



Istarsko  
veleučilište  
Università  
Istriaana  
di scienze  
applicate

# PRIRUČNIK ZA KVALITETU

Srpanj, 2019.

**Priručnik za kvalitetu usvojen je na 1. Sjednici stručnog vijeća Istarskog Veleučilišta - Università  
Istria di scienze applicate, 24. srpnja 2019. godine**

Klasa: 003-08/19-01

Ur.broj: 2168/01-380-IV-03/01-19-07



# Sadržaj

1. Uvod
2. Vizija, misija i strateški cilj
3. Politika kvalitete
4. Strategija
5. Standardi i smjernice za unutarnje osiguranje kvalitete na Veleučilištu
6. Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete



# 1. Uvod

Istarsko Veleučilište - Università Istriana di scienze applicate (u nastavku: Veleučilište) nastalo je kao prirodan slijed razvoja visoke škole, Politehnike Pula – Visoke tehničko-poslovne škole, u veleučilište. Tim prerastanjem dokazuje se želja i snaga institucije za postizanjem uloge dugoročnog generatora stručnog kadra za gospodarski razvoj Istarske županije i Republike Hrvatske.

Postavljenom vizijom i misijom Veleučilište definiralo je svoj smjer razvoja, a razvoj nije moguć bez jake podloge u kvaliteti. Veleučilište je stoga ustrojilo sustav kvalitete temeljenom na načelima unutarnjeg osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja i europskim kriterijima vrednovanja kvalitete studija.

Priručnik o kvaliteti opisuje primjenu načela kvalitete koji usmjeravaju napore svih dionika veleučilišta u svrhu ostvarenja postavljenih ciljeva koji u konačnici rezultiraju stvaranjem kvalitetnog i kompetentnog kadra koji će zauzeti svoja mjesta u istarskom i hrvatskom gospodarstvu i doprinijeti njegovom razvoju, temeljenom na znanju, kulturi rada i etičnom djelovanju.



## 2. Vizija, misija i strateški cilj

### VIZIJA

Mi smo respektabilna institucija stručnog visokoškolskog obrazovanja koja stvara kompetentne stručnjake budućnosti koji se slobodno i kreativno kreću kroz vrijeme i prostor.

### MISIJA

Promicanje ideja i znanja za stvaranje gospodarstvu i društvu potrebnih polivalentnih stručnjaka, poticanje kreativnosti i održavanje stvaralačke atmosfere s ciljem dostizanja ljudskom razvoju primjerene kulture rada, odgovornog građanskog ponašanja i kulture življenja.

### STRATEŠKI CILJ

Obrazovanje inženjera budućnosti i stručnog specijaliste kreativnog menadžmenta u procesima: Inženjer budućnosti i stručni specijalist kreativnog menadžmenta u procesima imati će slijedeće kompetencije:

- visokokvalitetno tehničko znanje;
- sposobnost primjene načela i vještine inženjerskog polivalentnog timskog rada;
- služiti se vještinama brzog prijenosa ideja u praksu;
- sposobnost promišljanja i vođenja projekata;
- razumijevanje i interpretacija temeljnih postavki gospodarstva baziranog na znanju;
- sposobnost upravljanja znanjem intelektualnim i materijalnim resursima i
- usvojene temeljne postavke cjeloživotnog učenja.



# 3. Politika kvalitete

Veleučilište se opredjeljuje za:

- implementaciju, razvoj i neprekidno unapređivanje sustava osiguranja kvalitete na temelju Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja te primjenjivih nacionalnih kriterija (normi) uz aktivno poticanje angažiranosti studenata i ostalih dionika u sustavu osiguranja kvalitete
- razvoj studijskih programa temeljenih na suvremenim stručnim i znanstvenim spoznajama te potrebama tržišta rada
- osiguravanje akademske čestitosti, etičnosti i odgovornosti te stvaranje poticajnog okruženja za rad
- odgovorno i transparentno poslovanje
- kontinuirano praćenje pokazatelja kvalitete rada te periodično revidiranje politike kvalitete, strategije te postupaka djelovanja u cilju unapređivanja učinkovitosti svih svojih aktivnosti.

Dužnosti su i obveze svih zaposlenika upoznavanje s politikom kvalitete, njezino trajno provođenje i unapređivanje kvalitete svoje djelatnosti.



## 4. Strategija

Veleučilište ima javno objavljenu Strategiju razvoja za razdoblje 2010.-2020., te ista je dostupna na slijedećem [linku](#).



# 5. Standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete na Veleučilištu

## Europski standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

Standardi za osiguravanje kvalitete podijeljeni su na tri dijela:

- Unutarnje osiguravanje kvalitete
- Vanjsko osiguravanje kvalitete
- Agencije za osiguravanje kvalitete.

Sva ta 3 dijela suštinski su međusobno povezana i zajedno čine temelj Europskog okvira osiguravanja kvalitete.

Vanjsko osiguravanje kvalitete priznaje standarde unutarnjeg osiguravanja kvalitete, čime se osigurava relevantnost unutarnjih aktivnosti visokih učilišta u svim procesima vanjskog osiguravanja kvalitete.

Na isti se način i Standardi i smjernice za agencije za osiguravanje kvalitete odnose na Standarde i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete.

Tako se ova 3 dijela međusobno nadopunjuju pa se sva 3 uzeti kao cjelinu.

**Standardi** sadrže prakse osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju koje su potvrđene i prihvaćene u cijeloj EHEA-i i, stoga, ih trebaju uzeti u obzir te poštivati sve vrste visokog obrazovanja unutar EHEA-e.

**Smjernice** objašnjavaju zašto je pojedini standard važan i opisuju način na koji se on može provesti. Osobama zaduženim za osiguravanje kvalitete one mogu poslužiti kao prijedlog dobre prakse u određenim područjima. Njihova se provedba može razlikovati ovisno o kontekstu.





# Standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete

## POLITIKA OSIGURAVANJA KVALITETE

### Standard:

*Veleučilište ima politiku osiguravanja kvalitete koja je javno dostupna i dio njegovog strateškog upravljanja. Unutarnji dionici tu politiku razvijaju i provode putem odgovarajućih struktura i procesa i pritom uključuju i vanjske dionike.*

### Smjernice:

Politika kvalitete i procesi temelji su koherentnog sustava unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji tvori ciklus trajnog poboljšavanja i doprinosi odgovornosti Veleučilišta kao visokog učilišta. Sustav osiguravanja kvalitete na Veleučilištu podržava razvoj kulture kvalitete. Svi unutarnji dionici preuzimaju odgovornost za kvalitetu i bave se osiguravanjem kvalitete u svim dijelovima organizacijske strukture i na svim razinama Veleučilišta.

Politika kvalitete službeno je usvojena i javno objavljena, te dostupna na web stranicama Veleučilišta na [linku](#).

Politika osiguravanja kvalitete Veleučilišta odražava odnos između znanstvenog i stručnog rada i učenja i podučavanja uzimajući u obzir nacionalni i regionalni kontekst u kojemu Veleučilište djeluje, kontekst na samom Veleučilištu i odabrani strateški pristup.

Politika osiguravanja kvalitete Veleučilišta podupire:

- Organizaciju Sustava kvalitete Veleučilišta;
- Sve organizacijske sastavnice, upravu, zaposlenike i studente u preuzimanju dužnosti u osiguravanju kvalitete;
- Akademski integritet i slobode pri čemu se budno pazi na svaku pojavu neetičkog postupanja;
- Sprječavanje svih vrsta netolerancije i diskriminacije studenata i zaposlenika;
- Uključivanje vanjskih dionika u osiguravanju kvalitete.

Politika kvalitete Veleučilišta u praksi se provodi odvijanjem niza procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji omogućavaju uključivanje i sudjelovanje svih dionika. Veleučilište svojim odlukama utvrđuje način provođenja, praćenja i revidiranja Politike osiguravanja kvalitete. Politika osiguravanja kvalitete pokriva i sve elemente rada Veleučilišta koji su podugovoreni s drugim organizacijama ili ih provode druge strane.



## IZRADA I ODOBRAVANJE PROGRAMA

### Standard:

*Veleučilište ima postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Oni su izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa jasno su opisane i predstavljene, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja.*

### Smjernice:

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

Programi:

- Imaju opće ciljeve usklađene sa Strategijom razvoja Veleučilišta i izričito navode predviđene ishode učenja;
- Izrađuju se u suradnji sa studentima i drugim dionicima;
- Koriste vanjsku ekspertizu i reference;
- Odražavaju 4 vrste visokog obrazovanja Vijeća Europe (vidjeti područje primjene i koncepti ESG-a);
- Izrađuju se tako da se omogući neometano napredovanje studenata kroz studij;
- Pomoću ECTS-a određuju očekivano radno opterećenje studenata;
- Gdje je to primjereno, sadrže dobro strukturirane prilike za rad u praksi;
- Prolaze formalni proces odobravanja unutar Veleučilišta.



## UČENJE, POUČAVANJE I VREDNOVANJE USMJERENI NA STUDENTA

### Standard:

*Veleučilište osigurava da se programi izvode na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja, a vrednovanje studenata odražava takav pristup.*

### Smjernice:

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

Provedba učenja i poučavanja usmjerenih na studenta uključuje:

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

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

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



## UPIS I NAPREDOVANJE STUDENATA, PRIZNAVANJE I CERTIFICIRANJE

### Standard:

*Veleučilište dosljedno provodi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje.*

### Smjernice:

Osiguravanje uvjeta i podrške nužnih za napredovanje studenata u njihovim akademskim karijerama u najboljem je interesu svakog pojedinog studenta, programa, Veleučilišta i sustava. Neophodno je imati postupke upisa, priznavanja i završavanja koji odgovaraju svrsi, osobito kad su studenti mobilni unutar i među sustavima visokog obrazovanja.

Važno je da se politike pristupa, procesi i kriteriji upisa provode dosljedno i transparentno te da se osigurava uključivanje studenata u rad Veleučilišta i uvođenje u program.

Veleučilište mora imati procese i alate za prikupljanje, praćenje i djelovanje na temelju informacija o napredovanju studenata.

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

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

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



## NASTAVNO OSOBLJE

### Standard:

*Veleučilište osigurava kompetentnost svojih nastavnika te primjenjuje pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.*

### Smjernice:

Uloga nastavnika ključna je u stvaranju visokokvalitetnog studentskog iskustva i omogućavanju stjecanju znanja, kompetencija i vještina. Rastuća raznolikost studentske populacije i veća usmjerenost na ishode učenja zahtijevaju učenje i poučavanje usmjereno na studenta, zbog čega se mijenja i uloga nastavnika (usp. Standard 1.3.).

Veleučilište je najodgovornije za kvalitetu svojih zaposlenika i pružanje odgovarajućeg okruženja koje im omogućava učinkovit rad. Takvo okruženje:

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



## RESURSI ZA UČENJE I PODRŠKA STUDENTIMA

### Standard:

*Veleučilište odgovarajuće financira aktivnosti učenja i poučavanja te osigurava dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku studentima.*

### Smjernice:

Kako bi pružila optimalno iskustvo studiranja, Veleučilište osigurava niz resursa kojima se osigurava podrška u učenju. Resursi variraju od fizičkih, kao što su knjižnica, prostor za rad ili računalna oprema, do ljudskih, u vidu tutora, mentora i drugih savjetnika. Uloga pomoćnih službi osobito je važna u olakšavanju mobilnosti studenata unutar i između različitih sustava visokog obrazovanja.

Potrebe raznolike studentske populacije (kao što su, primjerice, studenti stariji od 25 godina, izvanredni i zaposleni studenti, studenti iz inozemstva i studenti s invaliditetom) i prelazak na učenje usmjereno na studenta te fleksibilne načine učenja i poučavanja, uzimaju se u obzir pri alociranju, planiranju i osiguravanju resursa za učenje i podršku studentima.

Aktivnosti i službe podrške mogu se organizirati na različite načine, ovisno o institucionalnom kontekstu, no unutarnjim se osiguravanjem kvalitete jamči da su svi resursi svrsishodni, pristupačni te da su studenti upoznati s uslugama koje im stoje na raspolaganju.

Uloga pomoćnog i administrativnog osoblja ključna je za pružanje usluga podrške, zbog čega oni trebaju biti kvalificirani i imati mogućnost razvoja vlastitih kompetencija.



## UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA

### Standard:

*Veleučilište osigurava prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima.*

### Smjernice:

Pouzdana su podaci ključni kako bi se donosile dobro utemeljene odluke i znalo što dobro funkcionira, a na što treba obratiti dodatnu pozornost. Djelotvornim procesima prikupljanja i analize informacija o studijskim programima i drugim aktivnostima, podaci se unose u unutarnji sustav osiguravanja kvalitete.

Koje će se informacije prikupljati u određenoj mjeri ovisi o vrsti i misiji Veleučilišta. Od većeg značaja, primjerice, mogu biti sljedeći podaci:

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

U prikupljanju informacija koriste se različite metode. Važno je da su studenti i zaposlenici uključeni u pružanje i analizu informacija, te planiranja aktivnosti koje se na njima temelje.



## INFORMIRANJE JAVNOSTI

### Standard:

*Veleučilište objavljuje informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvodi. Te informacije su jasne, točne, objektivne, važeće i lako dostupne.*

### Smjernice:

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





## KONTINUIRANO PRAĆENJE I PERIODIČKA REVIZIJA PROGRAMA

### Standard:

*Veleučilište prati i periodički revidira svoje programe kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije su usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija obavještavaju se svi dionici na koje se one odnose.*

### Smjernice:

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

To uključuje vrednovanje:

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

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



## PERIODIČKO VANJSKO OSIGURAVANJE KVALITETE

### Standard

*Veleučilište periodički prolazi postupke vanjskog osiguravanja kvalitete u skladu s ESG-jem.*

### Smjernice:

Vanjsko osiguravanje kvalitete u raznim postojećim oblicima može potvrditi djelotvornost unutarnjeg osiguravanja kvalitete, djelovati kao katalizator promjena i ponuditi visokom učilištu nove perspektive. Javnosti i samom visokom učilištu ono, također, pruža informacije kojima se potvrđuje kvaliteta rada Veleučilišta.

Veleučilište sudjeluje u periodičkim postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete kojima se na odgovarajući način u obzir uzimaju zahtjevi zakonskog okvira u kojem djeluju. Stoga, ovisno o zahtjevima tog okvira, vanjsko osiguravanje kvalitete može poprimiti različite oblike i biti usmjereno na različite organizacijske razine.

Osiguravanje kvalitete je trajan proces koji ne završava vanjskom povratnom informacijom, izvješćem ili naknadnim praćenjem na visokom učilištu. Veleučilište, stoga, osiguravaju da se prilikom pripreme za postupak vanjskog osiguravanja kvalitete u obzir uzme napredak postignut od posljednjeg takvog procesa.



## 6. Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete provodi se sukladno odredbama Pravilnika o postupku unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Istarskog veleučilišta – Università Istriana di scienze applicate, Klasa.: 003-08/19-01, ur.broj: 2168/01-380-IV-03/01-19-05, od 24. srpnja 2019.

