

Na temelju članka 45. Statuta Veleučilišta u Virovitici (KLASA: 012-03/21-01/01, URBROJ: 2189-74-21-05 od 30. ožujka 2021.) Stručno vijeće Veleučilišta u Virovitici na 3. sjednici održanoj dana 02. lipnja 2021. godine donosi

## **ODLUKU**

### **I**

Prihvaća se Akcijski plan za unaprjeđenje sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Virovitici za razdoblje od 2021. do 2023. koji se nalazi u prilogu ove Odluke i čini njen sastavni dio.

### **II**

Ova Odluka objavit će se na Oglasnoj ploči Veleučilišta u Virovitici i stupa na snagu danom objave.

**KLASA: 007-02/21-07/03**  
**URBROJ: 2189-74-21-01**  
**Virovitica, 02. lipnja 2021.**

**STRUČNO VIJEĆE**

**DEKAN**

**dr.sc. Oliver Jukić, prof.v.š.**

Adresa: Ulica Matije Gupca 78 / 33000 Virovitica  
Tel: 033 721 099 / Fax: 033 721 037  
E-mail: [info@vuv.hr](mailto:info@vuv.hr) / Web: [www.vuv.hr](http://www.vuv.hr)  
OIB: 46576407858 / IBAN: HR5623600001102210556

**KLASA: 007-02/21-07/03**  
**URBROJ: 2189-74-21-02**  
**Virovitica, 02. lipnja 2021.**

## **Akcijski plan za unaprjeđenje sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Virovitici za razdoblje od 2021. do 2023.**

**Odgovorna osoba i potpis:**

**Dekan**  
**dr.sc. Oliver Jukić, prof.v.š.**

## **Sadržaj:**

|   |   |
|---|---|
| <b>Uvod</b> .....   | 3 |
| <b>Preporuke Stručnog povjerenstva iz Izvješća vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (audita) po svakom pojedinom procesu</b> ..... | 4 |
| 1. Politika kvalitete.....  | 4 |
| 2. Planiranje i upravljanje .....   | 4 |
| 3. Provedba i praćenje.....   | 4 |
| 4. Procjena.....  | 5 |
| 5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj .....   | 6 |
| <b>Plan aktivnosti po pojedinom procesu</b> .....   | 7 |

## **Uvod**

Akcijski plan za unaprjeđenje sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Virovitici za razdoblje od 2021. do 2023., kao dio postupka vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, izrađen je na temelju:

- Izvješća vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (audita) od 3. veljače 2021. godine (KLASA: 602-04/19-09/0001; URBROJ: 355-02-04-20-0034);
- Zaključka Akreditacijskog savjeta Agencije za znanost i visoko obrazovanje o usvajanju završnog izvješća vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (audita) i izdavanja certifikata za učinkovit, razvijen i funkcionalno ustrojen sustav osiguravanja kvalitete Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici.

Preporuke sadržane u Izvješću vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (audita), Veleučilište u Virovitici je prihvatilo kao dobronamjerne sugestije koje će doprinijeti poboljšanju kvalitete svoga rada sa svrhom postizanja trajnog cilja – pružanje najkvalitetnijih usluga vezanih uz visokoškolsko obrazovanje (izvođenje stručnih studija i razvoja stručne i primijenjene znanstvene djelatnosti te stalna briga o zaštiti zdravlja i sigurnosti svih djelatnika i korisnika usluga Veleučilišta).

Akcijski plan jednoglasno je prihvatilo Stručno vijeće Veleučilišta u Virovitici na 3. sjednici Stručnog vijeća održanoj 2. lipnja 2021.

## ***Preporuke Stručnog povjerenstva iz Izvješća vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (audita) po svakom pojedinom procesu***

### ***1. Politika kvalitete***

- 1.1. Osigurati bolju formalnu komunikaciju u procesu osiguravanja kvalitete, s naglaskom na informiranje svih dionika.
- 1.2. Organizirati radionicu o sustavu osiguranja kvalitete u visokom školstvu služeći se materijalima AZVO-a i radionicu o sustavu upravljanja kvalitetom na VŠMTI-ju za vanjske suradnike, ali i po potrebi za ostalo nastavno osoblje. Moguće postaviti edukativni materijal na mrežne stranice ili SharePoint nakon čijeg bi se pregleda riješio kratak kviz.
- 1.3. Postaviti formalni sustav za praćenje zadovoljstva zaposlenika.

### ***2. Planiranje i upravljanje***

- 2.1. Organizirati aktivnosti vezane uz podizanje razine osviještenosti o informacijskoj sigurnosti, odnosno upravljanju (osobnim) podacima. Preporuka je dizajnirati edukativnu online kampanju (npr. kratka prezentacija s osnovama zahtjeva iz OUZP-a uz koju ide kratak kviz kako bi odmah imali i dokaz o verifikaciji učinkovitosti).
- 2.2. Definirati i educirati osoblje oko provedbe protokola u slučaju sumnje na povredu povjerljivosti podataka (npr. gubitak / krađa prijenosnog računala); utvrditi postupak provedbe ispitivanja utjecaja na povjerljivost DPIA.
- 2.3. Proširiti internacionalizaciju s angažmana na Erasmus projektima prema drugim linijama financiranja (primjerice CEEPUS).
- 2.4. Potrebno je internacionalizaciju snažnije usmjeriti na regiju te formalno uključiti aktivnosti predstavljanja VU-a u BiH i Srbiji u Plan promotivnih aktivnosti.
- 2.5. Bolje definirati pravilnike odnosno postupke za nagrađivanje nastavne i znanstvene izvrsnosti.
- 2.6. Pružiti snažniju formalnu potporu uključenosti lokalne zajednice u rad VU-a.

### ***3. Provedba i praćenje***

- 3.1. Potrebno je formalizirati komunikacijske kanale koji do sada nisu formalizirani, posebice one između djelatnika i uprave.
- 3.2. Preporučuje se izraditi program aktivnosti kojima bi se povećala izlaznost studenata na online anketama.

- 3.3. Povjerenstvo preporučuje da se anketa o zadovoljstvu provodi ne samo među studentima nego i među nenastavnim i nastavnim osobljem.
- 3.4. Potrebna je veća aktivacija Gospodarskog vijeća u procesima SOK-a.
- 3.5. Povjerenstvo preporučuje da se izradi plan aktivnosti kojim bi se osigurala veća učinkovitost studentskih predstavnika u tijelima SOK-a. Npr. razgovor s fokus-grupom (studenti Odjela za turizam) radi utvrđivanja što potiče njihovu iznadprosječnu uključenost, zatim zajednički sastanak sa svim studentskim predstavnicima u organizacijskim jedinicama za osiguravanje kvalitete da bi se neposredno doznalo kako postići veću motiviranost za sudjelovanje i imaju li studenti nekih prijedloga za poboljšanje (npr. utvrđivanje dnevnog reda na način da točke koje su studentima od najvećeg značaja budu na početku sastanaka).
- 3.6. Potrebno je bolje javno dokumentirati istraživačku/tehnološku suradnju s gospodarstvom i javnim sektorom u primjeni znanja i prijenosu tehnologija.

#### 4. Procjena

- 4.1. Kao što je navedeno u ranijim točkama, mehanizmi praćenja planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve uglavnom postoje te se provodi analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene. Kako se radi o malom VU, neki od tih procesa provode se usmenim i/ili manje formalnim putevima te ih je potrebno formalizirati.
- 4.2. Podaci/analize vrednovanja zadovoljstva djelatnika provode se usmenim putem. Razgovorom s djelatnicima utvrđena je visoka razina efikasnosti ovakvog vrednovanja, gdje uprava brzo i efikasno djeluje sukladno inputima. Mjere poboljšanja utvrđene ovim procesima pojavljuju se na vijećima i drugim tijelima VU-a. Radi mogućnosti horizontalnog i vertikalnog praćenja, ove procese potrebno je dodatno formalizirati.
- 4.3. Potrebno je poboljšati komunikaciju između dionika u procesu osiguranja kvalitete, na način da je svaki dionik upoznat sa svojom ulogom u procesima vezanim uz kvalitetu. Razmotriti načine za poticanje studenata u sudjelovanju u tijelima odlučivanja i u tijelima sustava osiguravanja kvalitete.
- 4.4. Potrebno je redovno prikupljati povratne informacije o učinkovitosti studentske prakse i studentskim kompetencijama od tvrtka i ustanova u kojima studenti obavljaju praksu.
- 4.5. Izraditi plan izobrazbe internih auditora.

## **5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj**

- 5.1. Preporuka je prikupljati i adresirati primjedbe internih i eksternih dionika kroz novo programsko rješenje koje VU rabi za sustav osiguranja kvalitete. Kategorizirati primjedbe i prijedloge prema različitim aspektima sustava upravljanja kvalitetom, što bi obuhvatilo i procese upravljanja sigurnošću i zaštite zdravlja i okoliša.
- 5.2. Preporučuje se rad na daljnjoj formalizaciji procesa.
- 5.3. Proces evaluacije te poboljšanja temeljena na procesima evaluacije provode se kontinuirano te se preporuke Povjerenstva odnose na fino podešavanje sustava odnosno njegovo usavršavanje. Sustav osiguravanja kvalitete na VU je na zadovoljavajućoj razini.

## Plan aktivnosti po pojedinom procesu

| Kod                                | Preporuke Stručnog povjerenstva   | Aktivnosti  | Rok provedbe                                  | Indikator provedbe   | Izvešće o realizaciji Akcijskog plana | Odgovorna osoba ili tijela  |
|------------------------------------|---|---|---|--|---------------------------------------|---|
| <b>1. Politika kvalitete</b>       |   |   |   |  |                                       |   |
| 1.1.                               | Osigurati bolju formalnu komunikaciju u procesu osiguravanja kvalitete, s naglaskom na informiranje svih dionika.   | Ažurirati RP-01-05 Interna i eksterna komunikacija  | Prosinac 2021.                                | Primjenjuje se ažurirana RP-01-05                                |                                       | Voditelj Centra za upravljanje kvalitetom                         |
| 1.2.                               | Organizirati radionicu o sustavu osiguranja kvalitete u visokom školstvu služeći se materijalima AZVO-a i radionicu o sustavu upravljanja kvalitetom na VŠMTI-ju za vanjske suradnike, ali i po potrebi za ostalo nastavno osoblje. Moguće postaviti edukativni materijal na mrežne stranice ili SharePoint nakon čijeg bi se pregleda riješio kratak kviz. | Održati radionicu za vanjske suradnike i nastavno osoblje na temu osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju i upravljanja kvalitetom na VUV-u. | Kontinuirano, jednom tijekom akademske godine | Lista popisa sudionika radionice                                 |                                       | Prodekanica za nastavu, Voditelj Centra za upravljanje kvalitetom |
| 1.3.                               | Postaviti formalni sustav za praćenje zadovoljstva zaposlenika.   | Razviti proceduru praćenja zadovoljstva zaposlenika (anketa)  | Veljača 2022.                                 | Izvešće i zaključci o provedenoj anketi zadovoljstva zaposlenika |                                       | Tajnica VUV-a, Pročelnici odjela                                  |
| <b>2. Planiranje i upravljanje</b> |   |   |   |  |                                       |   |
| 2.1.                               | Organizirati aktivnosti vezane uz podizanje razine osviještenosti o informacijskoj sigurnosti, odnosno upravljanju (osobnim) podacima. Preporuka je dizajnirati edukativnu online kampanju (npr. kratka prezentacija s osnovama zahtjeva iz OUZP-a uz koju ide kratak kviz kako bi odmah imali i dokaz o verifikaciji učinkovitosti).                       | Održati edukativno predavanje s kvizom  | Jednom godišnje                               | Lista popisa sudionika i analiza kviza                           |                                       | Tajnica VUV-a, Odgovorna osoba za zaštitu osobnih podataka        |

|                               |   |   |   |  |  |
|-------------------------------|---|---|---|--|--|
| 2.2.                          | Definirati i educirati osoblje oko provedbe protokola u slučaju sumnje na povredu povjerljivosti podataka (npr. gubitak / krađa prijenosnog računala); utvrditi postupak provedbe ispitivanja utjecaja na povjerljivost DPIA. | Održati edukativno predavanje   | Jednom godišnje                                 | Lista popisa sudionika   | Tajnica VUV-a, Odgovorna osoba za zaštitu osobnih podataka     |
|                               |   | Ažurirati Pravilnik o zaštiti osobnih podataka  | Veljača 2022.                                   | Izrađen Pravilnik  |  |
|                               |   | Izraditi izvješće službenika za zaštitu osobnih podataka o učinkovitosti zaštite osobnih podataka                                       | Kontinuirano, jednom tijekom kalendarske godine | Izrađeno Izvješće  |  |
| 2.3.                          | Proširiti internacionalizaciju s angažmana na Erasmus projektima prema drugim linijama financiranja (primjerice CEEPUS).  | Uvesti program mobilnosti CEEPUS  | Prosinac 2022.                                  | Uveden program mobilnosti CEEPUS   | Erasmus koordinator, Voditelj Centra za karijere               |
| 2.4.                          | Potrebno je internacionalizaciju snažnije usmjeriti na regiju te formalno uključiti aktivnosti predstavljanja VU-a u BiH i Srbiji u Plan promotivnih aktivnosti.  | Osnovati Centar za karijere koji će biti zadužen za promociju VUV-a   | Kontinuirano, jednom tijekom akademske godine   | Osnovan Centar za karijere VUV-a   | Dekan, Voditelj Centra za karijere                             |
| 2.5.                          | Bolje definirati pravilnike odnosno postupke za nagrađivanje nastavne i znanstvene izvrsnosti.  | Izraditi i usvojiti Pravilnik o provedbi, evaluaciji i nagrađivanju izvrsnosti zaposlenika za znanstvena, stručna i nastavna postignuća | USVOJEN - TRAVANJ 2021.                         | Primjenjuje se Pravilnik   | Prodekan za razvoj   |
| 2.6.                          | Pružiti snažniju formalnu potporu uključenosti lokalne zajednice u rad VU-a.  | Komunicirati te razmjenjivati iskustva i mogućnosti suradnje s dionicima iz lokalne zajednice   | Kontinuirano                                    | Zapisi o provedenim aktivnostima komunikacije i uključivanja dionika u rad VUV-a | Osoba za upravljanje odnosima s javnošću i lokalnom zajednicom |
| <b>3. Provedba i praćenje</b> |   |   |   |  |  |
| 3.1.                          | Potrebno je formalizirati komunikacijske kanale koji do sada  | Ažurirati RP-01-05 Interna i eksterna komunikacija  | Prosinac 2021.                                  | Primjenjuje se ažurirana RP-01-05  | Voditelj Centra za upravljanje kvalitetom                      |

|      |   |   |   |  |  |   |
|------|---|---|---|--|--|---|
|      | nisu formalizirani, posebice one između djelatnika i uprave.  |   |   |  |  |   |
| 3.2. | Preporučuje se izraditi program aktivnosti kojima bi se povećala izlaznost studenata na online anketama.  | Ažurirati RP-08-01<br>Provedba studentske ankete                                  | Prosinac 2021.                                | Primjenjuje se<br>ažurirana RP-08-01                             |  | Prodekanica za nastavu                                      |
| 3.3. | Povjerenstvo preporučuje da se anketa o zadovoljstvu provodi ne samo među studentima nego i među nenastavnim i nastavnim osobljem.  | Razviti proceduru praćenja zadovoljstva zaposlenika (anketa)                      | Veljača 2022.                                 | Izvešće i zaključci o provedenoj anketi zadovoljstva zaposlenika |  | Prodekanica za nastavu                                      |
| 3.4. | Potrebna je veća aktivacija Gospodarskog vijeća u procesima SOK-a.  | Revidirati Odluku o osnivanju   | Rujan 2021.                                   | Odluka o imenovanju  |  | Tajnica VUV-a,<br>Voditelj Centra za upravljanje kvalitetom |
| 3.5. | Povjerenstvo preporučuje da se izradi plan aktivnosti kojim bi se osigurala veća učinkovitost studentskih predstavnika u tijelima SOK-a. Npr. razgovor s fokus-grupom (studenti Odjela za turizam) radi utvrđivanja što potiče njihovu iznadprosječnu uključenost, zatim zajednički sastanak sa svim studentskim predstavnicima u organizacijskim jedinicama za osiguravanje kvalitete da bi se neposredno doznalo kako postići veću motiviranost za sudjelovanje i imaju li studenti nekih prijedloga za poboljšanje (npr. utvrđivanje dnevnog reda na način da točke koje su studentima od najvećeg značaja budu na početku sastanaka). | Održati tematski sastanak sa studentskim zborom i predstavnicima u tijelima VUV-a | Kontinuirano, jednom tijekom akademske godine | Potpisna lista,<br>Zapisnik                                      |  | Prodekanica za nastavu i Tajnica VUV-a                      |
| 3.6. | Potrebno je bolje javno dokumentirati istraživačku/tehnološku suradnju s gospodarstvom i javnim sektorom u  | Uspostaviti web podizbornik za tematiku „Suradnja s                               | Prosinac 2021.                                | Uspostavljena evidencija se redovito ažurira                     |  | Voditelj Centra za istraživanje i razvoj                    |

|                    |   |   |   |  |  |  |
|--------------------|---|---|---|--|--|--|
|                    | primjeni znanja i prijenosu tehnologija.  | javnim i privatnim sektorom“  |   |  |  |  |
| <b>4. Procjena</b> |   |   |   |  |  |  |
| 4.1.               | Kao što je navedeno u ranijim točkama, mehanizmi praćenja planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve uglavnom postoje te se provodi analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene. Kako se radi o malom VU, neki od tih procesa provode se usmenim i/ili manje formalnim putevima te ih je potrebno formalizirati.   | Ažurirati Pravilnike u kojima nije pokriveno praćenje realizacije ciljanih aktivnosti i ostvarenih rezultata po pojedinim procesima | Prosinac 2022.                          | Primjenjuju se ažurirani Pravilnici                  |  | Dekan,<br>Tajnica VUV-a,<br>Prodekan za nastavu,<br>Prodekan za razvoj,<br>Voditelj Centra za upravljanje kvalitetom |
| 4.2.               | Podaci/analize vrednovanja zadovoljstva djelatnika provode se usmenim putem. Razgovorom s djelatnicima utvrđena je visoka razina efikasnosti ovakvog vrednovanja, gdje uprava brzo i efikasno djeluje sukladno inputima. Mjere poboljšanja utvrđene ovim procesima pojavljuju se na vijećima i drugim tijelima VU-a. Radi mogućnosti horizontalnog i vertikalnog praćenja, ove procese potrebno je dodatno formalizirati. | Razviti proceduru i bazu podataka o praćenju zadovoljstva zaposlenika   | Veljača 2022.                           | Izvješće i zaključci o provedenoj anketi zaposlenika |  | Tajnica VUV-a,<br>Pročelnici odjela  |
|                    |   |   |   | Uspostavljena baza podataka                          |  |  |
| 4.3.               | Potrebno je poboljšati komunikaciju između dionika u procesu osiguranja kvalitete, na način da je svaki dionik upoznat sa svojom ulogom u procesima vezanim uz kvalitetu. Razmotriti načine za poticanje studenata u sudjelovanju u tijelima odlučivanja i u tijelima sustava osiguravanja kvalitete.   | Ažurirati Priručnik sustava upravljanja kvalitetom  | Prosinac 2021.                          | Primjenjuje se ažurirani Priručnik                   |  | Dekan, Voditelji organizacijskih jedinica  |
|                    |   | Obuhvatiti tematiku sudjelovanja studenata u procesima VUV-a na mentorskim grupama  | Kontinuirano, početkom akademske godine | Izvješće o provedenoj mentorskoj grupi               |  | Voditelji mentorskih grupa   |

|  |   |  |  |  |  |   |
|--|---|--|--|--|--|---|
| 4.4.                                       | Potrebno je redovno prikupljati povratne informacije o učinkovitosti studentske prakse i studentskim kompetencijama od tvrtka i ustanova u kojima studenti obavljaju praksu.  | Godišnje Izvješće o obavljenoj stručnoj praksi   | Kontinuirano   | Evidencija praćenja učinkovitosti stručne prakse                             |  | Voditelji stručne prakse, Prodekanica za nastavu                            |
| 4.5.                                       | Izraditi plan izobrazbe internih auditora.  | Izraditi Plan edukacije sudionika provedbe internih audita   | Kontinuirano, sukladno imenovanju novih članova auditorskog tima | Izrađen plan edukacije   |  | Voditelj centra za upravljanje kvalitetom                                   |
| <b>5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj</b> |   |  |  |  |  |   |
| 5.1.                                       | Preporuka je prikupljati i adresirati primjedbe internih i eksternih dionika kroz novo programsko rješenje koje VU rabi za sustav osiguranja kvalitete. Kategorizirati primjedbe i prijedloge prema različitim aspektima sustava upravljanja kvalitetom, što bi obuhvatilo i procese upravljanja sigurnošću i zaštite zdravlja i okoliša. | Uspostaviti web podizbornik za povratne informacije svih dionika (primjedbe, komentare, pohvale..)                             | Prosinac 2022.   | Uspostavljen web podizbornik   |  | Tajnica VUV-a, Voditelj centra za upravljanje kvalitetom                    |
|  |   |  |  | Broj obrađenih predmeta  |  |   |
| 5.2.                                       | Preporučuje se rad na daljnjoj formalizaciji procesa.   | Izraditi i ažurirati akte VUV-a i radnu dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom   | Kontinuirano   | Izrađeni novi i ažurirani postojeći interni akti i radna dokumentacija SUK-a |  | Dekanski kolegij, Stručno vijeće, Voditelj centra za upravljanje kvalitetom |
| 5.3.                                       | Procesi evaluacije te poboljšanja temeljena na procesima evaluacije provode se kontinuirano te se preporuke Povjerenstva odnose na fino podešavanje sustava odnosno njegovo usavršavanje. Sustav osiguravanja kvalitete na VU je na zadovoljavajućoj razini.  | Usvojiti Akcijski plan za unaprjeđenje sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Virovitici za razdoblje od 2021. do 2023. | Svibanj, 2021.   | Usvojen Akcijski plan  |  | Prodekan za razvoj, Voditelj Centra za upravljanje kvalitetom               |
|  |   | Provoditi i pratiti realizaciju planiranih aktivnosti  | Kontinuirano   | Izvješće o realizaciji Akcijskog plana                                       |  |   |