



SMJERNICE ZA UNUTARNJU PROVJERU SUSTAVA OSIGURANJA KVALITETE VISOKIH UČILIŠTA

Zagreb, svibanj 2007

Uvod

- Smjernice se koriste za izradu postupaka po kojima povjerenstvo za provjeru sustava osiguranja kvalitete provodi unutarnju provjeru sustava osiguranja kvalitete učilišta.
- Smjernice i postupci pomoći će povjerenstvu pri utvrđivanju djelotvornosti sustava osiguranja kvalitete učilišta.



STANDARDI ZA SUSTAV OSIGURANJA KVALITETE UČILIŠTA

ESG standardi 1.1.-1.7. prezentacija
dr. sc. Sergija Gabrščeka

Misija/Strategija

Učilište određuje svoju misiju, strategije i postupke za osiguranje kvalitete i standarda svojih programa i diploma.

Ostvarenje strateških ciljeva prati se:

- **vrednovanjem sustava osiguranja kvalitete prema zakonskim propisima i internim aktima učilišta;**
- **vrednovanjem financijskih i operativnih procedura, procesa i kvalitete financijskih transakcija (smanjenje financijskih izdataka i povećanje prihoda);**
- **kroz provedbu politike kvalitete - obrazovnih, razvojnih i istraživačkih procesa i resursa;**

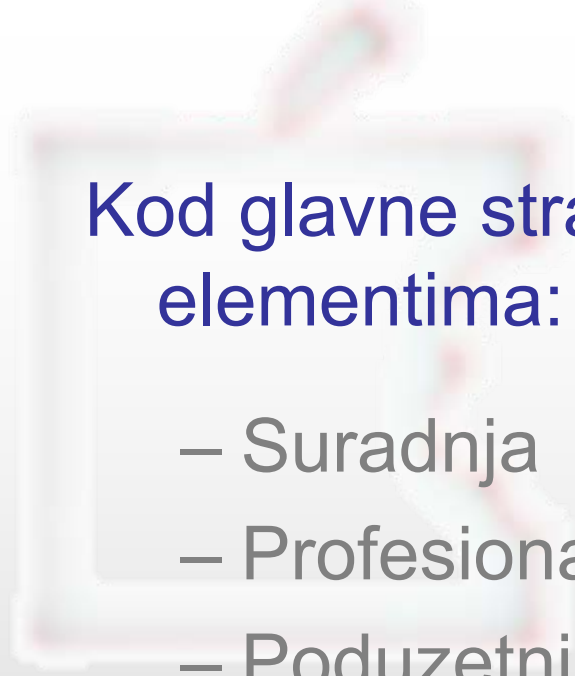
- javnim objavljivanjem kriterija ocjenjivanja studenata i osiguranjem prikladnih izvora pomoći studentima pri učenju;
- vrednovanjem učinkovitosti organizacijske strukture učilišta kojom se osigurava ostvarenje zacrtane misije;
- vrednovanjem operativnih mogućnosti i vrednovanjem procesa komunikacije i protoka informacija unutar učilišta
- redovitim objavljivanjem pravodobnih, objektivnih i nepristranih informacija o svim aktivnostima učilišta.

Strategije

Glavna strategija - na nivou cjelokupnog učilišta

- Strategija za primjenu pedagoških metoda u nastavi i razvoj nastave
- Strategija za razvoj i istraživački rad učilišta
- Strategija za razvoj komunikacija i informacija
- Strategija promicanja kulture kvalitete
- Strategija za unapređenje infrastrukture i usluga studentima tijekom studiranja
- Strategija za usavršavanje osoblja učilišta
- Strategija za međunarodnu suradnju i suradnju na nacionalnom nivou





Kod glavne strategije naglasak je na sljedećim elementima:

- Suradnja
- Profesionalnost
- Poduzetništvo
- Inovativnost
- Internacionalnost.

Različiti ciljevi visokih učilišta

- Poticati individualni potencijal studenta
- Poticati aspekte socijalnog, kulturalnog, ekonomskog razvoja društva
- Razvijati i održavati kulturu demokracije
- Utjecati na ekonomski rast
- Unapređivanje kvalitete obrazovanja
- Promicati mobilnost nastavnika i studenata, istraživača i administrativnog osoblja
- Promicanje atraktivnosti i konkurentnosti unutar europskog obrazovnog prostora

Ciljevi unutarnje provjere sustava osiguranja kvalitete


- Provjera uspostavljenog sustava osiguranja kvalitete na temelju provedene SWOT analize učilišta.
- Provjera ustroja i održavanja sustava osiguranja kvalitete učilišta prema postavljenim ciljevima, strateškim planovima i standardima.
- Procjena učinkovitosti uspostavljenog sustava osiguranja kvalitete.

Proces provjere sustava osiguranja kvalitete (Audit)

I. faza:	Planiranje
II. Faza:	Provedba provjere
III. Faza:	Izrada izvješća
IV. Faza:	Follow-up

I. Planiranje unutarnje provjere sustava osiguranja kvalitete

1. Određivanje ciljeva i svrhe unutarnje provjere
2. Povjerenstvo za unutarnju provjeru i njegova zadaća
3. Plan aktivnosti povjerenstva
 - a) provjera usklađenosti sa zakonskim propisima i internim aktima učilišta
 - b) pregled dokumenta o samoanalizi svih dionika
 - c) provjera interne dokumentacije učilišta

- 
- d) intervjuiranje studenata, nastavnog, administrativnog i tehničkog osoblja
 - e) izvješćivanje

4. Potrebni resursi

5. Procjena rizika (npr. SWOT analize)

6. Follow-up proces

Projekt CARDS 2002 “Mobilnost visokog obrazovanja: Politika priznavanja diploma i zakonodavstvo”

OSIGURANJE KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU

Priručnik- Autor Hugh Glanville, ožujak 2006

Poglavlja

- Uvod
- Kvaliteta, rezultati učenja, standardi i razine
- Izrada programa studija
- Vanjsko ocjenjivanje programa studija
- Upravljanje kvalitetom programa studija
- Potvrda postignuća studenata
- Odgovornost na nivou učilišta za kvalitetu pružanja usluge obrazovanja
- Samo-ocjenjivanje, planiranje i kvaliteta
- Osiguranje kvalitete na nacionalnoj razini



Dodaci

- *Izvadak iz* „Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u Europskom području visokog obrazovanja“
- Akademska administracija kao potpora akademskom procesu
- Spisak kratica
- * Ovaj Priručnik može poslužiti instituciji pri izradi vlastitog Priručnika.

Priručnikom sustava osiguranja kvalitete definiraju se:

- posebni ciljevi sustava osiguranja kvalitete
- područje unutarnje provjere
- uloga i odgovornosti svih dionika u sustavu
- mehanizmi, procesi i procedure unutarnje provjere
- smjernice za provedbu unutarnje provjere
- godišnji plan i raspored aktivnosti unutarnje provjere.

Posebna područja sustava osiguranja kvalitete

Navodimo primjere posebnih područja:

- Prijem studenata
 - Uvođenje studenata u studij
 - Interni postupak izrade, odobravanja i praćenja studijskog programa
 - Ocjenjivanje studenata
 - Mehanizam povratne sprege studenata/znanstveno-nastavnog osoblja/administrativnog i tehničkog osoblja
 - Žalbe i pritužbe
 - Statistički podaci
 - Suradnja s vanjskim tijelima i institucijama
 - Širenje dobre prakse u učenju i nastavi
 - Praćenje nastave
 - Mobilnost studenata i nastavnika
 - Međunarodna suradnja
 - Znanstveno-istraživački rad
- *U skladu s točkom 1.2 ESG



Smjernice za provedbu unutarnje provjere sustava osiguranja kvalitete

1. Zakonski okvir za unutarnju provjeru sustava osiguranja kvalitete učilišta
2. Svrha i ciljevi unutarnje provjere
3. Kratak opis predmeta provjere
4. Aktivnosti unutarnje provjere
5. Potrebni resursi
6. Procjena rizika
7. Sadržaj izvješća sa zaključkom, preporukama i prijedlozima
8. Follow-up proces



Godišnji plan i raspored aktivnosti unutarnje provjere sustava osiguranja kvalitete

Definira ga učilište.

II. Provedba unutarnje provjere

Povjerenstvo za provjeru može koristiti pripremljene upitnike za provjeru i zatražiti pregled ostalih internih dokumenata.

Za provedbu provjere potrebno je posjedovati sljedeće:

1. Priručnik sustava osiguranja kvalitete
2. SWOT analiza uspostavljenog sustava osiguranja kvalitete
3. Interne materijale učilišta (dokazni materijali)
4. Radne dokumente povjerenstva (kontrolni popis, zapisi i zabilješke te preliminarna izvješća).

Kontrolni popis za provedbu unutarnje provjere

Prati strukturu Priručnika.

Izrađuje se radi:

- povećanja učinkovitosti postupka (provodi se na godišnjoj razini)
- minimiziranja dodatnog opterećenja osoblja učilišta.

OSNOVNI POJMOVI

Izraz	Definicija
Ciljevi	Ciljevi su vezani uz procese ostvarivanja misije, strateškog planiranja, učinkovitog korištenja resursa, postizanja zadovoljstva korisnika i rješavanja pritužbi korisnika.
Resursi	Resursi su djelatnici, financijska sredstva, knjižnični fond, oprema, prostor, radni okoliš, informacije potrebne za kompletiranje određenih procesa itd...
Aktivnosti	Aktivnosti su radnje koje je potrebno poduzeti radi ostvarenja zacrtanih ciljeva.
Rezultati	Rezultati predstavljaju ishod poduzetih radnji radi ostvarenja ciljeva odnosno izgradnje sustava osiguranja kvalitete unutar učilišta.
Procesi	Procesi su ukupnost radnji koje se poduzimaju da se postignu određeni rezultati.
Prijetnje (rizici)	Tijekom uspostave i funkcioniranja sustava osiguranja kvalitete potrebno je voditi računa o mogućim rizicima koje uprava treba predvidjeti i preventivnim radnjama svesti na minimum i/ili u potpunosti ukloniti.

<p>Kontrola radi otklanjanja rizika</p>	<p>Redovita kontrola politike, procedura i procesa provodi se s ciljem smanjenja rizika.</p>
<p>Ključni pokazatelji izvedbe</p>	<p>Pokazatelji predstavljaju kvalitativna i kvantitativna mjerenja konkretnih rezultata nekih aktivnosti i ishoda (npr. mjerenje kompetencija studenata). Pomoću ključnih pokazatelja učilište određuje referentnu vrijednosti svoje izvedbe, odnosno provodi usporedbu s drugim visokim učilištima.</p>
<p>Mogući pokazatelji slabe izvedbe</p>	<p>Pokazatelji koji ukazuju na potrebu provođenja popravni radnji radi ostvarenja potrebne učinkovitosti. Mogu ukazivati na nepotrebnost pojedinih radnji/operacija.</p>
<p>Preporuka povjerenstva za provjeru</p>	<p>Preporuke se temelje na utvrđenim nalazima. Rezultat su pronalaženja novih mogućnosti u provođenju pojedinih procesa. Cilj im je unaprijediti postojeći sustav osiguranja kvalitete.</p>





Upitnik za unutarnju provjeru usmjeren prema upravi institucije

- Poslovni plan
- Postignuti i željeni rezultati
- Troškovi i produktivnost
- Procesi i procedure
- Praćenje zadovoljstva korisnika uslugama
- Financijski rezultati
- Praćenje i izvještavanje
- Zaštita imovine
- Djelatnici
- Utjecaj vanjske okoline

Upitnik za unutarnju provjeru usmjeren prema odjelu/zavodu/odsjeku

- 1. Ustroj odjela/zavoda/odsjeka**
- 2. Ciljevi i politika**
- 3. Sustav osiguranja kvalitete odjela/zavoda/odsjeka**
- 4. Struktura i sadržaj studijskih programa**
- 5. Nastava i nastavne metode**
- 6. Studentska praksa (u gospodarstvu)**
- 7. Ocjenjivanje studenata**



8. Studenti

9. Upravljanje resursima

10. Istraživački i znanstveni rad

11. Vanjska suradnja

12. Ostalo

Provjera kvalitete

Tijekom provedbe provjere povjerenstvo za provjeru mora osigurati da su:

- sva pitanja razjašnjena
- rezultati provjere dostavljeni na uvid upravi učilišta radi očitovanja
- ciljevi provjere ostvareni
- utvrđeni nalazi provjere dokazivi.

III. Izvješće

- Praćenje provedbe provjere provoditi se u skladu sa zakonskim propisima. Rezultati provjere i prijedlozi za poboljšanje prikazuju se u izvješću. Uprava učilišta mora raspraviti rezultate izvješća i očitovati se na sve primjedbe i prijedloge u pismenom obliku u roku od 15 dana od primitka izvješća.
- Za izradu izvješća odgovoran je predsjednik povjerenstva za provjeru.

IV. Follow-up proces

Povjerenstvo za provjeru opunomoćuje jednog člana za praćenje svih aktivnosti u follow up procesu koji:

- usko surađuje s odgovornim osobama učilišta tijekom razdoblja provedbe otklanjanja nedostataka i provođenja preporuka povjerenstva
- prikuplja i dostavljanja izvješća s relevantnim dokumentima o izvršenim aktivnostima.

Povjerenstvo za provjeru po primitku svih izvješća i dokumenata sastaje se s upravom učilišta radi:

- procjene izvršenih aktivnosti i konačne procjene sustava osiguranja kvalitete
- izrade izvješća o kvaliteti provedenih aktivnosti u follow-up procesu.

Izvješće follow-up procesa

Izvješće se izrađuje na temelju izvješća o provjeri, izvješća o follow-up procesu i svih relevantnih dokumenata dostavljenih tijekom follow - up procesa.

Izvješće se dostavlja:

- predsjedniku povjerenstva za provjeru
- svakom članu povjerenstva
- upravi učilišta.



Zahvaljujemo na pozornosti!

***Svi relevantni dokumenti nalaze se na
www.azvo.hr***