaju: Technische Universität München – Studienfakultät Brau und Lebensmitteltechnologie: Bachelorstudiengänge Brauwesen und Getränketechnologie Fachhochschule Hannover – Studiengang Milchwirtschaftliche Lebensmitteltechnologie.

### **O preddiplomskom stručnom studiju Sestrinstva**

Stručni studij sestrinstva izvodi se kao izvanredni studij, prema trogodišnjem (6 semestara) studijskom programu Medicinskog fakulteta u Rijeci, s upisnom kvotom od 60 studenata. Svaka godina studija nosi 60 ECTS bodova. Studij nosi ukupno 180 ECTS bodova. Nositelj Stručnog studija sestrinstva na Veleučilištu u Karlovcu je Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci čije će diplome dobiti studenti po završetku studija. Kolegije Stručnog studija sestrinstva vode istaknuti nastavnici Medicinskog fakulteta u Rijeci, Kliničkog bolničkog centra Rijeka, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Primorsko-goranske i Karlovačke Županije, Medicinskog fakulteta Ljubljana, Medicinskog fakulteta Zagreb, KB Sestre Milosrdnice KBC Zagreb, OB Karlovac i Veleučilišta u Karlovcu. Teorijski dio studijskog programa izvodi se na Veleučilištu u Karlovcu (Trgu J. J. Strossmayera br. 9), a praktični u Općoj bolnici Karlovac, Kliničkoj bolnici Sestre Milosrdnice - Zagreb, Bolnici za produženo liječenje Duga Resa, Domu zdravlja Karlovac, Zavodu za javno zdravstvo Županije Karlovačke i Zavodu za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije, a terenska nastava u domovima zdravlja (Duga Resa, Ozalj, Slunj). Poslije završenog Stručnog studija sestrinstva student dobiva stručni naziv: prvostupnik / prvostupnica (baccalaureus / baccalaurea ) sestrinstva.

### **O preddiplomskom stručnom studiju Sigurnosti i zaštite**

Studij Sigurnosti i zaštite djeluje od akademske godine 2000./2001. Prijedlog stručnog studijskog programa, usklađen sa odredbama Bolonjske deklaracije, dobio je dopusnicu od Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa klasa :up/1-60204/04-15/0029, ur. broj: 533-07-04-1, od 13. prosinca 2004. godine, a sukladno zaključku Nacionalnog vijeća za visoku naobrazbu od 21. rujna 2004. godine klasa : 602-11/04-01/07, ur. broj : 533-07-04-15. Studijski program izrađen je u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i





visokom obrazovanju, Zakona o zaštiti na radu, Zakona o zaštiti od požara, Statuta Veleučilišta u Karlovcu, te Bolonjskom i Sorbonskom deklaracijom. Nakon postupka reakreditacije Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, izdalo je dopusnicu za nastavak izvođenja Studija, 2009. godine (KLASA: OP/I-602-04/09-13/00048, Ur. broj: 533-07-09-0002). Nositelj studija je Veleučilište u Karlovcu, a izvođač studija je Odjel Sigurnosti i Zaštite pri Veleučilištu u Karlovcu. Adresa nositelja i izvođača studija je Veleučilište u Karlovcu, Trg J. J. Strossmayera, Karlovac. Nastava se održava na istoj adresi. Trajanje preddiplomskog studija je tri (3) godine, odnosno šest (6) semestara. Bodovna vrijednost preddiplomskog studija je 180 ECTS bodova. Stručni naziv koji se stječe završetkom studija je stručni/a prvostupnik/prvostupnica (baccalaureus/baccalaurea) sigurnosti i zaštite: (bacc.ing.sec.).

### **O preddiplomskom stručnom studiju Strojарstva**

Stručni studij Strojарstva redoviti je studij koji traje 6 semestara. Usmjerenje se odabire kod upisa u III. semestar studija, tako da svi studenti upisuju zajednički studij i opredjeljuju se prema interesima i potrebama nakon ispunjenih uvjeta za upis u II. godinu studija. Njegovim završetkom se stječe stručni naziv baccalaureus (prvostupnik) strojарstva, odgovarajućeg usmjerenja. Strojарski odjel organizira i izvodi redovni stručni preddiplomski studij Strojарstva s usmjerenjima Proizvodno strojарstvo i Strojарske konstrukcije, redovni preddiplomski stručni studij Mehatronike, te izvanredni specijalistički diplomski stručni studij Strojарstva. Organizira nastavu iz područja strojарstva, elektrotehnike, računalstva i srodnih područja i kolegija za ostale odjele Veleučilišta. Nakon postupka reakreditacije Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, izdalo je dopusnicu za nastavak izvođenja stručnog studija Strojарstva, 2009. godine (KLASA: UP/I-602-04/09-13/00045, Ur. broj: 533-07-09-0002). Također je izdana dopusnica za izvođenje stručnog studija Mehatronike (KLASA: UP/I-602-04/09-13/00043, Ur. broj: 533-07-09-0002). Sjedište Odjela je u ulici Ivana Meštrovića 10, Karlovac, gdje se nalaze specijalizirane predavaonice i kabineti nastavnika. Praktične vježbe se izvode u specijaliziranim praktikumima opremljenim najmodernijom opremom za metalografska ispitivanja materijala, mehanička ispitivanja materijala, pneumatiku i hidrauliku, elektrotehniku i elektroniku, automatsko upravljanje i robotiku, vibracije i dinamiku strojeva, ispitivanje materijala, strojnu obradu i praktikum za prototipnu proizvodnju na adresi Trg J. J. Strossmayera 9. Osim u praktikumima Veleučilišta, praktične vježbe održavaju se i u pogonima tvrtki iz područja strojogradnje u Karlovačkoj županiji, a manji dio na Fakultetu strojарstva i brodogradnje u Zagrebu.

### **O preddiplomskom stručni studij Tekstilstva**

**(studij u mirovanju)**

### **O preddiplomskom stručnom studiju Ugostiteljstva**

Nositelj stručnog studija Ugostiteljstva je Veleučilište u Karlovcu, a izvođač studija Poslovni odjel pri Veleučilištu u Karlovcu. Prva generacija studenata pri stručnom studiju



Ugostiteljstva (redovni studij) upisana je akad. god. 2003./2004., a prva generacija studenata pri stručnom studiju Ugostiteljstva (izvanredni studij) upisana je akad. god. 2012./2013. Poslovni odjel, osim navedenog, izvodi i specijalistički diplomski stručni studij Poslovnog upravljanja. Nastavnici Odjela izvode nastavu i za druge odjele Veleučilišta iz polja ekonomskih znanosti. Uz osnovnu djelatnost obrazovanja Odjel se bavi i znanstvenim i stručnim radom. Nakon postupka reakreditacije Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, izdalo je dopusnicu za nastavak izvođenja stručnog studija Ugostiteljstva, 2009. godine (KLASA: UP/I-602-04/09-13/00042, Ur. broj: 533-07-09-0002). Nastava se izvodi na adresi Trg J. J. Strossmayera 9 gdje se nalaze i kabineti nastavnika i pročelnika Odjela. Stručna praksa se provodi u organizacijama na prostoru Karlovačke županije, ali i u drugim županijama Republike Hrvatske. Trajanje preddiplomskog studija je tri (3) godine, odnosno šest (6) semestara. Bodovna vrijednost preddiplomskog studija je 180 ECTS bodova. Stručni naziv koji se stječe završetkom studija je Stručni/a prvostupnik/prvostupnica (baccalaureus/baccalaurea) ekonomije: (bacc.oec.).

Prilikom izrade programa detaljno su analizirani planovi i programi sličnih visoko školskih ustanova diljem Europe. Većina zemalja ima organizirane stručne studije koji su kompatibilni stručnom studiju Ugostiteljstva na Veleučilištu u Karlovcu. Najsličnije programe imaju SSTH Swiss School of Tourism and Hospitality, Chur, Švicarska; FH Tourismus Management, Beč, Austrija; International School of Management, studij Tourismus Event Hospitality management, Dortmund, Njemačka; FH Munchen smjer Hospitality Management, Munchen, Njemačka, Lahti Polytechnic, School of Tourism and Hospitality Management, Lahti, Finska; Barcelona Buisness School, Tourism and Hospitality Management, Barcelona, Španjolska; ESSEC Buisness School, International Hospitality Management, Cergy; Pontoise Cedex, Francuska.

### **Specijalistički diplomski stručni studiji**

Vidi : <http://www.vuka.hr/index.php?id=39>

### **Cjeloživotno učenje**

Vidi: [http://www.vuka.hr/index.php?id=cjelozivotno\\_ucenje](http://www.vuka.hr/index.php?id=cjelozivotno_ucenje)



### III. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA I OSIGURAVANJA KVALITETE

Opseg sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete Veleučilišta obuhvaća **visokoškolsko obrazovanje** koje se temelji na standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (skraćeno ESG standardi). Analizirajući zahtjeve međunarodne norme ISO 9001:2015 i mogućnosti njihovog implementiranja donijeli smo odluku da zahtjeve specificirane u točki 7.5.2 isključimo iz našeg sustava osiguravanja kvalitete pošto je zahtjev točke 7.5.2 vezan uz „specijalne procese“ koje nismo prepoznali u našim glavnim i pomoćnim procesima. Naknadna verifikacija već završenih studenata ili slično, jednostavno nije primjereno niti je moguće u normalnom poslovanju.

Priručnik kvalitete je koncipiran na način da prati zahtjeve ESG standarda, te se na kraju priručnika nalazi korelacijska tablica u kojoj su paralelno navedeni zahtjevi norme ISO 9001:2015 i ESG standarda 1.1 -1.10 kao i poglavlje priručnika u kojem su isti opisani.

### IV. USTROJ SUSTAVA KVALITETE

Sustav upravljanja i osiguravanja kvalitete na Veleučilištu opisan je ovim Priručnikom, uspostavljen je i dokumentiran u opsegu koji omogućuje djelotvorno upravljanje procesima sustava i održava se na način da reflektira razvoj same organizacije i razvoj sustava iskazan poboljšanjem njegove djelotvornosti.

U tu svrhu identificirani su osnovni procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom, utvrđen je njihov slijed i međusobna povezanost, te kriteriji za nadziranje i ocjenjivanje djelotvornosti njihove provedbe. Utvrđeni su resursi potrebni za njihovu provedbu i nadzor te postupci analiziranja izmjerenih podataka o provedbi procesa. Predviđene su i propisane popravne mjere, kao i rizici i prilike, kojima se utječe na dostizanje planiranih rezultata i ciljeva procesa i na njihovo stalno poboljšavanje.

Ustroj sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete definiran je Pravilnikom o osiguravanju kvalitete. Opći cilj ustroja i djelovanja je promicanje i postizanje najviše razine kvalitete studiranja na Veleučilištu sa ciljem postizanja zadovoljstva svih dionika u procesu (studenti, osnivač, šira društvena zajednica, gospodarstvo, nastavnici, i dr.).

Osiguravanje kvalitete pri Veleučilištu sastoji se od skupa mjera i aktivnosti kojima se nastoji sustavno unapređivati nastavna, stručna i znanstvenoistraživačka djelatnost uz promicanje visokih profesionalnih standarda.



Mjerodavna tijela za osiguravanje sustava kvalitete pri Veleučilištu regulirana su člankom 4. Pravilnika o osiguravanju kvalitete.

1. Dekan,
2. Stručno vijeće Veleučilišta,
3. Odbor za osiguravanje kvalitete,
4. Ured za osiguravanje kvalitete.

Stručno vijeće Veleučilišta razmatra mišljenje i prijedloge Odbora, odlučuje o strategiji, planovima i mjerama unapređenja nastave i rada u okviru osiguravanja kvalitete, nadgledanju i periodičnom vrednovanju studijskih programa kao i programa cjeloživotnog učenja te odlučuje o drugim mjerama i aktivnostima sukladno potrebama sustava osiguravanja kvalitete.

Odbor za osiguravanje kvalitete pri Veleučilištu (u daljnjem tekstu: Odbor) je savjetodavno i stručno tijelo odgovorno Dekanu i Stručnom vijeću Veleučilišta.

Članove Odbora imenuje i razrješava Stručno vijeće Veleučilišta. Predstavnik studenata imenuje Studenski zbor.

Odbor ima sedam članova:

1. četiri (4) predstavnika nastavnika u nastavnom zvanju,
2. jedan (1) predstavnik Stručnih službi dekanata Veleučilišta,
3. jedan (1) predstavnik studenata,
4. jedan (1) predstavnik vanjskih dionika.

Članovi Odbora biraju Predsjednika Odbora od četiri predstavnika nastavnika u Odboru.

Članove Odbora imenuje se na mandat od četiri godine. Članovi Odbora mogu biti ponovno birani. Odbor radi na sjednicama. Sjednice saziva predsjednik Odbora po potrebi, a najmanje jednom u dva mjeseca.

Članovi Odbora organiziraju, koordiniraju i provode postupke za osiguravanje kvalitete, pripremaju potrebnu dokumentaciju i promiču kulturu osiguravanja kvalitete, obavještavaju akademsku zajednicu i po potrebi lokalnu zajednicu o sustavu kvalitete pri Veleučilištu.

Nadležnosti Odbora uključuju:

- razvijanje postupaka kvalitete u skladu s europskim standardima i smjernicama,
- predlaganje Stručnom vijeću dokumenata s područja osiguravanja kvalitete:
  - o godišnji plan aktivnosti,
  - o godišnji operativni plan,
  - o sustav odgovornosti za provedbu aktivnosti s područja osiguravanja kvalitete,
- surađivanje u pripremi i postupku vanjskog vrednovanja kvalitete Veleučilišta,
- razvijanje sustava i mjera usmjerenih prema unapređenju kvalitete nastave,
- praćenje sudjelovanja studenata u provedbi aktivnosti osiguravanja kvalitete.

Ured za osiguravanje kvalitete je operativno i koordinativno tijelo zaduženo za pružanje



administrativne potpore procesima sustava osiguravanja kvalitete, te promicanja kulture kvalitete na Veleučilištu u Karlovcu.

Ured za osiguravanje kvalitete se ustrojava u okviru Stručnih službi dekanata Veleučilišta u Karlovcu. Ured je administrativno središte Veleučilišta u nacionalnoj mreži osiguravanja kvalitete u prostoru visokog obrazovanja.

Ured je podrška Odboru u pokretanju i koordiniranju inicijativa te provedbi kontinuiranoga osiguravanja i unaprjeđenja kvalitete.

Kao operativno i koordinativno tijelo zaduženo za pružanje administrativne potpore procesima sustava osiguravanja kvalitete i promicanja kulture kvalitete na Veleučilištu u Karlovcu, Ured za osiguravanje kvalitete u okviru svoje nadležnosti:

- potiče i organizira stalne rasprave o kvaliteti i širenju kulture kvalitete u akademskoj i neakademskoj javnosti,
- razvija postupke vanjskog i unutrašnjeg vrednovanja, metode za istraživanje različitih aspekata kvalitete obrazovanja kao i različitih ciljnih populacija (studentata, nastavnika, administrativnog i tehničkog osoblja, rukovoditelja, poslodavaca, javnog mnijenja),
- provodi analize i prikuplja povratne informacije o kvaliteti svih korisnika sustava,
- osigurava povratne informacije od studentata i usmjerava njihove sugestije, prijedloge i kritike,
- potiče i organizira stručno usavršavanje nastavnog i administrativnog osoblja, te sudjeluje u praćenju i evaluaciji unaprjeđenja kvalitete nastave,
- koordinira aktivnosti u postupku vanjskog i unutarnjeg vrednovanja kvalitete Veleučilišta.

Ured za osiguravanje kvalitete u okviru nadležnosti propisane Pravilnikom surađuje s mjerodavnim tijelima, te osigurava informiranost zaposlenika i vanjskih dionika o sustavu osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Karlovcu. Ured djeluje u skladu sa Politikom osiguravanja kvalitete i godišnjim planom aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Jednom godišnje Ured o svom radu podnosi izvješće Odboru za osiguravanje kvalitete.

Mjere, aktivnosti i vrednovanje osiguravanja kvalitete obuhvaćaju sljedeća područja:

1. Upravljanje sustavom za osiguravanje kvalitete Veleučilišta: prihvaćanje pravila o osiguravanju kvalitete, širenje kulture kvalitete na sve dionike u sustavu osiguravanja kvalitete te osiguravanje uvjeta za kontinuirano unaprjeđenje sustava temeljem prikupljenih informacija i periodičkih unutarnjih i vanjskih prosudbi sustava,
2. Studijski programi i programi cjeloživotnog učenja: ishodi učenja, ocjenjivanje studentata, nadziranje studijskih programa i programa cjeloživotnog učenja, sustavno praćenje procesa učenja, poučavanja i postignuća studentata, raspoloživost literature,
3. Studenti: vrednovanje ishoda učenja, preglednost kriterija, pravila i postupka ocjenjivanja, utvrđivanje stupnja zadovoljstva studentata nastavnim programom, nastavnicima, informacijskim paketom (dostupnost obavijesti, internetske stranice), organizacija izvannastavnih aktivnosti, sudjelovanje u odlučivanju o studentskim pitanjima,



4. Nastavnici i suradnici: znanje o predmetu koji poučavaju, raspolaganje potrebnim vještinama i iskustvima za prijenos znanja, napredovanje nastavnika u akademskom i nastavnom zvanju, opterećenje nastavnika,
5. Nastavna i stručna djelatnost: suradnja s drugim ustanovama, organizacijama, gospodarskim subjektima, vrednovanje i unapređenje znanstvenoistraživačke produktivnosti i stručne djelatnosti,
6. Mobilnost i međunarodna suradnja: usklađenost programa s međunarodnim standardima i drugim srodnim studijskim programima Europskog prostora visokog obrazovanja, razvijanje međunarodne suradnje studenata i nastavnika, razvoj različitih oblika međuinstitucionalne suradnje,
7. Stručne službe, prostor, oprema, financiranje: opremljenost predavaonica nastavnom opremom i računalima, knjižnica i potrebna literatura, osposobljenost administrativno-tehničkog osoblja, financijska održivost,
8. Informacijski sustav ustanove: informatička opremljenost i aktualnost informacijskog sustava,
9. Javnost djelovanja: objava studijskih programa i izvedbenog plana studijskog programa, odnosno programa cjeloživotnog učenja, objava pravilnika, uputa i kriterija, javnost ispita i završnih radova, vjerodostojnost objavljenih podataka i informacija, zaštita osobnih podataka.

*Popis referentnih dokumenata*

*Pravilnik o osiguravanju kvalitete*

*Godišnja izvješća o radu Veleučilišta u Karlovcu*



## V. ORGANIZACIJSKO USTROJSTVO

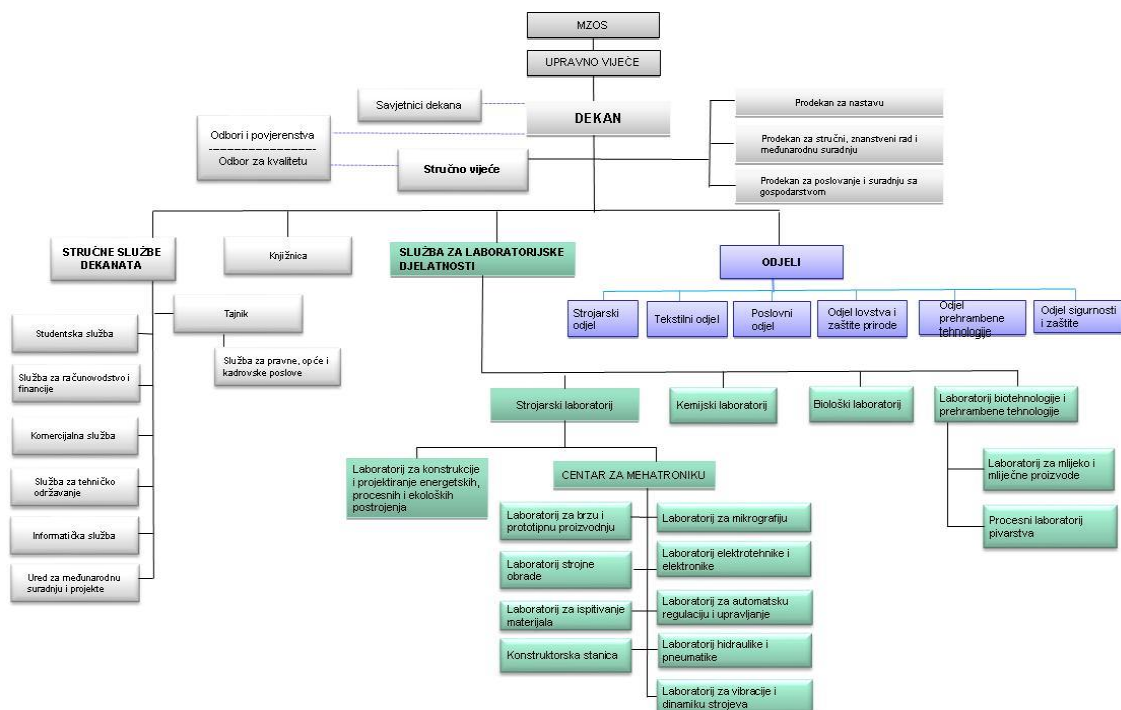
Veleučilište je ustrojeno s Veleučilišnim odjelima i službama u svom sastavu. Veleučilišni odjel je temeljni nositelj izvedbe studija, stručnog i znanstvenog rada.

Veleučilišni odjeli su:

- Odjel lovstva i zaštite prirode,
- Odjel prehrambene tehnologije,
- Odjel sigurnosti i zaštite,
- Poslovni odjel,
- Strojarski odjel,
- Tekstilni odjel.

Veleučilišni odjeli ustrojavaju jedan ili više studija sa smjerovima i usmjerenjima ili bez njih. Ukoliko više odjela izvodi studij, nositelja studija određuje Stručno vijeće. Upravno-pravni, organizacijski, financijski, administrativni i drugi poslovi za potrebe Veleučilišta obavljaju se u Dekanatu. Dekanat Veleučilišta čine:

- Dekan,
- Prodekan za nastavu,
- Prodekan za poslovanje i suradnju s gospodarstvom,
- Prodekan za stručni, znanstveni rad i međunarodnu suradnju,
- Stručne službe Dekanata,
- Veleučilišna knjižnica.



Slika 1. Organizacijska shema Veleučilišta  
<http://www.vuka.hr/index.php?id=174>



Organizacija i ustrojstvo Veleučilišta, radnih mjesta i položaja na Veleučilištu kao i uvjeti potrebni za obavljanje pojedinih poslova, popis i opis poslova svakog radnog mjesta pobliže se uređuju Pravilnikom o unutarnjem ustroju i ustroju radnih mjesta na Veleučilištu. Organizacijska shema Veleučilišta u Karlovcu prikazana je na Slici 1.

Veleučilišna tijela su: Upravno vijeće, dekan i Stručno vijeće. Upravno vijeće upravlja Veleučilištem. Veleučilište zastupa i predstavlja dekan. Stručno vijeće Veleučilišta čine dekan, prodekani, pročelnici odjela, predstavnici nastavnika, asistenata i studenata te jedan predstavnik zaposlenika. Ovlaštenja i odgovornosti Upravnog vijeća, dekana i Stručnog vijeća detaljno su utvrđena Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Uredbom o osnivanju Veleučilišta u Karlovcu i Statutom Veleučilišta, te Zakonom o ustanovama.

*Popis referentnih dokumenata*

*Pravilnik o unutarnjem ustroju i ustroju radnih mjesta na Veleučilištu*

*Statut Veleučilišta u Karlovcu*

*Zakon o ustanovama*

*Uredba o osnivanju Veleučilišta u Karlovcu*

*Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju*





## **VI. ELEMENTI SUSTAVA UPRAVLJANJA I OSIGURAVANJA KVALITETE**

### **1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete**

#### **1.1.1 Opredijeljenost uprave za sustav kvalitete**

U nastojanju da iskaže svoju predanost razvoju, primjeni i poboljšanju učinkovitosti sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete prema ESG standardima i normi ISO 9001:2015, uprava (Dekan i prodekani) planira i poduzima sljedeće mjere te objektivnim pokazateljima i dokazima prati njihovu realizaciju:

- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zahtjeva dionika kao i zakonskih i normativnih zahtjeva koji se provodi u visokoškolskom obrazovanju;
- politika kvalitete jasno je i prepoznatljivo definirana i ostvariva;
- politika kvalitete ishodište je za utvrđivanje mjerljivih ciljeva kvalitete; svi zaposlenici imaju mogućnost i obvezu sudjelovati u njihovom predlaganju, razradi i učinkovitim ostvarivanju;
- ovjeravanje učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete i pripadnih procesa provodi se kroz redovite unutarnje prosudbe;
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj sustava osiguravanja kvalitete pripadajućih procesa.

#### **1.1.2 Strategija razvoja i orijentacija prema studentima**

Uprava je svjesna da ukupna uspješnost Veleučilišta, mjerena kroz različite parametre od kojih je najvažnija studentska anketa, ovisi o shvaćanju i zadovoljavanju potreba i očekivanja sadašnjih i potencijalnih studenata kao i ostalih dionika u procesu visokog obrazovanja. Iz navedenog razloga razrađuju se aktivnosti za:

- preoblikovanje prepoznatih potreba i očekivanja u propise i operativne postupke;
- dostupnost i poznavanje tih zahtjeva kod svih djelatnika;
- prepoznavanje i primjenu zakonske regulative;
- prepoznavanje postignute razine zadovoljstva studenata.

Prema iskazanim zahtjevima i potrebama dionici (studenti i vanjski korisnici usluga Veleučilišta) se mogu i izravno uključiti u pregled i ovjeravanje pojedinih elemenata preoblikovanja potreba i očekivanja u specifikacije. Postignuto zadovoljstvo studenata kao i ostalih korisnika usluga razmatra se na pregledu koje se provodi na upravinim ocjenama sustava. Zadovoljstvo studenata se mjeri redovitim godišnjim anketiranjem studenata koje su jedan od elemenata upravnine ocjene.

Strategijom razvoja Veleučilišta u Karlovcu 2016. do 2021. godine definirane su misija i vizija Veleučilišta koje glase:



## MISIJA

Misija Veleučilišta je kontinuirano unapređivanje studijskih programa, provođenje programa cjeloživotnog učenja i provedba razvojnih i primijenjenih istraživanja u skladu s potrebama gospodarstva. Veleučilište u Karlovcu bit će okosnica održivog razvoja regije i sinergijskog djelovanja Veleučilišta, gospodarstva i društvene zajednice.

## VIZIJA

Vizija Veleučilišta u Karlovcu je postati suvremena, društveno odgovorna visokoobrazovna institucija i središte znanstvene i stručne misli regije.

### 1.1.3 Politika kvalitete

Uprava Veleučilišta (Dekan i prodekani) određuje i dokumentira politiku kvalitete koju potpisuje dekan Veleučilišta. Politika uključuje ciljeve i obveze koji se tiču kvalitete. Politika kvalitete je u skladu s općim ciljevima te očekivanjima i potrebama korisnika. Politika kvalitete je sastavni dio ovog priručnika ali se izdaje i kao samostalni dokument. Ima status upravljanog dokumenta te je javno dostupna. Jednom godišnje Politika se ocjenjuje i po potrebi ažurira s obzirom na unutarnje i vanjske promjene. Svrha samog sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete je ostvarenje Politike u realnom životu. Svi zaposlenici trebaju prepoznati svoju ulogu u ostvarenju Politike kvalitete. Uprava osigurava da se ta politika razumije, provodi i odražava na svim razinama organizacije (QO 7-1 Politika kvalitete).

Veleučilište se opredjeljuje za sljedeću politiku kvalitete:

**Veleučilište teži ostvarivanju najviših standarda kvalitete u području visokoškolskog obrazovanja. Veleučilište u Karlovcu sa svojim nastavnim, stručnim i znanstvenim kapacitetima želi udovoljiti svim potrebama studenata, zaposlenika te široj društvenoj zajednici.**

**Veleučilište provodi kontinuirano poboljšavanje sustava osiguravanja kvalitete na temelju ESG, nacionalnih i veleučilišnih kriterija (normi) uz promoviranje aktivne uloge svih organizacijskih jedinica te aktivno poticanje angažiranosti studenata u sustavu osiguravanja kvalitete. Veleučilište kontinuirano usklađuje svoje poslovanje sa zakonskim zahtjevima.**

**U centar svih aktivnosti postavili smo studente i njihove buduće poslodavce te nam je njihovo mišljenje presudno u cilju poboljšavanja sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete. U prepoznavanju njihovog mišljenja nastojimo i nadići njihova očekivanja.**



Svoje obveze Veleučilište ostvaruje na suvremenim spoznajama struke, kompetentnom i stručnom nastavnom osoblju, raspoloživim resursima za rad, suvremeno koncipiranim studijskim programima te načelima visokoškolskog obrazovanja.

U cilju dostizanja izvrsnosti i postavljanja Veleučilišta na mjesto moderne visokoškolske ustanove, surađujemo sa svim bliskim visokim učilištima te fakultetima, sličnim institucijama i gospodarskim subjektima na kontinuiranom poboljšavanju nastavnih procesa i programa te na harmonizaciji i usklađivanju nastavnih planova i programa po principu Bolonjske deklaracije i ESG standarda.

Politika kvalitete je okvir za postavljanje, provedbu i provjeru ciljeva kvalitete.

Svi zaposlenici Veleučilišta upoznati su s politikom kvalitete, oni je prihvaćaju, razumiju i primjenjuju kroz svoje svakodnevne aktivnosti, a sve sa ciljem produkcije što kvalitetnijih studenata spremnih za tržište rada.

Strategiju i politiku poslovanja podredili smo ostvarenju ovih ciljeva, a sadašnjim i budućim studentima, njihovim poslodavcima i poslovnim partnerima želimo dati uvjerenje da smo im pouzdan partner kroz našu kvalitetnu uslugu visokoškolskog obrazovanja.

#### **1.1.4 Razvojna strategija, planiranje i ciljevi kvalitete**

Ciljevi koje postavlja pred sebe uprava i cijelo Veleučilište, temelje se na politici kvalitete. Definirani su na način koji omogućuje mjerenje rezultata i stupnja postizanja ciljeva. Ostvarivanje ciljeva kvalitete obavezan je predmet razmatranja na upravnim ocjenama.

Razvojnou strategijom Veleučilišta 2016. do 2021. godine definirani su:

- misija i vizija,
- strateški ciljevi i zadaci,
- osobe i tijela potrebna za provedbu strategije,
- zadaci s mjerljivim indikatorima ostvarenja i plan provedbe.

Veleučilište u Karlovcu je svojom Razvojnou strategijom definiralo 7 strateških ciljeva i to:

- Unaprijediti kvalitetu postojećih studijskih programa i razviti nove studijske programe usklađene s potrebama tržišta rada u nacionalnom i europskom okruženju. Kontinuirano unaprjeđivati obrazovne resurse,
- Unaprijediti kvalitetu znanstvenog i stručnog rada te uspostaviti sustavnu potporu unaprjeđenju istraživačkih kapaciteta,



**INTEGRIRANI PRIRUČNIK KVALITETE**

- Intenzivirati aktivnosti međunarodne suradnje i uspostaviti međunarodnu prepoznatljivost,
- Intenzivirati suradnju s gospodarstvom,
- Kontinuirano poboljšavati i razvijati materijalne i ljudske resurse,
- Razvoj kampusa Veleučilišta u Karlovcu,
- Biti društveno odgovorno visoko učilište.

Pri definiranju Strategije vodilo se računa o sljedećim smjernicama:

- unaprjeđivanje izobrazbe kvalitetnih stručnih kadrova;
- organizacija nastave u skladu sa suvremenim trendovima i europskim standardima što podrazumijeva intenziviranje razmjene i mobilnost studenata i nastavnika, te implementaciju e-učenja;
- intenzivnije povezivanje s gospodarskim subjektima zainteresiranim za obrazovanje kvalitetnijih stručnjaka kao i za poslovnu suradnju na nastavnom, stručnom i istraživačkom području;
- razvoj sustava osiguravanja kvalitete;
- razvoj sustava cjeloživotnog obrazovanja u skladu s potrebama regije;
- poticanje izdavačke djelatnosti nastavnika;
- poticanje na intenzivniju međunarodnu suradnju u području nastavnog i stručno-znanstvenog rada s ciljem uključivanja Veleučilišta u europski obrazovni i istraživački prostor.

Strateški ciljevi su ishodišta za prepoznavanje zadataka odnosno pojedinačnih ciljeva. Pojedinačni zadaci postavljaju se jedanput godišnje. Osobe odgovorne za pojedini proces definiraju mjerljivi doprinos svog procesa u postizanju strateškog cilja. Način prezentiranja pojedinačnog cilja mora biti takav da svaki suradnik u procesu prepozna mogućnost ili obvezu svog osobnog doprinosa. Planiranje sustava upravljanja i osiguravanja kvalitetom provodi se u svrhu osiguravanja resursa potrebnih za dostizanje ciljeva kvalitete.

Pri izradi Razvojne strategije Veleučilišta napravljena je i SWOT analiza kojom su definirane snage, slabosti, prilike i prijetnje Veleučilišta u Karlovcu koje su prikazane u Tablici 1 koja slijedi u nastavku.

Tablica 1. SWOT analiza Veleučilišta u Karlovcu

SNAGE (STRENGTHS)	SLABOSTI (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"><li>● multidisciplinarnost i interdisciplinarnost - raznovrsnost studijskih programa</li><li>● tradicija visokoškolskog obrazovanja</li><li>● atraktivna lokacija u povijesnoj gradskoj jezgri</li><li>● prepoznatljivost i pozitivan imidž Veleučilišta</li><li>● socijalna i društvena osjetljivost – ostvarena kroz poboljšane uvjete studiranja za osobe s invaliditetom i razvijen sustav potpore za studente slabijeg socio-ekonomskog statusa</li><li>● provedba primijenjenih istraživanja za potrebe gospodarstva</li><li>● iskustvo u suradnji s poduzetništvom</li><li>● visoka stručnost nastavnog i</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● ograničena financijska sredstva za veću dinamiku osuvremenjivanja opreme</li><li>● infrastruktura (nedostatak prostornih kapaciteta) kao ograničavajući faktor izvrsnosti</li><li>● nedostatak ljudskih kapaciteta – nedostatan broj nastavnika u odnosu na broj studenata</li><li>● nedovoljna ekipiranost pratećih službi (brojčano i kadrovski)</li><li>● nedovoljno razrađen sustav praćenja kvalitete</li><li>● nedovoljno iskorištene mogućnosti pružanja usluga gospodarstvu</li><li>● ograničena financijska sredstva za konzultantske usluge u pripremi projekata</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• znanstvenoistraživačkog kadra</li> <li>• izdavačka djelatnost</li> <li>• iskustvo u pripremi i provedbi projekata</li> <li>• postojeća suradnja sa znanstvenim i visokoškolskim institucijama u Hrvatskoj</li> <li>• postojeća međunarodna suradnja i mobilnost kroz Erasmus+ program</li> <li>• međunarodni IES certifikat</li> <li>• postojeća infrastruktura za provedbu nastave i istraživanja (suvremeni laboratoriji iz EU sredstava)</li> <li>• novouređena zgrada Studentskog doma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• slabija motiviranost dijela zaposlenika</li> <li>• nedovoljna međunarodna umreženost i slabija aktivnost zaposlenika na međunarodnoj razini</li> <li>• otpor dijela zaposlenika prema promjenama i usvajanju novih znanja i vještina</li> <li>• nedovoljno razvijen sustav cjeloživotnog obrazovanja</li> <li>• nedovoljno iskorištene mogućnosti postojećeg informatičkog sustava za podršku sustavu komunikacije (komunikacija pratećih službi)</li> <li>• manjak nastavnih baza</li> <li>• nedostaje suvremena knjižnica s prostorom za učenje</li> <li>• nedovoljna promidžba ustanove i studijskih programa</li> </ul>
<p><b>PRILIKE (OPPORTUNITIES)</b></p>	<p><b>PRIJETNJE (THREATS)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• rast pozitivne percepcije lokalne zajednice</li> <li>• veličina i položaj grada</li> <li>• međunarodni projekti – međunarodna stručna i znanstvena suradnja; program mobilnosti studenata i nastavnika</li> <li>• mogućnost korištenja strukturnih fondova EU u povećanju postojećih kapaciteta</li> <li>• mogućnost umrežavanja sa znanstvenim i visokoškolskim institucijama u Europi</li> <li>• zainteresiranost poduzetnika za suradnju s Veleučilištem</li> <li>• zapošljavanje mladog nastavnog i znanstvenoistraživačkog kadra</li> <li>• intenziviranje dolaznih mobilnosti nastavnika i studenata (zbog novih smještajnih kapaciteta u okviru kampusa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nelojalna konkurencija</li> <li>• konzervativan pristup dijela akademske zajednice dinamičnom razvoju Veleučilišta</li> <li>• dugotrajan proces dobivanja dopusnice za nove studijske programe</li> <li>• administrativne procedure koje onemogućuju brzo usklađivanje studijskih programa s potrebama gospodarstva</li> <li>• kontinuirano smanjenje izdvajanja sredstava za znanost i obrazovanje zbog mjera štednje i kontinuiranog deficita državnog proračuna</li> <li>• zabrana novih zapošljavanja</li> <li>• tromost sustava u evaluaciji i dinamici financiranja projekata</li> <li>• nepredvidivost zakonskih okvira kod planiranja infrastrukturnih i kadrovskih aktivnosti</li> </ul>

Popis referentnih dokumenata

*Razvojna strategija Veleučilišta u Karlovcu 2016.-2021.*

*Pravilnik o osiguravanju kvalitete*

*QP 4.2-01 Postupak za upravljanje dokumentacijom*

*QP 4.2-02 Postupak za izdavanje i izmjenu dokumentacije*

*QP 4.2-03 Postupak za upravljanje zapisima*

*QP 6.1 Postupak za upravljanje rizicima*

*QP 9.2 Postupak za unutarnje prosudbe*

*QP 9.3 Postupak za upravinu ocjenu*

*QP 10.1 Postupak za upravljanje nesukladnošću*

*QP 10.2 Postupak za poboljšavanje sustava*

*QO 5.-2 Politika kvalitete*

*QP 8.2 Postupak za prigovore korisnika*



### 1.1.5 Planiranje sustava kvalitete i procesi sustava kvalitete

Planiranje kvalitete uključuje:

- potrebne vještine i znanja;
- potrebne resurse;
- potrebne dokumente i zapise te
- indikatore ostvarenja.

U skladu sa zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom izrađuju se sljedeći planovi:

- godišnji plan unutarnjih nezavisnih prosudbi,
- godišnji plan aktivnosti i ciljevi,
- plan javnog informiranja kroz marketinške aktivnosti
- plan edukacije unutarnjih prosuditelja
- plan edukacije Odbora i Ureda za osiguravanje kvalitete.

Veleučilište u Karlovcu ima uspostavljen, dokumentiran i implementiran sustav upravljanja i osiguravanja kvalitete kojeg redovito održava i neprestano poboljšava.

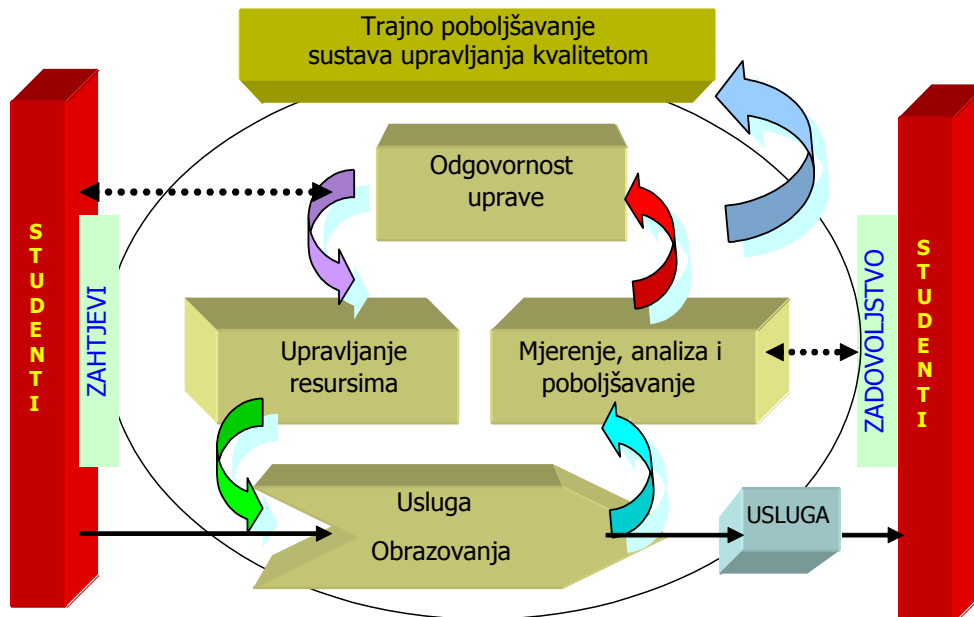
Veleučilište u Karlovcu:

- identificiralo je procese sustava upravljanja kvalitetom i njihovu primjenu kroz organizaciju;
- odredilo je slijed i međudjelovanje procesa;
- odredilo je kriterije i metode potrebne da bi se osigurala učinkovitost funkcioniranja i kontrola procesa;
- osiguralo je potrebne resurse i dostupnost potrebnih informacija za potporu funkcioniranju i nadzoru procesa;
  - nadzire, obavlja mjerenja i analize procesa;
  - implementiralo je potrebne radnje za postizanje planiranih rezultata.

Primjeri dobre prakse:

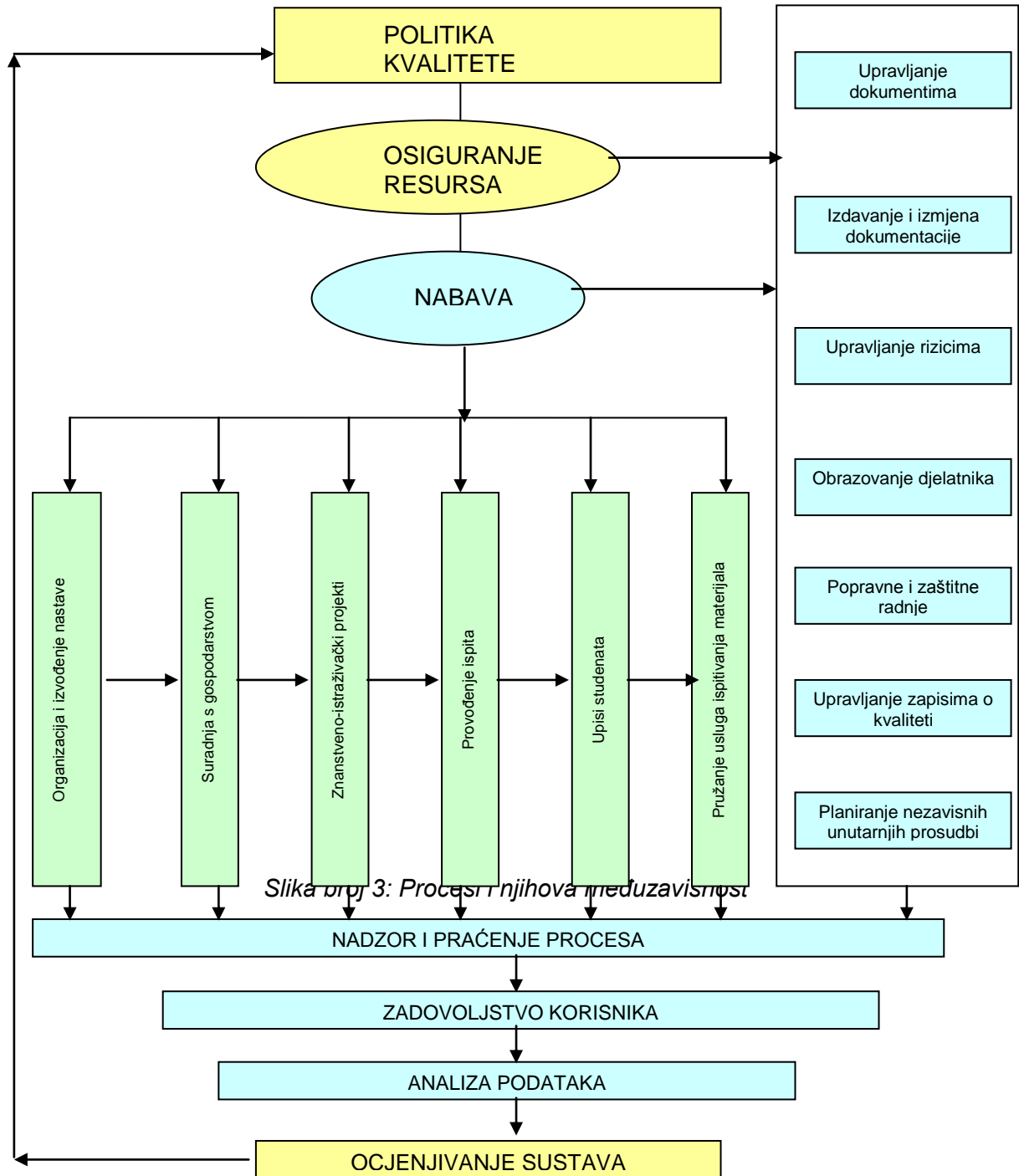
- *Edukacije članova Odbora i Ureda za osiguravanje kvalitete u sklopu CroQAnet projekta*
- *Predsjednica Odbora za osiguravanje kvalitete Vuke, (glavni tajnik Vuke i referent u Uredu za osiguravanje kvalitete Vuke posjetili su Univerzu na Primorskom u Kopru u sklopu Erasmus+ programa mobilnosti osoblja u svrhu podučavanja i osposobljavanja. Cilj posjeta Univerzi na Primorskom podrazumijevao je razmjenu iskustava i primjera dobre prakse u unapređenju sustava osiguravanja kvalitete u sustavu Europskog prostora visokog obrazovanja u listopadu 2017.g.*

Na slici broj 2. prikazan je procesni pristup upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme.



Slika broj 2: *Procesni model upravljanja i osiguravanja kvalitete*

Veleučilište u Karlovcu prepoznalo je, dokumentiralo te implementiralo procese nužne za učinkovito upravljanje sustavom u skladu s normom HRN EN ISO 9001:2015. Definirani procesi i njihova međuzavisnost prikazani su na slici broj 3.



Slika broj 3: Proces i njihova međuzavisnost

Tumač:

Glavni proces

Proces podrške

Proces





## 1.2 Izrada i odobravanje programa

Uprava Veleučilišta u Karlovcu je poduzela potrebne aktivnosti kako bi ustrojila formalne mehanizme za izradu i odobravanje programa i kvalifikacija pri Veleučilišta u Karlovcu. Povjerenstva za studijske programe odgovorna su za realizaciju ovih aktivnosti na svim studijskim programima.

Studijski program donosi se u skladu sa Statutom, općim aktima Veleučilišta u Karlovcu i pribavljenim mišljenjem Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje koje načelno sadrži:

- stručni ili akademski naziv ili stupanj koji se stječe završetkom studija,
- uvjete upisa na studij,
- okvirni sadržaj obvezatnih i izbornih predmeta i broj sati potrebnih za njihovu izvedbu, bodovnu vrijednost svakog predmeta određenu u skladu s ECTS,
- oblike provođenja nastave i načine provjere znanja za svaki predmet način završetka studija.

Za kolegije koji su predloženi nastavnim planom i programom definiraju se ishodi učenja i kompetencije studenata. Ishodi učenja definiraju se i na nivou studijskog programa.

Pri utvrđivanju studijskih programa vodi se računa da studiji budu:

- na razini najnovijih znanstvenih spoznaja i na njima temeljnih vještina,
- usklađeni s nacionalnim prioritetima i potrebama profesionalnog sektora,
- usporedivi s programima u zemljama Europske unije.

Izvedbeni plan nastave redovitih studenata temelji se na radnom opterećenju studenata do 40 sati tjedno što obuhvaća nastavu, terenski rad, praktične vježbe i druge oblike nastave kao i vrijeme potrebno za pripremu studenata. Ukupne tjedne obveze aktivne nastave studenata su minimalno 20 sati, a najviše 30 sati tjedno.

Izvedbeni plan studija donosi Stručno vijeće Veleučilišta, na prijedlog Vijeća odjela.

Izvedbeni plan nastave obvezno se objavljuje na mrežnim stranicama visokog učilišta.

Izvedbenim planom nastave utvrđuju se:

1. nastavnici i suradnici koji će izvoditi nastavu prema studijskom programu,
2. mjesta izvođenja nastave,
3. početak i završetak te satnica izvođenja nastave,
4. oblici nastave (predavanja, seminari, vježbe, konzultacije, provjere znanja i sl.),
5. način polaganja ispita,
6. ispitni rokovi,
7. popis literature za studij i polaganje ispita,
8. mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku te
9. ostale važne činjenice za uredno izvođenje nastave.

Popis referentnih dokumenata

*Europski kvalifikacijski okvir*

*Hrvatski kvalifikacijski okvir*



*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju RH*

*Pravilnik o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskog programa i reakreditaciju visokih učilišta*

*Upute za sastavljanje prijedloga studijskih programa s pripadajućim priložima, AZVO*

*Statut Veleučilišta u Karlovcu*

*Pravilnik o studiranju*

*Pravilnik o postupku unapređivanja studijskih programa*

## **1.3 Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta**

Aktivnost ocjenjivanja studenata je vrlo bitna u nastavnom procesu. Iz tih razloga ocjenjivanje na Veleučilištu u Karlovcu obavljamo prema objavljenim kriterijima i pravilima u Pravilniku o ocjenjivanju studenata. Izrada i ocjenjivanje završnog rada definirani su Pravilnikom o završnim radovima i ispitima. Rezultati ocjenjivanja značajno mogu utjecati na buduće karijere studenata.

Za primjenu Pravilnika o ocjenjivanju u praksi odgovorni su nositelji kolegija i prodekan za nastavu. Pristup ocjenjivanju studenata mora biti krajnje profesionalan i uzimati u obzir široko znanje o procesima testiranja i ispitivanja. Tu je najveća odgovornost nositelja kolegija na svim studijskim programima koji trebaju upoznati studente s kriterijima ocjenjivanja te ih dosljedno primjenjivati. Ocjenjivanje studenata vrši se primjenom nacionalnog brojčanog sustava ocjenjivanja sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju i primjenom Europskog sustava prijenosa bodova (ECTS).

Rad studenata na predmetu vrednuje se i ocjenjuje tijekom nastave (sudjelovanje i aktivnost u nastavi na predavanjima, seminarima i vježbama – auditornim, laboratorijskim i terenskim) te drugim rezultatima kao što su projekti, izrada programa, računalni program, timski zadatak, eksperimentalni zadatak, seminarski radovi, eseji, referati, kritički prikaz, domaća zadaća i drugi stručni radovi, terenski rad, kolokviji, međuispiti ili na završnom ispitu predmeta sukladno studijskom programu. Rad studenata na predmetu vrednuje se modelom ocjenjivanja tijekom izvođenja nastave i na završnom ispitu predmeta pri čemu tijekom nastave student može, u skladu s izvedbenim planom predmeta, ostvariti do 70%, a na završnom ispitu predmeta ostatak do 100% ocjenskih bodova koji tvore završnu ocjenu. Iznimno, izvedbenim planom zbog specifičnosti predmeta može se utvrditi da se rad studenata vrednuje i ocjenjuje samo tijekom izvođenja nastave. Student može polagati završni ispit iz istog predmeta najviše pet puta. Student koji peti put nije položio ispit iz istog predmeta obvezan je u sljedećoj akademskoj godini ponovno upisati taj predmet. Student koji niti nakon ponovno upisanog predmeta ne položi ispit nakon još pet pokušaja, gubi status studenta.



Završni ispit predmeta je ispit koji se polaže u predviđenim ispitnim rokovima nakon odslušanih predavanja i odrađenih drugih aktivnosti utvrđenih studijskim programom i izvedbenim planom predmeta. Student polaže završni ispit iz predmeta koji je upisao prema gradivu utvrđenom studijskim programom. Student koji nije izvršio obveze utvrđene studijskim programom i izvedbenim planom nastave iz pojedinog predmeta ne može pristupiti ispitu iz tog predmeta.

Završni ispiti predmeta mogu biti teorijski ili praktični, a polažu se samo u pisanom obliku ili samo usmeno ili pisano i usmeno ili izvedbom/prezentacijom praktičnog rada, odnosno realizacijom i prezentacijom zadatka. Praktični dio ispita može se obaviti odvojeno od teorijskog. Cjelokupni ispit mora završiti u roku od najviše 7 radnih dana osim u posebno opravdanim slučajevima. Pisani završni ispit smije trajati od 30 do 180 min, usmeni završni ispit po kandidatu ne smije trajati duže od 30 min, praktični ispit po kandidatu ne smije trajati duže od 60 minuta, kombinirani završni ispit ne smije trajati duže od vremena predviđenog za usmeni, praktični odnosno pisani završni ispit. Pisani dio završnog ispita predmeta može biti eliminacijski, odnosno uvjet za izlazak na konačni usmeni ispit. Student i druga osoba koja dokaže da ima pravni interes može izvršiti uvid u ispitnu dokumentaciju i u ocijenjeni rad s pisanog dijela ispita.

Konačna ocjena formira se na temelju zbroja ocjenskih bodova ostvarenih tijekom nastave i na završnom ispitu predmeta.

Konačna ocjena predmeta predstavlja zbroj ocjenskih bodova ostvarenih tijekom nastave i na završnom ispitu, odnosno postotak u usvojenog znanja, vještina i kompetencija.

Brojčani sustav ocjena uspoređuje se s ECTS sustavom ocjena kako slijedi:

- ocjena izvrstan (5) odgovara ocjeni A u skali ECTS,
- ocjena vrlo dobar (4) odgovara ocjeni B u skali ECTS,
- ocjena dobar (3) odgovara ocjeni C u skali ECTS,
- ocjena dovoljan (2) odgovara ocjeni D i E u skali ECTS,
- ocjena nedovoljan (1) odgovara ocjeni F i FX u skali ECTS.

Prolazne ocjene u brojčanom sustavu ocjenjivanja su: izvrstan (5), vrlo dobar (4), dobar (3) i dovoljan (2). U pravilu, ocjenjivanje se obavlja apsolutnom raspodjelom prema ostvarenom konačnom uspjehu na završnom ispitu predmeta. Ocjene izvrstan, vrlo dobar, dobar i dovoljan su prolazne i unose se u indeks, prijavnicu i u ISVU sustav. Ocjena nedovoljan (1) je neprolazna i evidentira se samo u ISVU sustavu. Studentu koji pravodobno ne odjavi ispit ili ne pristupi ispitu registrira se unutar ISVU sustava brojem nula (0) i broji se kao izlazak na ispit.

Detaljan postupak ocjenjivanja studenata definiran je u Pravilniku o ocjenjivanju studenata.

#### Popis referentnih dokumenata

*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*Pravilnik o ocjenjivanju studenata*

*Pravilnik o završnim radovima i ispitima*

*Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju*



## **1.4 Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje**

Veleučilište u Karlovcu provodi postupke upisa, priznavanja i završavanja studija sukladno osiguravanju mobilnosti studenata unutar i među sustavima visokog obrazovanja. Kriteriji upisa provode se dosljedno i transparentno te se osigurava uključivanje studenata u studijski program. Veleučilište u Karlovcu prati napredovanje studenata i njihovu uspješnost studiranja kroz statističke pokazatelje integrirane informacijskim sustavom visokih učilišta. Također transparentno osigurava napredak studenata kroz studij te potiče studente na mobilnost kroz program Erasmus. Sudjelovanjem u programu Erasmus Veleučilište u Karlovcu pridonosi stvaranju zajedničkog prostora visokog obrazovanja i promiče suradnju između visokih učilišta, kao i suradnju visokih učilišta i poduzeća. Potiče prijenos inovacija u visokom obrazovanju, povećava razinu preglednosti i kompatibilnosti kvalifikacija stečenih u visokoškolskom i strukovnom obrazovanju. Aktivnosti dostupne programom Erasmus koje se odnose na studente, između ostalog, uključuju mobilnost studenata - studijski boravak i mobilnost studenata - stručna praksa. Veleučilište u Karlovcu provodi priznavanje visokoobrazovnih kvalifikacija, razdoblja studija i prethodnog učenja studenata. Postupci priznavanja pri Veleučilištu u Karlovcu temelje se na Pravilniku o akademskom priznavanju inozemnih visokoškolskih kvalifikacija i razdoblja studija te Pravilniku o studiranju. Studenti pri završetku studija dobivaju uz diplomu i dopunsku ispravu o studiju u kojoj se pojašnjava stečena kvalifikacija, uključujući ostvarene ishode učenja te razinu i sadržaj studija koji su pohađali i uspješno završili. Dopunska isprava o studiju sadrži sve dodatne aktivnosti studenta koje su ostvarene izvan nastavnog plana i programa studija. Za studenta koji je sudjelovao u programu Erasmus detalji boravka su evidentirani na partnerskoj ustanovi.

Primjeri dobre prakse pri Veleučilištu u Karlovcu

- oformljeno Povjerenstvo za međunarodnu suradnju Veleučilišta u Karlovcu
- osnovan Ured za međunarodnu suradnju Veleučilišta u Karlovcu
- imenovan Erasmus koordinator Veleučilišta u Karlovcu
- studentica stručnog studija Ugostiteljstva Veleučilišta u Karlovcu na stručnoj praksi u Hotelu Rosamar u Benidormu, Španjolska
- student stručnog studija Lovstva i zaštite prirode na stručnoj praksi u Krajinskom parku Kolpa, Slovenija
- studentica stručnog studija Strojarsstva Veleučilišta u Karlovcu na stručnoj praksi u Lysiak Industrieservice GmbH poduzeću, Njemačka
- studenti stručnog studija Prehrambene tehnologije na stručnoj praksi na Kemijskom inštitutu u Ljubljani (laboratorij LO6 – odjel prehrambene tehnologije), Slovenija
- studenti stručnog studija Prehrambene tehnologije na stručnoj praksi na Biotehnološkom fakultetu (odjel za vino, odjel za analizu živežnih namirnica) u Ljubljani, Slovenija



- studenti stručnog studija Prehrambene tehnologije na stručnoj praksi na Institutu za mlijeko i probiotike (odjel zootehnike) u Ljubljani, Slovenija
- studenti stručnog studija Prehrambene tehnologije na stručnoj praksi na sveučilištu Universidad Nacional del Litoral, Instituto de Lactologia Industrial, Santa Fe, Argentina
- realizirana mobilnost studenata u okviru bilateralnog ugovora između Veleučilišta u Karlovcu (Poslovni odjel) i visokoobrazovne institucije Malopolska Wyzsza szkola Economiczna, Poljska tijekom akad. god. 2015./2016.
- Međunarodni certifikat IES BBB (engl. *International Education Society*), London.

Popis referentnih dokumenata

*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju RH*

*Pravilnik o studiranju Veleučilišta u Karlovcu*

*Pravilnik o završnim radovima i ispitima Veleučilišta u Karlovcu*

*Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja stručne prakse Veleučilišta u Karlovcu*

*Pravilnik o Erasmus programu međunarodne mobilnosti Veleučilišta u Karlovcu*

*Pravilnik o akademskom priznavanju inozemnih visokoškolskih kvalifikacija i razdoblja studija Veleučilišta u Karlovcu*

*Zahtjev za priznavanje inozemne visokoškolske kvalifikacije Veleučilišta u Karlovcu*

*QP 7.5-06 Postupak za međunarodnu suradnju*

*QP 7.5-01 Postupak za upis studenata*

*QP 7.5-10 Postupak za provedbu završnog/diplomskog ispita*

*QP 7.5-11 Postupak za provedbu stručne prakse*

*QP 7.5-20 Postupak za izdavanje IES certifikata za studente*

*Diploma*

*Dopunska isprava o studiju (eng. Diploma Supplement)*

## 1.5 Osiguravanje kvalitete nastavnika

Veleučilište u Karlovcu u skladu sa svojom Razvojnou strategijom planira nastavničke potencijale uzimajući pri tom u obzir postojeće nastavnike, studijske programe koje izvodi i broj studenata te planirane nove studijske programe i povećanje/smanjenje broja studenata. Također propisuje postupke dodjeljivanja nastavnih opterećenja stalno zaposlenim nastavnicima i vanjskim suradnicima te odobrava angažman vlastitih nastavnika na drugim ustanovama. U nastavku slijede aktivnosti koje se odnose na planiranje nastavničkih potencijala pri Veleučilištu u Karlovcu.

### Aktivnost 1

**Prikupljanje podataka i analiza stanja nastavničkih potencijala i opterećenja nastavnika u nastavi.**

**Nadležnost za prijedlog/izradu**

Pročelnici odjela Veleučilišta



<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za nastavu, Stručno vijeće Veleučilišta u Karlovcu
<b>Vrijeme provedbe</b>	Svaka akademska godina
<b>Indikator uspješnosti</b>	Provedena analiza prikupljenih podataka

#### Aktivnost 2

<b>Izrada godišnjeg plana napredovanja postojećih nastavnika.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Pročelnici odjela Veleučilišta
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za nastavu, Stručno vijeće Veleučilišta u Karlovcu
<b>Vrijeme provedbe</b>	Svaka akademska godina
<b>Indikator uspješnosti</b>	Kompetentni nastavnici u nastavnim ili znanstveno-nastavnim zvanjima za sve predmete te ravnomjerno opterećenje

#### Aktivnost 3

<b>Uspostavljanje pravila/postupaka dodjele (povjere) nastave vanjskim suradnicima.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Pročelnici odjela Veleučilišta
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za nastavu, Stručno vijeće Veleučilišta u Karlovcu
<b>Vrijeme provedbe</b>	Svaka akademska godina
<b>Indikator uspješnosti</b>	Uspostavljena pravila za povjeru nastave vanjskim suradnicima

#### Aktivnost 4

<b>Uspostavljanje pravila/postupka sudjelovanja vlastitih nastavnika u nastavi na drugim institucijama.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Pročelnici odjela Veleučilišta
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za nastavu, Stručno vijeće Veleučilišta
<b>Vrijeme provedbe</b>	Prema zahtjevu nastavnika ili druge ustanove
<b>Indikator uspješnosti</b>	Uspostavljena pravila za sudjelovanje vlastitih nastavnika na drugim institucijama

Veleučilište u Karlovcu kontinuirano održava kvalitetu svojih nastavnika koji su birani u nastavna, znanstveno-nastavna i znanstvena zvanja. Kvalitetom izvođenja nastave nastavnici motiviraju studente, potiču njihov samostalni rad i omogućuju ostvarivanje željenih ishoda. Opći uvjeti za izbor u pojedino nastavno, znanstveno-nastavno i znanstveno zvanje utvrđeni su Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju



Republike Hrvatske kao i Odlukom o uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u nastavna zvanja, Odlukom o uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u znanstveno-nastavna zvanja te Pravilnikom o uvjetima za izbor u znanstvena zvanja. Postupak nastupnog predavanja definiran je Pravilnikom o obliku i načinu provedbe nastupnog predavanja za izbor u nastavna zvanja te Odlukom o obliku i načinu provedbe nastupnog predavanja za izbor u znanstveno-nastavna i nastavna zvanja.

Nastavnici Veleučilišta u Karlovcu trebaju dobivati povratne informacije o svom radu, a njihov rad treba kontinuirano vrednovati. Nastavnicima treba pružiti podršku u unapređivanju kompetencija za rad u nastavi. Veleučilište u Karlovcu treba osigurati kvalitetne nastavnike koji poznaju i razumiju područje podučavanja te posjeduju sposobnosti u podučavanju. Vrednovanje rada nastavnika u području nastavnog rada provodi se putem ankete namijenjene studentima za vrednovanje rada nastavnika. Studentsko vrednovanje rada nastavnika provodi se najmanje jednom u akademskoj godini. U nastavku slijede aktivnosti koje se odnose na vrednovanje rada nastavnika.

#### Aktivnost 1

<b>Vrednovanje rada nastavnika putem studentske ankete o procjeni rada nastavnika.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Pročelnici odjela Veleučilišta
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za nastavu, Odbor za osiguravanje kvalitete
<b>Vrijeme provedbe</b>	Tijekom akademske godine
<b>Indikator uspješnosti</b>	Provedena studentska anketa

#### Aktivnost 2

<b>Provođenje analize rezultata studentske ankete o procjeni rada nastavnika.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Pročelnici odjela Veleučilišta
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za nastavu, Odbor za osiguravanje kvalitete
<b>Vrijeme provedbe</b>	Nakon provedene ankete
<b>Indikator uspješnosti</b>	Izveštaj o provedenoj analizi anketnog ispitivanja predstavljen nastavnicima Veleučilišta u Karlovcu

Veleučilište u Karlovcu, kao jedan od ciljeva, postavlja i podizanje kvalitete istraživanja. Za kvalitetan istraživački rad nužno je osigurati odgovarajuću istraživačku strukturu nastavnika, odgovarajući broj projekata te osigurati organizacijski i financijski okvir za praćenje i povećanje istraživačkih aktivnosti. U nastavku slijede aktivnosti koje se odnose na znanstveno-istraživački rad nastavnika pri Veleučilištu u Karlovcu.

#### Aktivnost 1

**Donošenje razrađenog Strateškog programa znanstvenih istraživanja u skladu s Razvojnou strategijom Veleučilišta.**



<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Prodekan za stručni, znanstveni rad i međunarodnu suradnju
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Dekan Veleučilišta, Stručno vijeće Veleučilišta
<b>Vrijeme provedbe</b>	Svaki pet godina
<b>Indikator uspješnosti</b>	Strategiju prihvatilo Stručno vijeće Veleučilišta i ista je objavljena na mrežnim stranicama Veleučilišta

#### Aktivnost 2

<b>Izrada Izvješća o ostvarivanju ciljeva i indikatora na temelju Strateškog programa znanstvenih istraživanja.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Prodekan za stručni, znanstveni rad i međunarodnu suradnju
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Dekan Veleučilišta, Stručno vijeće Veleučilišta
<b>Vrijeme provedbe</b>	Jednom godišnje
<b>Indikator uspješnosti</b>	Izvješće o ostvarivanju ciljeva i indikatora prezentirano Stručnom vijeću Veleučilišta

#### Aktivnost 3

<b>Evidentiranje znanstvenih radova, stručnih radova, knjiga, udžbenika i sl.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Autori radova
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za stručni, znanstveni rad i međunarodnu suradnju
<b>Vrijeme provedbe</b>	Trajno
<b>Indikator uspješnosti</b>	Objavljeni radovi upisani u Hrvatsku znanstvenu bibliografiju

#### Aktivnost 4

<b>Evidentiranje domaćih i međunarodnih znanstvenih projekata.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Ured za međunarodnu suradnju i projekte, Tajnik i Služba za pravne, opće i kadrovske poslove u suradnji s Pročelnicima odjela Veleučilišta
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za stručni, znanstveni rad i međunarodnu suradnju
<b>Vrijeme provedbe</b>	Trajno
<b>Indikator uspješnosti</b>	Popis projekata objavljen na mrežnim stranicama Veleučilišta u Karlovcu





Veleučilište u Karlovcu potiče i evidentira stručnu djelatnost nastavnika u skladu s raspoloživim resursima i Razvojnou strategijom Veleučilišta. Veleučilište nastoji ostvariti pozitivan utjecaj na društvo i kroz stručnu djelatnost nastavnika. Stručnu je djelatnost pri Veleučilištu u Karlovcu potrebno poticati, evidentirati i učiniti transparentnom. Stručna djelatnost nastavnika treba biti u skladu s raspoloživim resursima, a u korelaciji s obrazovnim i istraživačkim aktivnostima. U nastavku slijede aktivnosti koje se odnose na stručnu djelatnost nastavnika pri Veleučilištu u Karlovcu.

#### Aktivnost 1

<b>Evidentiranje sporazuma o suradnji između Veleučilišta u Karlovcu te gospodarskih subjekata i strukovnih organizacija.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Prodekan za stručni, znanstveni rad i međunarodnu suradnju, Tajnik i Služba za pravne, opće i kadrovske poslove u suradnji s Pročelnicima odjela Veleučilišta
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za poslovanje i suradnju s gospodarstvom
<b>Vrijeme provedbe</b>	Trajno
<b>Indikator uspješnosti</b>	Popis sporazuma o suradnji

#### Aktivnost 2

<b>Evidentiranje stručnih projekata.</b>	
<b>Nadležnost za prijedlog/izradu</b>	Prodekan za stručni, znanstveni rad i međunarodnu suradnju, Tajnik i Služba za pravne, opće i kadrovske poslove u suradnji s Pročelnicima odjela Veleučilišta
<b>Nadležnost za provjeru/donošenje</b>	Prodekan za poslovanje i suradnju s gospodarstvom
<b>Vrijeme provedbe</b>	Trajno
<b>Indikator uspješnosti</b>	Objavljeni podaci o projektima na mrežnim stranicama Veleučilišta

Primjeri dobre prakse pri Veleučilištu u Karlovcu:

- Usvojen Strateški program znanstvenih istraživanja 2013. - 2018.,
- Vođenje evidencije o stručnoj i znanstvenoj produkciji te sudjelovanju u projektima na godišnjoj razini,
- Osnovan Ured za međunarodnu suradnju i projekte,
- Realizirani projekti financirani iz sredstava fondova EU,
- Organizirana obuka 25 zaposlenika iz područja provedbe projekata financiranih iz sredstava EU.
- Stručno usavršavanje nastavnog i nenastavnog osoblja Veleučilišta u Karlovcu u okviru Erasmus+ programa



Popis referentnih dokumenata

*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*Razvojna strategija Veleučilišta u Karlovcu 2016. – 2021.*

*Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju Republike Hrvatske*

*Odluka o uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u nastavna zvanja*

*Odluka o uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u znanstveno-nastavna zvanja*

*Pravilnik o uvjetima za izbor u znanstvena zvanja*

*Pravilnik o obliku i načinu provedbe nastupnog predavanja za izbor u nastavna zvanja*

*Odluka o obliku i načinu provedbe nastupnog predavanja za izbor u znanstveno-nastavna, umjetničko-nastavna i nastavna zvanja*

*Pravilnik o postupanju po prevedenoj evaluaciji izvedbe nastave, nastavnika i studijskih programa na Veleučilištu u Karlovcu*

*Strateški program znanstvenih istraživanja Veleučilišta u Karlovcu 2013. – 2018.*

*Pravilnik o vođenju evidencije o usavršavanju, stručnom i znanstvenom radu*

*QP 7.5-07 Postupak za zapošljavanje*

*QP 7.5-03 Postupak za organizaciju i provođenje nastave*

*QP 7.5-04 Postupak za znanstvene i stručne projekte*

*QP 8.8 Postupak za utvrđivanje zadovoljstva korisnika*

*QO 75-13-03 Knjiga izdanih publikacija*

*QO 7.5-18-09 Status nastavnika*

*QO 7.1 Plan izobrazbe*

*QO 1.1 Zapis o izobrazbi*

## **1.6 Obrazovni resursi i pomoć studentima**

Pod pojmom resursa podrazumijevamo ljudske potencijale, hardversku i softversku podršku, infrastrukturu, radnu sredinu i financijska sredstva.

Dekan je odgovoran za utvrđivanje resursa potrebnih za provedbu procesa i poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom.

### **1.6.1 Ljudski resursi**

Veleučilište u Karlovcu je prepoznalo zaposlenike, bilo da se radi o nastavnom i stručnom osoblju, kao najvažniji resurs u našem obrazovnom procesu i sustavu općenito. Sam proces odabira stručnih kadrova, osim za vanjske suradnike, započinje raspisivanjem natječaja za zapošljavanje i opisan je u postupku za zapošljavanje.

Svi zaposleni nastavnici imaju valjani izbor u nastavna zvanja. Veliki udjel honorarnih suradnika je, kako posljedica ograničene mogućnosti zapošljavanja, tako i potrebe sudjelovanja u praktičnom dijelu nastave stručnjaka iz gospodarstva, što je od posebnog značaja za studije stručnog karaktera. Sudjelovanje stručnjaka iz gospodarstva u nastavi



je značajno i treba ga podržavati i poticati, uz sustavno jačanje baze zaposlenih nastavnika i suradnika.

Sistematizacijom poslova unutar Veleučilišta u Karlovcu i Statutom utvrđeni su zahtjevi za formalnu obrazovanost (vrsta i razina školske spreme, potreban radni staž i dr.), Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju definirani posebni uvjeti za obavljanje pojedinih skupina poslova i, gdje je to potrebno, dodatni zahtjevi za određena znanja i vještine.

Godišnji plan obrazovanja, Plan izobrazbe QO 7-1, može se mijenjati sukladno prioritetima potreba za obrazovanjem ovisno o:

- promjenama u zakonskim uvjetima (u svezi s poslovanjem),
- promjenama i unapređenjima u novim (informatičkim) tehnologijama;
- rezultatima nezavisne unutarnje te vanjske prosudbe;
- učinkovitosti poduzetih aktivnosti.

Potreba za provođenje dodatnog obrazovanja utvrđuje se i na temelju analiza dosad postignutog stupnja obrazovanja i stručnosti djelatnika. U slučaju uvođenja novih tehnologija dekan utvrđuje potrebe za obrazovanjem.

Osim formalnih edukacija koje potiče Veleučilište i koje financijski potpomaže (postdiplomski studiji za zaposlene nastavnike), nastavnici se potiču na sudjelovanje na znanstvenim i stručnim skupovima i konferencijama jer je primijećeno da je to jedan "*benchmark*" kojim se stalno uspoređujemo s konkurentnim ustanovama.

Zaposlenici Veleučilišta upoznati su sa sustavom osiguravanja kvalitete pri Veleučilištu, što podrazumijeva zahtjeve normi i standarda HRN EN ISO 9001:2015, ESG 1.1-1.10 i IES BBB. Dokumentacija sustava osiguravanja kvalitete dostupna je svim zaposlenicima na intranet stranici na adresi R:\esg\_standardi\_iso9001. Zaposlenici postupaju po važećim postupcima i koriste sve propisane obrasce, adekvatno radnom zaduženju i potrebama.

#### Popis referentnih dokumenata

*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*QO 7-1 Plan izobrazbe*

### **1.6.2 Radna sredina**

Veleučilište u Karlovcu raspolaže s moderno opremljenim predavaonicama i nizom specijaliziranih laboratorija koji omogućavaju stjecanje praktičnog znanja i vještina potrebnih za cjelovito obrazovanje stručnjaka u navedenim područjima. U okviru veleučilišnog prostora smještena je i knjižnica u kojoj studenti imaju na raspolaganju potrebnu literaturu te kompjutorski kabineti s umreženim računalima i mogućnošću korištenja Interneta.



Laboratoriji i praktikumi na Veleučilištu vezani su uz određene studijske odjele i koriste se za izvođenje nastave kroz laboratorijske vježbe, za stručni i znanstveni rad te pružanje specijaliziranih usluga gospodarstvu. Većina laboratorija je potpuno opremljena, dok su za neke potrebna dodatna ulaganja u nabavku nedostatne opreme. Obzirom na činjenicu brzog razvoja tehnologije i tehnoloških postignuća, laboratorije i kabinete potrebno je kontinuirano usavršavati i prilagođavati, što se većinom nabavlja kroz realizaciju EU financiranih projekata, dok se manji dio realizira iz vlastitih sredstava. Laboratoriji i praktikumi po odjelima su:

### **Strojarski odjel:**

#### **Laboratorij za ispitivanje materijala**

U istoimenom laboratoriju se izvode ispitivanja mehaničkih svojstava materijala, metalografska ispitivanja i ispitivanja toplinske obrade metala. Izvodi se veći dio studentskih vježbi (jedan dio vježbi izvodi se na Fakultetu strojarstva i brodogradnje, Zagreb) iz predmeta Materijali I i II, Toplinska obrada, Inženjerstvo površina, Tehnologija obrade, Mehanika i Elementi strojeva. Izvode se pokusi za potrebe znanstveno-istraživačkih projekata (z-projekti), diplomskih radova, magisterija i doktorata, zatim za istraživanja i pokuse kod suradnje s tvrtkama iz industrije Karlovca i regije. Oprema laboratorija sačinjava: kidalicu za vlačni pokus, Charpyev bat, tvrdomjer Brinell, mikroskop i komornu peć za toplinsku obradu. Za sada ovaj laboratorij daje dio usluga ispitivanja materijala za tvrtke iz metalne industrije: Alstom Hrvatska d.o.o., Adriadiesel d.d., HS Produkt d.o.o., Tvornica turbina d.o.o. (TTK), Croatia Pumpe d.d. itd.

#### **Laboratorij za vibracije i dinamiku strojeva**

Istoimeni laboratorij ima na raspolaganju od opreme model krutog rotora za proučavanje i mjerenje vibracija te bilježenje istih na računalu, vibracijski uzbuđivač za uzrokovanje vibracija, uređaj za kontaktno i beskontaktno mjerenje vibracija.

#### **Laboratorij za elektrotehniku i elektroniku**

Istoimeni laboratorij ima na raspolaganu didaktičku opremu za vježbe iz predmeta Osnove elektrotehnike I i II koja pokriva cjelokupno područje gradiva.

#### **Laboratorij za automatsko upravljanje i robotiku**

Istoimeni laboratorij ima na raspolaganju opremu za izvođenje vježbi iz predmeta Osnove automatske regulacije (PID regulacija razine i protoka tekućine), zatim vježbi iz Mikrokontrolera (programiranje mikrokontrolera). Također ima didaktičku opremu za izvođenje vježbi PLC i sabirnička tehnologija.

#### **Laboratorij za pneumatiku i hidrauliku**



Istoimeni laboratorij ima na raspolaganju opremu za vježbe iz predmeta Pneumatika i hidraulika (sastavljanje različitih spojnih logičkih konfiguracija iz pneumatike i hidraulike).

### **Laboratorij za ispitivanje materijala**

Laboratorij za ispitivanje materijala u potpunosti je uređen i opremljen sredstvima iz EU financiranog projekta INTREPID tijekom 2011./2012.g. U njemu se može provesti ispitivanje čvrstoće materijala, tvrdoće materijala, ispitivanje makrostrukture i mikrostrukture uz pripremu uzorka brušenjem, poliranjem i nagrizanjem. Analiza kemijskog sastava materijala vrši se uz pomoć visoko kvalitetnog spektroskopa koji radi na principu optičke emisijske spektrometrije. Laboratorij za ispitivanje materijala također posjeduje mobilnu opremu s kojom se, osim u okviru laboratorija, ispitivanja mogu vršiti i na terenu. Ovakvo suvremenom opremom moguće je ispitivanje i detektiranje svih površinskih i unutrašnjih grešaka u strukturi materijala. U okviru ispitivanja bez razaranja Laboratorij za ispitivanje materijala u posjeduje opremu za magnetsko ispitivanje, ultrazvučno ispitivanje i ultrazvučni uređaj za mjerenje debljine stijenke.

### **Laboratorij strojne obrade**

Laboratorij strojne obrade u potpunosti je uređen i opremljen sredstvima iz EU financiranog projekta INTREPID tijekom 2011./2012.g., CNC uređajima najnovije generacije za strojnu obradu tehnologijama glodanja i tokarenja. U proizvodnji se koriste najnoviji programski paketi za izradu NC programa: Esprit, ShopMill i Shopturn, te je moguća obrada svih vrsta čelika, aluminija i bronce.

### **Laboratorij za brzu i prototipnu proizvodnju**

Laboratorij za brzu i prototipnu proizvodnju u potpunosti je uređen i opremljen najnovijom opremom za brzu izradu prototipova i 3D skeniranje, te je moguće izraditi prototipne 3D modele visoke točnosti, a sve sredstvima iz EU financiranog projekta INTREPID tijekom 2011./2012.g.

### **Odjel prehrambene tehnologije:**

#### **Laboratorij biotehnologije i prehrambene tehnologije**

##### **Procesni laboratorij pivarstva**

Procesni laboratorij pivarstva Veleučilišta u Karlovcu započeo je s radom 2007. Sastoji se od dva odjeljenja - varionice te vriono-ležnog podruma. Veleučilišna pivovara, kapaciteta 125 l/uvarak, koristi se za vježbe studenata druge i treće godine preddiplomskog stručnog studija prehrambene tehnologije usmjerenja pivarstvo. U sklopu vježbi, proizvode se lager nefiltrirana piva - svijetlo, tamno i crno pivo od ječmenog slada, pšenično pivo, zobeno pivo, ekstra jako pivo, voćno pivo s borovnicom, božićno pivo i dr.



### **Laboratorij za mlijeko i mliječne proizvode**

Laboratorij je započeo s radom 2007., a veći 2010. je proširen i nadograđen. Koristi se za vježbe studenata preddiplomskog studija prehrambene tehnologije usmjerenja prerada mlijeka. U ovom laboratoriju studenti prerađuju 40 litara mlijeka dnevno u meke, polutvrde ili tvrde sireve. Osim u nastavi, laboratorij služi i za razvoj različitih mliječnih proizvoda, ali je razvoj prvenstveno usmjeren na sireve. Sirevi razvijenu u ovom laboratoriju postali su svojevrsni suvenir Veleučilišta u Karlovcu, a dobili su i brojna priznanja na renomiranim svjetskim natjecanjima.

### **Laboratorij i praktikum za biologiju i mikrobiologiju**

Laboratorij i praktikum za biologiju i mikrobiologiju opremljen je 2007. i od tada se koristi u nastavi, ali i za izradu završnih radova i znanstvena istraživanja. Kapacitet ovog laboratorija je 12 radnih mjesta, a sadrži svjetlosne mikroskope, autoklav, vodenu kupelj, termostate, te ostalu opremu koja omogućava studentima usvajanje praktičnih znanja iz Biologije, Opće mikrobiologije, Mikrobiologije mlijeka i Mikrobiologije piva.

### **Centar izvrsnosti tehnologije mlijeka i mliječnih proizvoda**

Laboratorij je opremljen 2015. sredstvima Europske unije u sklopu projekta "Okusi sira" i od tada se koristi za razvojna i znanstvena istraživanja mlijeka i proizvoda od mlijeka - sireva.

Centar izvrsnosti je formiran u sklopu Laboratorija za mlijeko i mliječne proizvode. Riječ je o jedinstvenom centru izvrsnosti i laboratoriju za analize sira koji su osnovani kao rezultati projekta „Okusi sira – pomoć malim proizvođačima sira“. Cilj Centra izvrsnosti je implementacija najnovijih znanja u proizvodnji sira, pružanje savjetodavne i tehničke pomoći, unapređenje i razvoj postojeće proizvodnje sira, kontrola kvalitete te istraživanje tržišne prihvatljivosti. Osim toga, on osigurava edukativnu, savjetodavnu i tehničku pomoć u proizvodnji sira te pomoć očuvanju tradicionalnih autohtonih mliječnih proizvoda.

### **Odjel Lovstva i zaštite prirode:**

Kabinet biologije, komparativne anatomije i trofeistike. Kabinet se primarno koristi u nastavne svrhe.

### **Biološki laboratorij**

Laboratorij se primarno koristi u nastavne svrhe, ali i za potrebe znanstveno-istraživačkog rada.

### **Odjel Sigurnosti i zaštite:**

Kabinet za osobna zaštitna sredstva  
Kabinet mjernih uređaja.



U svrhu održavanja visokih sposobnosti Laboratorija, Veleučilište u Karlovcu odredilo je nadzor i mjerenja koja treba provoditi te nadzorne i mjerne uređaje koji su potrebni za osiguranje sukladnosti proizvoda s određenim zahtjevima. Uspostavljeni su procesi kojima se osigurava da se nadzor i mjerenja mogu provoditi te da se provode na način koji je sukladan sa zahtjevima za nadzor i mjerenje, odnosno da su dobiveni rezultati sljedivi do državnih i međunarodnih etalona.

### **Kemijski laboratorij i praktikum**

Unutar skupine kemijskih laboratorija djeluju dva laboratorija opremljena za odvijanje nastave iz kemije i srodnih kolegija na studijskim Odjelima Prehrambene tehnologije, Lovstva i zaštite prirode te Sigurnosti i zaštite.

Istraživanja koja se provode unutar grupe kemijskih laboratorija uključuju: razvoj zelenih tehnologija za pročišćavanje otpadnih voda te ispitivanje zelenih inhibitora korozije metala.

Zapisi o rezultatima umjeravanja nadzornih i mjernih uređaja se redovito održavaju.

#### Popis referentnih dokumenata

QO 7.5-18-11 Godišnje izvješće o radu odjela

QO 7.5-08-11 Popis laboratorija, praktikuma i kabineta

### **1.6.3 Knjižnica**

Knjižnica je vrlo važan resurs za osiguranje normalnog odvijanja nastavnih procesa i u tom smislu nastojimo knjižnicu opskrbiti odgovarajućom literaturom. Zadaci Knjižnice su:

- Prikupljanje, izgradnja i organizacija knjižničkog fonda,
- Stručna obrada knjižnične građe,
- Izrada kataloga (računalnog i matičnog),
- Čuvanje i zaštita knjižnične građe, računalne opreme i inventara Knjižnice,
- Provođenje mjera zaštite knjižnične građe koja predstavlja kulturno dobro,
- Izrada biltena, bibliografija i drugih informacijskih pomagala,
- Sudjelovanje u izradi skupnih kataloga i baza podataka,
- Osiguravanje korištenja i posudbe knjižnične građe,
- Pružanje pomoći korisnicima pri izboru i korištenju knjižnične građe, informacijskih pomagala i izvora,
- Vođenje dokumentacije o građi i korisnicima,
- Reviziju knjižnične građe.

Usluge Knjižnice su:

- Osiguravanje pristupa vlastitom fondu i fondovima drugih knjižnica u zemlji i inozemstvu,
- Osiguravanje informacijsko-dokumentacijskih i referalnih usluga,
- Osiguravanje pristupa bazama podataka i drugim izvorima informacija,
- Organiziranje, obavljanje i razvijanje međuknjižnične razmjene s knjižnicama u zemlji i inozemstvu,



- Posuđivanje knjižnične građe,
- Omogućavanje korištenja čitaonice i računalne opreme,
- Knjižnica, u suradnji s Upravom Veleučilišta, izrađuje cjenik usluga koji je javno dostupan u korisničkim prostorijama.

Pravilnikom o radu knjižnice Veleučilišta u Karlovcu definirani su svi važniji detalji vezani uz rad knjižnice kao što su stručno osoblje, prostor za knjige, prostor za čitanje i samostalno učenje iz literature, te druge detalje.

Knjižnici Veleučilišta obvezno se dostavljaju:

- Sva građa čiji je izdavač ili suizdavač Veleučilište - 5 primjeraka
- Građa čiji su autori djelatnici Veleučilišta - 5 primjeraka otkupljuje Veleučilište ukoliko je netko drugi izdavač
- Građa čiji su autori vanjski suradnici Veleučilišta, a koja je potrebna u nastavnom procesu - 2 primjerka
- Diplomski i završni radovi obranjeni na Veleučilištu - 1 primjerak.

#### Popis referentnih dokumenata

*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*QO 7.5-18-11 Godišnje izvješće o radu odjela*

*Pravilnik o radu knjižnice Veleučilišta u Karlovcu*

*QP 7.5-09 Postupak za rad Veleučilišne knjižnice*

*QO 7.5-10-09 Izjava o suglasnosti javne objave završnog rada*

### **1.6.4 Pomoć studentima**

Veleučilište u Karlovcu pruža studentima različite oblike podrške među kojima je potrebno istaknuti sljedeće:

- nastavnici imaju određeno vrijeme za konzultacije u sklopu kojeg studentima stoje na raspolaganju u vezi pitanja koja proizlaze iz nastavnog gradiva, ali i u vezi svih drugih problema povezanih s realizacijom nastavnog plana i programa kolegija,
- voditelj stručne prakse ili nastavnik studentima pomažu u pronalaženju organizacija za obavljanje stručne prakse gdje studenti, nerijetko, izrađuju i svoj završni rad, te se u konačnici ondje i zapošljavaju,
- nastavnici kao mentori prilikom izrade završnih radova individualno savjetuju studente u vezi njihove daljnje karijere,
- nastavnici na upit poslodavaca preporučuju istaknute studente iz generacije, te im time pomažu u zapošljavanju,
- nastavnici istaknutim studentima daju pisane preporuke za daljnje školovanje i zapošljavanje,
- studentima na raspolaganju stoji pravna služba ustanove,
- studentska referada pruža razne oblike podrške studentima ukazujući im na prikladne oblike ostvarivanja svojih prava,
- ustanova ima ured i koordinatora za razmjenu studenata u sklopu europskih programa za mobilnost,





- ravnopravan pristup obrazovanju i svim infrastrukturnim sadržajima Veleučilišta u Karlovcu omogućen je studentima i drugim osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti kroz dosad provedene aktivnosti uređenja prostornih kapaciteta Veleučilišta. Prilagođeni su prilazi, sanitarni čvorovi, osigurana parkirna mjesta i izgrađeno dizalo. Nastojanje Veleučilišta u Karlovcu da pruži potporu studentima s invaliditetom u nošenju s izazovima svakodnevnog studentskog života, nastavljeno je i potpisivanjem pilot-programskih ugovora u Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta 17. prosinca 2012. godine. Nacrtom ugovora utvrđeni su opći i posebni ciljevi koji služe ostvarenju najvećih mogućih poboljšanja u sustavu nastave i studija u Republici Hrvatskoj. Svaka je institucija ovisno o svom interesu samostalno donosila odluke o ciljevima koje želi ostvariti u trogodišnjem razdoblju. Veleučilište u Karlovcu je sukladno razvojnoj strategiji i raspoloživim resursima odabralo tri opća i jedan posebni cilj, a jedan od općih ciljeva je:
  - olakšanje pristupa studiju i potpora pri studiju za studente s invaliditetom,
  - Veleučilište u Karlovcu je odmah po potpisivanju Ugovora započelo s provedbom planiranih aktivnosti pa je 15. veljače 2013. godine osnovan Centar za podršku studentima s invaliditetom. Temeljne zadaće Centra za podršku studentima s invaliditetom su:
    - praćenje potreba studenata s invaliditetom s ciljem poboljšanja uvjeta studiranja,
    - osiguravanje kvalitetnog pristupa visokom obrazovanju studentima s invaliditetom na Veleučilištu u Karlovcu kroz zadovoljavanje njihovih obrazovnih i socijalno-psiholoških potreba,
    - organiziranje svih vrsta pomoći studentima s invaliditetom tijekom studija (pravna, psihološka pomoć, pomoć u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, stručna pomoć u vezi sa studijima i sl.),
    - unapređivanje međunarodne suradnje i razmjene studenata s invaliditetom,
    - potpora za studente s invaliditetom,
    - svi sadašnji i budući studenti s invaliditetom na Veleučilištu u Karlovcu imaju pravo na asistenta (studenta ili volontera) kao pomoć u obavljanju svakodnevnih aktivnosti tijekom studiranja. Asistente za studente s invaliditetom angažira i koordinira njihov rad Koordinacijsko tijelo Centra,
    - planiramo ustrojiti i mentorski sustav (student-mentor) podrške studentima prve godine studija u svim studijskim smjerovima kojim bi, prije svega, trebali biti obuhvaćeni studenti s viših godina studija. Na taj način bi se pomoglo studentima prve godine, kako u studentskom životu, tako i u svladavanju nastavnog gradiva i izvršavanju obaveza koje odatle proizlaze.

### **1.6.5 Studentska služba**

Procesi rada u studentskoj službi detaljnije su razrađeni i opisani u proceduri QP7.5-12 Postupak za rad studentske službe. Procedurom se reguliraju sljedeća pitanja:

- upisi studenata u prve godine studija,
- upisi prijelaznika s drugih visokih učilišta,



- upisi u naredne godine studija,
- ovjera semestra,
- ispiti (ispitni rokovi, prijave i odjave ispita, ispitne liste, ispit pred ispitnom komisijom),
- vođenje različitih evidencija (Dosje studenta, Matična knjiga, Matični broj, Registar, matične knjige studenata, Matični list, Upisni list, Indeks, Gubitak ili oštećenje indeksa, Statistički podaci, Potvrde, Zamolbe i Rješenja)
- stipendije studenata,
- prijepis ocjena s ISVU sustava,
- osiguranje studenata,
- sistematski pregled,
- završetak studija,
- promocija studenata.

Popis referentnih dokumenata

Programski ugovori MZO

Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO

Pravilnik o vođenju upisnika studentskih organizacija koje djeluju na Veleučilištu u Karlovcu

Pravilnik o organizaciji i djelovanju Centra za podršku studentima s invaliditetom

QP 7.5-12 Postupak za rad studentske službe

QO 7.5-10-01 Molba za zadavanje zadatka završnog rada/odobrenje

QO 7.5-10-03 Zadatak završnog rada

QO 7.5-12-01 Molba, razne svrhe

### 1.6.6 Nabava

Postupci nabave na Veleučilištu u Karlovcu provode se prema unaprijed utvrđenim planovima, postupcima i pravilnicima, kojima se osigurava svrhovito i transparentno nabavljanje proizvoda, usluga i radova neophodnih za neometan rad Veleučilišta u cijelosti. Za postupke nabave primjenjuje se Zakon o javnoj nabavi, odnosno Pravilnik o postupcima jednostavne nabave sukladno članku 15. stavku 3. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) za nabavu robe i/ili usluga godišnje procijenjene vrijednosti manje od 200.000,00 (500.000,00) kuna bez PDV-a a za koje ne postoji obveza provedbe postupaka javne nabave (tzv. jednostavna nabava).

Dio postupaka nabave usluga ( električna energija, zemni plin, poštanske usluge, usluge fiksne i mobilne telefonije) provodi Središnji državni ured za središnju javnu nabavu na razini državne uprave i korisnika proračuna, a Veleučilište u Karlovcu, kao korisnik proračuna i javna institucija, obavezno je sklapati zasebne ugovore temeljem okvirnih sporazuma koje je s odabranim dobavljačima sklopio središnji ured za javnu nabavu.

Navedeni pravilnici i postupci i sporazumi osiguravaju da:

- će financijska sredstva biti utrošena svrhovito i racionalno,
- su nabavljeni proizvodi, usluge i radovi sukladni utvrđenim zahtjevima,



- su dobavljači vrednovani i odabrani na temelju njihove sposobnosti da zadovolje zahtjeve narudžbe, uključujući zahtjeve sustava upravljanja kvalitetom i sve posebne zahtjeve osiguravanja kvalitete,
- se točno odredi cjeloviti nadzor koji provodi Veleučilište u Karlovcu nad svojim dobavljačima i isporukom dobara i usluga,
- dokumenti o nabavi sadržavaju podatke koji jasno opisuju naručeni proizvod, uslugu, odnosno radove,
- Veleučilište u Karlovcu ocjenjuje i odobrava prikladnost navedenih zahtjeva u dokumentima o nabavi prije nego što ih izda.

Svi dobavljači se vrednuju sukladno dokumentiranim aktivnostima i kriterijima.

Provjera proizvoda ili usluga vrši se sukladno elementima definiranim ugovorom odnosno narudžbenicama..

#### Popis referentnih dokumenata

*QP 8.4 Postupak za nadzor vanjskih nabavljenih proizvoda i usluga*

*QO 8.4-3 Zahtjev za nabavljanje vanjskih proizvoda i usluga*

*QO 8.4-4 Izveštaj o izvedenim radovima/primljenim uslugama vanjskih dobavljača*

*Pravilnik o provedbi postupaka jednostavne nabave*

*Procedura stvaranja ugovornih obveza nabave*

*Procedura zaprimanja i provjere računa te plaćanja po računima*

*Narudžbenica*

## **1.7 Informacijski sustavi i komuniciranje**

Primjena suvremenih informatičkih i komunikacijskih tehnologija (web stranica, *face book*, elektronska pošta, telefon, telefaks i sl.) omogućava jednostavnu i neprekidnu dostupnost informacija o uslugama Veleučilišta i dostupnost nastavnog i stručnog osoblja studentima i korisnicima usluga. Dekan potiče i razvija metode komuniciranja sa studentima i korisnicima usluga, težeći da od upita ili konstatiranja problema do odziva protekne što manje vremena. Pritom posebno važnima smatra povratne informacije studenata i korisnika usluga, uključujući reklamacije i pritužbe, i uzima ih u razmatranje kod ocjenjivanja zadovoljstva kupaca i poduzimanja mjera za povećanje zadovoljstva. Svi djelatnici Veleučilišta su svjesni nužnosti dobre komunikacije.

Unutarnja komunikacija provodi se putem elektroničke pošte, dostavom predmeta s napomenama, usmeno, telefonski, na sjednicama Upravnog i Stručnog vijeća te na sastancima koji se održavaju na dnevnoj bazi.

Veleučilište u Karlovcu prikuplja, analizira i koristi relativne informacije radi djelotvornog upravljanja svojim studijskim programima. Veleučilište u Karlovcu raspolaže metodama za prikupljanje i analizu informacija o svojim aktivnostima u glavnom, pomoćnim i upravljačkim procesima. Koristimo ISVU informacijski sustav koji omogućava prikupljanje i analizu informacija o studiranju, te svim ostalim podacima koji su potrebni za statističku obradu koja je potrebna za razvijanje i poboljšanja Sustava osiguravanja kvalitete. Pored



ovog sustava koristi se i nekoliko internih programa iz standardnog okruženja s istim ciljem.

ISVU sustavom osiguravamo:

- praćenje napredovanja studenata,
- prolaznost ispita po kolegiju,
- prosječne ocjene po kolegiju,
- prosječne ocjene po studiju,
- prosječnu dužinu studiranja po studiju,
- pregled studenata prema različitim profilima.

#### Popis referentnih dokumenata

*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*QP 7.5-19 Postupak za rad informatičke službe*

*QP 7.5-12 Postupak za rad studentske službe*

## **1.8 Informiranje javnosti**

Ispunjavajući svoju javnu i društvenu odgovornost, Veleučilište u Karlovcu pridaje posebnu pozornost informiranju javnosti o svojoj djelatnosti te će u tom smjeru posebice djelovati na popularizaciji znanosti, struke, visokog i cjeloživotnog obrazovanja.

Na web stranici Veleučilišta [www.vuka.hr](http://www.vuka.hr) nalaze se relevantne informacije i podaci o Veleučilištu u Karlovcu, kojima se osigurava javnost i transparentnost rada i funkcioniranja javne ustanove prema Zakonu o pravu na pristup informacijama, uz uvažavanje odredbi Zakona o zaštiti osobnih podataka.

Na web stranici su dostupne informacije o studijskim programima, organizacijskoj strukturi, natječajima, kontakt podacima, obavijesti o ispitima, postignućima studenata i nastavnika, opće informacije vezane uz sustav osiguravanja kvalitete, programe i projekte, izvještaji o radu i slične strukturirane informacije za studente i zainteresiranu javnost.

U svrhu prethodno navedenog Veleučilište u Karlovcu:

- putem mrežnih stranica i sredstava javnog priopćavanja sustavno informira dionike o svim za javnost relevantnim događanjima na Veleučilištu,
- potiče sve nastavnike na održavanje znanstveno - popularnih predavanja, stručnih skupova i organizaciju stručnih konferencija,
- potiče sve nastavnike na popularnu prezentaciju svojih znanstvenih i stručnih postignuća pri gospodarskim subjektima, pri organima lokalne uprave i samouprave te u organizacijama i institucijama civilnog društva (posebice koristeći kontakte članova „Alumnija“ VUKE u organizacijama),
- potiče djelatnike koji već surađuju s dnevnim i periodičkim novinskim publikacijama objavljujući znanstveno - popularne članke i/ili surađuju s ostalim



- medijima da to i dalje čine, te potiče druge nastavnike da se također uključe u takve aktivnosti,
- aktivno se uključuje svake godine na Sajmu poslova s prezentacijom svojih studijskih programa,
  - redovito uređuje svoje web stranice sa svim potrebnim podacima i informacijama kako za svoje studente i zaposlenike tako i za sve zainteresirane strane,
  - javno oglašava sve svoje natječaje za zapošljavanje,
  - javno oglašava natječaje za upis studenata kao i rezultate toga upisa,
  - organizira dane Veleučilišta i Otvorena vrata Veleučilišta s obilaskom prostora i pružanjem informacija o Veleučilištu i njegovim ustrojbenim jedinicama svekolikoj zainteresiranoj javnosti,
  - organizira znanstveno stručne skupove,
  - potiče izdavačku djelatnost.

Popis referentnih dokumenata

*Zakon o pravu na pristup informacijama*

*Zakon o zaštiti osobnih podataka*

*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*QP 7.5-13 Postupak za izdavačku djelatnost*

*QP 7.5-14 Postupak za stručne i znanstvene skupove*

*QP 7.5-15 Postupak za javno informiranje kroz marketinške aktivnosti*

*Obavijest o načinu ostvarivanja prava na pristup informacijama i ponovnoj uporabi informacija*

### **1.8.1 Upravljanje dokumentacijom**

Dokumentacija sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete u primjeni na Veleučilištu u Karlovcu sadrži politiku i ciljeve kvalitete, ovaj integrirani Priručnik kvalitete, pravilnike, uredbe, odredbe, odluke, dokumentirane procedure, radne upute i druge dokumente potrebne za planiranje, provedbu i nadzor nad prepoznatim procesima i zapise kojima dokazuje rezultate procesa i sustava. Opseg dokumentacije i medij na kojem se nalazi prilagođen je specifičnostima institucije, stručnosti djelatnika, visokoj razini primjene informatičkih i komunikacijskih tehnologija i jednostavnosti unutarnjeg komuniciranja.

Tijek aktivnosti, koje se izvršavaju od zahtjeva korisnika do izdavanja odgovarajućeg dokumenta, popraćen je odgovarajućom dokumentacijom koja se mora sustavno evidentirati kako bi se mogla izvršiti jednoznačna identifikacija dokumentacije i etape u kojoj se nalazi postupak.

Veleučilište u Karlovcu provjerava svu dokumentaciju i informacije dobivene od korisnika u skladu s procedurama. Dobivena dokumentacija dobiva urudžbeni broj i dostavlja se zaduženim djelatnicima kod kojih se i čuva za vrijeme trajanja njene obrade. Sva dokumentacija od korisnika se izlučuje te pohranjuje i čuva u arhivi Veleučilišta.



Dokumentacija dobivena od korisnika posebno se označava pri samom primitku. Svaki izgubljen, oštećen ili za primjenu neprikladan dokument/informacija također je zabilježen. Korisnik je o svakom neprikladnom dokumentu/informaciji obaviješten. Rukovanje dokumentacijom provodi se na način koji onemogućava njihovo oštećenje ili drugačiji vid negativnih utjecaja na integritet i značajke.

Popis referentnih dokumenata

*Pravilnik o zaštiti i čuvanju arhivskog i registraturnog gradiva*

### **1.8.1.1 Integrirani Priručnik sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete**

Integrirani Priručnik sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete temeljni je dokument kojim je opisan ustrojeni sustav upravljanja i osiguravanja kvalitete u skladu s ESG standardima i međunarodnom normom ISO 9001:2015 te iznesenom politikom i ciljevima kvalitete.

Koristi se:

- kao podloga za izgradnju, provođenje i unapređivanje sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete,
- za osiguravanje neprekidne učinkovitosti sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete u uvjetima promijenjenih okolnosti,
- za obrazovanje i upoznavanje djelatnika sa svrhom i načinom djelovanja ustrojenog sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete,
- za prosudbu sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete za unutarnje potrebe, za potrebe korisnika usluga te prosudbu od strane nezavisnih certifikacijskih ustanova, odnosno Agencije za visoko obrazovanje.

Priručnik je dokument kontroliranog formata i sadržaja. Sve promjene u Priručniku sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete evidentiraju se kao promjena izdanja.

### **1.8.1.2. Upravljanje dokumentima**

Dokumenti sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete predstavljaju temelj za njegovo ustrojavanje, primjenu i razvoj. Dostupnost dokumenata sustava osobama koje trebaju biti upoznate s njima i postupati u skladu sa njihovim sadržajem važan je preduvjet uspješnog funkcioniranja sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete. Raspodjela i dostupnost dokumenata na mjestima gdje se izvode aktivnosti koje utječu na kvalitetu osigurava da su djelatnici Veleučilišta u Karlovcu upoznati sa zahtjevima normi, odnosno konkretnih postupaka te da razumiju svrhu i način djelovanja sustava. Forma i sadržaj dokumenata sustava upravljanja kvalitetom prilagođen je složenosti poslova i stručnom obrazovanju djelatnika koji te poslove obavljaju.

Sa ciljem omogućavanja upravljanja dokumentima sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete ustrojen je sustav označavanja dokumenata koji osigurava njihovu jednoznačnu identifikaciju. Oznaka dokumenta sustava upravljanja kvalitetom, ovisno o tipu dokumenta, sastoji se od sljedećih elemenata:

- naslov ili naziv dokumenta (postupak/radna uputa/lista/zapis/...),



- oznaka dokumenta (alfanumerička oznaka koja ukazuje na vrstu dokumenta, točku norme koju pokriva i broj dokumenta iste vrste za konkretnu točku norme),
- oznaka verzije dokumenta (izdanje),
- datum izdanja,
- ime osobe koja je izradila dokument,
- ime i potpis osobe koja je odobrila dokument,
- oznaka/broj kontroliranog primjerka.

Izvornici dokumenata sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete čuvaju se u Uredu za osiguravanje kvalitete Veleučilišta u Karlovcu. Osobama čije su aktivnosti obuhvaćene sustavom kvalitete dostavljaju se uvijek kontrolirani primjerci dokumenata.

Dokumenti sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete mogu poslužiti i za informiranje zainteresiranih korisnika o nekim detaljima sustava upravljanja kvalitetom i sl. (npr. Integrirani priručnik sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete prema ESG standardima i međunarodnoj normi ISO 9001:2015). U takvim slučajevima dokumente sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete potrebno je odgovarajuće označiti (nekontrolirani primjerak).

Zbog važnosti označavanja dokumenata sustava upravljanja kvalitetom svih razina cijeli postupak precizno je određen posebnim postupkom koji je sastavni dio dokumentacije sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete: Postupak za upravljanje dokumentacijom (QP 4.2-01).

Evidencija dokumenata sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete i njihovih izmjena se vodi u Glavnom popisu dokumenata QZ 4.2-1. U slučaju izmjene dokumenata Odbor za osiguravanje kvalitete povlači zastarjele primjerke. Usvojeni dokument stupa na snagu datumom izdanja i potpisom odgovorne osobe. U tom slučaju sve ranije verzije istog dokumenta stavljaju se izvan snage te pohranjuju u arhivu dokumenata.

U Popisu vanjskih dokumenata QO 4.2-4 vode se svi dokumenti vanjskog podrijetla (zakonski i podzakonski akti, stručne publikacije, korisnikovi podaci i sl.) koji utječu na kvalitetu procesa i aktivnosti.

Odgovornosti i ovlaštenja u svezi s pisanjem, pregledavanjem, odobravanjem, promjenama, označavanjem, raspodjelom, povlačenjem i pohranjivanjem dokumenata i podataka, bez obzira na primijenjeni medij, propisana su odgovarajućim postupkom.

Ključni subjekti za obavljanje navedenih aktivnosti su:

- Dekan,
- Odbor za osiguravanje kvalitete,
- Ured za osiguravanje kvalitete.

Dekan, kao glavna i odgovorna osoba, potpisuje i odobrava dokumente sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete.

Odbor za osiguravanje kvalitete ažurira Popis vanjskih dokumenata i ažurira dokumentaciju sustava osiguravanja kvalitete koja se nalazi na



R:\esg\_standardi\_i\_iso9001. Također Odbor za osiguravanje kvalitete provodi sve promjene u dokumentima i podacima i to sukladno postupku istovjetnom za upravljanje dokumentima i podacima.

Ured za osiguravanje kvalitete pri Veleučilištu u Karlovcu je operativno i koordinativno tijelo zaduženo za pružanje administrativne potpore procesima sustava osiguravanja kvalitete i promicanja kulture kvalitete na Veleučilištu u Karlovcu.

Odgovornosti i ovlasti subjekata sustava osiguravanja kvalitete i promicanja kulture kvalitete na Veleučilištu u Karlovcu definirani su Pravilnikom o osiguravanju kvalitete.

#### Popis referentnih dokumenata

*Pravilnik o osiguravanju kvalitete*

*QP 4.2-01 Postupak za upravljanje dokumentacijom*

*QZ 4.2-1 Glavni popis dokumenata*

*QO 4.2-4 Popis vanjskih dokumenata*

### **1.8.1.3 Upravljanje zapisima**

U zapise o kvaliteti ubrajamo dokumente koji sadrže posredne i neposredne dokaze da proizvodi ili procesi zadovoljavaju postavljene zahtjeve na kvalitetu neovisno jesu li nastali unutar organizacije ili su ih izdali dobavljači ili neovisni ispitni laboratoriji, kao i dokumente koji dokazuju da Veleučilište u Karlovcu primjenjuje sustav upravljanja i osiguravanja kvalitete sukladno zahtjevima ESG standarda i međunarodne norme ISO 9001:2015. Pritom se zapisi mogu nalaziti na različitim vrstama medija, ovisno o mjestu nastajanja i namjeni. Dokumentirani postupak koji opisuje upravljanje zapisima je Upravljanje zapisima (QP 4.2-03).

#### Popis referentnih dokumenata

*QP 4.2-01 Postupak za upravljanje dokumentacijom*

*QP 4.2-03 Upravljanje zapisima*

## **1.9 Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa**

Veleučilište u Karlovcu ima razvijen funkcionalni mehanizam za periodični nadzor i praćenje svojih studijskih programa te provođenje izmjena nad odobrenim programima. Veleučilište u Karlovcu je donijelo Pravilnik o postupku unapređivanja studijskih programa Veleučilišta u Karlovcu kojim se definira postupak vrednovanja, periodične revizije i osuvremenjivanja kolegija te unapređivanja i izmjene studijskih programa Veleučilišta u Karlovcu.

Opći zahtjev je da studijski programi trebaju biti u skladu s razvojem i potrebama stručnih područja i u skladu s potrebama tržišta rada. Za primjenu ovog zahtjeva, odnosno prilagođavanje studijskih programa, vrši se njihovo redovito praćenje i prema potrebi poboljšavanje.





Za potrebe periodične revizije studijskih programa Veleučilište je osnovalo Povjerenstva za studijske programe (u daljnjem tekstu: Povjerenstva).

Za svaki studijski program osnovano je posebno Povjerenstvo za studijske programe koje se sastoji od sedam (7) članova:

- prodekana za nastavu,
- pročelnika odjela,
- tri predstavnika nastavnika i suradnika koji izvode nastavu na tome studijskom programu,
- predstavnika studenata,
- predstavnika vanjskih dionika (gospodarstvo, javnopravna tijela, ALUMNI i sl.)

Članove povjerenstava imenuje Stručno vijeće.

Povjerenstva za studijske programe obavljaju sljedeće poslove:

- analiziraju postojeće studijske programe,
- utvrđuju potrebne izmjene i/ili dopune studijskih programa,
- kontaktiraju nastavnike na svim kolegijima i prikupljaju njihove prijedloge unapređenja studijskih programa,
- koriste informacije iz internih izvještaja i ostalih izvora o potrebi revizije studijskih programa (istraživanje potreba poslodavaca, primjedbe i zadovoljstvo studenata, rezultati prolaznosti, mišljenja predstavnika gospodarstva i javnopravnih tijela, mišljenja poslodavaca i ALUMNI-a i sl.),
- daju prijedlog revidiranja raspodjele ECTS bodova i broja sati nastave,
- analiziraju ishode učenja na razini studija,
- sastavljaju revidirani studijski program studija i predlažu ga Stručnom vijeću na usvajanje,
- obavljaju ostale poslove sukladno potrebama periodične revizije studijskih programa.

Manje izmjene i/ili dopune studijskoga programa znače promjene izvedbenoga plana programa te sadržajne promjene programa do 20% koje ne mijenjaju bitno studijski program, završne kompetencije studenata i njihove kvalifikacije (stručni profil). Kod manjih izmjena i/ili dopuna studijskog programa kolegiji u ukupnom iznosu od 80% ECTS bodova cjelokupnoga programa, ne smiju biti promijenjeni s obzirom na broj ECTS bodova i ishode učenja kolegija. Studijski programi se mogu mijenjati više puta, ali kolegiji u ukupnom iznosu od 80% ECTS bodova cjelokupnog programa, ne smiju biti promijenjeni u odnosu na studijski program s dopusnicom. Veće izmjene i/ili dopune (iznad 20%) studijskoga programa znače izmjene i/ili dopune studijskih programa kojima se u znatnijoj mjeri mijenjaju obvezni kolegiji, odnosno završne kompetencije studenata i njihove kvalifikacije (stručni profil).

Veleučilište će uputiti izmjenu i/ili dopunu studijskog programa Agenciji za znanost i visoko obrazovanje na postupak vrednovanja ukoliko predložene izmjene i dopune u odnosu na odobreni studijski program obuhvaćaju:

- a) promjenu naziva studija ili promjene naziva više od dvadeset posto kolegija,
- b) promjenu više od dvadeset posto sadržaja u više od dvadeset posto kolegija,



- c) promjene u profilu stečenih kompetencija ili stručnom nazivu,
  - d) promjene odnosa omjera ECTS bodova između obveznih i izbornih kolegija.
- Veleučilište će tražiti od Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta donošenje odgovarajućeg upravnog akta ukoliko se navedenim izmjenama i dopunama mijenja naziv studija, trajanje studija, ukupan broj ECTS bodova ili mjesto izvođenja studija.

Izmjene i/ili dopune studijskog programa moraju biti donesene i objavljene najkasnije 6 mjeseci prije početka nastave za kolegij/kolegije koji se mijenjaju.

Popis referentnih dokumenata

*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*Statut Veleučilišta u Karlovcu*

*Pravilnik o studiranju*

*Pravilnik o postupku unapređivanja studijskih programa*

*Pravilnik o postupanju po provedenoj evaluaciji izvedbe nastave nastavnika i studijskih programa*

## **1.10 Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete**

Vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete provodi se kako bi se potvrdila djelotvornost unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete pri Veleučilištu u Karlovcu.

Veleučilište u Karlovcu je certificirano prema normi:

- HRN EN ISO 9001:2015

- IES BBB do datuma koji za ponovni vanjski audit odredi International Education Society

Javnosti i Veleučilištu u Karlovcu ono pruža informacije o kvaliteti rada i djelovanja. Veleučilište u Karlovcu sudjeluje u periodičkim postupcima vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete kojima se na odgovarajući način u obzir uzimaju zahtjevi zakonskog okvira u kojem Veleučilište djeluje, kao i standardi i pripadajuće smjernice osiguravanja kvalitete prisutne na Europskom prostoru visokog obrazovanja. Vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete može poprimiti različite oblike i biti usmjerena na različite organizacijske razine Veleučilišta u Karlovcu. Može se provoditi na razini studijskog programa ili Veleučilišta u cjelini. Veleučilište u Karlovcu osigurava da se prilikom pripreme za postupak vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete u obzir uzme napredak postignut od posljednjeg takvog procesa.

Primjeri dobre prakse pri Veleučilištu u Karlovcu

- provedena vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete prema ISO 9001:2008 od strane Hrvatskog registra brodova (engl. *Croatian Register of Shipping*) tijekom 2011., 2013. i 2015. godine
- provedene vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete od strane Agencije za znanost i visoko obrazovanje 2015. i 2016. godine

Popis referentnih dokumenata



*Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja, AZVO*

*Priručnik za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj, AZVO, Zagreb, 2010.*

*Izvešće o provedenoj unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Karlovcu s Planom aktivnosti u fazi naknadnog praćenja*

*Ocjena učinkovitosti sustava od strane Uprave Veleučilišta u Karlovcu*

*QP 8.2-02 Postupak za unutarnju prosudbu*

*QP 5.6-01 Postupak za upravinu ocjenu*

## **1.11 Realizacija usluge (nastavni proces)**

Nastava se sastoji od predavanja, vježbi, konzultacija, mentorskog rada, semestralnih radova (projekti, seminari i sl.), stručne prakse i terenske nastave te provjere znanja.

Vježbe trebaju pratiti gradivo s predavanja, a primjeri obrađeni na vježbama trebaju biti karakteristični za upoznavanje gradiva i u skladu sa zadacima na provjeri znanja. Nositelji ustroja i izvedbe studija na Veleučilištu u Karlovcu su veleučilišni odjeli. Veleučilište ustrojava i izvodi preddiplomske stručne i specijalističke diplomske stručne studije u skladu sa Zakonom i Statutom temeljem dopusnica Ministarstva znanosti obrazovanja i sporta.

### **1.11.1 Upravljanje procesom nastave**

Upravljanje procesom nastave provodi se kako bi se osiguralo utvrđivanje i planiranje poslovnih procesa koji izravno utječu na kvalitetu te njihovo provođenje u nadziranim uvjetima. Isti uvjeti uključuju:

- dokumentirane postupke koji jasno određuju način rada tamo gdje nedostatak tih dokumentiranih postupaka može negativno utjecati na kvalitetu;
- upotrebu prikladne opreme neophodne za rad i prikladno radno okruženje;
- sukladnost s odgovarajućim normama, propisima i dokumentiranim postupcima;
- praćenje učinkovitosti u procesima koji se odnose na Veleučilište u Karlovcu te nadzor nad njima;
- odobravanje procesa i opreme kad je to potrebno;
- kriterije izvođenja radnih procesa koji su jasno propisani;
- primjerno održavanje hardverske i programske opreme kako bi se osigurala neprekidna učinkovitost procesa.

Studiji se izvode prema studijskom programu i izvedbenom planu studija. Studiji se izvode i organiziraju prema izvedbenom planu kao redoviti i izvanredni. Način izvedbe i organizacije svakog Studija donosi Stručno vijeće na prijedlog Vijeća Odjela. Način izvedbe i organizacije pojedinog studija može se tijekom studiranja promijeniti zbog nastupa novih okolnosti (promjene potreba i mogućnosti većine studenata upisanih na studij, promjene mogućnosti i kapaciteta Veleučilišta, promjene Zakona, viša sila i slično), pri čemu će se maksimalno objektivno sagledati nove okolnosti, te će se potrebna



promjena izvedbe i organizacije studija provesti optimalno na dobrobit studenata i Veleučilišta. Promjenu načina izvedbe i organizacije studija tijekom studiranja donosi Stručno vijeće prije početka akademske godine ili neposredno po nastupu novih okolnosti. Nastava na studijima izvodi se na standardnom hrvatskom jeziku. Nastava se može u cijelosti ili dijelom izvoditi na jednom od svjetskih jezika uz prethodnu suglasnost Stručnog vijeća.

Preddiplomski stručni studij traje tri godine i njegovim završetkom stječe se 180 ECTS bodova. Iznimno, stručni studij može trajati i četiri godine uz odobrenje Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje i takvim studijem stječe se 240 ECTS bodova. Završetkom preddiplomskog stručnog studija sa 180 ECTS bodova stječe se stručni naziv stručni/a prvostupnik/prvostupnica (baccalaureus/baccalaurea) uz naznaku struke u skladu s posebnim zakonom. Specijalistički diplomski stručni studij traje dvije godine i njegovim se završetkom stječe 120 ECTS bodova. Završetkom specijalističkog diplomskog stručnog studija stječe se zvanje specijalista određene struke (spec.) koje se koristi uz stručni naziv stečen stručnim studijem ili preddiplomskim sveučilišnim studijem.

Pravilnikom o studiranju detaljno se određuje ustrojstvo i način izvođenja studija, organizacija nastave, status studenata, ispiti, napredovanje kroz studij, stručna praksa, završetak studija, osiguranje kvalitete studija kao i druga pitanja od značaja za studiranje na Veleučilištu u Karlovcu.

Predavanja i vježbe izvode se prema izvedbenom planu nastave. Nastava iz izbornih predmeta provodi se ako predmet upiše više od 5 studenata. U suprotnom se studenti raspoređuju na ostale ponuđene izborne predmete. U slučaju da obvezne i fakultativne predmete upiše manje od 5 studenata, nastavni program će se izvoditi kroz konzultativnu nastavu. Nastavnik je dužan na početku semestra objaviti studentima uvjete pod kojima se nastava izvodi: postotak obveznog prisustva i sudjelovanja u nastavi, te broj i način provjera znanja tijekom semestra, uključujući njihovo vrednovanje (pravo na potpis, oslobođenje dijela ili cijelog ispita itd.). Bez potpisa nositelja predmeta student ne može pristupiti ispitu, što nastavnik evidentira u ISVU sustavu.

Pohađanje nastave je obveza, a polaganje ispita pravo studenta i obavlja se po uvjetima slijednosti. Uvjeti slijednosti obuhvaćaju preduvjete za upis predmeta i polaganje ispita. Uvjete donosi Stručno vijeće na prijedlog Vijeća odjela. Kontrola slijednosti provodi se putem sustava ISVU, a temeljem aktualnog studijskog programa.

Znanje studenta provjerava se i ocjenjuje tijekom akademske godine putem kolokvija, seminarskih radova, pismenih i usmenih ispita i ostalih načina provjere znanja, koji se u pravilu organiziraju i provode u vremenu predviđenom satnicom za nastavu dotičnog predmeta. Nositelj predmeta određuje minimalni uspjeh koji student treba postići da smije pristupiti polaganju ispita. Propisani minimalni uspjeh koji se zahtjeva na pojedinačnoj provjeri znanja ili uspjeh na svim provjerama znanja zbirno može osloboditi studenta djelomično ili potpuno od polaganja ispita. Seminarski rad može također studenta osloboditi dijela ispita. Student može pristupiti ispitu ukoliko je ispunio sve obveze



propisane studijskim programom. Ispiti mogu biti teorijski i praktički, a polažu se usmeno, pisano ili pisano i usmeno ili izvedbom i obranom zadanog rada. Ocjenjivanje studenata je detaljno definirano Pravilnikom o ocjenjivanju.

Preddiplomski stručni studij i specijalistički diplomski stručni studij završavaju polaganjem svih ispita, izradom završnog rada te polaganjem završnog ispita u skladu sa studijskim programom. Završnim radom student treba dokazati da je sposoban primjenjivati znanje stečeno tijekom studija i pokazati da može uspješno rješavati zadatke svoje struke.

Pravilnikom o završnim radovima i ispitima pobliže su uređena sva pitanja vezana za završni rad (prijava teme završnog rada, izrada završnog rada, prijava završnog rada, ocjena završnog rada te postupak obrane završnog rada), prava i obveze studenta, mentora, komentora, povjerenstava te ostala pitanja u svezi sa završnim radom i završnim ispitom.

#### Popis referentnih dokumenata

*Pravilnik o studiranju*

*Pravilnik o ocjenjivanju*

*Pravilnik o završnim radovima i ispitima*

*Pravilnik o uvjetima i načinu obavljanja stručne prakse*

*QP 7.5-01 Postupak za upis studenata*

*QP 7.5-02 Postupak za polaganje ispita*

*QP 7.5-03 Postupak za organizaciju i izvođenje nastave*

*QP 7.5-05 Postupak za suradnju s gospodarstvom*

*QP 7.5-06 Postupak za međunarodnu suradnju*

*QP 7.5-07 Postupak za zapošljavanje*

*QP 7.5-10 Postupak za provedbu završnog/diplomskog ispita*

*QP 7.5-11 Postupak za provedbu stručne prakse*

*QP 7.5-16 Postupak za rad sjednica*

*QP 7.5-17 Postupak za rad dekanata*

*QP 7.5-18 Postupak za upravljanje odjelom*

### **1.11.2 Upravljanje znanstveno istraživačkim projektima**

Ključne aktivnosti koje se u sveukupnom postupku planiranja i kreiranja provode, od strane odgovornih i ovlaštenih subjekata, uključuju:

- identificiranje potrebe za izradom projekta;
- utvrđivanje plana i rokova za izradu projekta;
- definiranje ciljeva projekta;
- izrada pojedine revizije projekta u razvoju i njezino odobravanje;
- odobravanje konačnog prijedloga projekta s obzirom na ciljeve.

Ukoliko dođe do promjene plana i/ili ciljeva u razvoju projekta njega dokumentiraju, ocjenjuju i odobravaju iste osobe koje su ovlaštene za aktivnosti pri izradi prvobitnog projekta. Ukupnost se aktivnosti i pripadajućih odgovornosti na izradi, izmjeni ili dopuni projekta preciznije određuje u QP 7.5-04 Postupku za znanstvene i stručne projekte.



Popis referentnih dokumenata

QP 7.5-04 Postupak za znanstvene i stručne projekte

## 1.12 Stalno poboljšavanje

Veleučilište u Karlovcu planira i provodi procese nadzora, mjerenja, analize i poboljšavanja koji su potrebni za:

- dokazivanje sljedivosti i sukladnosti procesa;
- osiguranje sukladnosti sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete;
- trajno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete.

Veleučilište u Karlovcu teži neprekidnom poboljšavanju učinkovitosti procesa primijenjenih u organizaciji. Uz unutarnje prosudbe i pregled kojeg provodi uprava uspostavljeni su procesi koji omogućavaju veću učestalost nadzora, prikupljanja podataka i informacija te donošenje mjera koje su usmjerene neprekidnom poboljšavanju.

Odbor za osiguravanje kvalitete ima obvezu osiguravati koordinaciju sastavnica procesa trajnog poboljšavanja te inicirati i poticati mjere i nadzirati njihove rezultate.

Ured za osiguravanje kvalitete je operativno i koordinativno tijelo zaduženo za pružanje administrativne potpore procesima sustava osiguravanja kvalitete, te promicanja kulture kvalitete na Veleučilištu u Karlovcu.

Aktivnosti trajnog poboljšavanja i njihovi rezultati dio su pregleda kojeg provodi uprava.

Proces trajnog poboljšavanja temelji se na:

- pokazateljima performansi procesa;
- pokazateljima performansi realizacije usluge;
- pokazateljima zadovoljstva korisnika;
- analiziranju problema;
- pregledu postizanja ciljeva;
- pregledu postizanja planova i ciljeva obrazovanja;
- rezultatima unutarnjih prosudbi;
- upravljanju rizicima;
- iniciranju i nadzoru provođenja popravnih i zaštitnih mjera.

### 1.12.1 Zadovoljstvo studenata i ostalih korisnika usluga

Zadovoljstvo studenata i ostalih korisnika iz privrede, gospodarstva i javne uprave (putem anketa) temeljna je informacija za korekcije i poboljšavanja sustava, odnosno cjelokupnog poslovnog djelovanja. Metode dobivanja predmetnih pokazatelja uključuju analizu prigovora korisnika te ankete o zadovoljstvu studenata. Veleučilište u Karlovcu donijelo je Pravilnika o postupanju po provedenoj evaluaciji izvedbe nastave, nastavnika i studijskih programa na Veleučilištu u Karlovcu kojim se uređuje provođenje ankete, odgovornost za njeno provođenje, analizu i prikupljanje informacija, vrijeme i način



provođenja te postupanje po provedenoj evaluaciji izvedbe nastave i nastavnika od strane studenata na Veleučilištu u Karlovcu, te studijskih programa od strane vanjskih dionika u svrhu osiguranja i unapređivanja kvalitete nastave.

Odgovornost za organizaciju provođenja ankete i koordiniranje aktivnosti svih sudionika uključenih u izvedbu ima Odbor za osiguravanje kvalitete, Ured za osiguravanje kvalitete na Veleučilištu u Karlovcu i pročelnici odjela. Provođenje ankete organizira pročelnik odjela. Osoba odgovorna za obradu podataka prikupljenih anketnim ispitivanjem je ISVU koordinator. Za sastavljanje izvješća i analizu rezultata ankete odgovorni su pročelnici i prodekani. Za poduzimanje mjera za unapređivanje kvalitete odgovorni su dekan, prodekan za nastavu, pročelnici odjela i Odbor za osiguravanje kvalitete.

Anketiranje studenata provodi se minimalno jednom u akademskoj godini.

Anketiranje se provodi temeljem obrasca QO 8.2-2. Upitnik o zadovoljstvu korisnika (Nastavnik) i QO 8.2-1. Upitnik o zadovoljstvu korisnika (Vuka i Studij). Zadovoljstvo studenata kvalitetom nastavnika iskazuje se prosječnom ocjenom. Zadovoljavajućom prosječnom ocjenom smatra se ocjena 2,5 i više. Korektivni postupci poduzimaju se prema nastavnicima koji su ocijenjeni nezadovoljavajućom ocjenom. Prodekan za nastavu upoznat će nastavnika koji je dobio nezadovoljavajuću ocjenu s rezultatima anketiranja i zatražiti njegovo pisano očitovanje.

Sukladno Zakonu i Pravilniku o studiranju, student može podnijeti pritužbu za slučaj povrede nekog od njegovih prava predviđenih zakonom ili općim aktima Veleučilišta. Ako student nije zadovoljan ocjenom na ispitu ima pravo polagati ispit pred povjerenstvom s time da obrazloženi zahtjev za ponovni ispit podnese pisano Pročelniku odjela putem studentske službe u roku od 24 sata nakon priopćenja ocjene. Ponovni ispit organizira se u roku od tri radna dana od podnošenja zahtjeva studenta. Pročelnik odjela odlukom za taj ispit imenuje povjerenstvo od tri člana u roku od 24 sata od primitka zahtjeva. Nositelj predmeta treba biti jedan od članova povjerenstva. Ostali članovi povjerenstva moraju biti iz istog ili srodnog nastavnog područja. Povjerenstvo donosi odluku većinom glasova. Na odluku Povjerenstva ne može se uložiti prigovor.

Pisani ispit ili pisani dio ispita neće se ponoviti pred povjerenstvom već će ga Povjerenstvo ponovno ocijeniti. Povjerenstvo je dužno voditi zapisnik o tijeku ispita, koji mora sadržavati konačnu odluku o ocjeni. Ukoliko je konačna ocjena pozitivna nositelj predmeta dužan je ocjenu unijeti u indeks i ISVU sustav te potpisani Zapisnik dostaviti studentskoj službi koja Zapisnik ulaže u dosje studenta.

Prijavnicu potpisuje nositelj predmeta, a zapisnik o ispitu svi članovi povjerenstva. Svi korisnici usluga Veleučilišta u Karlovcu mogu pismenim putem podnijeti pritužbu na koju će biti odgovoreno u zakonskom roku.

#### Popis referentnih dokumenata

*Pravilnik o studiranju*



*Pravilnik o postupanju po provedenoj evaluaciji izvedbe nastave, nastavnika i studijskih programa na Veleučilištu u Karlovcu*

*QP 7.2-02 Postupak za prigovore korisnika*

*QP 8.2-01 Postupak za utvrđivanje zadovoljstva korisnika*

*QP 8.5-01 Postupak za poboljšavanje sustava*

### **1.12.2 Unutarnje prosudbe**

Sustav upravljanja i osiguravanja kvalitete podvrgnut je redovitim i periodičkim unutarnjim provjerama koje se provode najmanje jednom godišnje sa ciljem prikupljanja podataka o učinkovitosti ustrojstva sustava kvalitete te prikladnosti njegovih procesa. Na temelju prikupljenih podataka uprava odlučuje o potrebama i mogućnostima unapređivanja sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete. Na ovaj način osigurava se nadzor nad sustavom upravljanja kvalitetom i osiguravanja kvalitete i njegovo stalno unapređivanje.

Postupak se primjenjuje na cjelokupni sustav upravljanja i osiguravanja kvalitete sukladno zahtjevima integriranog Priručnika kvalitete i pripadajućih pravilnika i procedura.

Odbor za osiguravanje kvalitete priprema Godišnji plan unutarnjih nezavisnih prosudbi sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete. Planom se predviđa vremenski raspored prosudbi sustava kvalitete te elementi norme i dijelovi sustava koji će se prosuđivati.

Plan osigurava da su svi organizacijski dijelovi Veleučilišta u Karlovcu i njihovi procesi prosuđuju najmanje jedanput godišnje.

Unutarnjom prosudbom prosuđuje se:

- svrsishodnost ustroja sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete,
- utjecaj sustava na provedbu politike kvalitete i strateških ciljeva definiranih strategijom kvalitete,
- korištenje vjerodostojnih informacija u sustavu,
- uključenost svih dionika u sustav,
- suradnja s ALUMNI,
- transparentnost sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete,
- odobravanje, praćenje i periodična revizija studijskih programa,
- povezanost znanstveno – istraživačkog i stručnog rada s nastavnim procesom,
- poticanje i unapređivanje mobilnosti i međunarodne suradnje,
- cjelokupni resursi (iskoristivost, prilagodljivost, raspoloživost, unapređenje),
- kvaliteta rada nastavnog osoblja i mogućnosti za daljnje usavršavanje,
- postupci ocjenjivanja studenata,
- utjecaj Veleučilišta na regionalni razvoj i razvoj društva u cjelini,
- učinkovitost i funkcioniranje sustava osiguravanja kvalitete u cjelini.

Tijelo koje provodi postupak unutarnje periodične prosudbe sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Karlovcu je Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete. Članovi povjerenstva se imenuju odlukom Stručnog vijeća.

Povjerenstvo se sastoji od 10 članova:





- osam (8) predstavnika nastavnika u nastavnom zvanju i zaposlenika Veleučilišta,
- jedan (1) predstavnik Stručnih službi dekanata Veleučilišta u Karlovcu,
- jedan (1) predstavnik studenata.

U svrhu osiguravanja neovisnosti i nepristranosti provedbe prosudbe, nastavnici i ostali članovi povjerenstva za unutarnju prosudbu ne mogu biti iz redova Odbora za osiguravanje kvalitete, uprave ili pročelnika. Članove Povjerenstva imenuje Stručno vijeće na prijedlog dekana.

Unutarnja prosudba sastoji se od četiri faze:

1. planiranje,
2. provedba prosudbe,
3. izrada izvješća,
4. naknadno praćenje (engl. *follow up*).

Povjerenstvo izrađuje Izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi.

Odgovorne osobe gdje su pronađene nesukladnosti izrađuju Plan aktivnosti za predložena poboljšanja koje dostavljaju Povjerenstvu za unutarnju prosudbu.

Povjerenstvo prati realizaciju Plana aktivnosti u fazi naknadnog praćenja koja traje najduže tri mjeseca. Odgovorne osobe dostavljaju Povjerenstvu Izvješća o završenim aktivnostima. Potom Povjerenstvo, u roku od najduže mjesec dana izrađuje objedinjeno Izvješće nakon faze naknadnog praćenja koje usvaja Stručno vijeće i koje je podloga za Upravinu ocjenu.

Osobe koje provode unutarnje nezavisne prosudbe sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete u pojedinim područjima djelatnosti Veleučilišta u Karlovcu moraju biti neovisni od prosuđivanog područja.

#### Popis referentnih dokumenata

QP 8.2-02 Postupak za unutarnje prosudbe

### **1.12.3 Upravljanje nesukladnostima**

Uspostavljena je dokumentirana procedura QP 8.3-01 čijom se provedbom osigurava da usluga koja nije usklađena sa zahtjevima bude identificirana i da se neće koristiti do donošenja odgovarajuće odluke o daljnjem postupanju.

Ponovljeni postupak pružanja usluge ili dijela procesa koji je ocijenjen kao nesukladan ponovno se provjerava sukladno standardnim postupcima nadzora kvalitete. Ukoliko je odstupanje takvog značaja da zahtijeva poduzimanje popravne mjere, inicira se postupak provedbe popravne mjere.

#### Popis referentnih dokumenata

QP 8.3-01 Postupak za upravljanje nesukladnošću



#### **1.12.4 Analiza podataka**

Vodeći se načelom o odlučivanju temeljenom na informacijama, Veleučilišta u Karlovcu na organiziran i definiran način prikuplja podatke o sukladnosti proizvoda i usluga, provedbi procesa, o zadovoljstvu korisnika kako bi kroz njihovo analiziranje došli do potrebnih informacija i činjenica. Prikupljena i sistematizirana odstupanja na realizaciji usluga u promatranom razdoblju periodično se razmatraju i na osnovu rezultata se, sukladno potrebi, iniciraju i provode popravne mjere.

Svakom procesu pridružene su metode nadzora i postupci mjerenja procesa. Mjerenjima procesa prikupljaju se podaci čijom se analizom određuju značajke procesa. Trajni cilj je usavršavati procese u smislu povećanja njihove učinkovitosti.

Analiza podataka omogućuje praćenje podataka o poštivanju ugovorene kvalitete, cijene i rokova isporuke. Svako odstupanje od utvrđenih zahtjeva i specifikacija zapisuju se tijekom realizacije aktivnosti na koji se nabavka odnosi.

##### Popis referentnih dokumenata

*QP 8.5-01 Postupak za poboljšavanje sustava*

*Pravilnik o postupanju po provedenoj evaluaciji izvedbe nastave, nastavnika i studijskih programa na Veleučilištu u Karlovcu*

#### **1.12.5 Popravne radnje**

Popravne radnje (mjere) poduzimaju se u svrhu otklanjanja uzroka nesukladnosti i sprečavanje njihovog ponavljanja. Uspostavljena je dokumentirana procedura QP 8.5-02 koja utvrđuje odgovornosti, ovlasti i postupanje u procesu definiranja i nadzora provedbe popravnih mjera. Procedura utvrđuje sljedeće elemente procesa popravne mjere:

- uočavanje nesukladnosti;
- određivanje njihovog uzroka;
- ocjenjivanje potrebe za mjerama koje sprečavaju njihovo ponavljanje;
- definiranje i primjenu mjera;
- zapisivanje rezultata poduzete mjere;
- pregled poduzetih popravnih mjera;
- ocjenu učinkovitosti poduzetih popravnih mjera;

##### Popis referentnih dokumenata

*QP 8.5-02 Postupak za popravne i preventivne radnje*

#### **1.12.6 Upravljanje rizicima i prilikama**

Elementi procesa upravljanja rizicima utvrđeni su Strategijom upravljanja rizicima Veleučilišta u Karlovcu. Postupci i odgovornosti za upravljanje rizicima zapisani su



dokumentiranom procedurom. Podaci o rizicima Veleučilišta u Karlovcu dokumentirani su u Registru rizika.

Koordinator za uspostavu procesa upravljanja rizicima na Veleučilištu u Karlovcu obavezan je, najmanje jednom godišnje, izvijestiti dekana Veleučilišta o najznačajnijim rizicima i aktivnostima u upravljanju rizicima. Nakon što se utvrde unutarnji rizici dekan donosi planove za ublažavanje rizika.

Popis referentnih dokumenata

Strategija upravljanja rizicima Veleučilišta u Karlovcu

Registar rizika

QP 6.1 Postupak za upravljanje rizicima

### **1.12.7 Upravina ocjena sustava**

Na temelju izvješća Odbora za osiguravanje kvalitete uprava (dekan i prodekani) najmanje jednom godišnje ocjenjuje sustav upravljanja i osiguravanja kvalitete sa ciljem utvrđivanja i osiguranja njegove učinkovitosti. Ocjenjivanje obuhvaća analizu sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete, politike kvalitete i postavljenih ciljeva, kao i rezultate unutarnjih prosudbi, popravnih i zaštitnih radnji te povratnih informacija i žalbi pribavljenih od studenata i ostalih korisnika. Podaci temeljem kojih je obavljena analiza i rezultati analize, odnosno ocjena sustava upravljanja kvalitetom vode se u pisanom obliku i postaju dio zapisa o kvaliteti. Izrađuje ih i pohranjuje predsjednik Odbora za osiguravanje kvalitete. Temeljem provedene analize uprava odlučuje o eventualno potrebnim poboljšanjima sustava upravljanja kvalitetom.

Na sjednicama se obvezatno razmatraju slijedeće točke dnevnog reda:

- rezultati unutarnjih prosudbi i vanjskih nezavisnih prosudbi;
- povratne informacije od korisnika, uključujući prigovore stranaka;
- informacije o provođenju procesa u smislu njegova usavršavanja;
- status popravnih i preventivnih aktivnosti,
- rezultate aktivnosti koji su posljedica prethodne ocjene uprave;
- provedeno obrazovanje i njegovu učinkovitost;
- planirane promjene koje mogu imati utjecaja na sustav upravljanja kvalitetom te prijedloge za poboljšavanje.

Izlazni podaci ocjene uključuju sve odluke i radnje koje se odnose na upravljanje sustavom kvalitete.

Izlazi su u obliku:

- mjerljivih ciljeva;
- odluka;
- zaključaka i informacija koje podupiru izbor ciljeva, mjera i odluka;
- potrebe za resursima.

Navedenim ocjenama sustava prethode sastanci na kojima se ocjenjuje sustav upravljanja kvalitetom u Veleučilištu u Karlovcu o čemu se vode odgovarajući zapisi

Popis referentnih dokumenata



*QP 5.6-01 Postupak za upravinu ocjenu*  
*QO 5.6-1 Upravina ocjena*



## VII. KORELACIJSKA TABLICA ZAHTJEVA ISO 9001:2015, ESG STANDARDA I INTEGRIRANOG PRIRUČNIKA

Zahtjev ISO 9001:2015		Zahtjev ESG standarda		Integrirani Priručnik
Kontekst organizacije	4	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	4.1	1.8.	Informiranje javnosti	*Poglavlje VI, točka 1.1 i 1.8
Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	4.2	1.7	Upravljanje informacijama	Poglavlje VI, točka 1.7
Određivanje područja primjene sustava upravljanja kvalitetom	4.3	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	4.4	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
<b>Vodstvo</b>	<b>5</b>	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Vodstvo i opredijeljenost	5.1	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Općenito	5.1.1	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Usmjerenost na kupca	5.1.2	1.3	Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta	Poglavlje VI, točka 1.3
Razvoj politike kvalitete	5.2.1	1.8	Informiranje javnosti	Poglavlje VI, točka 1.1 i 1.8
Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlaštenja	5.3	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Priopćavanje politike kvalitete	5.2.2	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
<b>Planiranje</b>	<b>6</b>	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Mjere za rješavanje rizika i prilika	6.1	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Ciljevi kvalitete i planiranje njihovog postizanja	6.2	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Planiranje promjena	6.3	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
<b>Podrška</b>	<b>7</b>	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Sredstva	7.1	1.6	Resursi za učenje i podrška studentima	Poglavlje VI, točka 1.6
Ljudski resursi	7.1.2	1.5	Nastavno osoblje	
Infrastruktura	7.1.3	1.6	Resursi za učenje i podrška studentima	Poglavlje VI, točka 1.6
Okruženje za rad procesa	7.1.4	1.7	Upravljanje informacijama	
Sposobnost	7.2	1.6	Resursi za učenje i podrška studentima	Poglavlje VI, točka 1.6
<b>Provedba</b>	<b>8</b>	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1



Operativno planiranje i nadzor	8.1	1.9	Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa	Poglavlje VI, točke 1.2, 1.12.1
Zahtjevi koji se odnose na proizvode i usluge	8.2	1.2	Izrada i odobravanje programa	Poglavlje VI, točka 1.2
Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	8.3	1.9	Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa	Poglavlje VI, točke 1.2, 1.12.1
Nadzor procesa, proizvoda i usluga ostvarenih izvan organizacije	8.4	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Opskrba proizvodnje i usluga	8.5	1.5 1.6	Nastavno osoblje Resursi za učenje i podrška studentima	Poglavlje VI, točka 1.5 Poglavlje VI, točka 1.6
Predaja proizvoda i usluge	8.6	1.4	Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje	Poglavlje VI, točka 1.4
<b>Procjena provedbe</b>	<b>9</b>	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Praćenje, mjerenje, analiza i procjena	9.1	1.9	Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa	Poglavlje VI, točke 1.2, 1.12.1
Zadovoljstvo kupca	9.1.2	1.4	Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje	Poglavlje VI, točka 1.4
Unutarnja prosudba	9.2	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
<b>Poboljšavanje</b>	<b>10</b>	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Općenito	10.1	1.10	Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.12.
Nesukladnosti i popravna mjera	10.2	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1
Stalno poboljšavanje	10.3	1.1	Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete	Poglavlje VI, točka 1.1