



SVEUČILIŠTE U RIJECI

KLASA:602-01/18-01/04

URBROJ: 2170-57-13-18-06

**IZVJEŠĆE O REZULTATIMA UNUTARNJE PROSUDBE  
SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE**

**FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU  
SVEUČILIŠTA U RIJECI**

**Rijeka, travanj 2018.**

**Izvešće je izradilo Povjerenstvo u sastavu:**

1. Prof. dr. sc. Nataša Hoić-Božić, predsjednica Povjerenstva
2. mr. sc. Orietta Lubiana, članica Povjerenstva
3. Šimun Rogoznica, član Povjerenstva
4. Andrea Miočić, članica Povjerenstva

## Sadržaj

1.	UVOD.....	3
1.1.	Uvodna riječ i cilj procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci .	3
1.2.	Opis procesa unutarnje prosudbe .....	4
1.3.	Posjet sastavnici .....	5
1.4.	Opis sastavnice .....	7
2.	ZAPISNIK.....	8
2.1.	Razgovor s Upravom.....	8
2.2.	Razgovor sa Odborom za kvalitetu .....	8
2.3.	Razgovor sa studentima .....	9
2.4.	Razgovor s nastavnicima.....	10
2.5.	Razgovor s asistentima .....	11
2.6.	Razgovor s vanjskim dionicima .....	12
3.	ZAPAŽANJA I PREPORUKE .....	13
3.1.	ESG 1.1. Politika osiguravanja kvalitete .....	13
3.2.	ESG 1.2. Izrada i odobravanje programa .....	15
3.3.	ESG 1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta .....	16
3.4.	ESG 1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje .....	17
3.5.	ESG 1.5. Nastavno osoblje .....	18
3.6.	ESG 1.6. Resursi za učenje i podrška studentima .....	19
3.7.	ESG 1.7. Upravljanje informacijama .....	20
3.8.	ESG 1.8. Informiranje javnosti .....	21
3.9.	ESG 1.9. Kontinuirano praćenje i periodična revizija programa .....	22
3.10.	ESG 1.10. Periodično vanjsko osiguravanje kvalitete .....	23
4.	ZAKLJUČAK .....	24

## **1. UVOD**

### **1.1. Uvodna riječ i cilj procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci**

Senat Sveučilišta u Rijeci je na svojoj 4. sjednici održanoj 18. srpnja 2017. donio Odluku (KLASA:003-01/17-03/04, URBROJ:2170-57-01-17-133) o izmjeni Odluke o usvajanju trogodišnjeg plana unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci, kojim je predviđeno da se prosudba sustava za osiguravanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci (u daljnjem tekstu: Sastavnica) provede tijekom 2017. godine. Unutarnja prosudba je provedena 5. ožujka 2018. godine.

Dopisom Centra za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci od 9. siječnja 2018. Sastavnica je obaviještena o pokretanju procesa unutarnje prosudbe i o terminu posjeta Povjerenstva za provođenje unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) te joj je dostavljen zahtjev za dostavom Izvješća o samovrednovanju u postupku unutarnje prosudbe definiranom u Priručniku za kvalitetu studiranja (str. 44. - 49.).

U skladu s postupkom unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci (u daljnjem tekstu: Unutarnja prosudba) Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci je na svojoj 35. sjednici, održanoj 3. travnja 2017., imenovao Povjerenstvo za posjet Sastavnici u sljedećem sastavu: prof. dr. sc. Nataša Hoić-Božić (Odjel za informatiku), mr. sc. Orietta Lubiana (Sveučilišna knjižnica), Šimun Rogoznica (Tehnički fakultet) te Andrea Miočić (Centar za osiguravanje i unapređivanje kvalitete).

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta sistematični je, periodični postupak kojim se utvrđuje jesu li aktivnosti i rezultati tih aktivnosti koje čine sustav osiguravanja kvalitete visokih učilišta učinkoviti i u skladu sa sveučilišnim, nacionalnim i ESG standardima. Njome se procjenjuje doprinos stalnom unapređenju kulture kvalitete visokog učilišta. Svako visoko učilište određuje svoju misiju, viziju, strategiju i razvojne ciljeve. Cilj je drugog ciklusa postupka unutarnje prosudbe procijeniti funkcionalnost i svrsishodnost sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta te njegov doprinos ostvarenju misije i ukupnom razvoju visokog učilišta i svih njegovih djelatnosti.

Odbor za kvalitetu i Centar za osiguravanje i unapređivanje kvalitete organiziraju i provode unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci i odgovorni su za njezinu učinkovitost. Unutarnja prosudba se provodi na temelju plana koji donosi Odbor za kvalitetu, a odobrava Senat Sveučilišta u Rijeci. Rezultati unutarnje prosudbe javno se objavljuju na mrežnim stranicama Sveučilišta u Rijeci.

## **1.2. Opis procesa unutarnje prosudbe**

### **1.2.1. Kriteriji unutarnje prosudbe**

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete provodi se na temelju kriterija na osnovu kojih se tijekom unutarnje prosudbe prosuđuje stupanj razvijenosti i učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete i njegov utjecaj na kvalitetu visokog obrazovanja.

Utvrđivanje stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta provodi se prosudbom standarda definiranim priručnikom na temelju ESG-a:

- Politika osiguravanja kvalitete
- Izrada i odobravanje programa
- Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta
- Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje
- Nastavno osoblje
- Resursi za učenje i podrška studentima
- Upravljanje informacijama
- Informiranje javnosti
- Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa
- Periodično vanjsko osiguravanje kvalitete

U Izvješću o unutarnjoj prosudbi Povjerenstvo za unutarnju prosudbu iznosi zapažanja o razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta po pojedinom standardu kvalitete i elementima vrednovanja ciklusa kvalitete: politika kvalitete, planiranje i upravljanje, provedba i praćenje, procjena procesa te poboljšanja i utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta. U skladu s procjenom stupnja razvijenosti, povjerenstvo daje preporuke s ciljem daljnjeg unapređenja procesa osiguravanja kvalitete.

### **1.2.2. Provedba unutarnje prosudbe osiguravanja kvalitete na UNIRI**

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete na UNIRI u skladu s opisom postupka u Priručniku za osiguravanje kvalitete studiranja provodi se ciklično, jednom unutar tri godine.

Unutarnja periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete sastoji se od četiri faze:

I. faza: Planiranje

II. faza: Prosudba u užem smislu

III. faza: Izvješće

IV. faza: Naknadno praćenje (follow-up).

### **1.2.3. Materijali za unutarnju prosudbu**

Standardi, smjernice i pokazatelji na temelju kojih se provodi unutarnja prosudba definirani su Priručnikom za osiguravanje kvalitete studiranja Sveučilišta u Rijeci, 2. izdanje.

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci je kao temelj za provedbu unutarnje prosudbe dostavio Samovrednovanje usklađeno s uputama u Priručniku. U skladu s odrednicama Priručnika, izvješće o provedenom samovrednovanju je usvojeno na Vijeću sastavnice. U dostavljenom dokumentu su naznačene poveznice na dokumente koji su objavljeni na mrežnoj stranici Fakulteta.

### 1.3. Posjet Sastavnici

Posjet Sastavnici se odvija prema unaprijed definiranom programu, koji predviđa razgovore sa svim dionicima Sastavnice radi prikupljanja informacija i dokaza za izradu ovog izvješća i ocjenu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete.

Povjerenstvo je posjetilo Sastavnicu 5. ožujka 2018. godine, u skladu s utvrđenim programom posjeta.

#### 1.3.1. Program posjeta i popis prisutnih kod razgovora s Povjerenstvom

r. br.	Aktivnost	Termin aktivnosti	Dionici prisutni na aktivnosti
1.	Razgovor s Upravom	09:00 – 09:30	Dora Smolčić Jurdana, dekanica Greta Krešić, prodekanica za nastavu Helga Maškarin Ribarić, prodekanica za znanstvenu i stručnu djelatnost Dina Lončarić, prodekanica za razvoj Ines Milohnić, prodekanica za poslovne odnose Maja Juračić, tajnica fakulteta
2.	Razgovor s Odborom za kvalitetu	9:35 - 10:20	Ana-Marija Vrtodušić Hrgović Lorena Bašan Greta Krešić Maša Trinajstić Dina Lončarić Josipa Cvelić-Bonifačić Marinela Krstinić Nižić Denis Turalija Dora Lazzarich
3.	Razgovor s predstavnicima studenata (8 do 10 studenata, s različitih godina, razina studija i studijskih programa)	10:30 – 11:10	Dora Lazzarich Ivan Butković Iva Breulj Petra Kovačević Marija Đurinić Valentina Pavić Dora Župan Valentina Skok Lorena Dadić Vedrana Čikeš
4.	Razgovor s predstavnicima nastavnika (5 do 8 nastavnika u različitim nastavnim i znanstveno-nastavnim zvanjima, s	11:20 – 12:00	Goran Karanović Marija Ivaniš Zrinka Zadel Ljubica Pilepić Stifanich Daniela Soldić Frleta

	različitih katedri, zavoda i odsjeka)		Sandra Janković Milena Peršić Christian Stipanović
5.	Razgovor s predstavnicima asistenata (5 do 8 asistenata s različitih katedri, zavoda i odsjeka)	12:10 – 12:40	Marina Barkidija Sotošek Ivana Licul Tomislav Car Marta Cerović Jelena Đurkin Marina Laškarin Ažić Katarina Poldrugovac
6.	Pauza	12:40 – 13:15	
7.	Razgovor s predstavnicima vanjskih dionika (3 do 5 vanjskih dionika)	13:15 – 14:45	Suzi Petričić Krunoslav Kapetanović Martina Pavelić
8.	Sastanak Povjerenstva	14.00 – 14.30	
9.	Završni sastanak s Upravom	14.30 – 14.45	

#### **1.4. Opis sastavnice**

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu je znanstveno-nastavna ustanova specifična po svom znanstveno-istraživačkom i nastavnom djelovanju u području ekonomskih znanosti s primjenom na turizam, ugostiteljstvo i održivi razvoj. Fakultet se pozicionira kao lider u sustavu visokoškolskoga sveučilišnog obrazovanja kadrova orijentiranih na područje menadžmenta u turizmu i ugostiteljstvu, osiguravajući cjelokupnu vertikalnu obrazovanja - od preddiplomskih i diplomskih, do poslijediplomskih specijalističkih i doktorskih studija. U misiji Fakulteta naglašeno je da se studentima osigurava kvalitetno obrazovanje za preuzimanje liderskih pozicija u uvjetima snažne globalne konkurencije. Zaposlenici pri tome imaju ključnu ulogu. U poticajnom radnom okruženju inicira se inovativnost, znanstveno-istraživačka i edukativna izvrsnost, lojalnost i predanost. U suradnji s gospodarstvom, javnim sektorom i civilnim društvom, Fakultet znanstveno utemeljenim rješenjima odgovara na gospodarske i društvene izazove. Potiče se izvrsnost i sve se aktivnosti provode poštujući načela etike i društvene odgovornosti.

##### **1.4.1. Sustav osiguravanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

Sustav osiguravanja kvalitete na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu temelji se na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja te nacionalnim i sveučilišnim kriterijima i normama. Ustrojbena jedinica zadužena za planiranje strategije unapređivanja kvalitete u svim područjima djelovanja Fakulteta, organiziranje, koordiniranje i provođenje postupaka vrednovanja i razvijanja unutarnjih mehanizama osiguravanja i unapređivanja kvalitete na razini Fakulteta je Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, koji djeluje od 2005. godine. Fakultet kontinuirano i sustavno potiče aktivnosti usmjerene na unapređenje kvalitete i učinkovitosti svojih nastavnih, znanstveno-istraživačkih i stručnih aktivnosti u skladu s misijom, vizijom, strateškim ciljevima i politikom kvalitete. Naglasak je i dalje na kontinuiranom promoviranju kulture kvalitete, koja doprinosi ostvarenju strateških ciljeva i boljoj prepoznatljivosti Fakulteta na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Tome doprinosi i uspostavljeni sustav upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015 za područje pružanja stručno-administrativnih, knjižničarskih i informatičkih usluga, koji predstavlja kvalitetnu osnovu za daljnji razvoj i unapređivanje sustava.

##### **1.4.2. Provedena vrednovanja sustava za kvalitetu Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu je sudjelovao u postupku vanjskog vrednovanja osiguravanja kvalitete koje propisuje Zakon: inicijalna akreditacija, reakreditacija, tematsko vrednovanje i vanjska neovisna prosudba unutarnjeg sustava kvalitete, a prošao je i kroz posupke unutarnjeg osiguravanja kvalitete definirane Priručnikom za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci. S ciljem osiguranja kontinuiranog razvoja sustava osiguravanja kvalitete na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu provodi se sustavno praćenje i ocjenjivanje sustava. U tome ključnu ulogu imaju periodične provedbe samovrednovanja temeljenog na Priručniku za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci (2016.). Rezultati provedenih samovrednovanja predstavljaju osnovu za planiranje aktivnosti usmjerenih na poboljšanje sustava osiguravanja kvalitete.

## **2. ZAPISNIK**

Prije posjete Sastavnici članovi Povjerenstva su se upoznali s izvješćem o radu Sastavnice te ostalom dostavljenom dokumentacijom, kao i s informacijama dostupnim na mrežnim stranicama. Posjet je protekao prema predviđenom programu sa svim skupinama dionika, koji su bili vrlo susretljivi i pružili Povjerenstvu tražene informacije.

U uvodnom dijelu razgovora sa svakom skupinom dionika predsjednica Povjerenstva je predstavila članove Povjerenstva te dala osnovne informacije o procesu Unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje i unapređivanje kvalitete.

U ovom dijelu Izvješća su navedene osnovne informacije iz razgovora sa svakom skupinom dionika prema programu odvijanja posjete.

### **2.1. Razgovor s Upravom**

- Uočili su da je unaprjeđenje sustava za osiguravanje kvalitete doprinijelo transparentnijem upravljanju.
- Dodatno su propisali procedure za unaprjeđenje kvalitete koje se odnose na studije, posebno na doktorski studij.
- Provedeno je samovrednovanje nastavnika koji su ocijenjeni u okviru studentskih evaluacija ocjenom nižom od 3
- Uspostavljen je ISO sustav koji se odnosi na administraciju.
- Rad Odbora za kvalitetu je intenziviran; proširen je djelokrug rada.
- Uveden je sustav stručne prakse, a trenutno je u postupku treća generacija studenata; osnovan je Centar za stručnu praksu.
- Strategija znanstvenog istraživanja fakulteta naslanja se na strategiju fakulteta i Sveučilišta u Rijeci.
- Stavovi pojedinih povjerenstava analiziraju se i integriraju u akcijski plan, koji smatraju kontrolnim i motivacijskim elementom prema cijelom kolektivu.
- Uspostavljena je procedura vezana za uspostavu međunarodne suradnje.
- Od 2013. godine uveden je Intranet, na kojemu se nalaze svi dokumenti od značaja za instituciju.
- Strategija fakulteta usklađena je sa sveučilišnom.
- Predviđeno je donošenje nove strategije 2020. godine, koja će biti koncipirana u dva dijela: dio kompatibilan sa sveučilišnom strategijom i dio koji se odnosi na specifičnosti fakulteta.
- Pozitivno procjenjuju suradnju sa Studentskim zborom.
- Studenti su članovi gotovo svih povjerenstava.
- Smatraju da su im studenti upoznati s politikom kvalitete.
- Razvijen je projekt vršnjačke potpore (student-mentor), koji se pokazao izuzetno dobrim kada je riječ o izvanrednim studentima.
- Od 2017. godine istražuju zapošljivost vlastitih studenata.
- Promoviraju izvrsnost, a najbolji student generacije dobiva posao.
- Transparentno vođenje sustava napredovanja nastavnika.

### **2.2. Razgovor s Odborom za kvalitetu**

- Neprestano razvijaju sustav za unaprjeđenje kvalitete u visokom obrazovanju temeljeno na ESG standardima.
- 2016. godine donesena je politika kvalitete.
- Imenovan je pomoćnik dekanice za kvalitetu.



- U Odbor je uključen i predstavnik vanjskih dionika.
- Odbor donosi akcijski plan, izrađuje Izvješće o radu, Fakultetsko vijeće i Upravu izvještava o aktivnostima.
- Uprava fakulteta ih uključuje u izradu ključnih dokumenata fakulteta.
- Koristi se sveučilišni Priručnik za kvalitetu, a u planu je i izrada vlastitog.
- Dva prodekana su i članovi Odbora.
- Provode evaluaciju nastave te nastave u okviru Erasmusa i Ceepusa.
- Evaluiraju se i asistenti.
- Rezultati studentskih evaluacija su javni.
- Na temelju rezultata provode se promjene za poboljšanje.
- Rade na povećanju izlaznosti studenata. Anketa je on-line.
- Najdragocjenijim smatraju otvorene studentske komentare.
- Uveden je ISO sustav za stručne službe.
- Rješavaju se problemi vezani uz prostorne uvjete.
- Razvijene su smjernice za povećanje dolazne i odlazne mobilnosti.
- Donesena je strategija znanstvenih istraživanja.
- Uspostavljen je projekt student-mentor.
- Provedeno je anketiranje o zapošljivosti diplomiranih studenata (odaziv 15% završenih studenata 2015./2016. godine; cilj je povećati stopu povrata).
- U planu za 2018. godinu je priprema postupka suradničke procjene. Potrebno je definirati način provedbe. Neki nastavnici prošli su edukaciju na Filozofskom fakultetu, ali je cilj organizirati edukaciju za sve nastavnike FMTU-a.
- Ishodi učenja definirani su na nivou kolegija i studijskog programa.
- Neki od ishoda učenja provjereni su u sklopu projekta ECONQUAL, anketirajući poslodavce. Rezultati projekta će se nastojati implementirati tijekom revizije studijskih programa.
- Vrsta provjere ishoda učenja ovisi o nastavniku koji odabire onu metodu koja je prikladna ishodima učenja.
- Analizirana je uspješnost studiranja na temelju tri akademske godine. Kritičnom se pokazala prva godina izvanrednog studija, zbog čega je i uveden projekt student-mentor, a uvedeni su i demonstratori kod dislociranih studija.
- Izmjene studijskog programa rade se prema uspostavljenoj proceduri Sveučilišta u Rijeci.
- Alumni klub je registriran kao udruga koja broji oko 278 članova. U Alumni udruhu mogu se učlaniti svi bivši studenti fakulteta.
- U Akcijskom planu navedena je provedba anketiranja poslodavaca o zapošljavanju studenata i o kompetencijama završenih studenata. U kreiranje same ankete bit će uključen i Centar za stručnu praksu.
- Evaluaciji su podvrgnute i stručne službe.
- Kao glavni cilj ove institucije ističu proizvesti zadovoljnog studenta zapošljivog na tržištu rada, koji primjenjuje znanja stečena na svom fakultetu.

### **2.3. Razgovor sa studentima**

- Studenti pozitivno procjenjuju provođenja anketa. Smatraju ih korisnima, a pitanja smislenima.
- Ankete su vezane za sustav Lumens, osim ankete kojom se propituje zadovoljstvo studenata završenim studijem, koja je u papirnatom obliku. Studenti procjenjuju nastavnike i asistente.
- Na uvodnom predavanju i tijekom semestra i prije provođenja same ankete nastavnici ih potiču na ispunjavanje anketa.
- Nazočni studenti navode da kod pojedinih profesora vide pozitivne promjene koje se temelje na rezultatima ankete.

- Doktorandi procjenjuju svoje mentore.
- Smatraju da nastavnici uvažavaju komentare koje dobiju od studenata.
- Studenti su uključeni u razvoj kulture kvalitete kroz različite programe, npr. student-mentor, koji pozitivno procjenjuju.
- Navode kako su upoznati s ishodima učenja koje im nastavnici prezentiraju na uvodnom predavanju. Nalaze se na Lumensu, vidljivi su im.
- Doktorandi pozitivno procjenjuju izlazne kompetencije s prethodnih razina.
- Motivira ih se i na mobilnost. Svaki student koji odlazi na razmjenu dobije svog koordinatora, koji mu pomaže oko dokumentacije i razgovora s nastavnikom oko priznavanja kompetencija nakon povratka. Institucija im izlazi u susret. Omogućeno im je naknadno stjecanje kompetencija (postoji određeni rok za to).
- Upoznati su i s mobilnošću unutar Sveučilišta, ali je ne prakticiraju.
- Za većinu kolegija održavaju se demonstrature.
- Svaka godina i svaki studij imaju svog osobnog tajnika koji prosljeđuje studentima (te godine i studija) relevantne informacije.
- Procjenjuju da su u odnosu na 2013. učinjene velike promjene u kvaliteti. Ponajprije ističu smanjen broj studenata, dobru komunikaciju s nastavnicima, uvođenje stručne prakse i informiranost.
- Zadovoljni su sustavom Lumens, ali se koristi i Moodle.
- O usklađenosti ECTS-a mogu se izjasniti u anketi.
- Zadovoljni su Pravilnikom o ocjenjivanju, postupke smatraju pravednim. Upoznati su s načinima provjere stečenih znanja i kompetencija.
- Zadovoljni su radom fakultetske knjižnice, imaju dovoljno računala, koriste međuknjižničnu posudbu. Pohađali su radionicu vezanu za korištenje baza podataka, a na mrežnim stranicama nalazi se i tutorijal o istome.
- Predstavnici studenata sudjeluju u izradi Akcijskog plana za realizaciju Strategije i Izvješća o provedbi Strategije Sveučilišta u Rijeci.
- Imaju mogućnost pisanja znanstvenih radova, ponajviše nakon završnog ili diplomskog rada. Profesori ih potiču na objavljivanje radova.
- Nastavnici u velikoj mjeri uvažavaju studentske prijedloge tema završnih i diplomskih radova.
- Većina studenata nakon završene preddiplomske razine (četiri godine) upisuje diplomski studij.
- Kao bitan element kvalitete fakulteta navode angažman nastavnika (pristupačnost, komunikacija).
- Naglasak je na prenošenju znanja studentima i na zadovoljstvu.

#### **2.4. Razgovor s nastavnicima**

- Procjenjuju veliku korist od sustava za osiguravanje kvalitete.
- Kvaliteta sada ima formu kroz razne pravilnike.
- Uprava ih informira o sustavu i o aktivnostima koje provode.
- Educiraju se kako bi studentima prenijeli znanje (imaju podršku Uprave).
- Zainteresirani su za edukacije nastavnika za rad u nastavi, ali uvijek je više prijavljenih nego što ima kapaciteta na radionici.
- Ponosni su na uspjeh svojih studenata.
- Primjećuju poboljšanje u odnosu na prethodno vrednovanje.
- Potiču doktorande da im objavljeni radovi budu javno dostupni.
- Najbolji objavljeni znanstveni radovi dobivaju financijsku potporu fakulteta, čime se nastavnike potiče na vođenje kvalitetnih istraživanja i objavljivanje radova.
- Pokrenuli su znanstvene projekte preko sveučilišta.
- Administracija kvalitetno prati njihov nastavni i znanstveni rad.
- Lumens im je također olakšao posao.

- Više od dvadeset godina izdaju časopis koji je visoko rangiran.
- U znanstvene projekte uključuju asistente i studente. Studenti najviše radova pišu u okviru tema završnih i diplomskih radova.
- Također se vodi računa o nastavnoj opterećenosti.
- U svibnju se prihvaćaju izmjene i dopune studijskog programa na Fakultetskom vijeću.
- Pozitivno procjenjuju postupak suradničke procjene. Edukaciju je prošlo desetak nastavnika. Smatraju da bi bilo dobro da zaživi i u njihovoj instituciji. Misle da je to u planu.
- Osim standardnih anketa provode i vlastite.
- Uveli su i e-učenje, koje smatraju korisnim pogotovo studentima u Zaboku, kao i za manju grupu studenata.
- Navode kako postoji intencija za razvoj on-line studija.
- Svaki nastavnik samostalno odlučuje na koji način će vrednovati studente u skladu s Pravilnikom o ocjenjivanju. Imaju slobodu i kroz Lumens mogu odabrati način kako vrednovati ishode učenja.
- Puno koriste *case study* kao aktivnosti u nastavi
- Projekt u sklopu HKO-a im je koristio. Četiri standarda zanimanja su u postupku upisa u Registar HKO. Prilikom revizije studijskih programa gdje bude bilo primjenjivo uzeti će se u obzir i istraživanja tržišta rada provedena u okviru Projekta ali i vlastita istraživanja potreba tržišta rada.
- Poticani su na mobilnost (Erasmus, Ceepus), a svake godine sve je veći broj „mobilnih“ nastavnika.
- Postoje resursi za nabavku potrebne literature. Literatura se nabavlja na preporuku nastavnika i uz odobrenje Uprave. Smatraju da bi im trebalo biti dostupno više baza za pretraživanje članaka.
- Kao bitan element kvalitete svoje institucije ističu suradnju s gospodarstvom.

## 2.5. Razgovor s asistentima

- Uključeni su u sustav osiguravanja kvalitete.
- Najviše vremena provode sa studentima.
- Sustav im je važan. Uspostavljene i propisane procedure su im korisne, jer još uvijek nemaju dovoljno iskustva.
- Studenti ih evaluiraju, a primjedbe koriste za vlastito unaprjeđenje.
- Svrha sustava je obostrani proces.
- Fakultet ih potiče na daljnje usavršavanje, kao i na mobilnost (Erasmus, Ceepus).
- Suradničku procjenu (*peer review*) smatraju korisnom i podržavaju fakultet u njezinom uvođenju.
- Vodi se računa o nastavnom opterećenju.
- Upoznati su s planom napredovanja, koji se donosi na Fakultetskom vijeću. Sustav je vrlo transparentan. Tablica s planom je dostupna svima. Uprava vodi računa o svakom nastavniku.
- Zadovoljni su mehanizmom kojim se potiče znanstvenike na objavljivanje radova. Surađuju i sa studentima.
- Smatraju da su provjere vrednovanja studenata usklađene s ishodima učenja. Pravilnik o ocjenjivanju je precizan i koristan alat. Studentima se detaljno objasni što se od njih očekuje, a omogućuje im se uvid u ispit.
- Pohađaju edukacije te znanja implementiraju u vlastiti nastavni proces (Moodle, Adobe Conect). Zainteresirani su za edukacije na sveučilištu. Velika je potražnja, a premalo kapaciteta.
- Potiče ih se na mobilnost (u porastu je), a dolaze im i inozemni nastavnici.
- Prema njihovom mišljenju većina studijskih programa u inozemstvu organizirana je prema principu 3+2, dok je na FMTU 4+1, zbog čega bi bilo bolje prilagoditi se, pa na taj način i povećati mobilnost.
- Kao najbitniju kvalitetu fakulteta ističu sve zaposlenike. Prate trendove u gospodarstvu i u poučavanju studenata. Također, kao kvalitetu ističu pozitivnu radnu atmosferu.

## 2.6. Razgovor s vanjskim dionicima

- Članovi su Alumni udruge.
- Smatraju da fakultet vodi računa o kompetencijama studenata i potrebama na tržištu rada.
- Upoznati su s podatkom da je fakultet izradio anketu kojom će ispitivati zadovoljstvo poslodavaca s kompetencijama studenata te rezultate koristiti u svrhu unaprjeđenja studijskih programa.
- Otkad je uvedena stručna praksa, vide pozitivne pomake kod završenih studenata.
- Ističu jako dobru suradnju s fakultetom. Neki su angažirani i kao gosti predavači.
- S fakultetom surađuju i u EU projektima, organiziraju razne edukacije namijenjene građanima (edukacija za privatne iznajmljivače, učenje kineskog jezika, terensko istraživanje itd.).
- Kao kvalitetu fakulteta ističu programe cjeloživotnog obrazovanja – uske specijalizacije usmjerene na pojedine segmente. Prate se trendovi.
- Fakultet je prepoznatljiv i ima respektabilan status.
- „Dan karijera“ je također dobra manifestacija fakulteta.

### 3. ZAPAŽANJA I PREPORUKE

Zapažanja se zasnivaju na analizi relevantne i raspoložive dokumentacije, podataka na mrežnim stranicama Fakulteta i provedenim razgovorima s dionicima. Zapažanja i preporuke su navedeni prema ESG standardima i kriterijima osiguravanja kvalitete studiranja navedenim u Priručniku za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci. (Prilog 1. *Izvešća* - Kriteriji za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH).

#### 3.1. ESG 1.1. Politika osiguravanja kvalitete

##### Standard

*Sveučilište i sastavnice trebaju imati javno objavljenu politiku osiguravanja kvalitete koja je sastavni dio njihovog strateškog upravljanja. Unutarnji dionici tu politiku trebaju razvijati i provoditi putem odgovarajućih struktura i procesa i pritom uključivati i vanjske dionike.*

##### Zapažanje

Sustav osiguravanja kvalitete (SOK) na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu (FMTU) temelji se na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom području visokog obrazovanja, usklađen je sa Sustavom za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci, vodeći se pri tome ciljevima i zadacima Strategije razvoja Sveučilišta u Rijeci i Fakulteta. Strategija razvoja FMTU 2015. – 2020. i Strateški program znanstvenih istraživanja FMTU usklađeni su sa Strategijom Sveučilišta u Rijeci 2014. - 2020.

Fakultet je službeno usvojio politiku kvalitete, javno je dostupna na mrežnim stranicama te se temelji na Strategiji Fakulteta (koja definira misiju i viziju) i određuje glavne smjernice i ključne vrijednosti u postizanju izvrsnosti i usmjerenosti na zahtjeve studenata, zaposlenika, budućih poslodavaca i društva. Njezine temeljne odrednice, posebice ostvarivanje prepoznatljivosti Fakulteta na nacionalnoj i međunarodnoj razini, prepoznaju svi unutarnji i vanjski dionici. Također svi dionici u razgovorima procjenjuju znatne pomake u kvaliteti u posljednjih nekoliko godina te ističu kako su svjesni važnosti SOK-a.

Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, kao ustrojvena jedinica zadužena za SOK, djeluje sukladno Pravilniku o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci, Pravilniku o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu te Statutu Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Fakultet se rukovodi Priručnikom za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci iz 2016. Godine, no u pripremi je izrada vlastitog priručnika. U Odbor za kvalitetu uključeni su svi dionici koji aktivno sudjeluju u izgradnji kvalitete studiranja. Voditeljica Odbora ujedno je i na funkciji pomoćnika dekana za kvalitetu. Za obavljanje operativnih poslova iz nadležnosti Odbora formiran je Centar za kvalitetu, čiji se ustroj uređuje Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu Fakulteta. Odbor izrađuje godišnje planova rada i izvještava o njihovoj realizaciji Fakultetsko vijeće i upravu u okviru Izvešća o provedbi strategije FMTU.

O pitanjima vezanim uz sustav osiguravanja kvalitete redovito se izvještava i raspravlja na sjednicama Fakultetskog vijeća, proširenom kolegiju te sastancima uprave. FMTU donosi godišnji Akcijski plan za realizaciju Strategije ispunjavanjem jedinstvenog obrasca za sve sastavnice na Sharepoint portalu Sveučilišta.

Na FMTU je uspostavljen sustav upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015 za područje pružanja stručno-administrativnih, knjižničarskih i informatičkih usluga.

## **Preporuke**

- Prema najavi uprave, 2019. godine započeti s planiranjem izrade nove Strategije razvoja FMTU, koja će i dalje biti kompatibilna sa sveučilišnom strategijom no uz to, još više od sadašnje, naglasiti dijelove koji se odnose na specifičnosti Fakulteta;
- Nastaviti redovito donositi detaljnije godišnje akcijske planove o realizaciji strategija Sveučilišta i Fakulteta, kao i izvješća o ostvarivanju tih akcijskih planova;
- Realizirati planiranu izradu vlastitog priručnika za kvalitetu studiranja;
- Nastaviti aktivnosti na održavanju i unapređivanju sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015.

### 3.2. ESG 1.2. Izrada i odobravanje programa

#### Standard

*Sveučilište i sastavnice trebaju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Studijski programi moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju na temelju programa treba jasno opisati i javno obznaniti, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje, pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja.*

#### Zapažanje

Na FMTU se provode preddiplomski, diplomski, poslijediplomski (specijalistički i doktorski) sveučilišni studijski programi te programi cjeloživotnog obrazovanja.

Kod pripreme studijskih programa konzultiraju se vanjski dionici, primjerice Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska turistička zajednica, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Turistička zajednica Kvarnera, i dr. Planira se provesti kontinuirano ispitivanje poslodavaca o prikladnosti postignutih ishoda učenja završenih studenata, čiji će se rezultati koristiti za revidiranje postojećih programa.

Ishodi postojećih programa doktorskih studija usklađeni su s odgovarajućim HKO razinama. Prema navodima dionika, ostvareno je konstruktivno poravnanje očekivanih ishoda učenja s aktivnostima učenja i poučavanja i metodama vrednovanja (aktivnosti učenja i poučavanja te metode vrednovanja po pojedinim predmetima nisu javno vidljive, jer su dostupne studentima i nastavnicima putem zatvorenog sustava Lumens+).

Uz to, Fakultet je sudjelovao u HKO projektu financiranom iz ESF „ECONQUAL - Usvajanje načela HKO u visoko obrazovnim institucijama u polju ekonomija“ (voditelj Ekonomski fakultet u Rijeci), u okviru kojega su razvijeni standardi zanimanja i standardi kvalifikacija za studije ekonomije usklađeni s HKO te će i njegovi rezultati poslužiti kao osnova za izradu novih studijskih programa.

Fakultet prepoznaje važnost internacionalizacije studijskih programa, odnosno usklađivanja planova i programa koji će studentima i nastavnicima omogućiti mobilnost. S Ekonomskim fakultetom Sarajevo započeo je i pregovore o pokretanju združenog studijskog programa diplomskog studija (*joint-degree*) iz područja turizma.

Fakultet je uveo stručnu praksu, osnovan je Centar za stručnu praksu koji koordinira i prati izvršavanje obaveza na predmetu sukladno Pravilniku o stručnoj praksi, a prikupljaju se stavovi poslodavaca, kako bi se još više povećala kvaliteta u ovom segmentu.

#### Preporuke

- Definirati procedure za kontinuirano prikupljanje podataka te provesti ispitivanje poslodavaca o prikladnosti postignutih ishoda učenja završenih studenata i o zapošljivosti studenata;
- Prilikom definiranja novih studijskih programa, voditi računa o konstruktivnom poravnanju očekivanih ishoda učenja s aktivnostima učenja i poučavanja i metodama vrednovanja.

### **3.3. ESG 1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenata**

#### **Standard**

*Sveučilište i sastavnice trebaju osigurati izvođenje programa na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studentskih postignuća odražava takav pristup.*

#### **Zapažanje**

FMTU redovito evaluira i unaprjeđuje nastavu za studijske programe svih razina (uključujući i dislocirani studij u Zaboku) i sve profile studenata (redoviti studenti, izvanredni studenti, studenti poslijediplomskih studija, doktorandi, polaznici programa cjeloživotnog obrazovanja, dolazni studenti u sklopu Erasmus, Ceepus i drugih programa mobilnosti). Posebna pažnja posvećuje se podzastupljenim i ranjivim skupinama studenata (zaposleni studenti, trudnice, sportaši, studenti s invaliditetom), za koje je predviđen poseban program studiranja.

Za dio kolegija se u nastavnom procesu koriste različite metode poput studija slučaja, projektnih zadataka i simulacija, koristi se e-učenje putem Moodle sustava te društveno korisno učenje. Nastavnicima i suradnicima je omogućeno pohađanje različitih dodatnih edukacija unaprjeđenja nastavničkih kompetencija.

Uvjeti vrednovanja i ocjenjivanja studenata propisani su Pravilnikom o ocjenjivanju studenata Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, a studenti su s načinima provjere stečenih kompetencija te pravilima ocjenjivanja na kolegijima upoznati na početku nastave usmeno te putem objave u Lumens 5+ sustavu. Izvedbeni programi se usvajaju na Vijeću fakulteta i djelomično su javno objavljeni (jedan dio je u Lumens 5+). Postoje jasne upute o postupcima završetka studija. Vrlo uspješno je organizirana stručna praksa za studente.

Rezultati studentske ankete o kvaliteti izvođenju nastave javno se objavljuju na web stranicama Fakulteta (odaziv na ankete je relativno mali). Prati se zadovoljstvo studiranjem diplomiranih studenata korištenjem upitnika Sveučilišta u Rijeci.

#### **Preporuke**

- Nastaviti dosadašnju dobru praksu oko anketiranja studenata i objave rezultata uključujući i motiviranje studenata za pristupanje evaluaciji, kako bi njihov odaziv bio veći od trenutnog;
- Izraditi obrasce za izvedbene planove koji će za pojedini kolegij objediniti sve propisane elemente za ove dokumente te razmotriti mogućnost javne objave ovakvih izvedbenih planova na mrežnim stranicama Fakulteta;
- Provesti ostale aktivnosti planirane za ESG 1.3. u Samovrednovanju.



### **3.4. ESG 1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje**

#### **Standard**

*Sveučilište i sastavnice trebaju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje.*

#### **Zapažanja**

FMTU je definirao i javno objavio postupke koji se odnose na upis i napredovanje kroz studij i završetak studija na mrežnoj stranici i u odgovarajućim pravilnicima.

Fakultet je povećao fleksibilnost prelaska sa stručnog studija na sveučilišni. Izradio je smjernice za odlaznu mobilnost studenata i zaposlenika Fakulteta i dolaznu mobilnost stranih studenata i nastavnika kroz programe Erasmus+, Ceepus, programe bilateralne suradnje. Potiče se dolazna i odlazna mobilnost studenata.

Redovito se prate rezultati uspješnosti provedbe studijskih programa te izrađuje i analizira izvještaj o prolaznosti po kolegijima.

Na Fakultetu djeluje Povjerenstvo za akademsko priznavanje inozemnih visokoškolskih kvalifikacija i razdoblja studija. U planu je priznavanje neformalnih i neformalnih oblika učenja.

#### **Preporuke**

- Analizirati potrebu za provođenjem mjera za unaprjeđenje prolaznosti studenata na UNIRI ovisno o profilu studenata, primjerice:
  - o Analizirati strukturu upisanih studenata i njezinu korelaciju s uspješnošću studiranja te po potrebi uskladiti kriterije za upis na studije;
  - o Provoditi pojačane demonstrature i/ili programe nadoknade znanja i kompetencija prije početka nastave;
  - o Organizirati edukaciju studenata o načinima učinkovitog učenja.
- Provesti ostale aktivnosti planirane za ESG 1.4. u Samovrednovanju.

### 3.5. ESG 1.5. Nastavno osoblje

#### Standard

*Sveučilište i sastavnice trebaju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.*

#### Zapažanja

Zapošljavanje, napredovanje i ostale kadrovske promjene donose se u Planu zapošljavanja, napredovanja i ostalih kadrovskih promjena za svaku kalendarsku godinu. Nastavnici i suradnici su s njime upoznati i smatraju ga korektnim. Dodatni uvjeti za napredovanje vezani uz nastavnu, stručnu i znanstvenu djelatnost nastavnika nisu doneseni.

Nastavnici održavaju svoje portfelje na sveučilišnom *sharepoint* portalu putem kojih se neformalno prikazuje raspodjela zaduženja nastavnika (nastava, istraživanje, administrativne funkcije i dr.). Vodi se računa o opterećenosti nastavnika (smanjene su upisne kvote, zaposleni novi nastavnici i suradnici), nastavnici i asistenti smatraju da su ravnomjerno opterećeni.

Rad nastavnika u nastavi se redovito evaluira studentskim anketama koje se javno objavljuju, a postoje propisane formalne procedure za lošije ocijenjene nastavnike. Suradnička procjena planira se uvesti od 2019. godine. Vrednuju se i asistenti, poslijedoktorandi te studenti i mentori na doktorskom studiju.

Znanstvena izvrsnost nastavnika i suradnika se potiče novčanim nagradama za objavu kvalitetnih radova objavljenih u časopisima indeksiranim u relevantnim bazama. Financiraju se znanstveno-istraživački projekti (potpore) zaposlenika FMTU u suradnji sa Sveučilištem.

Fakultet je prepoznao važnost internacionalizacije institucije i potrebu za kontinuiranim razvojem svojih zaposlenika te potiče mobilnost nastavnika i suradnika i boravke u inozemstvu sufinanciranjem troškova.

Kontinuirano se provodi usavršavanje nastavnika za unaprjeđivanje procesa učenja i poučavanja (edukacije na Sveučilištu, *in-house* edukacije, edukacije u okviru projekata ECONQUAL i Teaching 2030).

#### Preporuke

- Razmotriti mogućnost uvođenja dodatnih uvjeta za napredovanje nastavnika i suradnika vezanih uz nastavnu, znanstvenu i stručnu djelatnost;
- Razmotriti korištenje portfelja i drugih mehanizama za formalnije praćenje opterećenja nastavnika;
- Nastaviti aktivnosti na motiviranju nastavnika i suradnika za sudjelovanje u mobilnosti;
- Nastaviti s provođenjem edukacije za nastavnike za unaprjeđivanje nastavničkih kompetencija;
- Uvesti postupak suradničke procjene nastave (*peer-review*) prema planu u samovrednovanju.

### 3.6. ESG 1.6. Resursi za učenje i podrška studentima

#### Standard

*Sveučilište i njegove sastavnice trebaju osigurati primjerene uvjete za provedbu učenja i poučavanja, a studentima osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku. Sastavnica mora osigurati okruženje koje djeluje poticajno za sve studente, uz uvažavanje njihove različitosti.*

#### Zapažanja

Fakultet kroz nekoliko proteklih godina realizira projekt Uređenje (rekonstrukcija) postojeće i izgradnja novih zgrada FMTU, a rješavanje prostornih ograničenja je jedan od glavnih strateških ciljeva. Postojeći prostori (knjižnica, informatičke učionice, predavaonice) dobro su opremljeni s obzirom na ograničene uvjete.

Nastavnici, suradnici i studenti su zadovoljni dostupnošću nastavnih baza, informatičkom opremom, korištenjem sustava za organizaciju učenja Lumens 5+. Vodi se računa o opremljenosti dislociranog centra u Zaboku.

Posebna pažnja posvećuje se podzastupljenim i ranjivim skupinama studenata (zaposleni studenti, trudnice, sportaši, studenti s invaliditetom) te studentima slabijeg socioekonomskog statusa. Financiraju se studentski znanstveno-istraživački projekti, dodjeljuje se nagrada najboljem studentu u obliku osiguravanja radnog mjesta u nekoj od vodećih kompanija u sektoru turizma i hotelijerstva.

Omjer broja nastavnika i studenata je usklađen s parametrima propisanim nacionalnim kriterijima kvalitete, što se postiglo smanjivanjem upisnih kvota (po preporuci prethodne AZVO reakreditacije).

Nastavnici imaju redovite konzultacije sa studentima, a predstavnici studenata se na tjednim konzultacijama sastaju s povjerenstvom za nastavu, u okviru kojih se aktivno raspravlja o svim aspektima nastavnog procesa. Svi studenti preddiplomskog i diplomskog studija imaju „osobnog tajnika“ (osoba iz Ureda za studente), koji im se dodjeljuje odmah nakon upisa, organiziran je sustav *buddy* za inozemne studente. Uveden je sustav vršnjačke potpore student – mentor kao pilot projekt za izvanredne studente 1. godine.

Za praćenje rada službi za potpore studentima uspostavljen je sustav upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015.

#### Preporuke

- Nastaviti s realizacijom projekta uređenja i izgradnje zgrada FMTU;
- Uvesti sustav mentorstva student-mentor prema planu u samovrednovanju za sve studente (redovite i izvanredne) prve godine te razmotriti mogućnost uvođenja sustava nastavnik-mentor (ovisno o profilu studenata).

### **3.7. ESG 1.7. Upravljanje informacijama**

#### **Standard**

*Sveučilište i njegove sastavnice trebaju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima.*

#### **Zapažanja**

Fakultet posjeduje vlastiti integrirani modularni informacijski sustav za studente, nastavnike i administrativno osoblje Lumens 5+ s podacima o funkcioniranju svih studijskih programa (zamjena za ISVU). Prijavu na preddiplomske sveučilišne studije provodi putem Nacionalnog informacijskog sustava prijava na visoka učilišta (NISpVU). Uz javno dostupne informacije na web stranicama, koristi se i vlastiti intranet sustav za informiranje zaposlenika.

Podaci iz Lumens 5+ vezani uz SOK (primjerice, rezultati vrednovanja nastave od strane studenata, podaci o uspješnosti studenata na kolegijima) redovito se analiziraju te se o njima izvještuje na Odboru za kvalitetu, proširenom kolegiju, Fakultetskom vijeću, a objavljuju se i javno na mrežnim stranicama.

Prati se zapošljivost studenata od 2017. godine. Jednom godišnje provodi se ispitivanje zadovoljstva korisnika radom stručnih službi, kojim se ocjenjuje zadovoljstvo studenata, nastavnika i suradnika radom Ureda za studente, knjižnice te infrastrukturnom potporom.

#### **Preporuke**

- Nastaviti na daljnjem razvoju sustava za praćenje zapošljivosti studenata;
- Provesti ostale aktivnosti planirane za ESG 1.7. u Samovrednovanju.

### **3.8. ESG 1.8. Informiranje javnosti**

#### **Standard**

*Sveučilište i sastavnice trebaju objavljivati jasne, točne, objektivne, važeće i lako dostupne informacije o svom radu, pa tako i o studijskim programima koje izvode.*

#### **Zapažanja**

Službene mrežne stranice Fakulteta, na hrvatskom i engleskom jeziku, objavljuju sve relevantne informacije o studijskim programima, podatke o Fakultetu, tijelima SOK-a, podatke o ustroju i djelatnicima, pravne akte ustanove, novosti i dr. Posebno se ističe dio mrežnih stranica posvećen aktivnostima Alumni udruge. Nedostaje dio podataka iz izvedbenih programa, koji su dostupni samo putem zatvorenog sustava Lumens 5+.

Osim mrežnih stranica, u informiranju javnosti o aktualnim događanjima koristi se i Facebook stranica fakulteta.

Fakultet sustavno prati medijske istupe nastavnika pojedinačno te medijske istupe na razini institucije, četiri puta godišnje objavljuje e-glasnik, komunikacija s javnosti potiče se i kroz tematske priloge u dnevnim listovima, a izrađuje se i Godišnji plan popularizacije znanosti.

#### **Preporuke**

- Razmotriti objavu svih elemenata izvedbenih planova na mrežnim stranicama (povezano sa standardom ESG 1.3.);
- Prema planu u Samovrednovanju kontinuirano unaprjeđivati mrežne stranice.

### **3.9. ESG 1.9. Kontinuirano praćenje i periodična revizija programa**

#### **Standard**

*Sveučilište i njegove sastavnice trebaju pratiti i periodički revidirati svoje programe, kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve dionike na koje se one odnose.*

#### **Zapažanja**

Fakultet revidira svoje programe na osnovu prikupljenih podataka o uspješnosti provedbe programa, konzultiranja s unutrašnjim i vanjskim dionicima te ispitivanja potreba tržišta rada. Fakultet je bio partner na projektu ECONQUAL, u kojemu su sudjelovali svi fakulteti/odjeli iz polja ekonomije koji djeluju unutar javnih sveučilišta u Hrvatskoj i u okviru kojega su razvijeni standardi kvalifikacija za studije ekonomije koji se planiraju primijeniti pri reviziji studijskih programa.

Postupak izmjena i/ili dopuna odobrenih studijskih programa provodi se u skladu s propisanim zakonima i pravilnicima.

Analiza raspodjele ECTS-a na predmetima obavlja se u okviru studentske evaluacije, a studenti i nastavnici smatraju kako su ECTS bodovi adekvatno raspoređeni.

#### **Preporuke**

- Revidirati studijske programe preddiplomskih i diplomskih studija na temelju rezultata ECONQUAL projekta te daljnjeg ispitivanja potreba tržišta rada, kao i unutarnjih i vanjskih dionika;
- Analizirati razloge za uvođenje on-line diplomskog studija te, ukoliko se pokaže da je opravdana potreba kao i na osnovu izvršenih odgovarajućih priprema planiranih u Samoanalizi, pristupiti pokretanju postupka akreditacije programa;
- Provesti ostale aktivnosti planirane za ESG 1.9. u Samovrednovanju.

### **3.10. ESG 1.10. Periodično vanjsko osiguravanje kvalitete**

#### **Standard**

*Sveučilište i sastavnice trebaju periodično prolaziti postupke vanjskog osiguravanja kvalitete temeljene na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG), a definirane kroz nacionalnu regulativu u području osiguravanja kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.*

#### **Zapažanja**

FMTU je vrednovan u postupku reakreditacije visokih učilišta od strane Agencije za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) u akademskoj godini 2010./2011. Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete studiranja Fakulteta, u organizaciji Sveučilišta u Rijeci, provedena je 2013. godine. Postupak reakreditacije doktorskih studija od strane AZVO-a proveden je 2017. godine.

2017. godine certificiran je sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2015 za područje pružanja stručno-administrativnih, knjižničarskih i informatičkih usluga.

Prema planu akreditacije AZVO-a u novom ciklusu, reakreditacija FMTU-a je planirana u 2018. godini.

Svi provedeni i planirani oblici vrednovanja rezultirali su mjerama koje su doprinijele poboljšanju SOK-a, odnosno unaprjeđenju kvalitete po svim ESG standardima, uz veliku angažiranost ne samo Uprave, već i svih dionika FMTU-a.

#### **Preporuke**

- Nastaviti s aktivnostima za poboljšanje na osnovu preporuka u postupcima vrednovanja, uz izradu odgovarajućih akcijskih planova i kontinuirano godišnje izvještavanje o njihovoj realizaciji.

#### **4. ZAKLJUČAK UNUTARNJE PROSUDBE FAKULTETA ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU SVEUČILIŠTA U RIJECI**

Unutarnja prosudba Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci (FMTU) je provedena temeljem postupka definiranog u važećem Priručniku za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci. Kao temeljni kriteriji za utvrđivanje stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta usvojeni su standardi definirani Europskim standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (ESG).

Postupak se temelji na Samovrednovanju Fakulteta, dostupnim izvještajima o prethodno provedenim postupcima vrednovanja i samovrednovanja Fakulteta te drugoj dokumentaciji. Nastojala se utvrditi učinkovitost postavljenog sustava za kvalitetu (SOK-a) te do koje mjere se na Fakultetu prepoznaje politika kvalitete, koliko se planiraju, provode i prate aktivnosti definirane SOK-om.

Na temelju uvida u dokumentaciju te razgovora s različitim grupama dionika, u sklopu posjeta Fakultetu 5. ožujka 2018. povjerenstvo zaključuje kako je ostvaren značajan napredak sustava osiguravanja kvalitete FMTU-a prema svim ESG standardima u odnosu na rezultate prethodnih postupaka vrednovanja kvalitete. Usvojena je velika većina preporuka donesenih u postupku unutarnje prosudbe provedene 2013. godine i vanjskog vrednovanja AZVO-a iz 2011. godine.

Unutarnji i vanjski dionici prepoznaju politiku kvalitete, relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete koriste se u procesu planiranja, a FMTU u skladu s politikom kvalitete i strateškim ciljevima sustavno provodi unaprjeđenje kvalitete nastavnog osoblja, brine o ostvarivanju aktivne uloge studenata u procesu učenja te informiranju javnosti.

Posebno poboljšanje uočava se kod standarda Politika osiguravanja kvalitete, Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studente te Resursi za učenje i podrška studentima, a ističe se i veliki napredak kod standarda Informiranje javnosti i Kontinuirano praćenje te periodična revizija programa.

*Povjerenstvo:*

prof. dr. sc. Nataša Hoić-Božić

mr. sc. Orietta Lubiana

Šimun Rogoznica, student

Rijeka, 9. travnja 2018.